



**AMMATTIKORKEAKOULU**

*University of Applied Sciences*

LAUREA-JULKAISUT | LAUREA PUBLICATIONS | 161



Elina Wainio (ed.)

**Kulttuurikirjon sadonkorjuu / Intercultural Harvest**

**Copyright © tekijät ja  
Laurea-ammattikorkeakoulu 2021  
Tekstit CC BY-SA 4.0**

Kannen kuva: Elina Wainio, CC BY-SA 4.0

Photo on page 6: Subhash Nusetti on Unsplash

Photo on page 14: Elina Wainio, CC BY-SA 4.0

Photo on page 23: Yuka Kuwashima, all rights reserved

Photos on page 25: Mio Takahashi, Yuuma Hyod, Miho Murakoshi,  
Yuika Suzuki, all rights reserved

Photos on page 26: Mizuki Tanaka, all rights reserved

Photo on page 58: Elina Wainio, CC BY-SA 4.0

Photos on page 62: Ana-Maria Bolborici, CC BY-SA 4.0

Photo on page 67: Johan Mouchet on Unsplash

Photos on page 71: Teija Lehto & Hannele Moisander, CC BY-SA 4.0

Photo on page 76 kuva: Susanna Kivelä, CC BY-SA 4.0

Photo on page 78: Susanna Kivelä, CC BY-SA 4.0

Photo on page 87: Marc Hastenteufel on Unsplash

Photo on page 96: Elina Wainio, CC BY-SA 4.0

Photo on page 103: Anna Melani, all rights reserved

Photo on page 108: Auli Hietanen, CC BY-SA 4.0

Photo on page 112: Kari Halme, CC BY-SA 4.0

Photo on page 113: Kari Halme, CC BY-SA 4.0

Photo on page 114: Sheri Carder, all rights reserved

Photo on page 117: Alexander Trouve on Unsplash

Photo on page 122: Kim Jin Cheol on Unsplash

Taitto: Maija Merimaa, Laurea-ammattikorkeakoulu

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2242-5225 (verkko)

ISBN: 978-951-799-608-2 (verkko)

Elina Wainio (ed.)

**Kulttuurikirjon sadonkorjuu /  
Intercultural Harvest**

# Sisällys / Contents

<b>Introduction</b> .....	<b>6</b>
---------------------------	----------

Elina Wainio

## **PART I Crops in Higher Education Institutions**

<b>1. The Role of International Cooperation in the Development of Quality of Higher Education in the Republic of Tajikistan</b> .....	<b>16</b>
---	-----------

G.B. Komarova & A.I. Komarova

<b>2. Framing an International Summer School Project in Transylvania into Three Dimensions of the Hofstede's Model</b> .....	<b>20</b>
--	-----------

Florin Nechita & Hiromasa Tanaka

<b>3. Online Transborder Practice During the Pandemic in Japan</b> .....	<b>30</b>
--	-----------

Takanori Kawamata

<b>4. U.Experience: Sustaining Internationalization of Brazilian Private Higher Education Institutions in Times of Pandemic</b> .....	<b>35</b>
---	-----------

Felipe Flausino de Oliveira & Márcia Agostini Ribeiro

<b>5. UNICAC going COVID-19: Finding Each Other Online</b> .....	<b>43</b>
--	-----------

Tiina Wikström

<b>6. Hankkeet auttavat kotikansainvälistymisessä</b> .....	<b>47</b>
---	-----------

Minna-Kaisa Lehtilinna & Tiina Turku

<b>7. Beyond the Northern Lights</b> .....	<b>53</b>
--	-----------

Sari Myrreen & Sarah Gaessler

## **PART II Personal Grain Silos**

<b>8. Studying Conflicts, Finding Peace: My Israeli Experience</b> .....	<b>60</b>
--	-----------

Ana-Maria Bolborici

<b>9. Hymyile, palvele muita ja paranna omaa elämänlaatua – vapaaehtoistyö ja vertikaalinen uraeteneminen</b> .....	<b>65</b>
---	-----------

Teija Fontell

**10. Kurkistuksia maailmalle kieliä ja hoitotyötä integroiden ..... 68**

Teija Lehto & Hannele Moisander

**11. Peer Coaching and Collaborating with Head Teachers in  
West-Nile Region in Uganda ..... 75**

Susanna Kivelä

**12. Vapaaehtoistöissä ja kulttuurikylvyssä Itä-Afrikassa ..... 82**

Janica Virkkunen

**13. Vietnam kulttuurienvälisen osaamisen kouluna ..... 85**

Päivi Haapanen

**14. Kahden kulttuurin matka lapsuudesta aikuisuuteen ..... 90**

Rebecca Kärkkäinen

**PART III Assorted Fruits**

**15. A Little Bit Lost ..... 98**

Ville Saarikoski

**16. Cultures Go Shopping ..... 102**

Elina Wainio

**17. Kauneus on kansainvälistä ..... 107**

Auli Hietanen

**18. Yliopistourheilun merkitys – kokemuksia Floridasta ..... 111**

Kari Halme

**19. Elämyksen järjestäminen vahvistaa ammatillista osaamista ..... 116**

Tiina Leppäniemi

**20. Hostel as a Cradle of Intercultural Confluences ..... 120**

Mesi Lähteenkorva

**21. Intercultural Competence and Leadership ..... 125**

Laura Lignell



Photo: Subhash Nusetti on Unsplash

## Introduction

I have always had an insatiable appetite for learning about life in foreign countries. The small village where my family had settled did not offer opportunities for sniffing out international breezes in real life. Books, documentaries and foreign TV series and movies offered ease to my urge to explore the world: hearing people talking strange languages and wearing fanciful clothes, living in unusual homes, making exotic food and having peculiar traditions and manners. I owe thanks to my fifth grade English teacher for my first real cross-cultural contacts: she introduced me International Pen Friends. It is a global network providing with pen pals all over the world (International Pen Friends). The correspondence with girls from France, Northern Ireland and Canada took me to the next level of learning languages and understanding culture-specific phenomena. I would consider this as some sort of pre-stage of Internationalization at Home (IaH), two decades before the term was actually proposed to educational institutes. Simply put, the aim of IaH is to increase knowledge of diverse cultures and bring international dimensions to learners not going abroad, in any form of internationally related activity (Crowther, Joris, Otten, Nilsson, Teekens & Wächter 2000).

After completing the compulsory basic education, with a matriculation certificate in my pocket, I was finally able to unleash the cultural curiosity within me, so I headed to visit and live in countries near and far, becoming overwhelmed and charmed by the diversity of cultures. The more I learned about other cultures, the deeper I dug into the roots of my own cultural identity. I could never have guessed how strongly all my cross-cultural encounters would shape my worldview and my self-perception. Such encounters form a space for acceptance of uniqueness and differences. To deepen my cultural understanding, it has been essential to create awareness of my own stereotypes and prejudice, and to learn about my own biases. Moreover, turning that awareness into practice is a mental learning process - including both cognitive and emotional level of mind - that affects not only my thinking and behavior but also effects my identity.

## CULTURAL AWARENESS AND GLOBAL COMPETENCE

Culture is a complex pattern of values, beliefs, attitudes, behaviors and systemic practices shared by a distinct group of people within the same social environment. It can be seen as collective programming of the mind that distinguishes the members of one category of people from others. Culture affects personality, how we believe and feel, think and solve problems, look, talk, move, eat, dress, relate to others, express our thoughts and emotions and much more. It substantially influences how we behave and how we understand other people's behavior; behavior acceptable in one culture might be interpreted as offensive in another. Culture has both visible and invisible factors. The cultural manifestations we can recognize with our senses are easiest to notice and get used to, while the hidden ones are more difficult to detect, comprehend, and effectively deal with. (Dolan & Kawamura 2015, pp. 73-75; Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, p. 6; Wilson, Hoppe & Sayles 2018, pp. 1-2.)

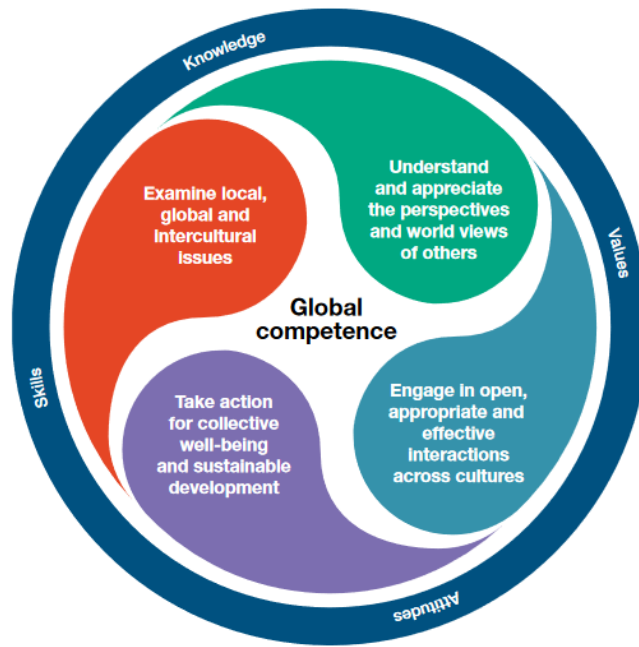
In order to figure out the invisible mental map that guides visible action of others, it is vital first to become aware of our own cultural value preferences and unconscious patterns that guide our interpretations of the sentiments and behaviors others express. We can expand our knowledge of cultures by studying their specific features, but it cannot help us with the part our own culture has in real intercultural interaction. We are so embedded in our own culture that we are often unaware of its impact. Learning from authentic cross-cultural experiences effectively provides us with way to understand the beliefs and values that underlie in the actions and reactions of people from other cultures. (Wilson, Hoppe & Sayles 2018, pp. 1-4.)

Recognizing and questioning our own cultural prejudice and stereotypes that pervade our perceptions and judgments helps us to act, communicate and behave skillfully in culturally diverse environments. Cultural awareness means the ability to be observant, conscious, appreciative, and even accepting of differences and similarities among and between cultures. It involves people being mindful of how their own cultures affects their values, beliefs, biases, judgments, and, especially, behavior. When we have cultural awareness, we can acknowledge, respect, and build upon ethnic, sociocultural, and linguistic diversity. Cultural awareness is the first fundament in achieving cultural competence. (Dolan & Kawamura 2015, pp. xvii, 72-74.)

In the increasingly interdependent and interconnected world, it is an imperative to be globally competent. Global competence is a multidimensional capacity, a set of values, mindsets, skills and knowledge that help us thriving in a diverse, globalized society. With global competence, we are able to understand different world-views, interact effectively with others, examine local, global and intercultural issues as well as and take actions toward sustainable collective well-being (figure 1). (PISA 2018 Global Competence Framework, p. 4-11.)

Developing global and intercultural competence is a lifelong process that requires emotional openness to divergent cultural experiences and practices. Furthermore, our personal experiences and self-reflection play a vital role in building our intercultural understanding. Intercultural contacts influence peoples and reshape their identities and images of each other. This never-ending learning journey becomes more interesting the more we engage ourselves in cross-cultural experiences that foster an appreciation for diverse peoples, cultures and languages.





**Figure 1.** *The Dimensions of Global Competence. (Preparing our youth... p. 11).*

## HARVESTING INTERCULTURALLY

In this compilation of papers, the authors take us around the globe to harvest ripe crops in diverse forms such as memorable moments, encounters and learnings as well as self-reflections experienced in intercultural environments and situations. They were given the freedom to decide their own perspective and content within the intercultural framework to fill the silos with the most varied and abundant harvest possible. This enables readers to recognize how different occasions can increase cultural awareness and understanding.

The structure of the publication is divided into three parts. The first one, Crops in Higher Education Institutions focuses on the internationalization of universities. The second part, Personal Grain Silos, includes writings of authors' personal intercultural experiences that have had an impact on their personal and/or work lives. In the third part, we savour Assorted Fruits from an intercultural garden: various ideas and thoughts that the intercultural theme has awoken in the authors' minds.

**PART I Crops in Higher Education Institutions** takes us harvesting on the fields of higher education in which various intercultural activities play an important role in internationalization of students, academics, staff, and whole institutions.

The first article discusses the globalization developments from the perspective of the Institute of Economy and Trade of Tajik State University of Commerce (IET TSUC). The authors, **PhD. Docent G.B. Komarova** and **PhD. A.I. Komarova**, point out how vital increasing cooperation between countries, enterprises and educational institutions are for the renewal of university in order to educate globally competent graduates.

The article written by **PhD Lecturer Florin Nechita** and **Professor Hiromasa Tanaka** examines whether Hofstede's cultural dimensions are effective to describe the participants' behaviour in an intercultural project-

based program, Transilvania Creative Camp, the 2nd edition of the summer school on creative destinations and heritage interpretation. The paper is based on the results of a project initiated by two universities, Transilvania University of Brasov and Meisei University Tokyo. Hofstede's six dimensional cultural model provides a framework for understanding the differences in cultures of different countries. This study focuses on the dimensions of individualism, uncertainty avoidance, and indulgence a Japan and Romania are placed in the same cultural group.

The COVID-19 pandemic, starting early 2020, threw massive challenges on universities' international activities from student and staff mobility to joint projects as physical traveling and encountering became almost impossible. In the next articles, we learn how certain HEIs have tackled the situation.

**Professor Takanori Kawamata** tells about Online Transborder Practice during the Pandemic in Japan: The Meisei Summer School Project (MSSP), an international educational project based in Meisei University Tokyo, was initially planned on face-to-face interactions that the pandemic hindered. The project was therefore conducted by using information and communication technology (ICT) tools. The study investigates potential learning opportunities through online active-learning projects.

On the opposite side of the globe, in Brazil, U.Experience counsels and promotes the improvement and expansion of the internationalization of numerous Brazilian private universities. In their article, **Professor Me. Felipe Flausino de Oliveira and Márcia Agostini Ribeiro** present a resumed view of the planned and pandemic-changed activities within U.Experience and the partial results of its actions for the internationalization processes of its associated HEIs.

The next three papers deal with internationally composed projects and methods at Laurea University of Applied Sciences, Finland.

In her paper, Head of Social Services Degree Programme, **Project Researcher Tiina Wikström** addresses the pandemic's effects on European universities as well as Erasmus+ projects, such as UNICAC project, since spring 2020. The main aim of the project is to increase international and cross-regional cooperation potentials for HEIs in Uzbekistan, Tajikistan and China by capacity building activities and thus enhancing international networking and cooperation in Teaching, Learning and Research.

In the other article, **Senior Lecturers Minna-Kaisa Lehtilinna and Tiina Turku** present Caito project and an award-winning teaching method Multisensory Space. They give practical examples of how student integration into international projects can serve as powerful means for Internationalization at Home, by offering global perspectives and language skill practicing to students who don't leave for abroad.

**Senior Lecturer Sari Myrén and Master's degree student Sarah Gaessler** describe the Course Assistant Programme pilot in French language courses in Laurea in academic year 2019-2020. The programme aims to integrate international students to the university community, give international students a possibility to meet local students, provide internationalisation at home for the Finnish students and bring new aspects into language teaching and learning. The paper presents how the foreign student assistant enriched the learning environment by bringing her own background, culture and current topics to the classroom.

**PART II Personal Grain Silos** is a scene for personal grain reaping, storing and spreading: members of HEIs share the personal intercultural experiences meaningful to them, at personal and/or professional level.

A person's personal interest in history of a region can turn into a motivation of research, attests **PhD Senior Lecturer Ana-Maria Bolborici** from Transilvania University of Brasov, Romania, in her Israeli experience. She had studied Middle-East region and its peace process a lot before her doctoral studies but being on the spot helped her to deeper understand many aspects of Israeli-Palestinian conflict, that becoming the topic

of her doctoral thesis. In addition to the professional impact, the Israeli experience effected the author on a personal level: visiting the Holy Places helped her finding herself and understanding better her Christian roots.

Academics, staff members and students from Laurea University of Applied Sciences, Finland, share their memorable and pivotal moments in environments culturally different from their own in the following five papers.

*"It's great to be able to serve others while improving your own quality of life"* quotes **Senior Lecturer Teija Fontell** as she narrates her own story about how staying in another country, surrounded by different natural and built environments as well as fascinating cultural traditions can revitalize and energize a person. Furthermore, during her stay in Spain, she realized that participating actively in voluntary activities was a powerful means to create more meaning to one's life, gain back one's own strength and the joy of learning and teaching.

**Senior Lecturers Teija Lehto and Hannele Moisander** describe, based on their own colorful experiences, how international exchanges bring along increased international cooperation and various collaborative projects, expansion of networks, increased teaching in foreign languages, consideration of multiculturalism in teaching, and active use of technology in lecturers' work. They encourage going beyond own comfort zones and self-confidently encountering foreign cultures in a foreign language.

**Principal Lecturer Susanna Kivelä** tells about her intercultural volunteer activity in West-Nile region in Uganda. The paper describes peer coaching and collaborating with local head teachers in detail. To the author, it was a period of experiential learning and a starting point for further reflections. She finds three weeks in new culture to be too short time to make any deep-reaching conclusions, but long enough to start an ongoing learning process. Writing this article was part of that process.

An internship abroad and living among the locals offers a prime cultural learning environment, as told by **student Janica Virkkunen**. During her stay in a village in Kenya, she experienced the tribally, religiously and ethnically colorful Kenyan culture with innumerable deep-rooted beliefs that bring challenges to daily life. The collectivistic lifestyle, hospitality and respect for differences made a great impression on her.

**Päivi Haapanen, Planning Officer in International Services** examines intercultural competences in general and as linked to her responsibilities at work. She also tells about overcoming her own cultural prejudices and stereotypes while expanding her cultural horizons during her time in Vietnam. She points out that knowing deeply one's own culture, basic knowledge of cultures and languages as well as an understanding of global issues and trends, help to adapt to a foreign culture.

A cross-cultural friendship is a fruitful seedbed for cultural learning. Through conversations and shared stories and experiences during the years of youth, **student Rebecca Kärkkäinen** and her Vietnamese best friend learned to know the values and traditions in each other's cultures. The paper presents a comparison of Finnish and Vietnamese culture based on the Hofstede cultural index model, reflecting and examining the cultural features in Finnish and Vietnamese families, upbringing and everyday life.

**PART III Assorted Fruits**, ripe and juicy, from an intercultural garden are picked and served by a Principal Lecturer, Senior Lecturers and students of Laurea University of Applied Sciences. Their articles display well how multidimensional the intercultural theme is as it allows the writers to choose their own unique perspectives to it.

**Principal Lecturer Ville Saarikoski's** free flow of thoughts arisen from the phenomenon called culture awakes each reader to cogitate and reflect her/his personal relationship to culture, with a comforting utterance: in the global stream of cultures, it is only natural and human to feel a little bit lost.

Cultures go shopping with **Senior Lecturer, Mobility Coordinator Elina Wainio** who examines the behavioral patterns typical to certain national cultures in a shopping situation. The theory and the case show that there actually are recognizable culturally distinct groups with interesting culture-specific characterizations within a culturally diverse clientele.

Beauty and cosmetics is internationally a significant sector, writes **Senior Lecturer Auli Hietanen**. She describes how one can dive into an international network of raw material suppliers, product manufacturers and service providers, and participate in international seminars and fairs to collect new ideas and trends in the global beauty industry.

Based on his own experiences and observations while working at a university in Florida, **Senior Lecturer Kari Halme** describes the functional framework of university sports in the United States. From a Finnish perspective, he considers its significance to university brand, in promoting racial and gender equality, and in uniting people.

**Senior Lecturer Tiina Leppäniemi** discusses the potential of Airbnb platform economy both from a tourist's and from a university lecturer's perspective. The first handles joy of traveling, the latter professional growth and competence development. She insightfully enlightens what kinds of professional skills could be increased and strengthened in higher education –especially in business and hospitality programs - through Airbnb experience services.

**Mesi Lähteenkorva** leads us to hostels to learn how they can offer an arena for intercultural encounters and confluences. As a social benefit of staying in hostels, travelers have an opportunity to familiarize themselves with new cultures when meeting other tourists in an environment that encourages social interaction.

The last paper compiles well many aspects in the intercultural framework. **Student Laura Lignell** presents briefly contents of five interesting articles that help capturing key features of intercultural competence and leadership. She emphasizes, based on the writings, the importance of cultural awareness and knowledge in the globalized world, both at work and in personal life.

### **Thank you!**

What clearly seems to be common to the writings is that cultural interconnecting can be a tremendous enrichment to a person's personal and professional life, to Higher Education Institutions (HEIs) and to sectors of business. The authors have also approached the intercultural theme from many interesting perspectives, making the harvest versatile and abundant.

The ripening period from seed to harvest with each author was incredibly rewarding. It broadened my cultural perspectives and deepened my understanding of intercultural phenomena. I would like to express my deepest thanks to the authors for their excellent contribution.

It's time to enjoy the ripe yield!

Vantaa, 22.1.2021

Elina Wainio

# References

**Crowther, P., Joris, M., Otten, M., Nilsson, B., Teekens, H. & Wächter, B.** 2000. Internationalisation at Home. A Position Paper. European Association for International Education (EAIE). Amsterdam, Drukkerij Raddraaier.

**Dolan, S.L. & Kawamura, K.M.** 2015. Cross Cultural Competence: A Field Guide for Developing Global Leaders and Managers, Bingley UK, Emerald Publishing Limited, pp. xvii, 73-75.

**Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M.** 2010. Cultures and organizations: Software of the mind (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill, p. 6.

**International Pen Friends.** Accessed 14.1.2021 at <https://ipfworld.com/index.html>

**Preparing our youth for an inclusive and sustainable world. The OECD PISA Global Competence Framework.** 2018.. Accessed 14.1.2021 at <https://www.oecd.org/pisa/Handbook-PISA-2018-Global-Competence.pdf>

**Wilson, M.S., Hoppe, M.H. & Sayles, L.R.** 201. Managing Across Cultures: A Learning Framework. Center for Creative Leadership, pp. 1-4.



**PART I**  
**Crops in Higher Education**  
**Institutions**

# 1 The Role of International Cooperation in the Development of Quality of Higher Education in the Republic of Tajikistan

G.B. Komarova & A.I. Komarova

The role of foreign economic activity for the Republic of Tajikistan has always been and remains one of the priority areas of state development. In the context of globalization, cooperation between countries, enterprises and educational institutions is increasing. This paper discusses developments from the perspective of the Institute of Economy and Trade of Tajik State University of Commerce (IET TSUC)

The internationalization of education and the process of transition to the Bologna system, that has started in 2012 and still continue in the Republic of Tajikistan, aimed at radical changes in the domestic higher professional education. All this encourages to making significant adjustments and taking a new look at the problems and prospects for the development of international cooperation in the country's educational institutions.

Under these conditions, the role and importance of international organizations, funds and programs in the field of science and education increases, which determine the tasks, main directions, forms and models of organizing international activities of higher education institutions aimed at integrating the Tajik educational system into a single international zone of higher education. International cooperation significantly affects the development of the educational environment of an educational institution, increasing its ability to educate competitive professionals capable of perceiving and implementing innovations.

Another important factor affecting the development of international cooperation is globalization of higher education, which is rapidly gaining momentum. It is based on the universal nature of knowledge, and on the mobilization of collective efforts of the international scientific community. (Dobrovolskaya 2015.) Creating a curriculum that takes into account international standards, academic and professional exchange programs, and international educational programs in Tajik universities lead to the goal of improved understanding. Our students grasp the foreign world better, and our foreign colleagues expand their comprehension of our education system.



International cooperation of educational institutions is undoubtedly a mutually beneficial interaction of educational and scientific activities in different countries, aimed at the exchange of intellectual resources (ideas, new developments, teaching materials, technologies), the development of academic mobility (exchanges of students, postgraduates, teaching staff), as well as strengthening intercultural and business ties.

## INTERNATIONALIZATION IN IET TSUC

Currently, 39 higher Education institutions educate 209 800 students, future professionals, in the Republic of Tajikistan. That equals to 232 students per 10,000 population. One of the universities educating top-level economic professionals is the Institute of Economics and Trade of the Tajik State University of Commerce in Khujand. The number of students at the university is 4200 and the teaching staff comprises of 235 persons. The number of instructors with academic degrees out of the total proportion of teachers is 36 %. Education is conducted in 20 full-time and part-time specialties in Tajik, Russian and English languages. Distance learning has also been introduced. (Institute of economy and trade of Tajik state university of commerce.)

IET TSUC attaches particular importance on studying practices of the educational process in foreign universities in order to analyze its own possibilities of adopting the best practices. For this purpose, in 2008 y. it has established an International Department that has shown success in its operation. (Institute of economy and trade of Tajik state university of commerce.)

An analysis of the operations of the International Department of IET TSUC enabled us to identify the following areas of its activities in the field of international cooperation:

1. The Department collects information about international funds, competitions, programs, and provides information support in the development of international cooperation.
2. advises anyone at the Institute interested in education abroad.
3. supplements the library's collections through international contacts
4. contributes to the modernization of the University's infrastructure
5. actively contributes to the development of integration relations and innovative development of IET TSUC.

The process of internationalization in different countries and universities, despite national peculiarities, usually consists of some evident elements. One is organization of exchange programs for administration, students and teachers. Secondly, addressing issues of certification, recognition and evaluation: issuing double diplomas, international recognition of educational documents. (Jing 2020.) Additional elements include international consulting and evaluation of university activities etc. The main component of the process of internationalization of education is academic mobility – the participation of students, teachers and staff in the international activities of the university.

Among the reasons for active engagement of IET TSUC with foreign universities, it is possible to point the following:

- achieving official recognition (accreditation) of the university in Europe and in the World;
- making the university more attractive in terms of inter-university competition due to economic mobility;
- searching for new external funding sources for innovative activities of the university;
- improving the level of education of students;
- professional development of instructors;
- introducing modern, more effective training programs.

Exchange programs give instructors an opportunity to learn new teaching methods, conduct research, and most importantly, adapt their knowledge in their professional activities, thereby spreading their experience among students. Students who have received an opportunity to participate in exchange programs also significantly improve their skills. Given the fact that IETTSUC educates students to work in international organizations, the experience of intercultural interaction is extremely important. One of the important qualities of a modern professional is the ability to interact with representatives of other cultures, so having this opportunity, the student's competitiveness in the labor market remarkably increases.

Cooperation with highly rated universities from countries such as Finland, Turkey, Bulgaria, Italy, Spain etc. allows IETTSUC getting a highly qualified assessment and a critical look at existing curricula and educational standards.

## EXPERIENCE FROM INTERNATIONAL PROJECTS

One good example of an international project is ICEG, financed by the World Bank Group, aiming to improve the competitiveness of economic graduates-economists based on the principles of the Bologna process. In cooperation with Laurea University of Applied Sciences, Finland and Istanbul Okan University, Turkey, it was revealed that for the effective education process, instructors and staff of IETTSUC should continuously interact with potential employers to identify competencies needed by the graduates of a particular specialty. We are currently actively working into this direction and, in our opinion, the competence-based approach will significantly improve the quality of education, which is the main goal of the project.

In addition to international projects, on-site and on-line seminars to exchange experiences have been held with invitation of representatives of foreign universities. Those have made it possible to significantly expand the understanding of the educational system of these countries, as well as culture, traditions, life, and youth. As the result of mutual exchange, individual students and teachers have been visiting and studying at universities in Europe, Russia and China.

## CONCLUSION

The economic system of the Republic of Tajikistan is in the transition process and modernization of the system of Higher education is very important for intensification of this process.

Based on all the intercultural activities and experiences, in our opinion, international cooperation has made it possible to improve the quality of curricula, introduce active innovative teaching methods, improve students' competencies, and give creative character of instructors' work with students.

As the result of internationalization of activity of the IETTSUC, domestic companies, banks, institutions have the opportunity to hire highly qualified alumni, which can work in the constantly changing environment, apply innovative methods and enhance interaction with foreign organizations.

## References

**Dobrovolskaya, V.** 2015. International cooperation in the field of higher education. Accessed 27 Sep. 2020.  
[https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/148194/1/2015\\_dobrovolskaya\\_Actual\\_prob1\\_IR\\_V3.pdf](https://elib.bsu.by/bitstream/123456789/148194/1/2015_dobrovolskaya_Actual_prob1_IR_V3.pdf)

**Institute of economy and trade of Tajik state university of commerce** n.d. Accessed 25 Sep. 2020  
<https://iet.tj/en/index-e/>

**Jing, Z.** 2020. The main characteristics of intercultural communication in higher education. Society: philosophy, history, culture. Saint Petersburg State University of Culture. pp.67.

## 2 Framing an International Summer School Project in Transylvania into Three Dimensions of the Hofstede's Model

Florin Nechita & Hiromasa Tanaka

### INTRODUCTION

Intercultural and cross-cultural communication involves people from different cultural background interacting and communicating with each other. The cultural dimensions were developed by Geert Hofstede based on the data from the worldwide subsidiaries of the multinational corporation IBM more than five decades ago. The theory established based on the study results is still used to explain differences between cultures. The original model included four dimensions (Power Distance Index, Individualism vs. Collectivism, Uncertainty Avoidance Index, Masculinity vs. Femininity), followed by Long-term Orientation vs. Short-term Orientation, and later introduced (2010), Indulgence vs. Restraint. However, Hofstede approach has been criticised because of, for example, its data collection method, and rather outdated data (Eringa, Caudron, Rieck, Xie and Gerhardt 2015). Handford (2020) warns that Hofstede approach may develop a stereotype image of others. This article examines whether the six dimensions are effective to describe the participants' behaviour in an intercultural project-based program. Use of these dimensions are believed to provide "objective" description of national cultures and help people in raising awareness of their styles and stance to deal with different culture(s). The development of the paper is based on the results of a project initiated by two universities, *Transilvania University of Brasov* and *Meisei University Tokyo*, which aimed to cover some objectives in order to provide a framework for an extracurricular project-based learning for their students (Nechita & Tanaka 2017).

*Transilvania Creative Camp*, the 2nd edition of the summer school on creative destinations and heritage interpretation, took place between August 29th - Sep 5th 2016, and aimed at creatively promoting a Romanian rural destination. It was organised by *Transilvania University of Brasov*, Faculty of Sociology and Communication, in partnership with *Meisei University* (Japan), *The Alternative School for Creative Thinking* Bucharest, *Universita Politecnica delle Marche* (Italy), *Salzburg University of Applied Science* (Austria), *Universidad de Extremadura*

(Spain) and *Instituto Politecnico di Leiria* (Portugal). The 26 participants, students from Romania, Japan and Italy, together with 12 faculty members and communication professionals, 2 representatives of the *Tourism Information Center Târgu Lăpuș* explored the area in order to find insights for the creative promotion of the mentioned destination. During the 6 full days of the creative summer camp, the participants combined workshops and lectures with actively experiencing the daily life in the villages of Lăpuș Land. The students were to be set up for creating a promotion strategy for tourism destination by learning photo and video technique, marketing, digital media, heritage interpretation, anthropology. In exchange for hosting the participants, the local councils of Târgu Lăpuș and neighbouring villages were to receive the promotion strategy, a presentation film in Japanese language and the ongoing promotion of Lăpuș Land (Țara Lăpușului – in Romanian) on social media and academic conferences. *Transylvania Creative Camp* (TCC) was mainly a cultural tourism experience combined with a heritage interpretation project, but observing how the five intercultural teams of participants interacted gave to TCC a strong intercultural communication dimension. The participants were fully informed about the project and its aim to make their experience open to the public through numerous media for promotional and research purposes.

Besides production of promotion tools such as video, an educational objective embedded in overall project to develop the participating students' awareness of working interculturally. Making the participating students understand the particular nature of the representational processes across cultures was also essential for achieving the overall objectives of the project (Burlacu 2017). In the following sections, we will briefly discuss Hofstede's three dimensional cultural indexes followed by relating cultural features discussed in past research on Romanian Japanese culture.

## METHOD

In order to explore the intercultural work by comparing Romanian and Japanese participants' cultural behaviour, we attempted to frame with Hofstede's cultural dimensions in which Japanese and Romanians are categorised in the same group. In this particular study, we mostly used their written feedback out of other data collected for further exploration. For supplement of our analyses we used the photos taken by the participants and provided to the authors. They are used to visually explain and illustrate concepts displayed. This study pays a particular attention to the participants' culture. A linguistically oriented analysis of the video recorded data was presented in Tanaka and Nechita (2020). The data were analysed by the two authors initially separately. Then the interpretation of the data was discussed online by the two authors. The first author is Romanian and the second, Japanese. Each author used his own perspective. The synthetic interpretation constructs valid analyses of the participants' cultural behaviour.

Hofstede six dimensional cultural indexes provide a good framework for understanding the differences in cultures of different countries. The Hofstede's six dimensional cultural indexes are power distance, individualism, masculinity, uncertainty avoidance, long term orientation, and indulgence. The present study focuses on the dimensions of individualism, uncertainty avoidance, and indulgence in which Japan and Romania are placed in the same cultural group.

## ANALYSES

In this section we provide our analysis of the data showing the nuanced differences in the same cultural tendency group.

## Individualism

This dimension addresses the basic matter of the degree of interdependence that a society has to maintain among its members. In 'Individualistic' societies people are much more oriented to themselves and their direct families, whereas in the 'Collectivistic' societies, loyalty is offered in exchange for care taking. The index scores of Romania and Japan are both high. The strong group-orientation of Japanese culture was described with the different features of collectivism specific to Japan. Romania has to be considered a collectivistic society with a "close long-term commitment to the member 'group' (family, extended family)". One explanation of this score came from the fact that Romania was a rural society where cooperation is important.

From the collectivist notion of confrontation avoidance, the Japanese preferred indirect strategies such as asking polite questions or avoiding direct or - Interpersonal communication and relationships across cultures (Cocroft and Ting-Toomey, 1994). Matsumoto, Yoo, Hirayama, and Petrova (2005) found that, of the groups they studied, the Japanese participants from the groups they studied, were less likely to show anger and contempt. In Japan, a high-context culture, people tend to look carefully at another's eyes for unspoken information about what she or he is feeling (Yuki, Maddux & Masuda 2007).

In order to analyze the Japanese - Romanian interaction at the TCC from the perspective of *Individualism* dimension, it has to be stressed that almost the entire experience of Japanese students in Romania took part in a rural area that still preserves a lot of their centuries-old tradition. So, the way of living and behaving in small rural communities is still alive as one Japanese participant remarked: *I felt the relationship between people here is so strong (M.T.); The people here have a community harmony that impressed me, in Japan we do have a huge personal space. Here is the community space (M.S).*

The characteristic of the close long-term commitment to the community, such as preserving old practices and rituals, including gender and age roles by spatial arrangement in a rural Orthodox church was caught with a camera by a Japanese student (Figure 1).



*Figure 1. Spatial arrangement by gender and age inside an rural Orthodox church. Photo: Yuka Kuwashima, all rights reserved.*

## Uncertainty avoidance

Uncertainty Avoidance is related to the level of stress in a society in the face of an unknown future (Hofstede, 2011). Japan is one of the most uncertainty avoiding countries. Natural disasters (earthquakes, tsunamis, typhoons, volcano eruptions) made Japanese prepare themselves for any uncertain situation. Surprisingly, Romania scores go on this dimension and thus it has a very high preference for avoiding uncertainty, at least if the explanations given for Japan high score are translated to Romania.

How the interaction and intercultural communication between Japanese participants at TCC, Romanian participants and local people from Lăpuș Land can be interpreted from the perspective of Uncertainty avoidance dimension of Hofstede's model? The preparatory tasks relating to the project was done in Japan by the Japanese participants. It was observed that they were documented about the area (in particular), and Romania (in general). Answering to a questionnaire about who they are, what defines them and the place from where they come from, some of the answers were: *name, nationality, and the environment around me defines me. Individual, well organized, and prefer the convenience* (Y.K.); *I am living in a town near Tokyo, country side like. In my home town people are doing agriculture, but a different kind if agriculture, with machines, so everything is standardized* (W.I.); *Tokyo is a too busy city. People work very hard and the city doesn't sleep* (M.T. 1); *Tokyo is a really crowded city, but technology is everywhere. I like my city* (M.T. 2). And what was different compared with Japan was considered when answering to the question regarding what fascinated them during the trip, as well as what makes them feel comfortable: *The amazing views and the animals – street dogs – this is unconceivable to see in Japan – we have pets, but they don t walk on the streets* –Y.H.1 ; *I experienced the life in a dorm for the first time* –Y.H. 2; *I was fascinated by the hospitality of the people living in the Lapus Land. They don't even know where Japan is, but they accepted us kindly. The main reasons why I felt so comfortably staying here* –T. M.

Listening to local people's stories that sound exotic to his/her own culture or interacting with them will cultivate a tolerance of general matters and help them have a positive image of the foreign culture. By reviewing photos already published in the book of the project (Nechita & Tanaka, 2017), made that most of them could illustrate that the explanations and discussions on Uncertainty avoidance as the main purpose of the project was to understand a foreign culture. A collage of 6 photos was chosen for the **figure 2**.





*Figure 2. Japanese–Romanian cross-cultural interaction at TCC. Photos: Mio Takahashi, Yuuma Hyodo, Miho Murakoshi, Miki Takahashi, Yuika Suzuki, all rights reserved.*

## Indulgence

Indulgent (weak control) or Restrained (strong control) dimension points out that in contrast to Indulgent societies, Restrained societies do not put much emphasis on leisure time and control the gratification of their desires. Japan has a culture of Restraint. Japanese have a tendency to cynicism and pessimism. People with this orientation have the perception that their actions are Restrained by social norms and feel that indulging themselves is somehow wrong. Romanian culture, as well, is one of the very Restrained.

As our description indicates, each dimension may not have the same meaning for various cultural groups. Each of the dimensions may relate to a specific cultural group's historical valued developed through its history.

As Hofstede's model reported for Romania a very low score of 20, and considering Romanian culture as very Restrained, the perception of Japanese participants of Romanian people was rather opposite. Their post project remarks can confirm this supposition: *...happy music (Y.H.); palinka makes people happy (Y.S.); We can have fun together with local people by dancing and drinking (T.M.); And the sound I will always remember is the clapping hands, in a burst of joy (Y.H.)*. The photos from Figure 3 underlined the above remarks.



**Figure 3.** Relaxing moments after a hay-making work. Photo Mizuki Tanaka, all rights reserved.

As the TCC project included a visit of one village inhabited entirely by gypsies, perception of locals by the Japanese as being Indulgent can be synthesized by this written testimony of T.M.: *I didn't expect to cry when I saw the gypsy life. They live their life with happiness and it is so completely different from what we experience life in Japan*, and M.T.: *...(gypsies) don't have money, but they look happy. They have a savage beauty, impossible to forget*.

## CONCLUSION

For successful cultural understanding, recognizing and avoiding breakdowns in intercultural communication is necessary. Our analyses demonstrates that the Hofstede six dimensions are able to give us general tendency of the cultural behaviour. We have demonstrated, however, in the same cultural group, for example, of collectivists, that there are similarities as well as various levels of differences. Thus, it is not enough to explain the behavioural and perceptual differences among the participants referring to the six dimensions. Their behaviour is influenced by various social, contextual and environmental factors. In order to develop the

participant's awareness of differences that are significant in the intercultural project, first we need to remove various barriers. Barna (1997) has developed a list of six such barriers: anxiety, assuming similarities instead of difference, ethnocentrism, stereotypes and prejudice, nonverbal misinterpretations, and language. We think the result of this study suggest that TCC was an adequate place to remove stereotypes. The result indicates that various differences were not generated by their national cultures but individual contexts. Linguistic competence also influences their behaviour. Culture-general communication can also affect intercultural friendship formation. One of the most prominent aspects of communicative competence is language proficiency.

## DISCLAIMER

All the photos used in this chapter were published in the book of the project: Nechita, F. and Tanaka, H., 2017. *Creative Destinations and Heritage Interpretation: The Story of Transilvania Creative Camp 2016*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană, available at <http://www.editura.ubbcluj.ro/www/ro/ebook2.php?id=2044>.

## References

**Barna Laray, M.** 1997. *Stumbling Blocks in Intercultural Communication*. Samovar Larry A., Porter Richard E. *Intercultural Communication: A Reader*. 8th ed. Wadsworth, CA, USA.

**Burlacu, M. 2017.** Lăpuș Land: Photographing From The Visual Anthropology's Standpoint. In F. Nechita and H. Tanaka (eds.): *Creative Destinations and Heritage Interpretation: The Story of Transilvania Creative Camp 2016*. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană.

**Cocroft, B.A.K. and Ting-Toomey, S.** 1994. Facework in Japan and the United States. *International Journal of Intercultural Relations*, 18(4), pp.469-506.

**Eringa, K., Caudron, L. N., Rieck, K., Xie, F. and Gerhardt, T.** 2015. How relevant are Hofstede's dimensions for inter-cultural studies? A replication of Hofstede's research among current international business students. *Research in Hospitality Management*, 5(2), pp. 187-198, doi: 10.1080/22243534.2015.11828344

**Hofstede, G.** 2011. Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1). doi: 10.9707/2307-0919.101

**Handford, M.** 2020. Training 'International Engineers' in Japan: discourse, Discourse and Stereotypes. In *Professional Communication* (pp. 29-46). Palgrave Macmillan, Cham, doi: 10.1007/978-3-030-41668-3\_2

**Matsumoto, D., Yoo, S. H., Hirayama, S. and Petrova, G.,**2005. Development and validation of a measure of display rule knowledge: the display rule assessment inventory. *Emotion*, 5(1), p. 23, doi: 10.1037/1528-3542.5.1.23

**Nechita, F. and Tanaka, H.** 2017. Creative Destinations and Heritage Interpretation: The Story of Transilvania Creative Camp 2016. Cluj-Napoca: Presa Universitară Clujeană.

**Tanaka, H. and Nechita, F.** 2016. Nurturing global competency through real world projects. The 76th National Convention of Japan Business Communication Association, 8-9 October, Kyoto, Japan.

**Tanaka, H. and Nechita, F.** 2020. Social Cognition of Temporality and Environment: Lingua Franca English Construction. *Business Communication Research and Practice*, 3(1), pp. 17-26.

**Wong, S.** 2010. *Conversation analysis and second language pedagogy: A guide for ESL/ EFL teachers.* London: U.K. Routledge.

**Yuki, M., Maddux, W. W. and Masuda, T.** 2007. Are the windows to the soul the same in the East and West? Cultural differences in using the eyes and mouth as cues to recognize emotions in Japan and the United States. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(2), pp.303-311 2006.02.004. Accessed on 15 October 2020. <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/japan.romania/>

# 3 Online Transborder Practice During the Pandemic in Japan

Takanori Kawamata

## INTRODUCTION

This paper presents the process of learning through the alternative approach of online transborder educational projects. In the beginning of 2020, COVID-19 strongly impacted the world, affecting important areas such as society, economics, and education. On 7 April, the Japanese government issued a state of emergency, and it continued until 25 May (Cabinet Secretariat, 2020). All educational institutions, from elementary to tertiary education, were prohibited to attend face-to-face classes. Many of the classes were conducted via an online platform (Asahi Shinbun, 7 April 2020). In addition, many educational institutions were postponed or cancelled to conduct international mobility programmes. Even in this pandemic environment, there is an international educational project available online.

The Meisei Summer School Project (MSSP), which is an international educational project based in Meisei University Tokyo, was initially planning face-to-face interactions. However, under these circumstances, the project organizer, Professor Hiromasa Tanaka, decided that the project would be conducted using information and communications technology (ICT) tools. This study investigates potential learning opportunities which utilise online active-learning projects. Most of the research on project-based learning assumes the inclusion of face-to-face interactions and those involved being physically present to meet and discuss certain topics or work. However, because of COVID-19, it is hard to physically meet, so most of the lectures and educational projects were conducted online at Meisei University. Consequently, a majority of the conventional project-based learning projects at Meisei University were postponed or cancelled. Although there might be several issues and improvements, the MSSP would continue the online platform. In contrast, there are many advantages of running the international project because there is no limitation for physical distance; moreover, the

participants do not need to pay the transportation and accommodation fees. They will be able to more easily participate in the project.

Several studies regarding online learning have two approaches: drill or machinery learning and blended learning (Warschauer, 1998 ; Arkorful & Abaidoo, 2015; Enfield, 2013; Lonergan, 2016). These approaches are effective for learners' autonomy and lexico-grammatical knowledge. However, there is also a limitation of online learning based on dialogues with participants concerning project-based learning. Autonomous learning and flip learning tend to be a one-way approach, or at least there is an answer. Furthermore, there is a significant amount of research on project-based learning which indicates that one of the project-based learning tasks is problem-solving or how the participants manage the issue with regard to human relations, time management, and quality of the task achievement. Therefore, the MSSP's new attempts allowed for the possibility to merge with project-based learning in online settings. This paper describes the process of project-based learning in an online platform through the emic view of learning by using the participants' voices.

### RESEARCH SITE: MEISEI SUMMER SCHOOL PROJECT (MSSP)

The MSSP, which was launched in 2002 as a pre-teaching practicum for junior high school students (7th to 9th graders) and is inspired by the Foreign Language Partnership Project of Hawaii (Davis, 1999). It is designed to be a dynamic project that annually evolves; in 2004, it began using a communicative approach to teach English to elementary school students. In 2005, the MSSP engaged in an international volunteer project known as the Youth Action for Peace (YAP), an international non-governmental organisation (NGO). Also involved was its affiliate, the Council on International Educational Exchange (CIEE), which collaborated with the MSSP to provide educational opportunities for young students worldwide. Through their experiences with the MSSP, all participants – both international volunteers and Meisei students – learned multiple aspects such as teamwork, leadership, intercultural communication, and risk management through social interaction among themselves. By social interaction and negotiation concerning the solving of these conflicts, the participants unearthed the learning embedded in the MSSP.

Firth and Wagner (2007) described the English interaction of interlocutors who have different mother tongues and how they accommodate each other using appropriate forms and the necessary pragmatic strategies for effective communication. English is used as a shared working language – that is, as a lingua franca. Notably, the MSSP views English as a foreign language (ELF) as a social practice rather than a teaching approach. Therefore, English is used in an authentic situation and for communicative purposes. Meisei students and international volunteers learn to negotiate meaning in order to gain mutual understanding.

In 2020, the MSSP was held from 2 August to 9 August through the use of the Zoom application. The MSSP utilises three web-based applications: Zoom, Slack, and Google Drive. Zoom is used for team meetings, oral discussions, and actual online lessons. Slack is used for intra-information sharing and mostly for sharing teaching plans and materials. The Google Drive is an online storage application for each teaching team, and they recorded online team meetings and actual lessons in August. With the advantages of online sessions, people from all over the world could participate. These places included Hungary, Belarus, Italy, Morocco, Mexico, Wales, Cambodia, Belgium, Romania, Slovakia, Russia, and Georgia. The teaching team was formed by Meisei students and international volunteers, which totalled around six to seven participants. The Japanese children were not just from Tokyo, but they were also from different parts of Japan such as Tochigi and Okinawa. In addition, through the online platform, the MSSP invited children from the Republic of Georgia. One teaching unit was comprised of four Meisei students, six or seven international volunteers, four or five Japanese

se children, and four or five Georgian children. In regard to the time difference, the teaching session started in the evening in Japan and correspondingly, the morning in Georgia. The teaching team started creating a lesson plan in June 2020 while using Zoom and Slack. It is convenient for both Meisei students and international volunteers to meet online based during their free time and post to Slack their teaching ideas, results of their discussions, and their lesson plans in their channels.

## DATA COLLECTION

Under these circumstances, the data was gathered regarding how the students fostered their learning from this online project. The collection involved two interviews of a particular student along with daily report papers. I interviewed Ami (freshman, first-time participant) and Remika (second-year student, second-time participant) two times each around August and September. The daily report paper consists of material from all the MSSP participants who took daily journal notes about what they had done during the project. This included their emotions and reflections from each day, from 28 July to 9 August 2020, which was during the time MSSP 2020 was being held. By using these two sets of qualitative data, the initial analysis was performed with regard to how the students cultivated their learning through a project-based online platform.

## ANALYSIS

The interviews and daily report papers indicated the awareness of transborder identities. Tanaka (2020) argues that the process of bordering practices in the MSSP is that awareness of English as a lingua franca could change the MSSP discourse. Ami had the opportunity to exchange their language, and it triggered transborder identities by the practise of English as a lingua franca. Regarding this matter, Ami stated the following:

*"It was a good meeting. After the mock lesson, we taught our language to each other. It was so fun!!"* (Ami, Daily report on 2 August, 2020)

*"I was really nervous before the team meeting started. I like English, but I do not have much confidence in speaking English. At that day (2 August), Viktoria and Erik and I exchanged our language. We spoke very randomly, mixed with English, Russian, Belarusian, and Japanese, but it was really fun. After that, I have little confidence in speaking English, a little".* (Ami, interview, 29 September 2020)

Before Ami participated in the MSSP, she had a strong idea of an ideal English speaker. However, she interacts with international participants and realises the notion of practising English as a lingua franca.

Remika participated in 2019, and in the following statement, she compared the 2019 and 2020 MSSPs:

*"It was hard for me to do MSSP this year. I prefer to do face-to-face, but this year we must do online. It was sad. However, I talked a lot with international participants and Georgian children, and I thought this is a great opportunity. Last year, I did not talk English much, but this year, I tried to speak English more. I did not feel any 'walls'."* (Remika, interview, 23 September 2020)



Remika admitted the advantage of an online session and triggered transborder identities. She did not feel the 'walls' among the international participants and children. Transborder identities are also seen in the platform itself; moreover, she pointed out that their learning goes beyond the dichotomies of online/offline.

*"I have decided to participate in MSSP again. This was a very great moment in my first semester. I do not feel any discontent for MSSP because I have practiced a lot to use English and think so many things, materials, and children. It was like an online study abroad."* (Ami, interview, 29 September 2020)

*"I like face-to-face class, but in team meetings, online is better for me. I can check the dictionary soon and I can show the pictures when I cannot say the word in English. I did not feel the struggle of the online class so far. I can text to Vika immediately, and she replied to me in Instagram."* (Remika, interview, 23 September 2020).

This online project-based learning introduced a new style of education, but according to them, there was not a huge difference in online/offline project-based learning. They can utilise several online applications to talk to each other and foster their online learning.

This study requires more data collection and analysis; however, the platform was not established to learn something new from the situation. Online platforms will be able to relate and connect with each other, and the epistemology of knowledge and transborder space (Hornberger, 2007) will be able to foster learning, even during a pandemic.

## References

- Arkorful, V. & Abaidoo, N.** 2015. The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), 29-42.
- Asahi Shimbun** 2020. Kinkyu jitai sengen, kurashi dou kawaru. [state of emergency: how our life changes] Retrieved 1 October, 2020 <https://www.asahi.com/articles/ASN476WGCN47UTIL049.html>
- Cabinet Secretariat.** 2020. Shingata korona uirusu kinkyu jitai sengen no gai yo. [summery of state of emergency] Retrieved 1 October, 2020 [https://corona.go.jp/news/news\\_20200421\\_70.html](https://corona.go.jp/news/news_20200421_70.html)
- Davis, K. A.** 1999. *Foreign Language Teaching & Language Minority Education*. Hawaii: University of Hawaii Press.
- Enfield, J.** 2013. Looking at the impact of the flipped classroom model of instruction on undergraduate multimedia students at CSUN. *TechTrends*, 57(6), 14-27.
- Firth, A. & Wagner, J.** 2007. Second/foreign language learning as a social accomplishment: Elaborations of a reconceptualised SLA. *The Modern Language Journal*, 91, 800-819.
- Hornberger, N.** 2007. Biliteracy, transnationalism, multimodality, and identity: Trajectories across time and space. *Linguistics and Education*, 18(3-4), 325-334.
- Lonergan, D.** 2016. Blended learning at Meisei University. *Meisei International Studies*, 7, 1-40.
- Tanaka, H.** 2020. Constructing, Deconstructing and Reconstructing Borders: Bordering Practices in MSSP discourses in Kawamata, T. and Tanaka, H. (eds). *Transnational and global practices of learning project: A Hermeneutic approach to language and learning*. Pp. 3-16. Tokyo: Meisei University International Studies Department.
- Warschauer, M.** 1998. Online learning in sociocultural context. *Anthropology & Education Quarterly*, 29(1), 68-88.

## 4 U.Experience: Sustaining Internationalization of Brazilian Private Higher Education Institutions in Times of Pandemic

Felipe Flausino de Oliveira & Márcia Agostini Ribeiro

U.Experience offers advice and specialized consultancy in Internationalization for Brazilian Private Higher Education Institutions (HEIs), in order to contribute to the development of projects that may improve their articulations on the international level. During the year 2020 higher education institutions from all over the world have faced the difficulties imposed by the COVID-19 pandemic. The effects on their internationalization processes were dramatic, and it has forced the Internationalization Departments to rethink their strategies. U.Experience had to reinvent itself, throughout these turbulent times, to ensure the consistency of its work, and to continue giving support to its associates. This article presents a resumed view of the changes within U.Experience and the partial results of its actions for the internationalization processes of its associated HEIs.

### INTRODUCTION

U.Experience is a company specialized in advising and consultancy in internationalization of Brazilian Higher Education Institutions and seeks to promote the improvement and expansion of the internationalization of higher education in the country. It was founded in December 2018 with the main objective of providing support to the HEIs and, through constant contact and focus on the specific goals of each of these institutions, has undergone many transformations in the last two years, especially during the COVID-19 pandemic.

Each associated institution pays an initial participation fee, as well as a monthly fee for the supervising of the actions. Thus, the associated institution has access to information ranging from the orientation of how to organize the internationalization department (space, documents, etc.) to contacts with international institutions that have the same profile and share the same interests. Today, U.Experience counts with twenty-six institutions, located in all regions of Brazil, as seen in Figure 1.



**Figure 1.** U.Experience associated HEIs in November 2020. Picture: U.Experience.

All of them are private higher education institutions, with very diverse profiles. They differ in number of students (from 200 students to 11,500 in face-to-face courses), academic organization (colleges, university centers and universities), courses offer (Exact Sciences, Biological Sciences, Engineering and Technology, Health Sciences, Agricultural Sciences, Social Sciences, Humanities, Linguistics, Letters and Arts), and stage of internationalization process (basic, intermediate and advanced).

### U.EXPERIENCE ACTIVITIES IN 2019

U.Experience works in four specific but interconnected areas: **U.Ex Consult** - specialized consultancy in Internationalization for each consortium's institution, with monthly monitoring; **U.Ex Events** - focused on the promotion of events for Internationalization, **U.Ex Academy** - focused on promoting academic research, working groups, publications and training for professors, students and technical staff; and **U.Ex Projects** - focused on the development of specific projects for the associated HEIs, including connection with international institutions.

In 2019, U.Experience developed a program for analyzing the internationalization processes of its members and proposing improvement actions. Based on the experience gained by the successful internationalization process of the University Center of Southern Minas Gerais - UNIS and the work of Knight (1994), Rudzik (1998), Gacel-Ávila (2004) and Stallivieri (2017), a workplan was elaborated that culminated in specific internationalization proposals for each member. Figure 2 shows the workplan as it is applied within **U.Ex Consult**.



Figure 2. Workplan U.Experience Consultancy. Picture: U.Experience.

In this consulting program, the U.Experience team visits each of the associated institutions, analyzes the interests of its professors, students and board in relation to internationalization and based on this diagnosis, elaborates the first interventions; 5 steps. The entire process of the interventions' implementation is monitored through monthly meetings with the institutions and, if necessary, corrections are made to achieve the final goal: the improvement of the internationalization process of the associated institution.

In addition to the consulting program, other actions were carried out in 2019 to support the associates' internationalization: **U.Ex Events** promoted webinars, seminars and workshops, **U.Ex Academy** offered subjects taught in English through its digital platform, <https://edu.uexperience.com.br/>, and **U.Ex Projects** developed mobility programs for Professors, attendance to internationalizations fairs (NAFSA, EAIE and China Experience-ABMES) and the Global Teacher Experience. That is a special visit from an international speaker for an event in the institution. Figure 3 shows some of these activities.



Figure 03: Activities held by U.Experience for its associated HEIs in 2019. Pictures: U.Experience Archive, 2019.

## U.EXPERIENCE IN 2020: PLANNED ACTIVITIES

Plans for 2020 included keeping up with **U.Ex Consult** implementation and with consultancy improvement. **U.Ex Events**, **U.Ex Academy** and **U.Ex Projects'** schedule for 2020 provided for a series of face-to-face and online events, which required changes due to the restrictions resulting from the COVID-19 pandemic.

Figure 4 shows the planned agenda.



Figure 4. Planned Schedule 2020 before COVID 19's pandemic. Picture: U.Experience.

The Schedule involved the following activities:

- **U.Ex Events:** webinars, seminars, and an International Congress
- **U.Ex Academy:** subjects in English (6 courses taught in English), a workshop "Teaching in English" especially for Professors, a short course about IaH (internationalization at home) and IoC (internationalization of the curriculum), and an international research program
- **U.Ex Projects:** an International Contest, an International Mission to Spain and Portugal for the Internationalization Departments, an International Mission to Argentina for medicine students, Global Teachers, and National & International Mobility programs

From the activities planned, U.Experience was able to keep the webinars in February and March, to launch the contest International U.Experience Awards (IUEA) and offer 6 subjects in English through the digital platform: <https://edu.uexperience.com.br/>.

## THE IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON U.EXPERIENCE'S ACTIVITIES AND RESTRUCTURING ACTIONS

By March 2020, all presentational events had to be suspended. The borders and educational institutions were closed, and that had a huge impact on the internationalization of HEIs. At U.Experience, almost all activities of the planned schedule had to be postponed, and some associated institutions even closed their internationalization departments. On the other hand, online actions were created to meet the growing demand for qualified information for students, professors, and technical staff of the institutions. As pointed out by Lee and White (2020) 'this complete shutdown of mobility has exposed an existing reality: We already live in a world in which mobility is not necessary, and sometimes perhaps not even desirable, for meaningful cross-border exchange or an international education'. To continue offering significant activities to our associates, the viable option was to migrate the presentational actions of Internationalization to digital ones.

From March to July, **U.Ex Events** held 8 webinars concerning internationalization issues, 11 international streaming with speakers from all over the world and 2 National Forums, held to discuss the impact of the Covid-19 pandemic on the internationalization departments. The turning point to U.Experience's activities happened during the I International Conference, organized together with UNIS Group from June 29th to July 1st. The Conference, held online, reached expressive numbers of participants (4.494), submissions (238), activities (100) and joining countries from Asia, Africa, Europe, and America (15).

During the Conference, **U.Experience** organised the I Networking Hub, when associated HEIs established connections with international institutions. There were 85 bilateral meetings, involving 12 international partners and 14 associated institutions. The results of these meetings encouraged U.Experience's associates to continue with their internationalization activities, indicating that mobility is important but by far not the only possible action in international relations. Some testimonials confirm the success of the Hub:

*"Thank you for putting this together! It's a great way to interact with these institutions!"* Granada, Jorge. International advisor at South University of Utah. (Personal communication, July 1st. 2020).

*"I loved the first meeting, I'm delighted'.* Lopes, Rielson. Internationalization Coordinator at Fainor Faculdade Independente do Nordeste (Personal communication, June 29th. 2020)

*"Fantastic meeting!"* Ballalai, Gabriela. Internationalization Coordinator at Centro Universitário Eniac (Personal communication, June 29th. 2020)

*"I think we will start various partnerships after that".* Silva, Camila. Research, Extension and Innovation Assistant at Centro Universitário Newton Paiva (Personal communication, July 1st. 2020)

*"I thank you very much for connecting with us. I think we had fruitful conversations with them".* Tanaka, Hiro. Professor at School of Humanities at Meisei University (Personal communication, July 2nd. 2020)

*"All the meetings were very interesting and productive".* Krimphove, Jan. Head of International Affairs at Centro Universitário Christus – Unichristus (Personal communication, July 3rd. 2020)

*"Thank you so much! I think these contacts will be very productive".* Pereira, Susana. International Relations Office at Instituto Politécnico da Guarda (Personal communication, August 8th. 2020)

Furthermore, U.Experience supported the Virtual Meeting Pre Conference of ACINNET – Academic International Network in October, 2020 and co-organized the I Social-Oriented Innovations Conference in November, 2020 together with Ural Federal University – URFU (Russia), Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas - UCLV (Cuba), Academic International Network - ACINNET (Ibero-America), Centro Univeristário do Sul de Minas - UNIS (Brazil), and Chandigarh University (India). (Encuentro Virtual Pre Congresso 2021.)

Another very special online event organized by U.Experience was the I International Students Symposium that involves students from eight institutions: U.Experience (Brazil), Meisei University (Japan), Transilvania University of Brasov (Romania), Free University of Bozen-Bolzano (Italy), British Teaching University of Georgia (Georgia), Western Caspian University (Azerbaijan), Sathyabama Institute of Science and Technology (India), and City University of Macau (China). The conference was planned to be a place for the students to present their undergraduate degree thesis, on-line collaboration projects, and graduate thesis. (I International Students Symposium.)

**U.Ex Academy** also kept activities, launching the “Teaching in English online workshop” to improve classes taught in English, the “U.Ex Languages” - digital plataform with access to 22 language courses, and the UNIO Research Project - a program focused on promoting research and development through projects involving different universities from different countries, seen in Figure 5.

**At U.Ex Projects** there were also activities held, where U.Experience supported online events of its associated institutions, as the CESUPA Amazon Experience, the III FAVAG International Integrated Week, the Racial Ethnic Seminar at ENIAC and the UNITPAC International Nursing Congress.

## RESULTS AND LESSONS LEARNED

Throughout these two years, U.Experience has been in constant contact with the internationalization departments of its 26 associates. Therefore, it was possible to observe and support the processes, actions, and activities. It was particularly possible to understand the difficulties faced by the institutions to expand their international presence. This was fundamental to develop and offer activities and products that have a positive impact for the involved institutions.

The impacts of the restrictions imposed by the COVID-19 pandemic in early 2020 were enormous, leading some institutions to temporarily suspend the activities of their internationalization departments. U.Experience had to restructure its plans to offer virtual activities and maintain the interest of its associates in internationalization actions, even during this troubled period.

As a result, it was possible to deepen relations with international partners, make new connections and envision actions and products relevant to the internationalization departments.



**START OF CLASSES**  
September 22nd

**40 HOURS**  
**+CERTIFICATE**

**SYNCHRONOUS AND**  
**ASYNCHRONOUS CLASSES**

**IMPROVE**  
**YOUR**  
**CLASSES!**

U.EXPERIENCE  
the global

immersus  
idiomas

**SEJA**  
**MULTILÍNGUE**

23 idiomas  
Totalmente SUD  
24 horas por dia  
7 dias por semana  
Teste de proficiência  
Uma única plataforma  
Tudo no seu tempo

ACESSE E CADASTRE-SE  
[edu.uexperience.com.br](http://edu.uexperience.com.br)

U.EXPERIENCE  
the global

**UNIO**

UNIO is a program focused on promoting research and innovation through projects involving different universities from different countries. Here specifically we intend to internationalize the projects, provide opportunities for experiences, exchange knowledge, increase the quantity and quality of scientific publications.

research solutions  
experiences internationalisation

Learn more about it at  
[files.2000.jp/2019/7/1](http://files.2000.jp/2019/7/1)

U.Experience unis

Figure 5. Teaching in English, U.Ex Languages and UNIO Project: online activities at U.Ex Academy  
Picture: U.Experience.

## References

**Encuentro Virtual Pre Congreso 2021.** Accessed 26th. November 2020.

<http://www.ean.edu.ar/acinnet2020/>

**Gacel-Ávila, J.** 2004. La internacionalización de la educación superior en América Latina: El caso de México. Revista De Educación De Puerto Rico (REduca). Accessed 20th November 2020

<https://revistas.upr.edu/index.php/educacion/article/view/16296>

**International Students Symposium I** Accessed 26th. November 2020.

<https://www.even3.com.br/iiss2020/>

**Lee, J. J. & White, B.** 2020. The future of international HE in a post-mobility world. University

World News. Accessed 20th November 2020. [https://www.universityworldnews.com/post.](https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200417105255362)

[php?story=20200417105255362](https://www.universityworldnews.com/post.php?story=20200417105255362) Accessed 20th November 2020

**Knight, J.** 1994, Internationalization: Elements and Checkpoints. CBIE Research No. 7. Canadian Bureau for International Education (CBIE), Ontario.

**Rudzki, R. E. J.** 1998. Strategic management of internationalization: towards a model of theory and practice. PhD Thesis, Newcastle University.

**Social-Oriented Innovations Conference 2020** . Accessed 26th. November 2020

<https://www.soc-innovations.urfu.ru/>

**Stallivieri, L.** 2017, Internacionalização e intercâmbio: dimensões e perspectivas. Appris, Curitiba.

**U.Experience** Accessed 20th November 2020. <https://edu.uexperience.com.br/>

## 5 UNICAC Going COVID-19: Finding Each Other Online

Tiina Wikström

In this short article, I address the COVID-19 pandemic and its effects on European universities as well as Erasmus+ projects, such as UNICAC project, since spring 2020.

### MARCH 2020: WHEN THE WORLD STOPPED

In March 2020, the world as we know it suddenly stopped. Really stopped. Like the rest of the world, many European universities faced the new normal – due to the COVID-19 pandemic, the regular onsite team meetings, old-school classroom teaching and global traveling were halted and basically overnight, everything went online.

Even those of us who loved chatting face-to-face with colleagues, while zipping our morning coffee or tea on our way to a morning class, had to surrender and very quickly replace the shared morning cuppa with Zoom schedules, break-out rooms, Teams meetings, and Padlet creation in our private chambers.

European Universities Initiative made a survey on the impact of COVID-19 on European Universities in May 2020, and based on the results, it is clear that there is an urgent need for much deeper cooperation, digital transformation and resource pooling between higher education institutions on education, research and innovation. We need to share more on-line courses, data, digital and research infrastructure. What is also needed is virtual campuses and joint digital learning for students and staff. Many universities have already found each other, and despite or maybe because of the pandemic, they have coped with the crisis by deepening their institutional co-operation, brainstorming for creative possibilities and sharing best practices and different online solutions from e-learning tools to e-testing and e-exams as well as online activities from hackathons to matchathons and larger volumes of shared on-line courses. (Survey on the impact of COVID-19 on European Universities. European Universities Initiative, 2020)

This survey also showed the need to develop together with companies, regions and cities such short learning courses that can equip the European workforce with appropriate skills needed in the context of the COVID-19 recovery, making it possible for the employees to up-skill and re-skill at any stage of their career. There is a clear need for students, academics, researchers, companies, cities and regions from different countries and disciplines to address major societal challenges together, such as the European Green Deal. As far as mobility goes, the survey showed great support for blended mobility formats (ie short physical mobility, blended with virtual mobility) as well as a rapid move towards a European virtual inter-university campus. (Survey on the impact of COVID-19 on European Universities. European Universities Initiative, 2020)

## THEN WHAT? THE NEW NORMAL FOR ERASMUS+ PROJECT UNICAC

The COVID-19 pandemic has naturally also affected Erasmus+ and other projects at European universities. For that, the EU Commission has authorized the national agencies to invoke the force majeure clause in all cases where the application of national limitations affects the implementation of the project and also allowing to accept additional costs justified by the COVID-19 containment measures as well as postpone the activities by up to 12 months per project, if required (Coronavirus - essential practical advice on Erasmus+ and European Solidarity Corps mobility, 2020).

One of such Erasmus+ projects, hit by COVID-19, is UNICAC that is funded by the European Commission through the KA2 – Capacity Building for Higher Education action of the Erasmus+ programme. UNICAC has a duration of 3 years and is implemented between 15th January 2019 and 14th January 2022. The consortium for UNICAC consists of the following partners: University of Seville (US) Spain, University of Torino (UniTO) Italy, Laurea University of Applied Sciences (LAUREA) Finland, Tashkent University of Information Technologies (TUIT) Uzbekistan, National University of Uzbekistan (NUUZ) Uzbekistan, Khorog State University (KhoGU) Tajikistan, Institute of Economy and Trade of Tajik State University (IET TSUC) Tajikistan, Xinjiang University (XJU) China, Northwestern Polytechnical University (NPU) China, Northwest A&F University (NWAUFU) China and INCOMA Spain. (UNICAC, 2020)

The main aim of the project is to increase international and cross-regional cooperation potentials for Higher Education Institutions (HEIs) in Uzbekistan, Tajikistan and China by capacity building activities especially for International Relations Offices (IROs) and thus enhancing international networking and cooperation in Teaching, Learning and Research (T/L/R). (UNICAC, 2020). HEIs are institutions giving education of university and university of applied sciences levels.

Benchmarking, identification of potentials, and development of national recommendations for international cooperation in T/L/R in Uzbekistan, Tajikistan and China are some of the key activities in the project. Also, there is a need to develop strategic, infrastructural and human capacities in the seven participating non-European universities to create a model for the modernization and development of institutional management of International Relations in the above-mentioned countries. It is also essential to encourage a creation of a cross-regional network for the sake of internationalization dialogue amongst the HEIs in Uzbekistan, Tajikistan and China. (UNICAC, n.d.)

Project objectives are hoped to be attained through carefully planned actions at institutional, national and international level by addressing especially International Relations Offices staff, decision makers and management staff as well as students and professors, research institutions and different stakeholders. (UNICAC, n.d.)

The means to attain such objectives include for example development of comparative analyses as well as national and cross-regional recommendations, creation of a Best Practices book and a Toolkit Manual seeking the enhancement of international cooperation policies and management in HEIs. Other project activities include development of the UNICAC network for international cooperation, designing of strategic plans for international cooperation in the participating universities of Uzbekistan, Tajikistan and China and development of the UNICAC Cooperation Framework for international mobility and cooperation Implementation of mobility actions targeting students and professors. (UNICAC, n.d.)

As in all international projects, also in UNICAC the universities have faced the collateral effects of the pandemic, and hence European and most of the Asian Universities have been physically more or less closed, international travels have been cancelled, thus making impossible the continuation of physical partner meetings, and other project activities have also moved from onsite to online.

Despite the crisis, the partners have been able to successfully continue with the development of the planned activities by taking advantage of different technological solutions, such as Zoom meetings and Padlet sharing, and alternative ways of communication. Although partner meetings, onsite seminars, trainings and workshops are very important for the project, they have been postponed due to the COVID-19 till the global situation gets better.

By using new technologies and collaborative platforms the physical barrier is lessened and the work can continue. Virtual group meetings have allowed the project members to analyse and identify best practices in Teaching/Learning/Research in partner universities and online seminars have supported the partners in preparing to their strategic plans of Internationalisation. Also, workshops about funding opportunities and project preparations as well as students' PhD tutoring are activities that have been and presently are carried online. International co-operation continues and people and partners as well as key ideas still find each other.

Maybe the world as we knew it has not only stopped but ended.

Maybe It is time to say welcome to a new world and finding each other online.

**CONSORTIUM**

- University of Seville (US)  
Spain
- University of Torino (Unito)  
Italy
- Laurea University of Applied Sciences (LAUREA)  
Finland
- Tashkent University of Information Technologies (TUIT)  
Uzbekistan
- National University of Uzbekistan (NUUZ)  
Uzbekistan
- Khorog State University (KhoGU)  
Tajikistan
- Institute of Economy and Trade of Tajik State University (IETTSUC)  
Tajikistan
- Xinjiang University (XJU)  
China
- Northwestern Polytechnical University (NPU)  
China
- Northwest A&F University (NWAU)  
China
- INCOMA  
Spain

**TEACHING, LEARNING AND RESEARCH FOR BETTER INTERNATIONAL NETWORKING**

[www.unicac.eu](http://www.unicac.eu)

598340-EPP-1-2018-1-ES-EPPKA2-CBHE-JP

UNICAC

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

## References

**Coronavirus - essential practical advice on Erasmus+ and European Solidarity Corps mobility**

2020. Accessed 15 Oct. 2020. [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/coronavirus-practical-factsheet\\_en](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/coronavirus-practical-factsheet_en)

**Survey on the impact of COVID-19 on European Universities. European Universities Initiative**

2020. Accessed 5 Oct. 2020 [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/documents/coronavirus-european-universities-initiative-impact-survey-results\\_en](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/resources/documents/coronavirus-european-universities-initiative-impact-survey-results_en)

**UNICAC** n.d. Accessed 2. Oct. 2020 <https://unicac.eu/>

**UNICAC leaflet** n.d. Accessed 2 Oct. 2020.

<https://unicac.eu/wp-content/uploads/2020/09/Folleto-Unicac-en.pdf>

## 6 Hankkeet auttavat kotikansainvälistymisessä

Minna-Kaisa Lehtilinna & Tiina Turku

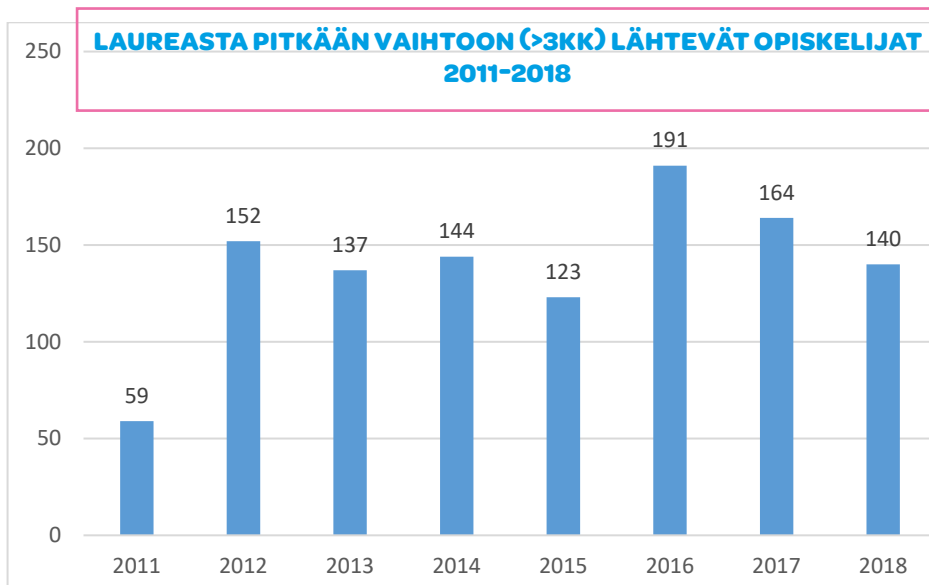
Opiskelijoiden hakeutuminen pitkiin vaihtoihin on ollut jo useiden vuosien ajan laskussa. Opiskelijat eivät enää pysty tai halua irtaantua omista ympyröistään, läheisistään tai töistään noin puoli vuotta kestävä vaihdon ajaksi. Sen takia onkin erittäin tärkeää tarjota mahdollisuuksia kotikansainvälistymiseen opintojen lomassa. Artikkelissamme kuvaamme, miten kotikansainvälistymistä on toteutettu kahdessa hankkeessa: Caitossa ja Moniaistisessa tilassa (Multisensory Space).

### KOTIKANSAINVÄLISTYMINEN TARJOAA MAHDOLLISUUKSIA TUTUSTUA ERILAIISIIN KULTTUUREIHIN

Kotikansainvälistymisellä tarkoitetaan sitä, että henkilö saa kotimaassaan kansainvälisiä kokemuksia ja tutustuu toisiin kulttuureihin. Laurea tarjoaa monia eri mahdollisuuksia kotikansainvälistymiseen. Näitä ovat muun muassa kieliopinnot, kansainvälisten teemojen huomioiminen opinnoissa, ulkomailta saapuvien opiskelijoiden tuutorointi ja osallistuminen ulkomaalaisten yhteistyökoulujen kanssa järjestettäviin verkko-opintoihin tai projekteihin. (Laurea n.d.)

Ammattikorkeakouluissa toteutetaan runsaasti erilaisia hankkeita. Monet niistä ovat kansainvälisiä. Usein on perusteltua ottaa opiskelijoita mukaan hankkeen eri tehtäviin. Tällöin opiskelija saa aitoja kokemuksia työskentelystä monikulttuurisessa ympäristössä.

Keväällä 2020 alkanut korona-pandemia pysäytti vaihdot lähes kokonaan. Laurean opiskelijat eivät pääse ulkomaille eikä Laurea vastaanota ulkomaisia vaihto-opiskelijoita. Tällaisessa tilanteessa korostuu työskentely verkon välityksellä. Kuitenkin opiskelijoilla on kiinnostusta ja halua tutustua eri kulttuureihin ja harjoittaa kielitaitoaan.



**Kuvio 1.** Laurean opiskelijat hakeutuvat ulkomaille vaihtoon yhä vähemmän. Lähde: Laurea n.d.

Opiskelijoiden halukkuus lukuvuoden mittaisiin vaihtoihin on ollut vuoden 2016 jälkeen laskussa (kuviot 1).

Opiskelijoiden kotikansainvälistymisen kannalta on ollut tärkeää, että Laureaan on tullut opiskelijoita ulkomaisista yhteistyökouluista. Näin on voitu toteuttaa erilaisia monikulttuurisia projekteja, esimerkiksi hankkeiden eteenpäin viemiseksi. Liiketalouden ja sairaanhoidon aloille saapuu eniten vaihto-opiskelijoita (Laurea n.d)

### CAITO-HANKE TARJOSI OPISKELIJOILLE MONIPUOLISIA PROJEKTEJA

Caito-hankkeen (Meta-lusters for attracting the international tourism market, 2016 - 2020) tavoitteena oli vahvistaa ja kehittää Länsi-Uudenmaan, Viron ja Latvian maaseutumatkailua erityisesti japanilaisten turistien keskuudessa.

Ensimmäinen tehtävä oli selvittää, mitä japanilaiset tai ylipäätään aasialaiset turistit odottavat matkastaan Suomeen. Liiketalouden ensimmäisen vuoden opiskelijat lähtivät selvittämään tätä asiaa jalkautumalla eri puolille pääkaupunkiseutua Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin suunnitteleman kysymyspatteriston kanssa. Haastavaksi tilanteen teki se, että lähes kaikille opiskelijoille tämä oli opintojen ensimmäinen aito projekti. Toisaalta myös englannin käyttö haastattelutilanteessa saattoi jännittää. Aasialaisten turistien löytäminen ei sekään ollut helppo tehtävä keskellä talvea. Ennen haastatteluja opiskelijat olivat tutustuneet japanilaiseen kulttuuriin.

Opiskelijat onnistuivat tehtävässään kuitenkin erinomaisesti. He saivat selville, että japanilaisia turisteja kiehtoo erityisesti Helsinki nähtävyyksineen, suomalainen ruoka- ja tapakulttuuri sekä revontulet. Monien vierailu on niin lyhyt, ettei poistuminen pääkaupunkiseudulta tule kysymykseen.

Tämä on hyvä esimerkki siitä, miten monipuolisesti voi pieneltäkin tuntuvaan tehtävään tuoda kotikansainvälistymisen elementtejä.



Tietojenkäsittelyn opiskelijat analysoivat länsi-uusimaalaisten matkailuyritysten verkkosivuja tavoitteena antaa suosituksia, joiden avulla saataisiin houkutelua japanilaisia turisteja pk-seudun ulkopuolelle. Tärkeässä roolissa ennen tehtävään tarttumista oli taas japanilaiseen kulttuuriin tutustuminen.

Opiskelijat tarkastelivat, miten japanilaiset turistit ylipäätään pystyvät löytämään kohteena olleiden matkailuyritysten verkkosivut tai sosiaalisen median. Opiskelijat tutustuivat japanilaisiin hakukoneisiin ja miettivät, millä keinoin yrityksen verkkonäkyvyyttä voitaisiin parantaa. Vuonna 2019 Suomen matkailua koskevia hakuja tekivät japanilaiset, saksalaiset ja venäläiset. Japanilaisten haut olivat selkeässä kasvussa. (Business Finland 2020.)

Sosiaalisen median tarkastelussa Instagram koettiin erityisen hyväksi markkinointialustaksi Facebookin ohella. Matkailuyrityksiä kuitenkin muistutettiin, että japanilaiset turistit odottavat saavansa juuri sitä, mitä kuvissa näkyy. Näin ollen pitää olla tietoinen siitä, että kaikki kuvissa näkyvät elementit ovat oikeasti tarjolla.

Tässäkin projektissa kotikansainvälistyminen toteutui kulttuuriin tutustumalla ja perehtymällä erityisesti japanilaisten verkkokäyttäytymiseen. Opiskelijat myös tutustuivat virolaisten ja latvialaisten vastaavan tyylisten yritysten verkkonäkyvyyteen.

Osana Caito-projektia myös testattiin matkailupalveluja. Tähän sovellettiin Custom Journey –menetelmää. Liiketalouden vaihto-opiskelijat suunnittelivat ja toteuttivat omatoimimatkan Helsingistä Lohjalle. Heidän tehtävänsä oli havainnoida omaa toimintaansa ja arvioida matkailupalveluja suunnittelusta toteutukseen sekä kirjata ylös kaikki havainnot, niin positiiviset kuin negatiivisetkin. Lohjalta löytyi paljon kiinnostavaa. Aktiviteetteja sisätiloissa oli tosin niukasti ja kohteiden saavutettavuudesta melko vähän tietoa. Opastettu kierros Tytyrin kaivoksella sekä Cafe-Lauri saivat paljon kiitosta. Tutkimustulosten pohjalta löytyi sekä Lohjan matkailun kipukohtia että vetonauloja.

Hankkeiden integroiminen opetukseen jää usein projektipäällikön harteille. Suvi Sivén toimi Caiton projektipäällikkönä ja integroi erinomaisesti opinnon ja hankkeen tarpeet.

## MONIAISTINEN TILA – LAUREAN KANSAINVÄLISESTI PALKITTU PEDAGOGINEN INNOVAATIO OPISKELIJAPROJEKTISSA

Laurean tiedotteessa 9.5.2019 kerrottiin: *“Laurean innovaatio Moniaistinen tila ja lehtorit Minttu Rätty ja Tiina Wikström palkitaan Lontoossa 27.-28.6.2019 Global Women Inventors & Innovators Networkin ja WinTradin tapahtumassa Special Recognition Award –palkinnolla. Palkinnon perusteena on uutta luova ja innostava toiminta sekä innovaation päättäväinen ja systemaattinen kehittäminen.”* Etsittäessä kevätlukukaudelle 2020 sopivaa projektia kansainväliselle tiimille, joka koostui liiketalouden vaihto-opiskelijoista ja kahdesta suomalaisesta opiskelijasta, Minttu Rätty kertoi, että Moniaistinen tila tarvitsisi laajempaa tunnettua. Sitä ei kovin hyvin tunneta edes Laureassa; toisaalta sitä voitaisiin markkinoida myös Laurean kansainväliselle yhteistyöverkostolle.

Alkuvuodesta 2020 olimme vielä kampuksella, joten päätettiin Minttu Rädyn kanssa, että viedään opiskelijatiimi Moniaistiseen tilaan ja annetaan heidän kokea siellä suomalainen metsä. Minttu totesi, että hän halusi kertoa meille itselleen tärkeästä asiasta Moniaistisen tilan keinoin. Koko tila oli ikään kuin lavastettu suomalaiseksi metsäksi. Katselimme ja kuuntelimme Mintun tarinaa ja ihan huomaamatta syntyi keskustelu, jossa kukin toi esiin omia ajatuksiaan. Minttu kertoi, että juuri tämä on moniaistisen tilan tavoite – saada ihmisen kertomaan tarinoita ja kommunikoimaan keskenään. Moniaistisen tilan käyttö ei vaadi kallista teknologiaa tai raskaita rakenteita, vaan se voidaan pystyttää vaikka messuille, kunhan on pinnat, joille kuvia voidaan heijastaa. Tilaan voi tuoda erilaista rekvisiittaa kuten syömistä ja juomista sekä esineistöä, jota voidaan katsella

ja kosketella. Moniaistisessa tilassa on esitelty mm. ulkomaalaisia kiinnostavia suomalaisia perinteitä kuten hääseremonioita. Myös kielten opiskelua on elävöitetty rakentamalla tilaan ranskalainen kahvila, jossa on luontevaa harjoitella kieltä ikään kuin autenttisisä ympäristössä. Moniaistinen tila herättää nimensä mukaisesti ihmisen kaikki aistit. Sillä voidaan luoda oppimisympäristöjä, jotka tukevat oppimista. Liiketalouden opiskelijatiimin tehtäväksi annettiin ideoida, miten Moniaistisen tilan moniulotteiset käyttömahdollisuudet voitaisiin tuoda esiin ja miten sen tunnettuutta voitaisiin parantaa. Toiveena oli saada valmiiksi editoitua visuaalista aineistoa.

Liiketalouden tiimi, johon kuului neljä ranskalaista, kaksi espanjalaista, yksi venäläinen, yksi kiinalainen, yksi japanilainen ja kaksi suomalaista opiskelijaa ryhtyi miettimään toimeksiantoa. Toisaalta haluttiin kasvatata Moniaistisen tilan tunnettuutta Laureassa ja toisaalta haluttiin rakentaa sen tunnettuutta laajemminkin. Lähtötilanteessa tietoa moniaistisesta tilasta löytyi vain Laurean verkkosivuilta.

Kokemus suomalaisesta metsästä oli tehnyt vaikutuksen opiskelijoihin, joten he halusivat järjestää tapahtuman Moniaistiseen tilaan ja kutsua sinne koko Laurean. Tapahtumaa oli tarkoitus mainostaa kaikilla kampuksilla ja kaikilla Laurean viestintäkanavilla sekä verkossa että kampusten toimitiloissa. Lisäksi suunniteltiin tapahtuman dokumentointia visuaalisin keinoin. Toisin sanoen tehtiin suunnitelma tapahtuman dokumentoinnista kuvaamalla ja videoimalla. Tallennetusta kuva- ja videomateriaalista oli tarkoitus editoida materiaalia, jota voitaisiin käyttää Moniaistisen tilan tunnettuuden kasvattamiseen.

Korona-kevät toi kuitenkin yllätyksiä, joihin piti sopeutua. Kun Laurean kampukset maaliskuun puolivälissä suljettiin, projektitiimille kävi selväksi, että tapahtumaa ei voitu järjestää. Laureassa siirryttiin etäopetukseen, mikä vaati meiltä kaikilta laurealaisilta sekä projektien toimeksiantajilta joustavuutta ja sopeutumista. Opiskelijat kantoivat huolta opintopisteistään, joten he olivat huojentuneita, kun vahvistettiin, että projektit jatkuvat verkossa. Osa vaihto-opiskelijoista kutsuttuun kotiin, mutta osa sai jäädä Suomeen. Noin viikko meni pienen hämmingin vallassa muutamien opiskelijoiden järjestäessä kotiin paluuta ja toisaalta neuvoteltaessa uutta tavoitetta projektille toimeksiantajan kanssa. Hyvin nopealla aikataululla kaikkeen löytyi ratkaisu ja pystyttiin viestimään opiskelijoille projektin päivitettyt tavoitteet ja vahvistamaan, että projekti viedään loppuun verkkotyökaluja hyödyntäen. Näissä olosuhteissa oli ihan sama, mistä opiskelijat fyysisesti olivat. Projektipalaverit pidettiin Zoomissa ja aineistot jaettiin OneDrive-alustalla. International Marketing –opintojen 11-henkinen projektitiimi hajosi ympäri Eurooppaa ja kauemmaskin. Japanilainen opiskelija viestitti, että hänen kotiyliopistonsa tekee hänelle uuden opintosuunnitelman eikä hän pysty jatkamaan projektitiimissä. Kaikki muut halusivat jatkaa, koska pääsimme toimeksiantajan kanssa yhteisymmärrykseen projektin tavoitteista muuttuneessa tilanteessa. Visuaalista aineistoa ei pystytty tuottamaan, koska tapahtuma Moniaistisessä tilassa peruuntui. Se korvattiin laajemmalla markkinointiviestintästrategialla, joka sisälsi kirjallisuuskatsauksen digitaaliseen markkinointiin ennen kaikkea sosiaalisessa mediassa.

Sen sijaan itse tapahtuma, ranskalainen kulttuuri ja kieli, oli jo suunniteltu yksityiskohtia myöten. Ranskalaisia herkkuja oli hankittu tapahtumaa varten ja vuorovaikutteiset aktiviteetit kielen ja kulttuurin eri ulottuvuuksien kokemiseen luotu. Sen vuoksi ikään kuin siirsimme tapahtuman Zoomiin. Ranskalaisia maku-elämyksiä emme voineet kokea, mutta toimeksiantajamme Minttu Rätty johdateltiin ranskalaisiin maisemiin ja kaupunkeihin kauniiden diojen ja interaktiivisten karttojen myötä. Kieli ja kulttuuri tulivat tutuiksi vuorovaikutteisiin aktiviteetteihin osallistumalla.

Moniaistisen tilan markkinointia tehdään pienillä resursseilla. Sen vuoksi heräsi ajatus, että markkinointiin voisi innostaa mukaan Moniaistisen tilan käyttäjät. Tilan moninaisuus saataisiin hyvin esiin rohkaisemalla tilan käyttäjiä julkaisemaan tarinoita, valokuvia ja videoita omista tapahtumistaan. Samalla tilan käyttäjät voisivat jakaa ideoitaan, vaihtaa niistä ajatuksia ja kehitellä niitä edelleen. Sopivia alustoja tällaiseen vuorovai-

kutteiseen viestintään voisivat olla esim. FaceBook ja Instagram. Moniaistiselle tilalle kannattaisi myös luoda omat kotisivut, koska siitä on olemassa paljon vakuuttavaa materiaalia.

## EDELLYTYKSET MONIKULTTUURISEN TIIMITYÖN ONNISTUMISEEN

Viime vuosina Laureaan on tullut liiketalouden opiskelijoita eri puolilta maailmaa. Eurooppalaisia on suhteellisesti paljon, mutta Laurea kiinnostaa myös mm. aasialaisia. Näin ollen meidän kannattaa olla uteliaita ja avoimia eri taustoista tulevia ihmisiä kohtaan. Eri kulttuurien tunteminen avartaa omaakin maailmankuvaamme ja ehkä myös rohkaisee ja motivoi meitä opiskelemaan kieliä.

Korona-keväänä saimme lukukauden opinnot vietyä päätökseen, koska kampusten sulkeutuessa siirryimme luontevasti verkkoon. Tämä mahdollisti myös Moniaistisen tilan projektin loppuun saattamisen, vaikka tiimi fyysisesti hajosi ympäri Eurooppaa. Hiukan meitä jännitti, miten Zoom ja OneDrive toimisivat opiskelijoiden omilla laitteilla, koska meillä ei ollut tästä kokemusta. Kaikki meni kuitenkin hyvin. Palaverit sovittiin Suomen aikaan, mutta otimme huomioon aikaerot. Yhteinen työskentelykielimme oli englanti.

Normaalioloissa ennen tätä koronan luomaa uutta normaalia meillä oli loistavat mahdollisuudet Laurean kampuksilla kohdata ihmisiä eri puolilta maailmaa. Entiset ajat eivät ehkä enää palaa, mutta toisaalta olemme oppineet käyttämään entistä monipuolisemmin niitä digitaalisia työkaluja, joita tällä hetkellä on käytettävissä. Digitaalisten työkalujen kehittyessä on varmasti entistä luontevampaa käyttää niitä kansainvälisissä hankkeissa. Jos pystymme integroimaan opintoja ja opiskelijoita tällaiseen toimintaan, opimme todennäköisesti yhdessä paljon uutta, ja digitaaliset taitomme kehittyvät.

## YHTEENVETO

Laureassa on rohkeasti harjoiteltu opintojen ja opiskelijoiden integrointia muutamiin kansainvälisiin hankkeisiin. Caito-hankkeessa tehtiin yhteistyötä Baltian maiden kanssa. Moniaistinen tila on puolestaan Laurean oma pedagoginen innovaatio. Caito-hankkeen julkaisut viimeisteltiin viime keväänä, mutta vastaavat hankkeet olisivat tervetulleita. Moniaistisen tilan markkinointia kannattaisi jatkaa, mutta tämä vaatii resursseja. Digitaalisen markkinoinnin lisäksi aihetta voidaan esitellä kansainvälisissä konferensseissa ja muissa vastaavissa yhteyksissä.

## Lähteet

**Business Finland** 2020. Revontulet, saunat ja iglut hakukoneiden suosituimmat aiheet suomesta 2019. Viitattu 11.10.2020. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2020-visit-finland/revontulet-saunat-ja-iglut-hakukoneiden-suosituimmat-aiheet-suomesta-2019/>

### Julkaisemattomat

**Laurea** n.d.Laurea international mobility 2003 – 2018.

**Laurea** 2019. Laurean Moniaistinen tila palkitaan kesäkuussa Lontoossa. Tiedote 9.5.2019.

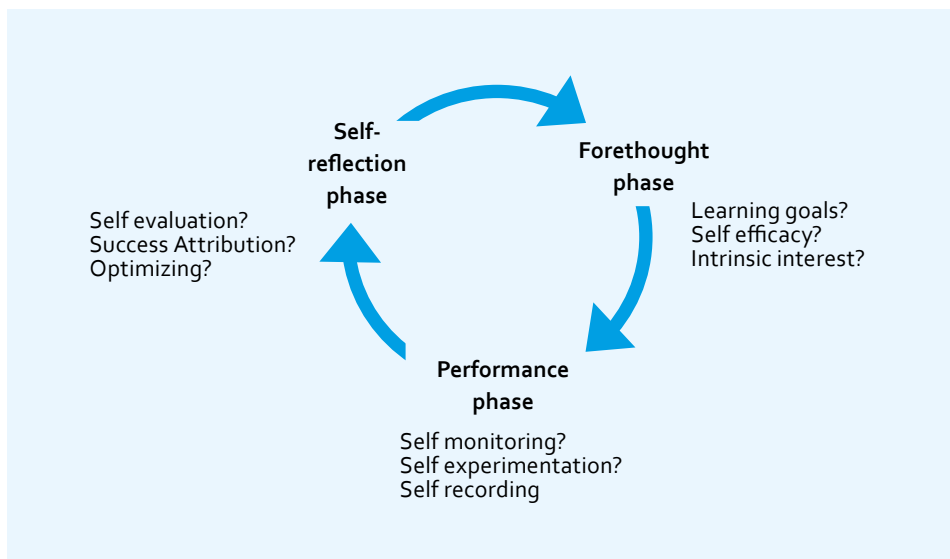
**Laurea** 2020. Kansainvälisyys opinnoissa. Opiskelijoiden intranet.

## 7 Beyond the Northern Lights

Sari Myréen & Sarah Gaessler

The northern lights figure often at the top of exchange students' to do lists when they prepare for their stay in Finland. Moreover, they would of course like to learn about the Finnish culture. However, developing intercultural competence is a very complex learning task involving self-regulated learning and encounters with foreign people and their customs. It is actually a lifelong learning process, far more difficult than catching a glimpse of the northern lights! Intercultural competence is often defined as the set of values, attitudes, skills, knowledge, and understanding that are needed for understanding and respecting people who are perceived to be culturally different from oneself, for interacting and communicating effectively and appropriately with such people, and for establishing positive and constructive relationships with such people (Barrett, 2018). Intercultural competence is one of the key competences needed in today's academic and professional contexts, now more than ever before as our globalised world is facing new challenges.

Studying abroad is an intercultural learning process that consists of transition from one culture to another, adjusting to the cultural differences, habits and language, and finally gaining intercultural sensitivity through one's senses. According to Strohmeier, Gradinger & Wagner (2017), intercultural learning process is a cyclical process consisting of a forethought phase, a performance phase, and eventually a self-reflection phase comprising the self-evaluation of one's own learning process (Figure 1).



**Figure 1.** Intercultural learning process (Strohmeier, Gradinger & Wagner, 2017).

Barrett (2018) suggests that in order to implement these various actions successfully, teachers need to act as agents of transformation in students' lives. Moreover, the meta-analytic results of Pettigrew & Tropp's (2006) study show that intergroup contact typically reduces intergroup prejudice.

## COURSE ASSISTANT PROGRAMME

A successful example of an intercultural learning process where teachers act as agents of transformation and students in intergroup is the Course Assistant Programme. The aim of the Course Assistant Programme is to integrate international students to the university community, give the international students the possibility to meet local students, provide internationalisation at home for the Finnish students and bring new aspects into language teaching and learning. The assistants enrich the learning environment in their own way by bringing their own background, culture and current topics to the classroom. (Sulonen 2016.)

The purpose of the method is to increase motivation and improve learning outcomes among students. The method involves e.g. the following assistant tasks:

- co-creating the intercultural contents of the language course with the teacher
- making the foreign language more alive in oral expression activities
- helping in pronunciation and communication exercises
- giving presentations on an intercultural theme
- organising an activity outside the class related to the discovery of one's own culture (Sulonen2016.)
- However, it should be emphasised that the assistants should neither be teachers within the class, nor help the students with their homework.

## PILOTING ASSISTED FRENCH LANGUAGE COURSES

Since 2013, the international students at the University of Helsinki have been invited to participate to the Language Centre courses as course assistants. In 2019-2020, The Course Assistant Programme was piloted also in French language courses at Laurea University of Applied Sciences with three French students participating in the programme.

The Course Assistant Programme provided international students with an opportunity to develop their intercultural competence in an intergroup setting through various tasks and challenges. The assistants helped Finnish students in their French language learning and in their discovery of the French culture. For exchange students it was an interesting way to develop their intercultural and professional skills as well as to learn about the cultural aspects of life in Finland. The aims of the Course Assistant Programme was to integrate exchange students into the activities of Laurea University of Applied Sciences and give them the opportunity to meet Finnish students. Finnish students thus had an opportunity to internationalize in their own country, especially if they weren't able to go on exchange themselves. The programme also served as an effective novel method of teaching languages and intercultural skills.

One of the assistants, Sarah, expressed her experiences with enthusiasm:

*"As an exchange student at Laurea University of Applied Sciences, I chose to participate in a brand-new experience: being an assistant in a French course for Finnish students. This adventure allowed the old Sarah to step out of her comfort zone. I am so happy she made this decision. The Course Assistant Programme gave me the opportunity to introduce my French culture to the friendly Finnish students. Not only sharing my point of view on my home country but also discovering it through their eyes. I believe this experience took us all one step further on the intercultural journey. Learning how to interact, behave with people from another culture. We faced some interesting challenges."*

## LEARNING PROCESS PHASES IN THE PILOT

The pilot was conducted in three phases: Forethought Phase, Performance Phase and Self-Reflection Phase (see Figure 1.) They are described here from assistant Sarah's perspective.

### Forethought Phase

From the viewpoint of self-regulated learning, it was important that the Course Assistants defined the goals of their learning process before they met their Finnish peer group. Strohmeier, Gradinger & Wagner (2017) suggest that learners will initiate a learning process in intercultural situations if their self-efficacy and intrinsic interest regarding their intercultural competence is high. Prior to her course assistant experience, Sarah identified as her learning goals to know about the Finns' everyday customs, to understand the Finns' way of looking at the world as well as their particular relation to the nature and ecology. She also wanted to show the French culture to other nationalities as well as to analyze other people's viewpoints on France and its customs. Furthermore, she wished to help the students learn French and explore her culture, and finally to develop her own intercultural competences.

## Performance Phase

The duties of a course assistant offer many opportunities for intercultural learning in a variety of situations, e.g. learning to use different strategies when interacting with group members from other cultures. Sarah self-monitored one of her intercultural encounters:

*"For example, I was doing a presentation on how I am doing groceries in France and we had an open discussion on my habits in general. One student took the lead by saying "do all French girls wear black t-shirt all the time?". A bit confused, I asked her why she was saying this. At that point, I asked myself "did she saw something in a newspaper? On social media? Did she find a joke on French fashion sense?" She told me that she was thinking about this because I was wearing black t-shirts all the time. I felt that I was a kind of ambassador of the French culture into this course — a very honorary role!"*

According to Barrett (2013), a situation changes from interpersonal to intercultural when cultural signs are salient and prompt individuals to shift their frame of reference. Thus, every interpersonal situation is potentially an intercultural situation when salient group memberships lead people to respond to each other as cultural group members and not on the basis of their individual characteristics. Therefore, intercultural competence becomes relevant in all intergroup situations to deal with the tasks, difficulties, or challenges presented by them.

## SELF-REFLECTION PHASE: GAINING INTERCULTURAL SENSITIVITY

One self-evaluation tool assessing intercultural competence is the Autobiography of Intercultural Encounters (AIE). This autobiographical tool is an educational tool, which a multidisciplinary team has developed for the Council of Europe. It guides learners to evaluate their own responses to a specific encounter, which they can look back at, and observe how they evaluated them and thus learn about themselves. Teachers can use the Autobiography as a means of stimulating reflection and analysis among the students, and can thus facilitate their learning in deliberate ways. Sarah used this tool for analyzing her learning process after the Course Assistant Programme and concluded:

*"This experience was so authentic and so nurturing. Being able to develop strong intercultural skills into such a benevolent atmosphere is priceless. Thanks to our teacher, Sari, I am convinced that we all learned a bit more not only about others but also about ourselves. I am so grateful for those beautiful memories and I'm inviting anyone who has the opportunity to involve into a Course Assistant Programme to do so: you won't regret it, I promise!"*

## CONCLUSION

The learning outcomes of the pilot programme were very promising: both the assisting exchange students and their Finnish peers showed increased motivation to language learning. It was actually no longer purely language learning but extended into intercultural learning with the assistant's input. The assisted language course was a natural arena for the local and the exchange students to meet each other, thus providing internationalisation at home for the Finnish students. The pilot also brought novel aspects into language teaching and learning.



## References

- Barrett, M.** 2013. Intercultural competence: A distinctive hallmark of interculturalism? In M. Barrett (Ed.), *Interculturalism and multiculturalism: Similarities and differences*. Council of Europe, pp. 147-168.
- Barrett, M.** 2018. How Schools Can Promote the Intercultural Competence of Young People. *Youth and Migration: What Promotes and What Challenges Their Integration?* *European Psychologist*, Vol 23(1), Special Issue, pp. 93-104.
- Council of Europe** 2020. *The Autobiography of Intercultural Encounters (AIE)*. Retrieved on 30th November 2022. <https://www.coe.int/en/web/autobiography-intercultural-encounters>
- Sulonen, N.** 2016. Learning with international students - Starting a New Language Centre Wide Course Assistant Programme. On advising and counselling in language learning. *Language Centre publications* 6, pp. 46-47.
- Pettigrew, T. & Tropp, L.** 2006. A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, pp. 751-783.
- Strohmeier, D., Gradinger, P. & Wagner, P.** 2017. Intercultural competence development among university students from a self-regulated learning perspective: Theoretical model and measurement. *Zeitschrift für Psychologie*, Vol 225(1), pp. 85-94.



## **PART II**

### **Personal Grain Silos**

## 8 Studying Conflicts, Finding Peace: My Israeli Experience

Ana-Maria Bolborici

In this article, I share my Israeli experience, emphasizing the importance an intercultural experience can bear in one's professional as well as in personal life.

I started researching the Middle East region in 1994, as an undergraduate student. Behind my motivation to focus my study on this subject, was my interest of the history of the place where the major religions originate. On the other hand, today's political and social realities generate multiple controversies and dilemmas that await the most pertinent answers. It is noteworthy, that the Israeli-Palestinian conflict remains relevant given that the Middle East has long asserted itself as a classic model of the power vacuum, which has attracted the attention of the world's major powers.

In 1998 I wrote the paper "*The Peace Process in the Middle East –Current Perception*" and this helped me to obtain my first Bachelor degree in Political Science, specializing in Political Science. After a few years, in 2004 I wrote my second important paper related to this topic when I took my second Bachelor degree in Legal Sciences, with Law specialization and the topic was "*Ways of peaceful solving of the disputes between states*". Finally, this research partly led to my doctoral thesis: "*The Israeli-Palestinian Conflict and the Middle East Peace Process in light of the European Union Diplomacy*" in 2011, when I obtained the PhD in International Relations Specialty, at Babes-Bolyai University of Cluj-Napoca, Romania.

Despite my obvious passion for this region, it wasn't until 2016 that I made my first visit to Israel. Coincidence or not, just before this trip, I had published my first book: *European Union Diplomacy and the Middle East Crises at the Beginning of 21st Century*. I was invited to Israel to participate in the summer programme hosted by Galilee International Management Institute (GIMI), Centre of Middle East and Religious Studies. So, in July 2016 I attended the summer course named *The Political Issues Concerning Israel and Palestine*, Israel

– Palestine Conflict: Understanding Both Sides; the course was focused on three main themes: The Israeli-Palestinian conflict and Israeli society and Palestinian society. The course had two parts: an academic theoretical one and a practical one, in a form of study tours. The two-week course ended after attending 80 academic hours with a diploma certifying participation in the course.

The summer programme took place at the study centre of Galilee International Management Institute (GIMI) which is an organization developing advanced capacity building courses for professionals from all over the world. The institute was founded in 1987 in the belief that all countries can advance their economies by investing in the human element - in the knowledge and the innovative, daring thinking of the people working in each sector of society. Social emphasis on education and initiative has proven to be a powerful engine of progress. GIMI has 10 programmes: Middle East Studies, Strategic Studies, Higher Education, Agriculture, Environment & Water, Capacity Building, Transport & Maritime Studies, Customised Options, Economic Development, Health Management and Joint Doctorate Programmes. To date, more than 18 000 senior managers, administrators and planners, from over 170 countries, have graduated the GIMI's programmes. (Galilee International Management Institute n.d.)

The GIMI study centre was located on Kibbutz Mizra between the cities of Afula and Nazareth in the northern region of Israel. A kibbutz is a self-contained social and economic unit in which decisions are made by the general assembly of its members. All property and means of production are communally owned. Today two percent of the population lives in some 270 kibbutzim. Members are assigned work in different branches of the kibbutz economy; children spend most of their waking hours with their peer group in organised frameworks, from infancy through high school. Traditionally the backbone of Israel's agriculture - today producing 40 percent of the country's farm output- kibbutzim are now also engaged in industry, tourism and services. (Broda 2010.)

Parallel with the academic classes, the summer programme included many study tours like: Receiving Shabbat at the Western Wall, visit and discussion in Bethlehem at the "Holy Land Trust" Organization, Al-Haram Al-Sharif Plaza, The Separation Barrier in Jerusalem, The Galilean Mosaic: Pluralities and Minorities in the Galilee Golan Heights and the Lebanese Border, Jisr as Zarqa Arab Village and Ghetto Fighters Holocaust Museum - Centre for Humanistic Education, Kibbutz Lohamai HaGeta'ot.

At the mentioned Kibbutz located the Children Holocaust Museum and the Ungar School of Holocaust Studies. The school was founded to foster awareness and understanding of the lessons that can be learned from the Holocaust to young Arab, Muslim and Jewish Israelis as well as to train educators from around the world. The Center has a different approach to teaching the Holocaust through its unique educational activities. The Holocaust is taught as a historical crisis that summons us to explore universal social and humanistic dilemmas. The most interesting is that the Center develops learning processes that focus on the connection between history and life today, promotes a better understanding of the importance of humanistic and democratic values, and provides tools for moral judgment and civic responsibility as well. (Broda 2010.) As an educator myself, this place was a great interest of mine.



**Picture 1.** Children Holocaust Museum and the Ungar School of Holocaust Studies.  
*Photo: Ana-Maria Bolborici, CC BY-SA 4.0*

Receiving Shabbat at the Western Wall was another extraordinary opportunity to experience the vibrancy of the atmosphere on Friday's evening at the Western Wall complex (Wailing Wall). We had the chance to observe and take part indirectly at the recitation of special Friday evening prayers known as Kabbalat Shabbat and saw the traditions and attire of different Jewish groups, as well as listen to their melodies.



**Picture 2.** Visiting the Wailing Wall, Jerusalem. *Photo: Ana-Maria Bolborici, CC BY-SA 4.0*

Each visit offered me more realistic perspectives concerning the joint effort of the Israeli people living and working together Palestinian people. Despite the Israeli-Palestinian conflict is still ongoing and, apparently, there are no chances for achieving a peaceful and lasting solution, all these study tours showed me that ordinary people try to live every day in harmony, without fighting. For example, in a small Arab village between Bethlehem and Hebron, I met with a Jewish rabbi, who lived there with his family; being the only Jewish family in the whole village. It was very impressive to see how dedicated the rabbi was to the local community and its many reconciliation projects with the local Arabs.

The summer programme included many conferences supported not only by lecturers but also peace practitioners: persons involved in the peace process; National Government Officers working for peace and reconciliation and Israeli army representatives. To me, the most important act was GIMI's effort to bring both Arab and Israeli professors to share with us their knowledge and their experiences. All these perspectives offered a comprehensive understanding of the realities in the region. This can be seen as peace education which is considered as a necessary element in establishing the social conditions required for promoting peace-making between rival parties. As Vered (2014) writes, peace education, would therefore be expected to have a significant place in Israel's educational policy in general and in response to peace moves that have occurred during the Arab-Israeli conflict since the 1970s in particular.

During the last decade, there has been growth in social concern about the forms of violence, like ecocide, genocide, modern warfare, ethnic hatred, racism, sexual abuse, domestic violence, and a corresponding growth in the field of peace education. Having this regard, the peace education has diversified, and the theory describes five different ways in which it is being carried out since the early twenty-first century: international education, human rights education, development education, environmental education and conflict resolution education. In recent times there has been increased recognition of peace education by educational and policy authorities at the international level, and also a substantial growth in the number of publications in peace education. (Harris 2004.) Theory underlines four important prerequisites for effective peace education—unity-based worldview, a culture of healing, a culture of peace and peace-oriented curriculum (Danesh 2006). After two weeks in Israel, I started to read more about the peace education, and I understand that the peacebuilders educating peace aim to address the need for a more systematic approach to developing resilience in Israel and Palestine as well as by creating and supporting a model within the educational system.

I can describe my Israeli experience as an opportunity to further explore the roots and the present state of the Israeli-Palestinian conflict. As mentioned before, I studied this region a lot before and during my doctoral studies but being on the spot helped me to realise, from a deeper perspective, many aspects concerning not just this conflict, which is considered the most significant in the region, but also the other conflicts deriving from the original one. That is why I intend to rewrite some of my scenarios and forecasts of the peace process already published in my book, maybe by writing a new book. In addition to the professional impact, my Israeli experience has effected me on a personal level: visiting the Holy Places helped me finding myself and understanding better my Christian roots.

## References

**Broda, P.** 2010. The Kibbutz in Israel: Democracy and Economic Efficiency, European Union Foreign Affairs Journal – No. 2–2010, eQuarterly for European Foreign, Foreign Trade, Development, Security Policy, EU-Third Country Relations and Regional Integration (EUFAJ), pp. 98-112.

**Danesh, H. B.** 2006. Towards an integrative theory of peace education, Journal of Peace Education, 3:1, 55-78, DOI:10.1080/17400200500532151

**Galilee International Management Institute** n.d. Accessed 25 September 2020.

<https://www.galilcol.ac.il/>

**Ghetto Fighters' House Museum** n.d, Accessed 29 September 2020. <https://www.gfh.org.il/eng>

**Harris, I.M.** 2004. Peace education theory. March 2004, Journal of Peace Education 1(1):5-20.

**Vered,S.** 2014. Peace education in Israel: an educational goal in the test of reality, December 2014, Journal of Peace Education 12(2):1-16.



## 10 Hymyile, palvele muita ja paranna omaa elämänlaatua - vapaaehtoistyö ja vertikaalinen uraeteneminen

Teija Fontell

Takana pitkä opetustyö. Vaihtelevia tehtäviä, intohimoisia projekteja, perushommia ja jatkuvaa kehittymistä ja kehittämistä, sitähan on lehtorin työ. Työpaikkana Laurea on tarjonnut minulle mielenkiintoisen ja viihtyisän työympäristön, erinomaisen työyhteisön, ja mikä parasta – mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhön ja siinä kehittymiseen. En ole kaivannut vertikaalista uraetenemistä, horisontaalista sitäkin enemmän. Tämä on varmasti ihmisen ominaispiirre – tai laatuksymys. Minä satun olemaan tällaisella lavean uteliaalla ominaislaadulla varustettu.

Usein elämän valinnat etenevät jatkumona, toinen johtaa toiseen. Joskus mennään pomppuina, kuin huono lentokoneen alastulo. Kun oma täysipäiväinen ja -aikainen lehtorin pesti yhdessä omaishoitajuuden kanssa alkoi rutistaa rintaa liian raskaana, tiesin että on astuttava hetkeksi sivuun ja vedettävä happea. Otin tietoisin riskin, jossa tuhlaritytölle ei talo tarjoaisi enää töitä. Samanaikaisesti koin vahvaa luottamusta, niin itseeni, elämään, kuin kaikkiin omin siivin lentäviin lintuihin. Kiitos ihanan esimieheni, joka halusi pitää minut yhä talon kirjoissa, pysyin siirtymään tuntiopettajaksi ja arkeni helpottui. Askeleeni kepeni ja kadoksissa olleet haaveet röyhähtivät pintaan. Kokonainen talvi Espanjan Aurinkorannikolla välkkyi mielessä. En unelmoinut elämästä drinkkilasi kädessä uima-altaan reunalla, vaan vuorilla patikoimisesta, kiireettömistä aamuista, kulttuuriin tutustumisesta ja oman itseni päivittämisestä.

Näin vierähti päiviä ja viikkoja Andalusian vuorilla patikoiden ja espanjalaisesta kulttuurista nauttien: siestat, kiireetön aterointi, upeat luonto- ja kulttuurikohteet. Hengitin sisään ja ulos. Ravitsin itseäni. Kunnes yhtenä kiireettömänä aamuna nousi sisältäni kysymys, entä nyt? Onko maljani täyttynyt, kaipaanko jotain? Kyllä! Huomasin kaipaavani yhteisöllisyyttä, ryhmässä toimimista, tunnetta jakamisesta ja kohtaamisesta. Uuden opin ja oivalluksen synnyttämää silmien loistetta, sitä mikä kirkastaa niin omaa kuin toisenkin katseen. Ympyrä oli sulkeutunut. Työni oppimisen mahdollistajana innosti minua jälleen.

Ilmoittauduin vapaaehtoistyöhön. Ajatukseni oli "kantaa korteni yhteiseen kekkoon" espanjan suomalaisyhteisössä. Näin aloitin, kirkkoon kuulumattomana, suomalaisen seurakunnan alaisuudessa toimivien ryhmien vetäjänä. Pidin ryhmätapaamisia sekä erilaisia toiminnallisia tuokioita niin ikäihmisille, mielimaassa-, kuin omaishoitajaryhmille. Teimme elämäkertatyöskentelyjä, maalasimme ja piirsimme, tarinallistimme menneitä ja unelmoimme tulevasta. Draamalliset harjoitteet nostattivat pintaan tunteita surusta riemuun ja irti päästämiseen. Jaoimme hienoja hetkiä ja elämän moninaisuutta. Koin rikastuvani ja löysin taas kadoksissa olleen ilon ja kiittolisuuden.

Vapaaehtoistyö on näin akateemisesta kontekstista tulevalle varsin kiinnostava toimimisen alue, siinä eivät tittelit ja oppiarvot meritoi tekijäänsä, vaan osaaminen testautuu muilla kriteereillä. Aitous, läsnäolo ja pyyteettömyys ovat käypää valuuttaa. Tässä uudessa roolissa sain mahdollisuuden tarkastella omia ammatillisia maneeerejani. Vetädyinkö tiedon ja tietämisen taakse, olinko kykenevä tasa-arvoiseen kohtaamiseen ja altistinko aidosti itseäni uuden oppimiselle? Olinko opettanut rehellisyyttä ja eettisiä toimintatapoja, joihin en itse yltänyt?

Pitkän opetustyön taakkaa harteilla kantaen makustelin uutta rooliani, en luennoijana, en edes mahdollistajana vaan kanssakulkijana, jolla on lupa olla tunteineen ja osaamisvajeineen tilanteissa läsnä. Hetkissä, joissa tunteminen on tietämistä merkityksellisempiä. En ollut ymmärtänyt kuinka lupautuessani vapaaehtoistyöntekijäksi olinkin itse päätenyt opiskelemaan, niin hetkessä läsnä olemista, aitoutta, kuin surun sietämistä.

Näin kului talveni Andalusalaisen maisemissa, niin tuntiopettajana, vapaaehtoistyöntekijänä, omaishoitajana, patikojana kuin espanjalaisen tapaskulttuurin ystävänä päivä päivältä yhä surkeampana kokkina.

Tuolloin en voinut tietää kuinka kaikki uuden opettelu valmisti minua kevään 2020 uusiin haasteisiin Covid-19:n sulkiessa koko Espanjan ja jättäessä monet siellä asuvat suomalaiset, varsinkin ikäihmiset, pakolliseen karanteeniin ja loukkuun omaan kotiinsa. Tilanne oli kaikille uusi ja haastava. Eristäytyneisyys ja hätä selviämisestä laukaisi hallitsemattomia reagoiteja ja kuoleman pelkoa. Oli luotava nopeasti uusia toimintamalleja, käynnistettävä kontaktiverkostoa ja kasvottomia kohtaamisia. Ikäihmisille ja riskiryhmäläisille tuli kuljettaa ruokia, suoritettava apteekki- ym ostoksia, kyseltävä vointia ja pärjäämistä. Tässä vapaaehtoisvoimin tehdyssä avustustyössä tieto, ja hetkittäin jopa tunteetkin, olivat toissijaisia. Keskeistä oli teot ja toiminta. Itselleni tämä tarjosi jälleen uudet opit, sekä ilon siitä, että pystyin konkreettisilla teoilla auttamaan ja olemaan osana tukiverkostoa.

Kuluvan syksyn aikana on muutama kollega kysellyt, millä mielin olen palannut takaisin Suomeen ja arkiseen opetustyöhön Laureaan. Kiitos kysymästä - oikein hyvillä mielin! Irtiottoni myötä olen saanut takaisin oman voimani sekä oppimisen ja opettamisen ilon. Koen ammatillisen osaamispääomani laajentuneen. Opettajana olen kenties muuttunut piirun verran rennommaksi, ehkä kuuntelevammaksi ja läsnä olevammaksi. Hymyilyttää. On hienoa voida palvella muita ja samalla parantaa omaa elämänlaatua.



## 9 Kurkistuksia maailmalle kieliä ja hoitotyötä integroiden

Teija Lehto & Hannele Moisander

Laureassa kannustetaan ja tuetaan opiskelijoita ja henkilöstöä kansainväliseen vaihtoon. Hoitotyön kansainvälistyminen näyttäytyy hoitotyön opiskelijoiden ja lehtoreiden arjessa monimuotoisena yhteistointana. Kansainvälinen kokemus opettaa opiskelijaa selviämään vaativista tehtävistä, kehittää kielitaitoa, kulttuurien tuntemusta, yhteistyötaitoja ja ammatillisuutta myös kotimaassa. Tässä artikkelissa tarkastellaan omakohtaisiin kokemuksiin pohjaten, kuinka kansainvälistyminen näyttäytyy kansainvälisen yhteistyön lisääntymisenä ja erilaisina yhteistyöhankkeina, verkostojen laajenemisena, englanninkielisen opetuksen lisääntymisenä, monikulttuurisuuden huomiointina opetuksessa ja teknologian aktiivisena hyödyntämisenä lehtoreiden työssä.

### HOITOTYÖN OPISKELIJAT MONIKULTTUURISUUDEN HAASTEISSA

Kansainvälisyys ja monikulttuurisuus ovat osa sairaanhoitajan työtä. Suomi on nopeasti muuttunut kulttuurisesti homogeenisesta monikulttuuriseksi yhteisöksi. Maahanmuuttajien määrä on kasvanut suhteellisen nopeasti. Kulkuyhteyksien nopeutuminen, globalisaatio sekä digitaalinen verkostoituminen yli kansallisten rajojen ovat helpottaneet kulttuurien välistä vuorovaikutusta (Keituri 2005, 13). Vuonna 2019 Suomen väestöstä muuta kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia oli 7,5 % ja ulkomaalaistaustaisia oli noin 423 000 henkeä väestöstä (Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne 2020).

Nykyisin sairaanhoitajat sijoittuvat työelämässä yhä useammin tehtäviin, joissa he kohtaavat eri kulttuuritaustaisia potilaita ja omaisia. On itsestään selvää, että monikulttuurisuus vaikuttaa osaltaan terveydenhuollon toimintamalleihin. Pääkaupunkiseudulla sairaanhoitaja kohtaa työssään päivittäin potilaita ja asiakkaita, joiden äidinkieli ei ole suomi.

Suomessa terveydenhuollon ammattihenkilön vastuulla on kertoa potilaalle ymmärrettävästi tämän terveydentilasta ja hoitovaihtoehdoista. Heidän on varmistuttava, että potilas ymmärtää hoitoaan koskevat tiedot, joten tarvittaessa potilaalle järjestetään tulkkaus (EU-terveydenhoito.fi 2016). Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä (HUS) potilasta hoitava lääkäri yhdessä sairaanhoitajan kanssa päättää potilaan tulkkaustarpeesta ja esimerkiksi vuonna 2016 HUS hankki 26 000 tulkkaustuntia 63 eri kielellä. (Vehmanen 2017)

Laureassa monikulttuurisuus kuuluu osaksi sairaanhoitajatutkinnon opetussuunnitelman sisältöä. Sairaanhoitajaopiskelijat oppivat harjoittelujaksojensa yhteydessä kohtaamaan eri kulttuuri- ja kielitaustaisia potilaita ja heidän omaisiaan. Opiskelijan tulee huomioida potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa sekä potilaan hoitamisessa että kohtelussa. Lisäksi opiskelijan tulee tunnistaa lainsäädäntöä, mikä ohjaa potilaan oikeuksia oman äidinkielen käyttöön.

Kynnys kohdata uusia haasteita vieraalla kielellä on usein varsin korkea. Laureassa kannustetaan ja tuetaan opiskelijoita kansainväliseen vaihtoon, sillä kansainvälinen kokemus opettaa opiskelijaa selviytymään vaativista tehtävistä ammatillisesti sekä kehittää kielitaitoa, kulttuurien tuntemusta ja yhteistyötaitoja (Laurea n.d.). Kansainvälisen vaihdon on todettu lisäävän selvästi opiskelijoiden motivaatiota opiskella vieraita kieliä, jolloin kielikoulutuksessa painottuu ammattisanasto (Teeri 2019, 17). Laureassa sairaanhoitajaopiskelijat ovat kiinnostuneita tekemään osan opinnoista ulkomailla ja samanaikaisesti Laureaan haetaan vaihtoon kumppanikorkeakouluista.

Opiskelijoiden syitä olla lähtemättä vaihtoon ovat muun muassa taloudelliset syyt, ero perheestä tai ystäväistä, riittämättömäksi koettu kielitaito, epävarmuus opiskelutaidoista ja siitä, pärjääkö ulkomailla. Etenkin aikuisopiskelijoilla opiskelu säännöllisen työssäkäynnin ohella ja työantajan haluttomuus päästää työntekijää vaihtojaksolle ovat myös este liikkuvuudelle ja kansainvälisen liikkuvuuden haasteina ovat lisäksi ympäristökysymykset, päästöt ja ilmastonmuutos. (Teeri 2019) On myös muistettava globaalit kansainvälistä liikkuvuutta vaikeuttavat tekijät kuten Covid-19 viruksen aggressiivinen leviäminen vuoden 2020 aikana. Tämä tarkoitti Laureassa KV-vaihtojen pysähtymistä täysin niin opiskelijoiden kuin opettajien näkökulmasta.

Laureassa on panostettu henkilöstön kansainvälistymiseen ja mahdollistettu se halukkaalle. Henkilöstön kielitaitoa on vahvistettu myös järjestämällä henkilökunnalle kielikursseja ja antamalla mahdollisuus tehdä kielitutkintoja ja sitä kautta kannustaa myös kielilisan saamiseen. Työn kansainvälistyminen näyttäytyy opettajien arjessa hyvin monimuotoisena toimintana; verkostojen laajenemisena, kansainvälisen yhteistyön lisääntymisenä, kansainvälisinä hankkeina, englanninkielisen opetuksen lisääntymisenä ja teknologian aktiivisena hyödyntämisenä (Pylväs 2007) Opettajien kansainvälistymisosaamista tuleekin laventaa lisäämällä opettaja koulutuksen kansainvälistymiskasvatusta sekä vahvistamalla opettajien kansainvälisiä liikkuvuusmahdollisuuksia ja täydennyskoulutusta. (Teeri 2019, 34)

## KANSAINVÄLISELLÄ VERKOSTOITUMISELLA LISÄARVOA OMAAN OPETUKSEEN

Me olemme Laurean Tikkurilan kampuksella halunneet kehittää hoitotyön opintoja enemmän monikulttuuriin kohtaamisiin vieraalla kielellä ja luoneet mahdollisuuksia opiskelijoille uusiin kokemuksiin kansainvälisestä hoitotyön opiskelusta. Samalla olemme madaltaneet opiskelijoiden kynnystä hakeutua uusiin haasteisiin vieraalla kielellä. Niinpä päätimme yhdistää hoitotyön ja kielten opinnot ja lähdimme selvittämään, missä hoitotyön opetus menee maailmalla, mitä meillä on antaa muille ja miten saamme omat opiskelijamme integroitua mukaan kansainväliseen hoitotyön opetukseen.

Halusimme katsoa, mitä tämä yhdistelmä voisi tarjota meille Tikkurilan kampuksella ja mitä me voisimme tarjota maailmalle suomalaisen hoitotyön perspektiivistä. Lähtökohtaisesti meidän oli helppo lähteä

kurkistamaan muiden yliopistojen hoitotyön tarjontaan, sillä suomalaisen sairaanhoitajan arvo on maailmalla luokiteltu todella korkealle. Voi sanoa, että aina suomalainen sairaanhoitaja saa töitä, ja tähän on yksi syy se, että meidän koulutuksemme on kansainvälisesti korkeatasoista ja suomalaiset sairaanhoitajat tunnetaan luotettavina ja ahkerina työntekijöinä. Tämän totesimme keskusteluissa matkoillamme useiden hoitotyön asiantuntijoiden kanssa.

## ISLANTI 2017

Aloitimme kansainvälisen kurkistuksen ja yhteistyön kartoittamisen Islannista keväällä 2017. Lähdimme Islantiin viikoksi opettajavaihtoon Bifröstin yliopistoon, joka on Laurean kumppanuusyliopisto. Meillä oli selkeät tavoitteet vaihdolle: halusimme markkinoida tiettyjä Laurean hoitotyön opintoja, kuten ensiapuopetusta verkko-opetuksena, mainostaa laadukasta hoitotyön opetusta ja luoda uusia kumppanuuksuhteita. Bifröstin yliopiston painopiste oli kuitenkin liiketalous, ja he olivat keskittyneet verkko-opetukseen ja aikuisopiskelijoihin. Kansainvälisyysviikolla opimmekin, että verkko-opetuksella ei ole seiiniä, vaan opetus oli Bifröstissä suunniteltu niin laadukkaasti, että opiskelijat pystyivät etänä opiskelemaan tutkinnon ja käymään töissä samanaikaisesti.

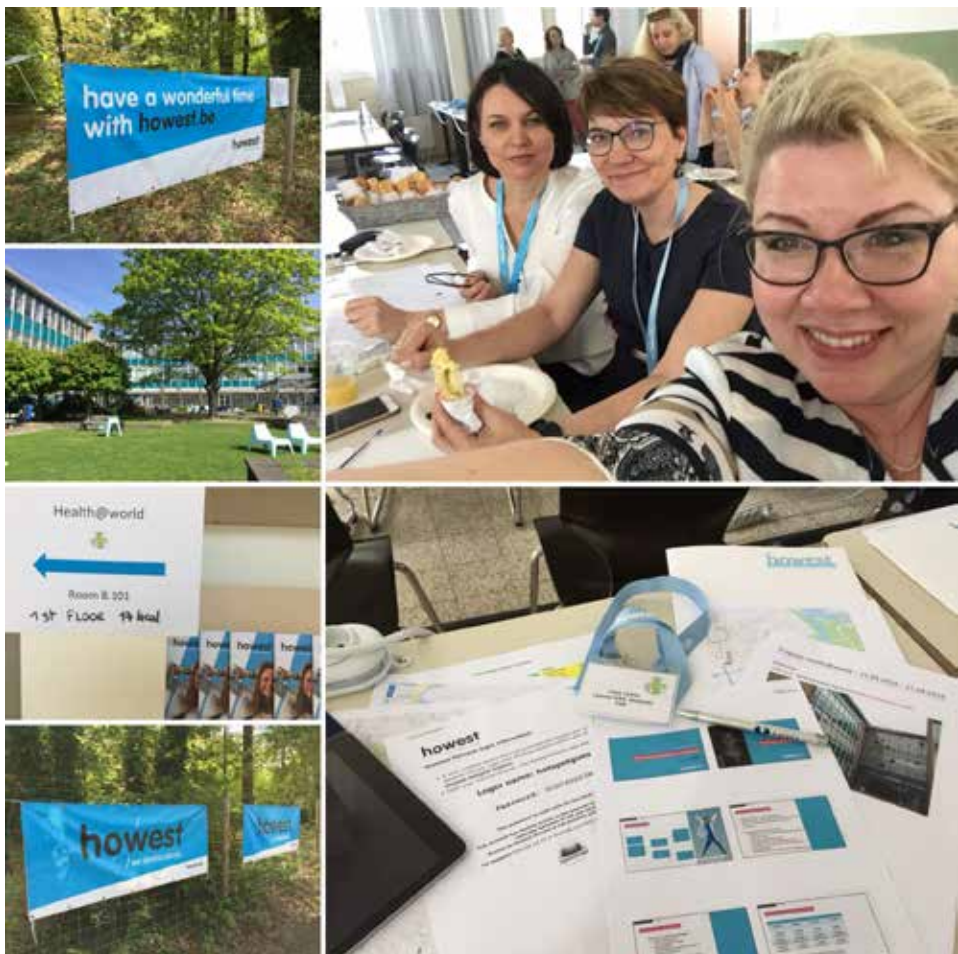
Vaihdon yhtenä merkittävänä tavoitteena oli luoda kumppanuus Reykjavikin yliopiston hoitotyön koulutusohjelman kanssa. Esittelimme omaa koulutusohjelmaamme, Learning by Developing (LbD)-pedagogiikkaa sekä verkko-opintojamme. Kiinnostus yliopiston suunnalta oli suuri, mutta haasteena oli se, että Islanti on tällä hetkellä erittäin suuren mielenkiinnon kohteena juuri opiskelijavaihtojen osalta ja tulijoita yliopistoihin on valtavasti suhteessa siihen, kuinka paljon heiltä olisi lähdössä vaihtoon opiskelijoita. Toinen haaste oli se, ettei Reykjavikissa olisi tarjota kaikille opiskelijoille sairaalaharjoittelupaikkoja, koska oman maan opiskelijat ovat etusijalla. Kolmas haaste, johon todellakaan emme olleet varautuneet, oli että vaikka olimme tutkineet innokkaasti Suomessa Reykjavikin yliopiston kurssitarjontaa englanniksi, kävi ilmi, että vaikka heillä oli kursien nimet englanniksi, opetusta ei annettu englannin kielellä. Sopimusta emme siis saaneet aikaan, mutta mielenkiinto Laurean LbD-pedagogiikkaa kohtaan heräsi.

Pohjoismaisen Nordspråk-työryhmäjäsennyden myötä saamiemme opettajastävien ansiosta saimme tutustua perusteellisesti islantilaiseen peruskouluun ja sen opetusmetodologiaan. Vietimme myös päivän Islannin tärkeimpien nähtävyyksien keskellä paikallisen lukion lehtorituttavamme kanssa, ja hän avasi tietämystämme islantilaisesta nelivuotisesta lukiosta ja sen opetussuunnitelmasta ja nuorten lukiojälkeisestä väli-vuodesta, usein Väli-Amerikassa tai Etelä-Amerikassa. Useimmat islantilaisyliopistot tarjoavat pääsääntöisesti vain kandidaattitason opetusta; maisterin tutkinto lähdetään monesti hakemaan maan rajojen ulkopuolelta. Lisäksi kaikille islantilaisnuorille taataan suoraan yliopistopaikka heidän niin halutessaan. Harmiksemme jouduimme toteamaan, että me olimme Suomessa todella jäljessä monelta osin, varsinkin innovatiivisissa ratkaisuisissa sekä peruskouluissa että lukiossa. Meille jäi sellainen kuva, että Islannissa ei ole aivovuotoa vaan aivot käydään pikemminkin lataamassa ulkomailta lisäopintojen tai välivuoden muodossa. Vaikutuimme myös islantilaisten rohkeudesta tehdä omannäköisiä päätöksiä.

## BRUGGE 2018

Opettajien Erasmus-vaihdon kautta osallistuimme Belgian Howestin yliopistossa kansainvälisyysviikoon, joka oli suunnattu sekä hoitotyön opiskelijoille että opettajille. Osallistuimme erilaisiin luentoihin, pienryhmätoimintaan, pidimme esitelmän Laurean hoitotyön koulutusohjelmasta sekä olimme mukana

opiskelijajohjauksissa. Tälle viikolle osallistui myös Laurean Hyvinkään kampukselta kielten lehtori ja Lohjan kampukselta hoitotyön lehtori opiskelijoidensa kanssa. Opiskelijat olivat innostuneita vaihdosta ja siitä, että heillä oli mahdollisuus kokea turvalliseksi koettu vaihto: näin ammatillinen vuorovaikutus sekä muiden opiskelijoiden että opettajien kanssa lisääntyi. Kaikesta näki, että tämä lisäsi opiskelijoiden itseluottamusta ja sitä, että he luottivat omaan osaamiseensa ja siihen, että heidän saamansa koulutus on jo opintojen vaiheessa erittäin korkeatasoista verrattaessa monen muun maan opiskelijoihin. Howest yliopistona oli erittäin arvostettu, ja siellä opiskelupuitteet olivat huikeat. Yliopisto oli esimerkiksi rakentanut viimeistä teknologiaa hyödyntäen simulaatiotilat, jotka olivat koko ajan käytössä. Simulaatiotilat kattoivat ihmisen elinkaaren ”vauvasta vaariin, leikkauksellista kotihoitoon”. Ja kuinka ollakaan, Howestin upeat simulaatiotilat olivat mielessämme, ja siellä tekemämme simulaatiotilojen valokuvakansio olikin ahkerassa käytössä kun Tikkurilan Laureaan suunniteltiin simulaatiotilaa. Saimme Howestista myös vinkkejä, miten simulaatiotiloja voi hyödyntää opetusryhmien kanssa.



Picture 1. Matkalla Howestissa. Kuvat Teija Lehto & Hannele Moisander, CC BY-SA 4.0

Howestin suurimpana oppina oli se, että yhteistyössä opiskelijoiden kanssa voi rakentaa myös kansainvälistymiseen liittyvän opintojakson, joka mahdollistaa jokaisen opiskelijan osallistumisen opintojaksolle siten, että se saa innostumaan mahdollisista KV-vaihtoista, vieraskielisten opiskelijoiden mentorina toimimisesta ja itse kielten opiskelusta. Päätimme, että seuraavana vuonna lähdemme kansainvälisyysviikolle yhdessä opiskelijoiden kanssa. Halusimme madaltaa opiskelijoiden mahdollisia pelkoja kansainvälisyysviikolla pärjäämisestä ja mahdollistaa heille saavat kokemuksia siitä, miten esitellä muille omaa koulutusta ja osaamista. Howestin vierailun innoittamana kyseenalaistimme Laurean kaikille yhteisten kansainvälisyysviikkojen pitämisen, sillä alakohtaisella kansainvälisyysviikolla yhteistyö oman alan toimijoiden kanssa tuntui luontevammalta, kun monipuolinen ohjelma oli rakennettu nimenomaisesti hoitotyön opiskelijoita ja opettajia varten. Erityisen mieleenpainuvaa olivat opiskelijoiden kansainvälisissä ryhmissä tehdyt ryhmäpohdinnat, joissa nostettiin kulttuurisensitiivisiä potilastapauksia keskiöön, ja mietittiin monikulttuurisissa ryhmissä, mitä kaikkea piti ottaa huomioon käytännön potilastilanteissa. Oli hienoa olla mukana moderaattoreina täällaisessa monikulttuurisessa opiskelijajympäristössä, ja lopuksi esitellä päivän tulokset suurelle yleisölle suullisesti ilman ennakkovalmisteluja.

## WIEN 2019

Helmiukuussa 2019 toteutui Kansainvälinen verkottuminen--matkaprojekti Itävallan Wieniin, jonne menimme yhdessä seitsemän hoitotyön opiskelijan kanssa. Olimme rakentaneet Kansainvälinen verkottuminen -opintojaksoa syksyn 2018 ja talven 2019 ajan. Saimme sovittua yhteistyöyliopisto FH Campus Wienin kanssa, että voimme ottaa hoitotyön KV-viikolle opiskelijat mukaan, vaikka se oli suunnattu ainoastaan opettajille. Itävaltalaiset toivoivat meidän opiskelijoitamme kertomaan suomalaisesta hoitotyön etiikasta, ja me lehtorit laadimme opiskelijoille tehtävät, jotka lähetettiin ennakkoon wieniläiseen yliopistoon. Oli todella jännittävää sekä meidän lehtorien että opiskelijoiden mielestä, että meidän opiskelijamme pitivät miniluentoja suomalaisen hoitotyön eettisistä dilemmoista itävaltalaisprofessorin luennolla paikallisille opiskelijoille. Kyllä niitä ennakkoon Suomessa valmisteltiin: tehtiin videoalustukset, esitysgrafikat ja osallistavat keskustelulukusymykset. Jokaisella opiskelijalla oli oma aiheensa hoitotyön etiikkaan liittyen, josta he keskustelivat yhdessä itävaltalaisen opiskelijakollegoiden kanssa vilkkaasti professorin johdolla. Nämä integroidut ja teoriataustoitettut tunnit olivat onnistuneita. Saimme palautetta siitä, kuinka hyvin opiskelijat olivat valmistautuneet ja kuinka palkitsevaa oli, että otimme heidät mukaan. Itse asiassa saimme jälkikäteen palautetta siitä, että suomalaisten opiskelijoiden esimerkin innoittamina Fachhochschule Wien kutsuu seuraavalle hoitotyön kansainvälisyysviikolle opiskelijoita mukaan.

Samaan aikaan kun itse pidimme esitelmiä ja workshoppeja kansainvälisyysviikolla muille kaikkialta Euroopasta tulleille hoitotyön opettajille, olivat opiskelijamme itävaltalaisen opiskelijoiden kanssa opetuksessa. Viikon aikana tutustuimme opiskelijoiden kanssa hienoon simulaatiosairaalaan, vierailimme asunnottomien laitoksessa, kävimme hoitotyön museossa ja myös hautausmaalla, jossa saimme kattavan selvityksen itävaltalaisen suhtautumisesta kuolemaan. Mielenkiintoista oli huomata kuinka konservatiivisia itävaltalaiset ovat: opiskelijat teitittelivät opettajia ja lähestyivät heitä varsin arasti. Heille taas oli yllätys se, kuinka tasa-arvoisia suomalaiset opiskelijat ja opettajat ovat keskenään, mutta samanaikaisesti opiskelijat kunnioittavat meidän opettajien osaamista, teitittelyn puute ei vähennä ammatillista auktoriteettiamme. Laurean opiskelijoista antoivat hyvää palautetta myös muiden korkeakoulujen edustajat, joiden kanssa opiskelijamme kävivät vilkasta keskustelua. Koimme, että kaikki voittivat.



## TULEVIA KURKISTUKSIA

Kaikkienensa kurkistuksemme maailmalle osoittivat sen, että sairaanhoitajan ammatti on yksi kansainvälisimmistä ammateista ja suomalainen hoitotyön koulutus on korkeassa arvossa, menemme mihin päin maailmaa tai Eurooppaa tahansa. Mutta kaikkein tärkeintä on se, että uskallamme mennä omien turvallisten rajojemme yli, kohdata rohkeasti vieraita kulttuureita vieraalla kielellä ja luottaa itseemme.

Meidän kahden lehtorin kurkistukset eurooppalaisiin kumppanikorkeakouluihin ovat vasta päässeet vauhtiin, jota ei hevillä pysäytetä. Aloitimme tutkimusmatkalla Islantiin kahdestaan, jatkoimme Belgiaan oppimaan kansainvälisyysviikolta, josta toimme tuliaisina paljon ajatuksia kansainvälisestä yhteistyöstä, ja päädyimme opiskelijoiden kanssa huikealle projektimatkalle. Työtunteja ei näissä lasketa, ja totuuden nimissä olemme nauttineet matkoillamme vapaa-ajastamme monenlaisten ihmisten kanssa, mainioiden ja vähemmän mainioiden kulinaaristen elämysten äärellä, näköalapaikoilla ja montuissa, väärässä wieniläisöoperassa oikeaan aikaan, ja pelänneet jos jonkinlaisten kulkuvälineiden kyydissä. Olemme myös ystäväystyneet perusteellisesti, tehneet paljon yhteistä kehittämis- ja ideointityötä – ja silloin tällöin kohottaneet maljan tälle kaikelle. Menemme kohti uusia kurkistuksia ilolla ja uteliaisuudella, yhteistyötä ja opiskelijoiden kansainvälisyyttä vaalien – kippis!

## Lähteet

**Laurea** n.d. Kansainvälisyys opinnoissa. Haettu 27.11.2020.

<https://www.laurea.fi/koulutus/opiskelijana-laureassa/kansainvalisyys-opinnoissa/>

**Keituri, T.** 2005. Monikulttuurisuus ja eettisyys terveydenhuollossa. Katsaus hoitoalan tutkimuksiin. Tehyn julkaisusarja F: 4/2005

**EU-terveydenhoito.fi** 2016. Kieli ja potilasasiakirjat. Haettu 27.11.2020

<https://www.eu-terveydenhoito.fi/usein-kysyttya/kieli-ja-potilasasiakirjat/>

**Pylväs, L.** 2007. Kansainvälinen opettajavaihto ja työn kansainvälistyminen yliopisto-opettajien näkemänä. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.

**Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne** 2020. Helsinki: Tilastokeskus.

Haettu 27.11.2020 [http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20kansalaisuuden%20mukaan](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#V%C3%A4est%C3%B6%20kansalaisuuden%20mukaan)

**Teeri, T.** 2019. Jokaiselle mahdollisuus kansainvälistymiseen. Selvityshenkilön raportti kansainvälisen liikkuvuuden kaksinkertaistamisesta koulutuksessa. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:15, Helsinki.

**Vehmanen, M.** 2017. Kuka päättää tulkin tarpeesta? Lääkärilehti, 8/2017 vsk 72.

# 11 Peer Coaching and Collaborating with Head Teachers in West-Nile Region in Uganda

Susanna Kivelä

In the summer of 2019, I spent three weeks in Uganda as a volunteer in the World Teacher Program (WTP). Collaboration with Ugandan teachers was a memorable experience and learning process. Three weeks in new culture is too short time to make any conclusions, but long enough to start an ongoing learning process. Writing this article is part of that process.

## TEACHERS WITHOUT BORDERS AND WORLD TEACHER PROGRAMME

Teachers without Borders (TwB) is a volunteer network for professionals in the field of teaching and education. TwB network in Finland is aiming at supporting teachers and people working in education sector in fragile contexts to provide good quality education. Finnish education professionals can participate to that work as short-term or long-term (over 3 months) volunteers.

Finn Church Aid (FCA) is coordinating TwB network and the volunteers support FCA education programs. TwB volunteers have been deployed for example to Uganda, Kenya, Cambodia, Myanmar Palestinian region and Central African Republic. World Teacher Programme (WTP) is TwB's short-term volunteer program. It strengthens the quality of education by supporting and mentoring teacher and head teacher colleagues in local schools. WTP is based on the model developed Dutch Edukas. FCA and Edukas have collaborated in this programme in Ghana, Kenya and Uganda. (FCA Finn Church Aid 2016).

In Uganda, three partner schools from Koboko district and three schools from Yumbe districts participated in the programme. Kokobo and Yumbe are located in North-West Uganda close to the borders of Democratic Republic of the Congo and South Sudan. Both regions are periphery, rural and rather poor. Schools are struggling to improve learning outcomes and quality of education. Duration of the WTP is altogether three years and year 2019 was the second year of the programme. Each year, the programme focuses on specific

topics depending on the need. The participating schools get two weeks of collaboration and coaching once a year. Coaching includes opening and end workshops, school-based pedagogical workshops, peer-coaching and Critical Friends Meetings for the Head Teachers.

The Republic of Uganda gained its independence from the UK in 1962 but as in many other former colonies, influences of the colonizer might still have their mark within the structures of society, including language and the education system. The commonly used language of instruction in education in Uganda is English.

Uganda has several local languages, which are used in lower classes, 1-3, in primary schools. In January 1997, Uganda launched its Universal Primary Education program (UPE), which provides free primary school education for up to four children each Ugandan family. Despite reforms, education in Uganda still faces many challenges (Namukwaya & Kibirike 2019, 502 – 518). Prerequisites for teaching in primary schools can be challenging. Enrollments are huge and group size in the first grades can be even up to 200 learners. Dropout rate increases rapidly starting from class 4 as teaching turns into English. In class 7, probably only 10 – 20 learners are left. Especially in the most peripheral and poor regions, there may not be many opportunities for teachers to develop their professional skills.

In Uganda, students have a school uniform. It is not necessarily clean or intact, however, as a rule, everyone has one (picture 1). Teachers are also required to dress neatly and cover up. Personally, I made sure that the hem of my skirt was long enough and that the blouse covered my shoulders.



*Picture 1. Learners in their uniforms on their way to school. Photo: Susanna Kivelä, CC BY-SA 4.0*

## COLLABORATION WITH TEACHERS

In WTP, the participating Finnish teachers were divided into school-based groups. There were three Finnish teachers in my school group. Two Finnish teachers got Ugandan peer teachers. As I have no competence on primary education, I had an opportunity to collaborate with the head teachers. In addition to that, I also had an opportunity to participate in the school-based workshops and observe lessons.

Focus areas in teachers' capacity building in 2019 were positive discipline, active learning methods and inclusive education. Finnish teachers facilitated school based pedagogical workshops in which methods related to the focus areas were introduced and practiced together.

Some examples of methods introduced and tested were bingo and using a ball to encourage learners to ask questions. Bingo is a game that can easily be adapted for example learning languages but of course also in other subjects like geography and biology. Reflecting subjects studied does not need to be teacher centric; instead, learners can ask questions by throwing a ball to each other.

Peer coaching included observation and supportive supervision (see e.g. UNHCR Introduction to training for primary school teachers in crisis contexts). Finnish teachers participated as observers in the lessons given by the Ugandan teachers. Afterwards the lesson was reflected together. The aim was to bring in new perspectives and encourage Ugandan teachers to trying new methods. Working together was a process of mutual learning. The closer I saw the challenges the stronger I felt that I needed not only to support but also to defend the teachers. We all live and work in a specific context and we are not free from the pressure of context and culture.

In today's Finland, corporal punishment and discipline based on fear and emphasis on mistakes are not accepted. Personally, I do not accept physical or mental violence in any form or by any means. In Finland, the law prohibiting corporal punishment came into force in 1984. I did not see corporal punishment much but in the discussions with representatives of the Parent Teacher Association issue seemed to be contradictory. Some parents considered corporal punishment necessary. The change at schools will take place side by side with how attitudes will change in homes and in the society in general.

At least at the primary schools in Yumbe, there were several teachers, who were competent in teaching children with special needs. Physical disabilities are easy to identify for their visibility, but awareness related to mental learning difficulties like dyslexia or ADHD are more difficult to identify or to take into account. There are few opportunities for the pupils to get properly examined and the teachers to get extra resources for pupils with special needs. Big group size can make individualized teaching almost impossible. Moreover, from linguistic perspective, one of the main challenges related to inclusive education is the use of English as the language of instruction already at 4th grade. Being grown into using their own mother tongue, it was easy to see that very few of the learners could follow the teaching delivered in English at that age. At the same time, head teachers considered improvement in learners' language skills as one of the most important objectives. Good English is seen as a prerequisite for success in studies and future employment.

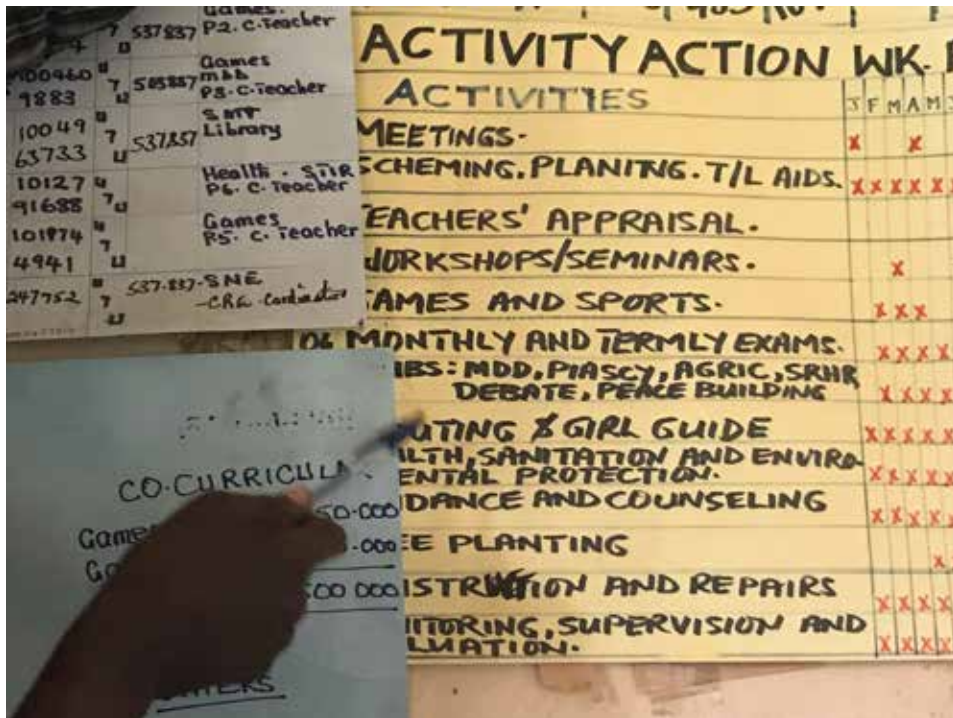
The teaching in schools I visited, was rather teacher-centered, based on repetition and aiming at remembering. There were also very few learning aids available. In full classrooms, learners easily got restless and noisy. The activating methods introduced by Finnish teachers may have been feared to make learners even more restless. Playfulness and joy as part of teaching were somewhat alienated. I realized that learning outcomes are regularly tested. Testing is residue from the colonizer UK's model of education and it adds pressure to teachers' being under scrutiny, and hinders teachers' autonomy. It is understandable that continuous testing is reflected in how education is delivered. You get what you measure.

## COLLABORATION WITH HEAD TEACHERS

Finnish volunteers collaborated with teachers but also with head teachers. Focus areas in the head teacher programme on 2019 were positive management, pedagogical leadership and school-home-community collaboration. Methods used in the head teacher programme were a Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT) analysis, Critical Friends Meeting and updating the school based Action Plan.

I had the pleasure of working with two quite different head teachers. The first of them was a senior and at the end of his career. He had a long-view perspective to school management and he analyzed the challenges in education from a holistic perspective. The other head teacher was younger and career-oriented. He was more optimistic and, I think, a visionary leader, who analyzed the situation of his school in relation to opportunities and his long-term visions.

Despite the very modest facilities, the process of school management and leadership is broadly similar to that in Finland. The concepts the head teachers used were very modern. The SWOT analysis, the action plan and its monitoring, as well as the continuous improvement process, were familiar and in use. Due to the lack of information technology available, various documents were in the form of flip charts on the wall or papers on the head teacher's archives (picture 3).



Picture 3. School Management; statistics and follow up documentation. Photo: Susanna Kivelä, CC BY-SA 4.0

Head teachers spoke amazingly directly and openly about challenges and weaknesses. In Finland, things are often presented for the best as it seems somewhat necessary to keep up with the good reputation despite many challenges. As weaknesses and threats, head teachers identified firstly poor time management but also difficulties related to quality management, financial management and knowledge management, poor learning outcomes and large group size. What surprised me the most was that also very sensitive topics such as poverty, hunger, lack of rules and discipline, early marriages, family planning, absenteeism of learners and teachers were raised. Head teachers identified strengths and opportunities, too. Large enrollment, positive attitude among teachers, active collaboration with parents and with local community, visionary approach to school management, participation in domestic and international development project were considered as positive factors.

Clearly, challenges and opportunities are interconnected. Inadequate knowledge management restricts management in general. Data management is difficult without information technology. Information technology requires resources and infrastructure. Lack of resources is of course a problem head teachers cannot solve themselves. On the other hand, better performance leads to bigger enrollment, which leads to bigger group size, which leads to increasing workload and decreasing performance. There is not much head teacher can do to the teacher/learner ratio. Many challenges in school management are actually social and cultural challenges.

ges or threats beyond the control of head teachers. On the other hand, as highlighted in our joint discussions, every challenge solved becomes a strength and an opportunity. Confidential and open relationships with both teachers and the community play an important role in this.

Critical Friends Meeting is a teamwork process in which different stakeholder group representatives innovate and look for solutions to a given challenge. A challenge chosen by one head teacher was studied in groups of learners, representatives of the Parent-Teacher Association (PTA) and School Management Committee (PTC) and a group of head teachers from two other primary schools.

The challenge chosen by the head teacher, in Critical Friends Meeting I attended, was “poor support from the parents”. I participated in a group of PTA and SMC representatives. I was surprised that the group did not attempt to solve the challenge as such, but to discuss reasons and root causes behind the challenge. The discussion was again very direct and open. The discussion was conducted both in the local language and in English. Comments in local language were translated into English for me. The discussion revealed again, how challenges are intertwined: poor performance leads to poor support and vice versa. At the end of the meeting, each group presented its recommendations for the head teacher, who selected some of them to school's action plan. Recommendations chosen by the head teacher for further action were regular home visits and active participation in public events, strengthening alumni collaboration and improvement of performance by getting teachers on tasks, monthly tests and the following of timetables. I was impressed by the learners' and teachers' input. The courage to say things out loud is one of the key strengths in Uganda, at least at primary schools I visited.

At the end of the WTP, we had the end workshop. In the end workshop, each school drew up a roadmap describing how the school would promote new teaching methods introduced. Again, we took out our chairs, brought in flip papers and markers, and set up a table structure. It was impressive to hear the presentations. The presentations were well structured, as always in Uganda. In roadmaps new learning methods introduced and tested were evaluated from the school point of view, but in addition to that, also considered who and how would promote the wider use of the methods in schools.

In Uganda a seminar or workshop may be opened with a short prayer with people from different religious groups in the audience; religion can be discussed openly at least in Uganda. Opening remarks in workshops and seminars can be formal, well-structured and long. It is important to mention the most important participants separately and by name. It is also good to find out in advance whose name should be mentioned first, etc. If your name is mentioned in a speech, the audience may expect you to give a speech as well.

## REFLECTION

It is critical to note that all together I spent in Uganda only three weeks, out of which only two weeks at schools. That is not a long time. That period was still, from my perspective, a period of experiential learning and a starting point for further reflections. In general, I was surprised to understand how similar the concepts, processes and goals in school management and teaching are in Finland and Uganda. We teachers understood each other very well and quickly. However, because the conditions are different, the ability to apply new ideas to local conditions is a probably the key skill common to all of us teachers, especially teachers and head teachers I met in Uganda.

I believe that everyone in the group of Finnish voluntary teachers reflect their experiences based on their own educational background and work experience. Since my background is in economic geography the concept of “embeddedness” returned to my mind.

Embeddedness emphasizes how all social relations and processes are connected to local networks and structures and how they are affecting each other. Embeddedness is the opposite of examining a phenomenon, such as education, in isolation from its environment (Granovetter, 1985). Working as a WTP volunteer in a foreign culture made embeddedness visible. At home, we are so accustomed to our own culture that we often don't even recognize it. Embeddedness requires place-conscious approach in development. Place and space differ in concepts. A place is a human perspective and experience of space. In development projects, a place-aware approach could mean the phenomenon is contextualized emphasizing the perspective and experiences of local actors. In genuine development collaboration, the ways of action are tailored to suit the needs of the local conditions raised by the locals as the experts of their own context and needs. The phenomenon and its development are contextualized. (Sheridan 2018; Gruenewald 2003.)



## References

**Bazilio, K.** 2019. Analysis of the Different Education Policy Reforms in Uganda (1922-2000). Research Association for Interdisciplinary Studies. pp. 311-317

**FCA Finn Church Aid** 2016. Teachers without borders started teaching in Finnish. Accessed 28 Sep. 2020. <https://www.kirkonulkomaanapu.fi/en/us/annual-report-2016/teachers-without-borders-started-teaching-finnish/>

**Granovetter, M.** 1985. Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. The American Journal of Sociology, Vol 91. No. 3. pp. 481-510

**Gruenewald, D.A.** 2003. Foundations of Place: A multidisciplinary framework for place-conscious education. American Education Research journal, 40 (3), pp. 619-654

**Namukwaya, V. A. & Kibirige, I.** 2019. Parents' perceptions of universal primary education in Kotido District, Uganda. Issue in Educational Research, 29 (2). pp. 502-518

**Sheridan, M.** 2018. Genius Loci: Introducing a Place-conscious Approach to Management Education. e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching. Vol 12. No. 2. pp. 63-77.

**UNHCR** n.d. Introduction to training for primary school teachers in crisis contexts. Accessed 29 Sep. 2020. [http://s3.amazonaws.com/inee-assets/resources/TICCWG\\_TeacherTrainingPack\\_-\\_all\\_files\\_no\\_ppts\\_\(3MB\)\\_v2.pdf](http://s3.amazonaws.com/inee-assets/resources/TICCWG_TeacherTrainingPack_-_all_files_no_ppts_(3MB)_v2.pdf)

## 12 Vapaaehtoistoissa ja kulttuurikylyssä Itä-Afrikassa

Janica Virkkunen

Otin mukaan rinkkani sekä vapaaehtoisjärjestölle lahjoitetun ompelukoneen ja suuntasin kohti lentokenttää elokuun alussa 2020. Tarkoituksenani oli viettää seuraavat kaksi ja puoli kuukautta vapaaehtoistoissa Keniassa, Makongenin kylässä Itä-Afrikassa. Kyseinen vapaaehtoisjakso oli samalla turvallisuuden ja riskienhallinnan tradenomiopintojeni viimeinen harjoittelujakso, jonka toimeksiantajana toimi voittoa tavoittelematon Home Street Home -hyväntekeväisyysjärjestö.

Home Street Home ry on vuonna 2014 perustettu ja rekisteröity voittoa tavoittelematon järjestö, joka toimii useiden lapsien hyvinvointia ja -oikeuksia sekä tyttöjen koulutusta edistävien projektien parissa Itä-Afrikassa, vahvassa yhteistyössä Kenian viranomaisten sekä Kwalen piirikunnan ministeriön lasten palveluiden toimiston kanssa. Tällä hetkellä järjestöllä on käynnissä reilut kaksikymmentä projektia, joista monet liittyvät hyväksikäytettyjen tyttöjen, sekä väkivallan uhreiksi joutuneiden ja silpomista sekä pakkoaviolittoja pakenevien lasten auttamiseen. Projekteihin lukeutuu muun muassa Kwalen piirikunnan alueelle Rescue Center -turvakotikeskuksen rakentaminen, jonka tarkoituksena on tulevaisuudessa toimia vuorokauden ympäri avoimena kriisisijoitusyksikkönä turvapaikkaa tarvitseville lapsille. (Home Street Home. 2020.)

Turvakotikeskuksen yhteyteen valmistui suomalaisen Kalevala Korun rahoituksella Kalevala Training Center -kursikeskus, joka tarjoaa heikommissa asemassa oleville nuorille tytöille ja naisille mahdollisuuden kouluttautua ammattiin (Kalevala Training Center.) Oman harjoitteluni aikaiset tehtävät turvallisuuskonsulttina keskittyivätkin erityisesti kursikeskuksen turvallisuuden kehittämiseen, työntekijöiden ja vapaaehtoisten kouluttamiseen sekä turvallisuusaineistojen luomiseen.

Asuin paikallisen perheen luona savimajassa koko harjoittelujakson ajan. Majoituksen lisäksi kuukausittain maksamaani summaan sisältyivät kaikki ateriat, jotka valmistettiin kolmen kiven nuotiolla. Kuukausimaksuni osoitettiin lyhentämättömänä isäntäperheelle ja kyseisillä maksuilla katettiin muun muassa kodin vuotavan katon remontti. Loppumatkastani vesisateella ei kukaan siis joutunut enää heräämään märästä

sängystä. Alun perin tarkoitukseni oli hakea oppilaitokseltani apurahaa harjoittelujaksoni toteuttamiseen, mutta valloillaan olleen koronapandemian vuoksi kaikki kansainvälinen toiminta peruuntui syyslukukauden 2020 ajalta. Jouduin puntaroimaan ratkaisuani monelta eri kantilta, ja lopulta toimeksiantajani kannustamana päätin lähteä omakustanteisesti paikkaan, jossa korona-aikana apua eniten tunnuttiin tarvitsevan.

Paikallisen perheen kanssa asuessa pääsin elämään aivan tavallista kylän arkea, jolloin sain nauttia melkoisesta kulttuurikylystä. Ensimmäiset viikkoni kylässä olivat häkellyttäviä ja sain yhä uudelleen yllättyä siitä, kuinka tervetulleeksi kyläläiset saivat itseni tuntemaan. Paikallisten ystävällisyys ei tokikaan kohdistunut vain minuun, vaan se näkyi selvästi joka päivä ja lähes kaikenlaisissa tilanteissa. Esimerkiksi kun huoneesta loppuivat tuolit kesken, siirtyi tuolilla jo istunut lattialle, mikäli joku vielä saapui paikalle. Tarjoten siis omaa istumapaikkaansa, jotta huoneeseen saapunut koki olevansa tervetullut. Ensimmäisten päivien aikana jostain saattoi myös ilmestyä tuntematon lapsi, joka ojensi minulle keitetyn kananmunan, toivottaen samalla tervetulleeksi kylään. Matkani viimeisiin päiviin saakka sain hämmentyä ja tuntea oloni usein vaikeaksi. Paikallisten ystävällisyys sekä yhteisöllisyys olivat itselleni jotain ennennäkemätöntä ja mahtavaa.

Pienen Makongenin kylän asukkaat kuuluvat keskenään eri heimoihin ja etnisiä taustoja löytyy useita erilaisia. Lisäksi kylässä on niin muslimeja kuin kristittyjäkin, jotka kaikki elävät sulassa sovussa keskenään. Vaikka tiesinkin tästä etukäteen, oli yllättävää huomata, kuinka kunnioittavasti kyläläiset suhtautuvat eri taustoihin sekä uskontoihin. En kuitenkaan voisi antaa vain yhtä vastausta siihen, miksi kylässä esimerkiksi toimitaan tietyllä tavalla eri tilanteissa. Eri taustoista tulevat perustelivat nimittäin asiat hyvinkin eri tavoin, toisinaan jopa päinvastaisesti keskenään. Kenialainen kulttuuri todella on hyvinkin värikäs sekä monimuotoinen ja maassa esiintyy paljon syvälle juurtuneita uskomuksia, jotka tuovat omia haasteitaan päivittäiseen elämään. Aiheesta onkin kirjoitettu useita suomenkielisiä julkaisuja, muun muassa ajankohtainen Tehy-lehdessä julkaistu kolumni: "Kuka saa hoitoa koronaan?", jossa kerrotaan koronaan liittyvien uskomusten vaikutuksesta kenialaisten arkeen.

Matkani aikana toki näin ja koin myös paljon raskaita asioita sekä jouduin erittäin vaikeiden päätösten eteen niin työssä kuin siviilissäkin. Vaikka joku voisikin puhua rohkeudesta tai vahvuudesta, ei mielestäni tällaisessa matkassa kyse ole siitä. Ratkaisevaa on se, kuinka paljon haluaa oppia ja ymmärtää. Olisin voinut palata kotiin heti niin halutessani, paikallisilla ei kuitenkaan ole tällaista vaihtoehtoa. Sain matkani aikana käytännön oppeja siitä, mitä ihmisoikeuksien julma ja räikeä rikkominen merkitsee ja kuinka uskottoman mitätön voi ihmisarvo olla. Vastapainona sain nähdä kuinka ne, jotka elävät ääriolosuhteissa ja joilla on kaikkein vähiten, omistavatkin jotain todella suurta, ainutlaatuista ja mahtavaa - ilman että edes sitä ymmärtävät. Kyläläiset muodostavat uniikin yhteisön, jossa välitetään aidosti lähimmäisistä, eikä vain verisiteeltään lähimmäisistä, vaan siitä, joka asuu naapurissa. En ole kahdenkymmeneneljän elinvuoteni aikana vielä paljoa ehtinyt maailmaa näkemään, mutta uskon nyt eläneeni ympäristössä, jollaista ei täältäpäin maapalloa voisi löytää. Makongenin kylässä osataan iloita avoimesti siitä kaikkein pienimmästäkin, koska huomisesta ei tiedä.

## Lähteet

**Home Street Home.** 2020. Viitattu 1.9.2020. <http://www.homestreethome.fi/>

**Kalevala Training Center.** Viitattu 3.9.2020. <https://www.kalevala.fi/pages/kalevala-training-center>

**Wallenius, V.** 2020. Kuka saa hoitoa koronaan? Tehy-lehti 17.8.2020. Viitattu 1.9.2020. <https://www.tehylehti.fi/fi/keskustelua/kuka-saa-hoitoa-koronaan-tehy-lehden-kolumnisti-kertoo-arjestaan-keniassa>

## 13 Vietnam kulttuurienvälisen osaamisen kouluna

Päivi Haapanen

Riisipeltoja. Mitä ihmettä, laskeudumme keskelle riisipeltoja? Missä kaikki talot ovat, missä suurkaupungin sykkeet? Minne olen menossa seuraavaksi puoleksi vuodeksi? Olin laskeutumassa Vietnamiin, pääkaupunki Hanoiin. Oli kansainvälinen Naistenpäivä vuonna 2000. Jännitti kyllä, olivathan mielikuvat sotaisasta Vietnamista vaikuttaneet odotuksiini ja luoneet ennakkoluuloja.

Olin päässyt kansainvälisen liiketalouskoulutuksen yhteydessä tutustumaan eri Aasian maiden liiketoimintakulttuureihin. Päämääräkseni oli valikoitunut Vietnam, sillä siellä oli Suomen Ulkoministeriön rahoittama Pohjois-Vietnamin metsätalouden kehittämiseen liittyvä hanke, jossa mukana oli myös suomalaisia toimijoita. Pääsin mukaan tuohon projektiin. Työskentelin projektissa vastaten pienyrittäjien markkinatutkimuksesta sekä tein köyhyystutkimusta paikallisten heimojen parissa. Tutustuin paikallisiin perheisiin vuoristossa ja samalla yritin ymmärtää köyhyyden syitä ja löytää mahdollisia keinoja saada lisättyä taloudellista hyvinvointia.

Kokemukseni vieraista kulttuureista ovat antaneet ymmärrystä eri kulttuureja kohtaan, mitä tarvitsen nykyisissä työtehtävissäni kansainvälisten asioiden suunnittelijana. Tässä artikkelissa tarkastelen niin kulttuurienvälisiä osaamista yleisesti kuin myös omakohtaisia kulttuurisia ennakkoluulojani ja oppimistani Vietnamissa viettämänäni aikana. Kannustakoon tämä artikkeli myös muita lähtemään kohti tuntematonta ja laajentamaan kulttuurista horisonttiaan.

### KULTTUURIENVÄLINEN OSAAMINEN

Vieraaseen kulttuuriin sopeutumisessa auttavat kulttuurienväliseen osaamiseen liittyvät tiedot, kuten kulttuurinen itsetuntemus ja kielitietoisuus sekä käsitys globaaleista asioista ja trendeistä. Itselläni Vietnamin kulttuuriin liittyvät tiedot olivat kuitenkin etukäteen vajavaiset, täytyy myöntää. Tietämykseni kulttuurista

ja tavoista kasvoivat Vietnamin ollessani, minkä myötä oma sopeutumiseni helpottui. Myöskin paikallisen kielen alkeiden opettelu auttoi minua sopeutumaan sekä lähestymään ihmisiä. Muutaman sanan vaihtaminen heidän omalla kielellään madalsi kynnystä parempaan tutustumiseen.

Kulttuuritietämyksen lisäksi kulttuurienväliseen osaamiseen liittyvät myös taidot, kuten kuunteleminen, havainnointi ja asioiden näkeminen toisten näkökulmasta. Taidot kehittyvät vieraassa kulttuurissa asuttaessa; toki tietoisuus näistä ja omista taidoista auttaa tekemään taitojen kehittämisestä systemaattisempaa. Näitä samoja taitoja vaaditaan nykyisessä työelämässäkin, kuten olen itsekin huomannut työskennellessäni eri kulttuurista lähtökohtaa olevien ihmisten kanssa.

Asenteet liittyvät vahvasti kulttuurienväliseen osaamiseen. Näitä ovat kunnioitus ja toisten kulttuurien arvostus, avoimuus ja arvostelusta pidättäytyminen, uteliaisuus, erilaisuuden näkeminen oppimismahdollisuutena sekä monitulkintaisuuden sietäminen (Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa – koulutusmateriaali 2018).

Omat asenteeni muuttuivat paljon Vietnamin oloni aikana. Asenteeni ja ajatukseni avartuivat, mistä on ollut hyötyä myöhemminkin. Itseasiassa hyötyä on ollut siitä, että asenteita on voinut muuttaa, niiden on voinut antaa kehittyä. Itseäkin helpottaa tietämys, että asenteiden kehittyminen on jatkuva muutosprosessi.

Kulttuurienvälinen osaaminen tuo miellelyhtymän monikielisyydestä ja avoimesta, ennakkoluulottomasta suhtautumisesta ja vuorovaikutuksesta toisten kulttuurien, uskontojen ja heidän edustajien kanssa (Lasonen & Halonen 2009, 12). Kulttuurienvälinen oppiminen on lisäksi vastavuoroisuutta, se vaatii avoimuutta ja myös jossain määrin luottamusta kummaltakin osapuolelta.

Kun halusin oppia vietnamilaisesta ajatusmaailmasta lisää, niin vastaavasti minun piti olla avoin omasta elämästäni ja kulttuuristani. Buddhalaisuus oli kaikkialla luoden raamit elämiselle ja sen arvoille. Jotta ymmärsin tätä, niin se vaati minulta kunnioitusta ja ennakkoluulottomuutta heidän näkemyksiään ja uskomuksiaan kohtaan.

## ENNAKKOLUULOT

Ennakkoluulot ovat ihmiselle tyypillinen tapa järjestää ajatuksiaan. Koska kaikesta ei voi itse tietää ennalta, ihminen turvautuu tyypittelyyn ja luokitteluun. Jotta pystymme hallitsemaan kaikkea informaatiota ympärillämme, tarvitsemme nopeita jaotteluja ja hahmotelmia. Niiden avulla monimutkaisista ilmiöistä tehdään yksinkertaisia. (Rasilainen 2018)

Törmäsin itse omiin ennakkoluuloihini saapuessani Vietnamiin. Kuvittelin paikallisten olevan enemmän tai vähemmän varauksellisia vierasmaalaisia kohtaan. Perusteettomia ennakkokäsityksiä minulla oli paljon, sillä maatietouteni rajoittui median muokkaamaan mielikuvaani sotaisasta Vietnamin. Ihmiset varmaankin suhtautuisivat vihamielisesti länsimaalaisiin. Nämä ennakkoluuloni vietnamilaisista eivät sitten lopulta pitäneetkään paikkaansa: aika pian huomasin, että ihmiset olivat helposti lähestyttävviä ja kiinnostuneita länsimaalaisista.

Pienessä pohjoisen kaupungissa ei tuolloin vielä ollut paljon länsimaalaisia näkynytään, joten paikalliset pitivät huolta väliillä hieman eksyneestä valkoihoisesta. Vietnamilaisilla oli jo tuolloin suotuisa suhtautuminen kansainvälisyyteen – he suhtautuivat joustavasti ja avoimesti vieraan kulttuuriin edustajiin eli minuun ja kollegoihini. Ennakkoluuloni sisäänpäin kääntyneestä ja varauksellisesta kansakunnasta karisivat pikkuhiljaa.

Päällimmäisenä muistonani on säilynyt ihmisten ystävällisyys, vieraanvaraisuus ja luja usko tulevaisuuteen. He kokivat, että köyhyydestä ei pääse vanhoja muistellessa, vaan heillä oli kova halu yrittää rakentaa kaikin tavoin parempaa tulevaisuutta. Mainittakoon pienenä anekdoottina, että monen perheen haave oli



saada emakkosika, mutta se oli kallis, ja jostain syystä varsin hankala saada säilymään hengissä pitkään. Ratkaisun avaimet ja toiveet parempaan taloudelliseen hyvinvointiin eivät välttämättä olleet aina aivan mahdollisia.

Lohdullista on se, että kaikilla ihmisillä on toisia ihmisiä ja ihmisryhmiä koskevia ennakkoluuloja, ennakkokäsityksiä ja stereotyyppioita. Niiden todenperäisyyden kyseenalaistaminen tapahtuu aidoissa kontakteissa vieraan kulttuurin edustajien kanssa: luulo vaihtuu tiedoksi, joka puolestaan jalostuu osaamiseksi.

## KANSAINVÄLISTYMISEN MERKITYS HENKILÖKOHTAISEEN KASVUUN

Yhteiskuntamme muuttuu jatkuvasti yhä monikulttuurisemmaksi, joten tietojen kartuttamisen lisäksi tarvitaan henkilökohtaisia taitoja ja kykyä nähdä erilaisuus voimavarana. Kansainvälisyys ja monikulttuurisuus määrittävät vahvasti nyky-yhteiskuntaa, joten kansainvälistymisen merkitys on kaikkialla.

Vuonna 2005 tehdyn CIMOn tutkimuksen mukaan, johon viitataan Piilotettu Osaaminen (2013) julkaisussa, harva yritys piti kansainvälistymistaitoja merkittävänä. Tuolloin kansainvälisyysosaaminen nähtiin lähinnä kielitaitona ja kulttuurinymmärryksenä. Vuonna 2020 kansainvälisyys on jotain, mikä on nivoutunut yhä enemmän ihmisten arkeen. Perinteinen kansainvälisyys on tehnyt itsensä tavallaan tarpeettomaksi. Ei siksi, ettei sitä ole, vaan koska sitä on niin paljon. On vaikea nähdä erityistä arvoa jollain, mikä on mukana kaikessa omassa toiminnassa. (Piilotettu osaaminen 2013, 25). Kansainvälisyys on paljon enemmän kuin liikkuvuutta, kielitaitoa ja kulttuuriymmärrystä tai kansainvälisiä verkostoja.

Ulkomaan kokemukset ja kokemukset eri kulttuureista vaikuttavat henkilökohtaiseen kasvuun. Kielitaidot tietysti karttuvat, mutta myös tietämys, kulttuurien osaaminen ja omat ja toistenkin asenteet laajenevat. Sitä kautta suvaitsevaisuus erilaisuutta kohtaan kasvaa. Henkilökohtainen kasvu on kykyä ajatella omaa kokemuspiiriään laajemmin, ja kykyä toimia monenlaisissa yhteisöissä riippumatta sijainnista tai kielestä (Piilotettu osaaminen 2013, 24).

Oma työkokemukseni Vietnamista oli alkusysäys muulle kansainvälistymiselle ja halulle ymmärtää toisia kulttuureja paremmin. Matkan varrella olen välillä törmännyt vahvasti omaan ennakkokäsityksiini kulttuurien arvomaailmoista, mutta olen onneksi pystynyt suhtautumaan avoimesti ja muuttamaan omia näkemyksiäni. Tiedot, taidot ja asenteet ovat kehittyneet vuosien varrella. Kansainvälistymiskokemukset ovat olleet osana omaa henkilökohtaista kasvuani ja lisänneet vuorovaikutustaitojani ja ennakkoluulottomuutta.

## LOPUKSI

Mitä itse opin? Ainakin sen, että olen törmännyt omaan ennakkoluuloihin, mutta olen päässyt niistä yli, kun olen antanut tilaa toisenlaisille näkökulmille. Kuten olen maininnut, mielikuvani ja ennakkoluuloni vietnamilaisesta perustuivat vajavaiseen tietämykseen heidän kulttuuristaan. Vaihto-aikani osoittivat minun olleen väärässä ennako-olettamusteni kanssa. Työskentely eri kulttuurissa antaa myös taitoja kuunnella toisia ja taitoja arvostamaan eri näkökulmia, jotka voivat pohjautua kokemuksiin, joista itsellä ei ole mitään tietoa. Olen oppinut sen, ettei erilaisuutta tarvitse nähdä haittana. Meillä oli Vietnamin projektissa yhteiset tavoitteet ja niitä kohti mentiin. Ilman erilaista tietoa ja taitoa yhteisiin päämääriin ei olisi päästy. Vietnamilaisilla oli kulttuurinen tietämys ja meillä suomalaisilla enemmänkin tietoa metsätaloustieteestä ja köyhyyden mittareista ja määritelmistä.

Voin todeta Lasosen & Halosen (2009, 134) mukaisesti, että sivistymätön erilaisuuden arviointi on omiaan synnyttämään konflikteja, kun taas sivistynyt erilaisuuden arviointi ruokkii vaurautta ja hyvinvointia. Tästä



olen samaa mieltä, voin itse heijastella omia kokemuksia vuosien varrelta. Olen oppinut kulttuurista osaamista hyväksymällä erilaisuutta ja kuuntelemalla toisten kulttuurien viisautta ja perintöä.

Osallistuminen kansainväliseen vaihtoon syvensi kulttuurista ymmärrystäni ja osaamistani, mikä on edistänyt kansainvälisyysvalmiuksia sekä syventänyt globaali-osaamistani. Kansainvälisessä vaihdossa erilaisten ihmisten kohtaaminen synnyttää laaja-alaisempaa ymmärrystä asioihin sekä antaa keskusteluiden kautta rikkaita kokemuksia. Omassa työssäni tuon Vietnamin työharjoittelun jälkeen olen ollut tekemisissä monien eri kulttuuritaustaisten ihmisten kanssa niin työssä kuin vapaallakin. Ei pidä antaa omien ennakkoluulojen hämätä, aina pitää antaa mahdollisuus. Mahdollisuus myös itselle avartaa omia näkemyksiään.

Nykyisten kansainvälisten työtehtävieni tiimoilta voin todeta, että tiedollinen kohtaaminen sekä henkilökohtainen kohtaaminen auttavat toisen kulttuurin tuntemisessa ja erilaisuuden hyväksymisessä. Kulttuuriväläinen osaaminen sisältää myös henkilökohtaisia ominaisuuksia ja opittavia taitoja, joita voi kehittää. Globaali-osaamisen taitoja tarvitaan entistä enemmän ja tämä näkyy myös Laurean strategiassa 2030. Henkilökunnalta vaaditaan tietynasteista globaalia osaamista, jotta voimme edelleen olla mukana välittämässä oikeanlaista asiantuntijuutta eteenpäin Laurean opiskelijoille ja muille kumppaneillemme. Tätä myötä yhteiskuntamme muuttuu yhä monikulttuurisemmaksi sekä suvaitsevaisemmaksi. Laurealla on tässä myös oma tehtävänsä alueellisena, kansallisena ja kansainvälisenä toimijana.

## Lähteet

**Lasonen, J & Halonen, M.** (toim.). 2009. Kulttuurienvälinen osaaminen koulutuksessa ja työelämässä. Suomen kasvatustieteellinen seura ry. Jyväskylän yliopistopaino.

**Laurea-ammattikorkeakoulun strategia 2030** n.d. Laurea-ammattikorkeakoulu Viitattu 30.11.2020. <https://www.laurea.fi/globalassets/koulutus/documents/strategia-2030-saavutettava-aukeamittain.pdf>

**Piilotettu osaaminen** 2013. Demos Helsinki. Viitattu 5.10.2020 <https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2013/04/Piilotettu-osaaminen-raportti1.pdf>

**Rasilainen, L.** 2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa – koulutusmateriaali 2018. Viitattu 3.10.2020. <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk>

## 14 Kahden kulttuurin matka lapsuudesta aikuisuuteen

Rebecca Kärkkäinen

Vietin elämäni ensimmäiset kaksikymmentä vuotta Kehä III:n ulkopuolella pienessä tuppu kylässä, jossa aamuisin ikkunan avattuani kuulin takapihallani lampaiden äänen. Kasvoin ympäristössä, joka oli jatkuvasti täynnä tuttuja ja turvallisia kasvoja ja jossa pystyin nimeämään ja tunnistamaan kaikki omanikäiseni lapset, jopa heidän vanhempansa. Olin kolmannella luokalla ala-asteella, kun luokallemme saapui vietnamilainen tyttö: ensimmäinen ystävä, joka erottui piirteiltään muista koulun lapsista. Tytöllä oli kauniit, pitkät ja tummat hiukset sekä kahvinruskea iho. Siitä päivästä lähtien, lähes viidentoista vuoden ajan, olen oppinut parhaalta ystävältäni keskustelujen, tarinoiden sekä yhteisen eletyn nuoruuden kautta aivan uudelta puolelta kulttuurista mantereeseen toiselta puolen. Kulttuuritieteistä kiinnostuneena olen myöhemmin perehtynyt Vietnamin kulttuuriin entistä syvemmin. Tämän kirjoituksen tarkoituksena on vertailla suomalaista ja vietnamilaista kulttuuria Hofsteden kulttuuriseen malliin peilaten ja tarkastella niitä kulttuurillisia piirteitä, jotka eroavat perinteisessä suomalaisessa ja vietnamilaisessa perheessä, kasvatuksessa ja arjessa.

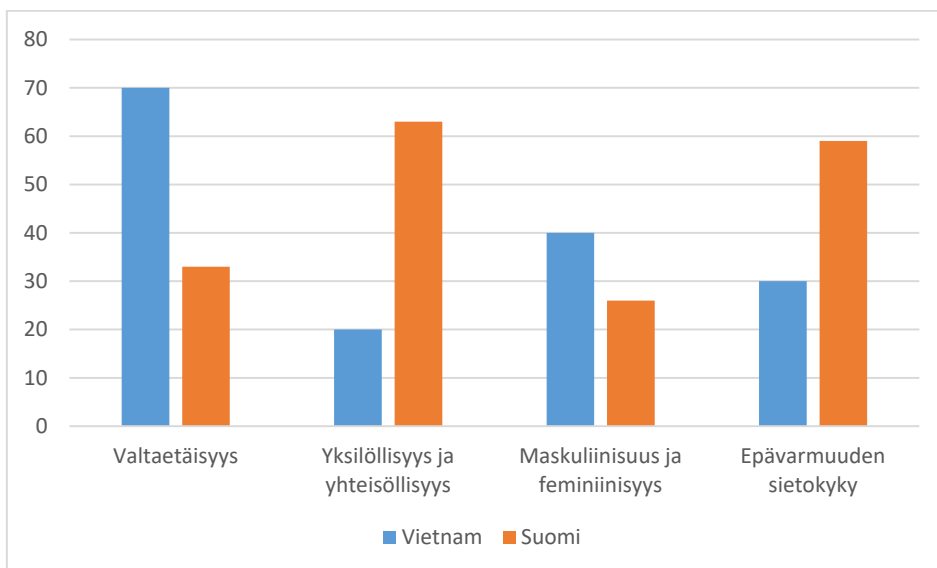
### SUOMALAISUUDEN JA VIETNAMILAISUUDEN KULTTUURISET ULOTTUVUUDET

Kulttuuri on ihmisen opitun käyttäytymisen sekä alkukantaisten toimintojen summa, joka erottaa sen muista ryhmistä. Kulttuuri elää, muovautuu ja siirtyy yhteiskunnassa sukupolvelta seuraavalle. Kulttuuriin voidaan laskea kaikki ne asiat, joita ihmiset ja kansat ovat olemassaolonsa aikana oppineet tekemään, arvostamaan ja uskomaan (Rasilainen 2018). Meistä jokainen kantaa mukanaan laajaa kirjoa ajattelutapoja, tunteita sekä toimintatapoja ja -malleja. Kulttuurista ja sen tutkimisesta puhuttaessa yksi keskeisimpiä nimiä on hollantilainen sosiaalipsykologi Geert Hofstede, joka teki 1960- ja 1970-luvuilla tutkimusta IBM-korporaatiossa kansallisten kulttuurien vaikutuksesta ihmisten ajatteluun, tunteisiin, käyttäytymiseen sekä yrityskulttuuriin

eri maissa. Tutkimustulosten mukaan kulttuurin keskeisiä ulottuvuuksia on alkuperäisesti neljä (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010):

- Valtaetäisyys
- Yksilökeskeisyys vs. yhteisöllisyys
- Maskuliinisuus vs. feminiinisyys
- Epävarmuuden välttäminen vs. epävarmuuden sietäminen

Vietnamilainen ja suomalainen yhteiskunta ja kulttuuri poikkeavat melko lailla toisistaan mainittuja ulottuvuuksia tarkasteltaessa. Suurimmat erot voi huomata valtaetäisyyden sekä yksilöllisyyden/yhteisöllisyyden suhteen, kuten kuvioista 1 käy ilmi.



**Kuvio 1.** Vietnamilaisen ja suomalaisen kulttuurin vertailu (Hofstede insights n.d.)

Ulottuvuuksista ensimmäinen, valtaetäisyys, määrittää maan suhtautumista ihmisten eriarvoisuuteen ja samanarvoisuuteen sekä kertoo suhteesta auktoriteetteihin (Hofstede Insights n.d.). Tässä ulottuvuudessa suomalaisessa ja vietnamilaisessa kulttuurissa on suuria eroja. Suomalaisessa kulttuurissa ja perheessä ihmisten välistä tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta pidetään korkealla arvossa. Suomessa voi pitkälti luottaa tukeva tuovaan sosiaaliturvaan sekä yhteiskunnan turvaverkoston, ja perheissä oletusarvona vanhemmat kantavat vastuun perheestään. Yhdenvertaisuus näkyy myös suomalaisessa koulussa, jossa opettajat odottavat oppilailtaan oma-aloitteellisuutta ja mielipiteitä. Tutustuessani ystävääni ensimmäisen kerran koulussa, muistan ihmetelleeni, kuinka niin ekstrovertti ja sosiaalinen tyttö voi olla luokkahuoneessa hiljainen ja ujo. Lapsena en vielä osannut ymmärtää kulttuurillisia eroja tai eroja kasvatuksessa. Ystäväni perheessä oli opetettu vanhempien ihmisten sekä auktoriteettien kunnioittaminen, joka näyttäytyi minulle aluksi ujoutena.

Tuo selkeä ihmisten arvojärjestykseen perustuva kuuliaisuus näyttäytyi minulle myös ystäväni kolmen tyttären ja äidin muodostamassa perheessä. Perheessä jokaisella oli selkeä rooli ja perheen töihin osallistuivat kaikki, iästä riippumatta. Vanhempien kunnioittaminen on konfutselaisen moraalin perusta ja lapset kasvate-

taan arvostamaan vanhempiensa työtä. En ole tähän päivään mennessä kuullut ystäväni korottaneen ääntään äidilleen, edes teinikuohunnassa. Ystäväni perheessä myös sisarusten välillä pätevät tietyt säännöt ja hierarkia. Ystäväni oli lapsista vanhin, joten hänen tehtäväkseen jäi pitää huolta nuoremmista sisaruksistaan sekä hoitaa taloutta äidin ollessa töissä. Kavereiden kanssa ei lähdetty ulos, ennen kuin koti on kunnossa äidin tullessa töistä. Meillä oli usein tapana tavata ystäväni luona, siivota yhdessä nopeampien tuloksien toivossa ja sitten lähteä hyvillä mielin ulos yhdessä.

Hofstede erottelee kulttuurillisia piirteitä yksilökeskeisyyden ja yhteisöllisyyden asteikolla, jonka puitteissa tarkastellaan sitä, onko kulttuurin keskeisempänä ajattelutapana individualismi vai kollektivismi, minä vai me (Hofstede et al. 2010). Käytännössä tämä näkyy esimerkiksi siinä, onko yksilön raha ja omaisuus yksin hänen vai tuleeko resurssit jakaa suvun kesken tai siinä, suositaanko omaa lähiryhmää muita enemmän (Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa – koulutusmateriaali 2018). Tässäkin suhteessa vietnamilainen ja suomalainen kulttuuri eroavat toisistaan vahvasti. Suomalainen kulttuuri on hyvin yksilökeskeinen eli jokainen huolehtii usein vain itsestään. Suomalaisessa kulttuurissa vallitsee käsitys, että yksilön raha ja omaisuus ovat yksin hänen. Ystäväni kulttuurissa ryhmän etu menee yksilön edun edelle ja usein kaikki yksilön toiminta edustaa koko perheen ja suvun mainetta. Niin menestys kuin myös kasvojen menetys vaikuttavat vietnamilaisessa kulttuurissa muiden käsitykseen hänen koko perheestään. Suvun mainetta tulee ylläpitää viimeiseen asti. Ystäväni on aina ollut perhekeskeisin ihminen, jonka tiedän. Perhettä tuetaan ja autetaan kaikissa tilanteissa niin henkisesti, fyysisesti kuin taloudellisestikin. Vietnamilainen kulttuuri on hyvin yhteisöllinen ja uskollisuus on ensiarvoisen tärkeää. Niin tärkeää, että se ohittaa useimmat muut yhteiskunnan säännöt ja määräykset. Tällainen yhteiskunta tukee vahvoja suhteita, joissa jokainen ottaa vastuun ryhmänsä muista jäsenistä. Nuorena tämä kulttuuriero oli minulle vaikein ymmärtää. Pahimmassa kapinaiässä oli haastavaa asettua perheelleen kuuliaisena ja tottelevaisena ystäväni saappaisiin, ja ymmärtää sitä vastuun määrää, joka hänellä oli hartioilla kannettavanaan jo pienestä pitäen.

Kolmas Hofsteden ulottuvuuksista tarkastelee maskuliinisuutta ja feminiinisyttä, eli sitä, miten kussakin kulttuurissa suhtaudutaan erilaisiin ihmissuhteisiin ja emotionaalisiin rooleihin. Maskuliinisessa kulttuurissa erilaiset haasteet, menestys, tunnustus sekä uralla eteneminen nähdään tärkeinä. Maskuliinisessa kulttuurissa suorituskeskeinen yhteiskunta on ihannemalli, jossa naiset huolehtivat ihmissuhdeasioista ja lapsista. Feminiinisemmässä kulttuurissa vallitsee sukupuolten välinen tasa-arvo niin työelämässä kuin kotonakin. Vastuuntunto, päättäväisyys ja kunnianhimo sopivat kaikille, mutta vaatimattomuus on rehentelyä hyväksyttävämpää. (Hofstede et al. 2010.) Vietnamilainen kulttuuri on perinteisesti ollut maskuliinisempi kuin suomalainen, ja on sitä hieman edelleenkin. Yhteistä kummassakin kulttuurissa on kuitenkin sukupuoliroolien suhteellisen tasainen jakautuminen sekä samankaltainen elämänlaadun arvostaminen ulkoisten puitteiden sijaan. Ystäväni perheessä äiti on voimahahmo, yksinhuoltajana sekä isä että äiti.

Viimeinen ulottuvuus, epävarmuuden välttäminen, kertoo siitä kuinka suurena uhkana epävarmuus ja epävarmuutta sisältävät tilanteet koetaan. Tämä ulottuvuus vastaa kysymykseen, kuinka yhteisö suhtautuu siihen, ettei tulevaisuutta voi tietää. Suomessa pyritään selkeästi välttämään epävarmuutta voimakkaasti. Täällä sääntöjä ja niiden noudattamista pidetään tärkeinä, aika on rahaa ja täsmällisyys on normi. (Hofstede et al. 2010.) Vaikka vietnamilaisessa kulttuurissa tulevaisuuden turvaaminen on tärkeää ja usein rahaa säästetään pahan päivän varalle tai lapsille perinnöksi, on se silti epävarmuutta sietävä kulttuuri. Vietnamilaisessa kulttuurissa epävarmuus nähdään normaalina elämään kuuluvana asiana ja jokainen päivä otetaan vastaan sellaisena kuin se tulee, velvollisuuksista parhain tavoin huolehtien. Tulevaisuutta turvataan tekemällä ahkerasti töitä: ystäväni äiti on omannut aina korkean työmoraalin ja istuttanut sen myös syvälle tyttäriinsä. Ystäväni on lapsesta saakka pitänyt huolta toimeentulosta ja itsenäisyydestä; nuorena opittu ahkeruus ja

korkea työmoraali ovat johtaneet hänet etenemiseen työssään ja esimiesaseman jo nuorena. Tästä kumpuaa osittain turvallisuuden tunne johon ei kuitenkaan tuudittauduta; huomenna asiat saattavat olla aivan toisin ja sitten eletään sen mukaan.

## LOPUKSI

Maailman eri laidoilla sijaitsevista Suomesta ja Vietnamista puhuttaessa on todettava, että kyseessä on kaksi aivan erilaista kulttuuria, joiden arvot eroavat paikoin hyvinkin vahvasti toisistaan. Sitä, mitä nuorena en toisesta kulttuurista aina ymmärtänyt, olen nykyään oppinut arvostamaan. Vaikka käsityksemme joistakin asioista saattavat olla jopa vastakkaiset, ovat tässä kirjoituksessa esitetyt kulttuurilliset eroavaisuudet niitä asioita, joita eniten vietnamilaisessa ystävässäni arvostan ja ihailen. Paras ystäväni ja hänen perheensä ovat opettaneet minulle niin paljon välittämisestä, vilpittömyydestä, rehellisyydestä, aitoudesta, avuliaisuudesta, epäitsekkydestä, ahkeruudesta, määrätietoisuudesta, itsevarmuudesta sekä kunnianhimoisuudesta, että välillä tunnen olevani osa heidän perhettään. Tässä piilee kulttuurien kohtaamisten suurin mahdollisuus ja rikkaus.

## Lähteet

**Hofstede, G., Hofstede G.J. & Minkov, M.** 2010. Cultures and Organizations - Software of the Mind. Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. McGraw Hill 2010.

**Hofstede insights** n.d. Country comparison. Viitattu 28.9.2020.

<https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/finland,vietnam/>

**Rasilainen L.** 2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa – koulutusmateriaali 2018.

Viitattu 30.9.2020. <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t2kk/mit%C3%A4-on-kulttuuri/ko>





## **PART III**

### **Assorted Fruits**

## 15 A Little Bit Lost

Ville Saarikoski

What is culture? How do you identify culture? How do you change culture? Do you need to change culture? When?

Most of us would relate culture with an experience of travelling abroad and meeting different people, experiencing a different environment, observing how some things are done differently in different countries. Some of us will relate culture to the arts, a painting, and a play at the theatre, a movie or music.

Hofstede's (2001) cultural dimension theory is a classic and is taught at university to many students in various different disciplines. It is also taught to e.g. salespersons, who travel abroad to sell their products. Sales representatives should be aware of the local culture and in particular, how the local culture is different from their own country. In this way, they will be able to avoid conflict and to navigate to a common understanding and trust, which is always essential and core to concluding a successful business transaction.

Interestingly Hofstede's original study was made in one single company: IBM. The theory is based on an observation that in different countries the values of employees can be grouped into values that are common and shared within the country, but differ when comparing countries. Cultural dimensions are hence characteristic to a population and when people from different countries (cultures) meet, they will experience these differences and in some cases through seemingly unavoidable conflict. (Hofstede 2001.)

I am by origin from Finland. Both of my parents are Finns. The first year of my life, I spent in Poland, the next six in Argentina, where I started my school in Spanish. The next six years I lived in East London, in the dockland area. At the time, this area would have been high on the list of "most dangerous areas to live in London". As a child, I learned to embrace the saying: "sticks and stones may break my bones, but names will never hurt me". Culture is language, culture is habits, but culture can also be an unwanted way of behavior, something very tangible. Above all, for me, culture is the feeling of "being a little bit lost".

As an adult, I have lived on two occasions a total of four years in Japan. With a local friend, we used to compare the difficulty in learning languages. Which one is more difficult, learning Finnish or Japanese? My argument is that Japanese is more difficult: I do not even know how to use the local dictionary. You can identify culture through the feeling of "being a bit lost". However, you never know why or how you are lost. The movie "Lost in Translation", by Sofia Coppola (2003) embodies this challenge in the context of Japanese culture, beautifully. The movie is classified as a romantic movie and hence the feeling "being a little bit lost" has a light and positive touch to it.

When travelling abroad you are aware that things might be different, the culture might be different. You have actively chosen to face a different environment and different culture. You might be just on holiday. Change comes because you had chosen to visit it.

In many cases change is an unwanted visitor, that comes from the outside, when you least expect it. Technology is, and has been, one of the key drivers of change for the last two centuries. Technology also changes the existing culture. Social media has emerged originally as a technology and is now changing our communities and culture. Even though we know, that technology has the potential to change we are often unprepared (Christensen 1997).

Technology is not the only source of change. Unexpected natural catastrophes can be another source of change.

Presently we are riding through the covid-19 pandemic. When my country Finland shut down -martial law implemented, university campuses closed, teaching moved online overnight. We had no other option. We had to teach online. We knew and have known for more than a decade of the potential of technology to change (disrupt) also education (Christensen, Horn & Johnson 2008). Yet we were much unprepared.

We are now, in our educational institutes and our teaching environment, facing unexpected change on two dimensions – a pandemic and technological change in education.

Gareth Morgan (1986), a professor of organizational behavior, describes the organization through eight different metaphors (e.g. as a machine, an instrument of domination and as a political systems). When change enters the workplace, it enters a community of people, a community with its own sub-culture, the organizational culture. The way Gareth Morgan classifies an organization and its culture, is interesting when compared to the classification of Hofstede; his findings also originated from one single organization.

In an organization, culture eats strategy for breakfast - a term first coined by Peter Drucker. Business literature teaches leaders to adapt their strategy to the environment they face and to align their culture to the strategy they need. Literature is very specific and warns of the challenges in leading a change in culture. With an acute change in the environment, like the pandemic, an opportunity to question existing strategies of educational institutions is eminent.

The feeling of a "little bit lost" can also be worded as the feeling of insecurity. The word "insecurity" has a strong negative connotation to it. Nikolova, van Dam, Van Ruysseveldt & DeWitte (2019) in their article explore how work place changes can be perceived as a motivational process in which change motivates learning. Change at the work place can also be perceived as "an energy-depletion process by which workplace changes enhance qualitative job insecurity and subsequently increase employee exhaustion".

Change, however unexpected or unwanted is also an opportunity. Johnson (2010) describes in his book and on the YouTube clip (<https://www.youtube.com/watch?v=NugRZGDbPFU>) how ideas emerge from diversity. Dyer, Gregersen & Christensen (2009) give descriptive steps you should take, if you want to be innovative. Both Johnson and Dyer et al encourage embracing ambiguity. For them the feeling of "being a little bit lost" is a key source and driver of innovation. That feeling is a key ingredient of an innovative corporate culture.

For the last one and a half years, I have spent almost every Thursday in a video conference lasting one and a half hours. At the very beginning, I had this feeling of “being a bit lost”. I am sure that by now, you might understand that this feeling could be one, which in some cases you should embrace. After all, it is also the feeling you have, when you start learning something new. For me, it is a feeling indicating that I am learning something new, or indicating that I am involved in a process that might lead to an innovation or simply that I am now doing something, which in the end might make no sense at all and that, at one point, I should understand to abort the whole thing.

I think I have not been alone with this feeling in our project. In the video meeting, I have worked with colleagues from eight different countries to create an online course combining the challenges of both intercultural differences and sustainable development. We have one global company acting as the customer and giving the students a challenge to solve. This is the fourth time to implement the course. I am on board the second time. Gradually we have started to understand each other, we are becoming aware of the differences we have within our respective organizations and hopefully we are communicating and working as a team at a new level.

Van de Ven, Poley, Garud & Venkataraman (2008) define innovations as “the development and implementation of new ideas by people who over time engage in transactions with others within an institutional order”. In our project, the task to create an online course into which students from each of our universities will participate, has acted as the institutional context. Our process of innovation I will describe as: Have a common goal, do not worry about feeling a bit lost and stick to it.

In the current pandemic situation, we have noticed that many feel that international co-operation is becoming a challenge. We have found that for us the pandemic and technology change is an opportunity. It seems, all of a sudden, that we are the only ones “out there”, co-operating at an international level and embracing the new opportunity, working with technology and despite of covid-19.

As Louis Pasteur phrased it: “chance favors the prepared mind”. Simply said – we have just been lucky.

## References

**Christensen, C. M.** 1997. The Innovator's Dilemma.

**Christensen, C. M., Horn, M. B. & Johnson, C. W.** 2008. How Disruptive Innovation Will Change the Way the World Learns.

**Hofstede, G.** 2001. Culture's Consequences: comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

**Johnson, S.** 2010. Where Good Ideas Come From: The Natural History of Innovation

**Nikolova, I., van Dam, K., Van Ruysseveldt, J. & DeWitte, H.** 2019. Feeling Weary? Feeling Insecure? Are All Workplace Changes Bad News? International Journal of Environmental Research and Public Health  
Published online 2019 May 23. doi: [10.3390/ijerph16101842](https://doi.org/10.3390/ijerph16101842)

**Dyer, J. H., Gregersen, H. & Christensen, C. M.** 2009. The Innovator's DNA. Harvard Business Review, December 2009

**Morgan, G.** 1986. Images of Organization. Sage Publications

**Van de Ven, A., Poley, E. D., Garud R., Venkataraman S.** 2008. The Innovation Journey. Oxford University Press.

## 16 Cultures Go Shopping

Elina Wainio

We all have shopping experiences in a role of a customer and each of us holds own expectations and understanding of good customer service. We are accustomed to the habits and traditions of our own national culture in shopping situations. In another culture, the customs can be quite different.

This article discusses how national culture affects us in customer roles. First, it briefly presents some theoretical findings on the subject. The main focus is on the empirical part: on the interview that aims to recognize and describe culture-specific characterizations within a culturally diverse clientele in a retail environment.

### CULTURAL INFLUENCES ON US AS CUSTOMERS

There is an endless number of definitions for national culture available in books and in internet. When collecting elements common to many of them, national culture can be seen as a comprehensive set the norms, values, beliefs, customs and behaviors shared by the individuals of a sovereign nation. It arises from cultural history and traditions and refers to specific features like language, religion and ethnic identity. (Igi-global).

National culture is the environment we are grown in. It has taught us a repertoire of ways to communicate and behave in different situations and in different company. It has also given us a way of perceiving and interpreting things; we look at the world around us through cultural lenses that color what we see and experience through our own frame of reference and previous experiences. (Isotalus 2013.)

Culture significantly influences customer expectations and satisfaction, perceived value and quality as well as behavioral intentions (Voldnes, Grønhaugb & Nilssena 2012). Customer service situation is determined by certain social expectations; how to behave and how other's verbal and non-verbal messages are interpreted: it is more challenging when the programming of the mind is not the same for all the participants in the situation, i.e. different cultures encounter (Isotalus 2013). For example, a wave of a hand as a welcoming hello

in one culture may be interpreted as Go away! in another: there is a need to be vigilant with foreign customers as it is not always clear what kind of behavior they expect (Tillaeus 2018). Understanding deeper the role of culture in the formation of expectations may well be helpful in improving customer satisfaction (Assouad & Overby 2019).

Customer service, consumer behavior as well as buying and selling rituals are strongly tied to culture. The way customers see their world — their motivations and thinking styles that affect their behavior— is influenced by culture in fundamental ways. The drivers of customers` pre-purchase activities, purchase decisions, and post-purchase commitment may differ remarkably across cultures. Therefore, deep consideration of cultural differences can assist in creating culturally adapted shopper journey and experience. (Shavitt & Barnes 2019.)

There are stereotypes about customers based on national cultures. Finns are considered timid and favor self-service. Instead, Russians, and especially Chinese, demand attention and personal customer service from sales personnel. Spanish customers spend time talking and gossiping with a sales person while Estonians go straight to the point as they are said to know exactly what they want. (Tillaeus 2018.) German consumers are described as the most demanding in the world who, prior to purchasing, want to compare other similar products with their features and prices, putting more emphasis on facts than on persuasion (German Market: Consumer). When communicating in shopping situations, Germans prefer a formal and impersonal communication tone and form while Americans are used to a more casual approach (Kulach 2018).

When cultural diversity in clientele is acknowledged and respected, there is a greater opportunity to attracting and retaining diverse customers, increasing customer satisfaction and creating long-lasting relations (Lewis 2014). It requires thinking beyond one`s own cultural horizon: learning how to listen to and really hear needs and wants of customers with different national cultures and adapt one`s business and service accordingly. (McDonald 2012).

## CUSTOMERS` CULTURAL CHARACTERISTICS

As a single case, to find out what kinds of culture-specific characterizations in clientele exist in practice, I interviewed signor **Mario Melani**, an Italian fashion shop owner and manager, in October 2020. He has been running a ladies` fashion shop Accademia Boutique in the Old Town of Tallinn, Estonia for 10 years. During that time, he has gained a sound experience of customers representing different national cultures. The boutique`s clientele comprises of 40 percent of Estonians, 25 percent of Finns, 10 percent of Russians and 10 percent of North and Central Europeans (Germans, Dutch, Danish, Norwegians and Swedes). The remaining 15 percent of customers come a little bit here and there, like the US, with a growing number from Asian countries, mainly from Japan but also from South Korea and China.



*Kuva 1. Mario Melani in Accademia Boutique with the shop dog Alma. Photo: Anna Melani, all rights reserved.*

Here, Mario characterizes by cultural aspects the three major customer groups of Accademia Boutique: Estonians, Finns and Russians.

**Estonian customers** enter the boutique 'gently tiptoeing'; as if not wanting to be noticed at all, giving a bit 'cold' impression. They examine items intently, so it is the best to let them explore the selection and the interior in peace before approaching them. Estonian customers know how to buy a quality item, paying close attention to the description of the manufacture and composition of the fabric or leather. They don't show much interest in factors such as where items are produced and who has designed and made them. Colors attract Estonians by far the most compared to any other nationalities. In clothes, they like feminine cut and clothes that bring out body lines. Estonians often buy more than one item at a time, and when they return, they choose items of completely different style. They often become quite regular and trusted customers, and visit by visit, the 'coldness' melts.

**Finnish customers** want a greater distance between the customer and the sales person, a slower rhythm and more details when presenting sales items. They are quiet yet open. Overall, when communicating with Finns, a calmer tone of voice, and body language with slow moves, creates a peaceful atmosphere they appreciate. This serenity enables to establish excellent relationships that last years; such customer loyalty has never been encountered with other nationalities. Once bought and tested the quality-price ratio of an item, Finns return faithfully to buy same kinds of items; they clearly want to retain to familiar and safe choices. They prefer soft lines, loose cut and comfort.

**A Russian customer**, if she realizes that the owner is present, wants to deal with him, very often bypassing even in an impolite way the sales assistant. "She establishes the relationship with me directly, so I listen to her and always serve her by shortening distances and never leaving moments of silence for too long, very often also by telling her about my experiences, my story, etc. The Russian customer greatly appreciates the time I dedicate to her, and this dedication effects greatly the image and reviews she makes of our shop." tells Mario.

Mario has noticed an interesting detail differentiating Finns from Russians: "Unlike Finnish customers who always remember the boutique and the place, Russian customers remember me, the owner, as a person, setting the boutique in the background. A Finn says 'I am going shopping in Accademia Boutique' while a Russian says 'I am going to buy from Mario'."

As an anecdote, **American customers** really surprised Mario at the beginning: "They were asking me questions, not the other way round! All in a very friendly and nice atmosphere, but they just didn't give me any time to react; they bombed me with a myriad of questions that didn't leave enough room for answering."

Mario himself is originally from Italy so he certainly knows the behavioral patterns of Italian customers. According to Mario, generally, when Italian people enter a street shop, they always expect a welcome with a very strong, positive and smiling tone: 'Buongiorno/ Buonasera, signore or signora! Entri pure! Come posso aiutarla?' (Please come in! How can I help you?) Right from this welcoming phase, the sales person takes care of the entire stage, preparing the customer for the shopping act. Customers are always served with full emotions, opening yourself, describing needs in details, having a real conversation. The atmosphere has to be warm, otherwise the relationship between customer and 'the shop' lacks a personal touch and that withers mutual cooperation. This probably arises from Italy's historical merchant culture in which personal relations have always played a major role, Mario explains.

At the end, Mario gives universal advice on how to ensure good customer satisfaction and experience: "Always and in every case welcome customers! Show them that you are there for them. Then, pay attention to the body language: a calm and controlled movement of hands (not too lively and agitated like the Italian one), and a respectful eye contact. With thoughtful verbal and especially non-verbal communication, a deeper



contact and memorable service occasion with the customer can be created. Regardless of the culture of a customer, you need to create a special customer experience because products alone don't speak."

## CONCLUSIONS

As the theory and practice show, national culture does effect in many ways us as customers. There indeed appears to be culturally distinct groups in clientele, with differing behaviors and reactions in shopping situations. It is worth pointing, though, that the culture-specific characterizations are stereotypes, general images for various groups of people, and cannot be applied to each member of a group. Stereotyping is not all bad for reducing complexities to manageable dimensions, and it can be helpful when consciously held, accurate, and modified basing on experience (Bartlett & Davidsson 2003, 38). With the interviewee's, Mario Melani's, 10 years in fashion retail and direct personal contacts with the diverse clientele, he certainly can speak with a deep sound of experience when classifying customers by their national cultures. His experiences of customers from three neighbor countries, Estonia, Finland and Russia, interestingly reveal that national cultures strongly follow the country borders, regardless of the countries' intertwined history and current connections. Compared to the three aforementioned cultures, Americans seem very active as customers, and for Italian customers a personal touch in the shopping situation seems to be vital.

One needs to understand and respond appropriately to the preferences of customers from varying cultural backgrounds to properly deal with their expectations. It is learning how to create positive experiences for groups of customers from specific cultures. I and many Finnish friends of mine would not have become loyal customers of Accademia Boutique unless Mario Melani hadn't known how create an excellent customer experience for us Finns. I have taken to the boutique some of my German and Russian friends who also keep on returning to Mario's, not least for his culture-sensitive customer service. Mario's experiences of culturally diverse clientele are aptly nailed by Lewis (2014): "Professionalism in customer service means different things to different people, but all of them are worthy of your time, respect and attention."

## References

**Assouad, A. & Overby, J.** 2019. The Impact of Culture on Customer Expectations. *Journal of Management Policy and Practice*, 17(2). Retrieved 5 Nov. 2020 from: <https://www.articlegateway.com/index.php/JMPP/article/view/1810>

**Bartlett, C. & Davidsson A.** 2003. *Improve Your Global Competence*. FINTRA. Helsinki: Multikustannus/ Multiprint Oy, pp. 38.

**German Market: Consumer.** Retrieved 15 Nov. 2020 from: <https://import-export.societegenerale.fr/en/country/germany/market-consumer>

**Igi-global.** What Is National Culture? Retrieved 16 Nov. 2020 from: <https://www.igi-global.com/dictionary/national-culture-and-the-social-relations-of-anywhere-working/19905>

**Isotalus, E.** 2012. *Kun kulttuurit tulevat tiskille. Opas kulttuurienväliseen osaamiseen asiakaspalvelussa. Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus*. Retrieved 7 Nov. 2020 from: [https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/90866/Opas\\_4\\_2013.pdf?sequence=2](https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/90866/Opas_4_2013.pdf?sequence=2)

**Kulach, K.** 2018. *How Cultural Differences Impact Customer Experience*. Retrieved 15 Nov 2020 from: <https://www.cmswire.com/customer-experience/how-cultural-differences-impact-customer-experience/>

**McDonald, K.** 2012. *Crafting the Customer Experience for People Not Like You*. John Wiley & Sons; 1st edition (November 13, 2012)

**Lewis, J.** 2014. *Customer Diversity: Providing Great Customer Experience Across Cultures*. Retrieved 6 Nov. 2020 from <https://www.providesupport.com/blog/customer-diversity/>

**Shavitt, S. & Barnes A. J.** 2019. Culture and the Consumer Journey. *Journal of Retailing*, vol. 96, no 1, pp. 40-54. Retrieved 24 Oct. 2020 from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435919300867?via%3Dihub>

**Tillaeus, J.** 2018. *Virolainen tietää mitä haluaa, espanjalainen juoruaa myyjän kanssa ja suomalainen luikkii pakoon – näin erimaalaiset käyttäytyvät kaupassa*. Retrieved 24 Oct. 2020 from <https://yle.fi/uutiset/3-10107311>

**Voldnes, G., Grønhaug, K. & Nilssen, F.** 2012. Satisfaction in buyer–seller relationships— Influence of cultural differences. *Industrial Marketing Management*, vol. 41, no 7. doi.org/10.1016/j.indmarman.2012.03.001

## 17 Kauneus on kansainvälistä

Auli Hietanen

Kauneus ja sen tarve yhdistävät maailman ihmisiä. Vaikka kauneuskäsitykset ovat sidoksissa aikaan ja kulttuuriin, on kauneus jossain muodossa ollut tärkeää kaikissa sivilisaatioissa. Kauneutta tarjoavat paitsi taide eri muodoissaan myös luonto, jota ihmiset ovat muovanneet ja hyödyntäneet virkistykseksi, ravinnoksi sekä kauneudenhoitoon. Näistä lähteistä on vähitellen syntynyt maailman laajuinen kauneus- ja kosmetiikkateollisuus. Kukin maa hyödyntää omaa osaamistaan ja ideoitaan sekä parhaita raaka-aineitaan ja erilaisia luonnonantimiaan, ja tarjoaa niitä kansainvälisille markkinoille. Moninaisista raaka-aineista ja käytänteistä huolimatta -tai johtuen - alaa säädellään kansainvälisin suosituksin ja laein.

### KOSMETIIKAN HISTORIAA - TERVEYDENHUOLLOSTA KANSAINVÄLISEEN LAINSÄÄDÄNTÖÖN

Kaunistumisen tarve, puhdistuminen ja ehostaminen eivät ole uusia asioita. Kauneudenhoito oli merkittävä osa jo muinaisegyptiläistä kulttuuria, jossa ehostuksesta ja hygieniasta huolehtivat sekä naiset että miehet. Tietoa kosmetiikan käytöstä Egyptissä on ajalta 10 000 eaa. Tällöin kosmetiikan käyttö oli oleellinen osa terveydenhoitoa. (Cosmetics info n.d.). Erilaisia voiteita ja luonnonaineita käytettiin ihon ja hiusten suojaamiseen, hajujen poistoon, ja kaunistamiseen. Erityisesti ylhäiset naiset käyttivät paljon aikaa kauneuden hoitoon, kun heidät parfymoituihin, peruukki aseteltiin ja kammattiin, kasvot ehostettiin ja kynnet huollettiin. Miehet hoitivat ulkonäköään värjyttämällä silmät mustalla värillä tarkoituksena vähentää auringon häikäisyä sekä yksinkertaisesti näyttää hyvältä. (Fletcher, J. 2017.) Muinaiset egyptiläiset ja kreikkalaiset käyttivät kosmetiikassa jopa myrkyllisiä aineosia kuten lyijyä ja kuparia (Mapes 2008). Mitäpä ei ihminen tekisi kauneuden eteen.

Nykyään kosmetiikan turvallisuus on kansainvälisesti säädeltyä. Suomessa noudatetaan EU:n kosmetiikka-asetusta sekä Suomen lakia kosmeettisista valmisteista. Säädökset määrittelevät sallitut ja kielletyt aine-

osat kosmetiikassa, valmistajan velvollisuudet ja vaadittavat pakkausmerkinnät (Kosmetiikka- ja hygienia-teollisuus ry. n.d.). Säädösten noudattamista Suomessa valvoo Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes. Myös kuluttajat ovat tärkeässä asemassa vaatiessaan hyviä ja turvallisia tuotteita. Kansainvälisillä markkinoilla voi myös olla myös erilaisia säädöksiä, kuten eroja raaka-aineiden sallituissa pitoisuuksissa, ja eri maiden kuluttajilla voi olla erilaisia tyyliin ja kulttuuriin liittyviä vaatimuksia kosmetiikkatuotteelle.

Käyttävätkö kaikki sitten kosmetiikka? Kosmetiikka-asetuksen (671/1990) mukaan: ”Kosmeettisella valmisteella tarkoitetaan ainetta tai valmistetta, jonka tarkoituksena on ulkoisesti käytettynä puhdistaa tai suojata ihmisen kehon ulkoisia osia, hampaita tai suun tai sukupuolielinten limakalvoja taikka muuttaa niiden tuoksua tai estää hajuhaittoja taikka muuttaa kehon ulkoisten osien ulkonäköä”. Näin ollen jokainen, joka käyttää saippuaa, hammastahnaa tai deodoranttia, käyttää kosmetiikkaa. Olemme siis jokainen kosmetiikan kuluttajia. Tämän lisäksi kosmetiikalla voi kaunistaa, ehostaa ja virkistää itseään kukin toiveidensa mukaan. Valinnanvaraa on loputtomasti.

### KANSAINVÄLINEN KOSMETIIKKA-ALA: KAUPPAA, TAPAHTUMIA JA URAMAHDOLLISUUKSIA

Suomen kosmetiikkamarkkinoiden arvo vuonna 2019 oli noin miljardi euroa (Kosmetiikka- ja hygienia-alan markkinat 2019,2020), kun ne globaalisti ovat noin 323,7 miljardia dollaria. Kansainvälisten markkinoiden arvioidaan kasvavan vuoteen 2022 mennessä 429,8 miljardia dollariin. (Nitesh, C., Himanshu, V. & Roshan, D. 2020;The global cosmetics market n.d.) Kyseessä on siis kansainvälisesti merkittävä ala, vaikka sen osuus kokonaismarkkinoista on pieni. Kauneus ja kosmetiikka ovat myös monia nuoria kiinnostava ja puoleensa vetävä ala. Se tarjoaa paljon muutakin kuin perinteistä hiustenlaittoa ja ihonhoitoa. Kauneusalalla voi sukeltaa kansainväliseen raaka-ainetoimittajien, tuotevalmistajien ja palvelutarjoajien verkostoon kokemaan uusia ideoita ja suuntauksia kauneuden alalla.

Kosmetiikka-alan toimijat voivat tutustua alan kehitykseen ja tuoda esille omia tuotteitaan erilaisissa tapahtumissa ja seminaareissa. Merkittävä kosmetiikan raaka-aineisiin liittyvä tapahtuma on kansainvälinen In-Cosmetics-konferenssi. Näitä tapahtumia järjestetään eri puolilla maailmaa kuten Euroopassa, Aasiassa



Kuva 1. Tervetuloa kansainväliseen kosmetiikkakonferenssiin. Kuva: Auli Hietanen. CC BY-SA 4.0

ja Pohjois-Amerikassa. In-Cosmetics tavoittaa noin 40 000 vierailijaa ja noin 1 800 kosmetiikan raaka-aineden, laitteiden ja testimenetelmien toimittajaa. Euroopan In-Cosmetics järjestetään vuosittain Pariisissa tai Barcelonassa. Tapahtumassa esitellään uusia ja jo tuttuja raaka-aineita, tuoteinnovaatioita, viimeisimpiä tutkimuksia sekä markkinakatsauksia. (In-Cosmetics n.d.) Käytävillä kuulee eri kieliä ja näkee eri kansallisuuksia. Yhteistä kaikille on kiinnostus kosmetiikkaan ja kosmetiikkateollisuuteen. Näytteilleasettajien joukossa on mukava havaita myös suomalaisia kosmetiikka-alalla toimivia yrityksiä. Sieltä voi löytyä yllättäviäkin yrityksiä kuten Fazer, joka on kehittänyt kauraöljyä kosmetiikan raaka-aineeksi. Ehkäpä suomalainen kaura löytää tiensä kansainväliseksi kosmetiikan raaka-aineeksi. Vaaleanpunaista mattoa kävellessä voi aistia, miten kauneus yhdistää maailman ihmisiä ja miten myös suomalaisilla on osansa siinä. Uudet tuotteet ja raaka-aineet antavat kuluttajille valinnan mahdollisuuden. Jokainen voi valita omalle kukkarolle ja arvoilleen sopivan tuotteen. Miltä kuulostaa vaikkapa vegaaninen kosmetiikka?

Tuotteita markkinoidaan ja viedään eri maihin. Kosmetiikka-ala tarjoaa työllistymismahdollisuuksia eri alojen ammattilaiselle. Kosmetiikka on kemialla, myyntiä ja markkinointia. Se pitää sisällään digitalisuutta, palveluja ja asiakkaan tarpeiden kartoittamista. Kosmetiikka-ala voi myös tarjota uusia ekologisia toimintatapoja. Kosmetiikkateollisuus voi esimerkiksi hyödyntää elintarviketeollisuuden sivuvirtoja. Tällöin vaikka mehuksi puristettujen marjojen kuoriaines voidaan käyttää kosmetiikan raaka-aineena, kun se muuten olisi hävikkiä. Raaka-aineista syntyy valmiita kosmetiikkatuotteita, joita esitellään lukuisilla messuilla ja tapahtumissa eri puolilla maailmaa. Jokaisella maalla on omat tapahtumansa, joista alalla toimiva voi valita vierailukohteen kiinnostuksensa mukaan. Kansainvälinen kilpailu on kovaa, mikä takaa sen, että ala ei jää paikoilleen, vaan uusia tuotteita ja kosmetiikkaideoita syntyy jatkuvasti kuluttajien koettavaksi. Kauneus, jos mikä, on kansainvälistä.

## Lähteet

**Cosmetics info** n.d. A history of cosmetics from ancient times. . Viitattu 25.11.2020

<https://cosmeticsinfo.org/Ancient-history-cosmetics>

**Fletcher, J.** 2017. From warrior women to female pharaohs: careers for women in ancient Egypt. BBC.

Viitattu 19.10.2020. [http://www.bbc.co.uk/history/ancient/egyptians/women\\_01.shtml](http://www.bbc.co.uk/history/ancient/egyptians/women_01.shtml)

**The Global Cosmetics market** n.d. Racounter. Viitattu 19.10.2020.

<https://www.raconteur.net/infographics/the-global-cosmetics-market/>

**In-Cosmetics** n.d. Viitattu 19.10.2020. <https://www.in-cosmetics.com/>

**Kosmetiikka-asetus 671/1990.** Viitattu 19.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1990/19900671>

**Kosmetiikka- ja hygienia-alan markkinat 2019** 2020. Kosmetiikka- ja hygienieollisuus ry. Viitattu

19.10.2020. [http://www.kosmetiikkajahygienia.fi/fin/kosmetiikka\\_ja\\_hygienieollisuus\\_ry/tilastotietoa/kotimaan\\_myyntitilastot/](http://www.kosmetiikkajahygienia.fi/fin/kosmetiikka_ja_hygienieollisuus_ry/tilastotietoa/kotimaan_myyntitilastot/)

**Kosmetiikka- ja hygienieollisuus ry.** n.d. Miten kosmetiikkaa säädellään laissa? Teknokemian yhdistys.

Viitattu 19.10.2020. [http://www.teknokemia.fi/fin/kosmetiikka/kosmetiikan\\_turvallisuus\\_ja\\_lainsaadanto/](http://www.teknokemia.fi/fin/kosmetiikka/kosmetiikan_turvallisuus_ja_lainsaadanto/)

**Mapes, D.** 2008. Suffering for beauty has ancient roots. NBC News. Viitattu 25.11.2020.

<https://www.nbcnews.com/id/wbna22546056>

**Nitesh, C., Himanshu, V. & Roshan, D.** 2020 Cosmetics market. Allied market research. Viitattu

19.10.2020. <https://www.alliedmarketresearch.com/cosmetics-market>

## 18 Yliopistourheilun merkitys - kokemuksia Floridasta

Kari Halme

Yhdysvalloissa kansalaisten etninen tausta, uskonto, kulttuuri ja tavat eroavat moninkertaisesti verrattuna Suomeen, mutta yksi keskeinen asia, joka yhdistää tuota monimuotoista kansakuntaa, on urheilu. Joukkueurheilu kuuluu olennaisena osana yliopistojen toimintaan (Joseph ym. 2012, 3), sillä lähes kaikki yliopistot - jopa pienillä paikkakunnillakin toimivat - ylläpitävät urheilujoukkueita. Tässä artikkelissa kuvataan yliopistourheilun toiminnallisia puitteita Yhdysvalloissa ja pohditaan sen merkitystä suomalaisesta näkökulmasta perustuen omiin kokemuksiini ja havaintoihini työskennellessäni floridalaisessa korkeakoulussa.

Urheilu yliopistossa edistää rotujen ja sukupuolten välistä tasa-arvoa

Yliopistourheilua sääntelee Nimike 9 -sääntö, joka edellyttää oppilaitoksia tarjoamaan yhtä paljon urheilustipendejä miehille ja naisille (U.S. Department of Education 2015). Jokainen yliopisto kuuluu konferenssiin, joka on muodostettu samantasoisista joukkueista. Suurin osa yliopistojoukkueiden urheilijoista opiskelee stipendillä, joka kattaa opetuksen, kirjat, tuutoroinnin, ruoan ja asumisen. Yliopistourheilu muodostaa paljon tutkintoon fyysisesti lahjakkaille nuorille huolimatta heidän taloudellisista resursseistaan. (Navarro & Malvaso 2015, 263-264.) Paikan säilyttäminen joukkueessa edellyttää urheilijoilta kurseista suoriutumista ja arvosanakeskiarvon pitämistä vähintään C:nä, joka vastaa eurooppalaisessa arviointiasteikossa kolmosta. Vähemmän suosituissa lajeissa keskiarvovaatimus kohoaa monissa yliopistoissa B:hen. Pienissäkin yliopistoissa joukkueita valmentavat kokoaikaiset päätoimiset palkatut ammattilaiset, minkä ansioista valmennus on suunniteltua, pitkäjänteistä ja korkeatasoista.

### URHEILUJOUKKUEET MUODOSTAVAT YLIOPISTOJEN BRÄNDINTUKIJALAN

Yhdysvalloissa yliopistot kilpailevat ennen kaikkea uusista opiskelijoista mutta myös muista resursseista ankarasti, minkä vuoksi oppilaitoksen brandin luomiseen ja kehittämiseen tähtäävät toimenpiteet pyrkivät

vaikuttamaan vetovoimaan hakijoiden keskuudessa myönteisesti (Joseph ym. 2012, 2). Kun korkeakouluja tarkastellaan tuotteina, on niiden välisten erojen hahmottaminen faktojen perusteella hakijalle tai muiden sidosryhmien edustajalle haastavaa. Brandi voi tiivistetysti välittää viestin erottavista ominaisuuksista ja mielikuvan oppilaitoksen laadusta (Temple 2006, 15). Yliopistourheilun joukkueet rakentavat oppilaitosten brandia voimakkaasti monin tavoin, joista merkittävin on valtakunnallinen tv-näkyvyys.

Kirkas brandi tuottaa yliopistoille vahvuuksia kolmessa eri muodossa: 1. Se heijastaa ainutlaatuisia sosiaalisia osallistamista., 2. Välittää viestin yleisölle. 3. Heijastaa organisaation tehtävää ja arvoja. Yhtenäinen brandi sitouttaa myös laajan monopolivisen organisaation toimimaan pitkäjännitteisesti vakaiden tavoitteiden ja arvojen mukaisesti (Andreasen & Kotler 2008, 171-172). Menestys suosituissa urheilulajeissa takaa valtakunnallisen tunnistettavuuden, mikä edesauttaa uusien opiskelijoiden rekrytointia huomattavasti brandin tunnettuuden ansiosta (Joseph ym. 2012, 2). Brandin rakentamista tukevat joukkueiden fanittamiseen tarkoitetut tuotteet, joiden myynti yhdessä tv-oikeuksien kanssa tuottavat yliopistoille merkittävää tulovirtaa.

### “ UNIVERSITY OF FLORIDA IS IN GAINESVILLE, GATORNATION IS EVERYWHERE!”

Kun lähestyy Gainesvillen kaupunkia Floridassa moottoritietä 175:a pohjoisesta tai etelästä, lävähtää tievarsimainostaulusta lause “University of Florida is in Gainesville, Gatornation is everywhere!”. University of Florida sijaitsee pohjois-Floridan Gainesvillessä, jonka metropolia-alueella asuu n. 290 000 ihmistä. Floridassa ja ehkä koko Yhdysvalloissa yliopistourheilun suurinta suhteellista paikallista merkitystä edustaa University of Floridan urheilujoukkue Gators, jonka jäsenet kilpailevat yhdeksässä eri miesten lajissa ja kahdessatoista eri naisten lajissa.

University of Floridan Ben Hill Griffin Stadium on suurin amerikkalaisen jalkapallon stadion Floridassa, kahdenneksitoista suurin yliopistostadion Yhdysvalloissa ja kahdeksanneksitoista suurin stadion koko maailmassa yleisökapasiteetilla mitattuna. Sen virallinen yleisön istumakapasiteetti on 88 548, mutta ilmeisesti



**Kuva 1.** Ben Griffin Hill Stadiumin yleisökapasiteetti on 88 548. Kuva: Kari Halme, CC BY-SA 4.0



tärkeissä kotiotteluissa yleisömäärä on satunnaisesti ylittänyt 90 000 (floridagators.com). Vastaavan suuruista väestö/yleisökapasiteetti -suhdelukua löytynee Suomessa joillain Superpesis-paikkakunnilla.

Useiden Floridassa toimivien yliopistojen brandin ytimen muodostaa urheilutoiminnan maskotti, tunnus joka toistuu medioissa ja fanituotteissa. Jokaisesta Floridassa sijaitsevassa Walmartista löytyy Gators-osasto, jossa myydään logolla merkittyjä tuotteita autojen rekisterikilvistä potkukousuihin. Go Gators -iskulause yhdistää joukkueen faneja maailman ympäri. Se huudetaan silloin, kun joku tunnistaa alligaattorihahmon, joka koristaa kanssaihmissen yllään pitämää hupparia tai lippalakia.

University of Floridan urheilujoukkueiden merkitys alueen ja yliopiston taloudelle näyttäytyy suomalaisesta näkökulmasta käsittämättömän suurelta. Yliopiston urheilutoiminnan liikevaihto nousi lukuvuonna 2019 169 miljoonaan dollariin, josta kotiutettiin voittoa yliopiston akateemiseen toimintaan 17,9 miljoonaa dollaria (Naples Daily News 16.7. 2020). Verrattuna Laurea-ammattikorkeakouluun pelkästään University of Floridan urheilutoiminnan liikevaihto on kolmikertainen. Suomen suurimpien yritysten joukossa se sijoittuisi sijaluville 370-380, samaan joukkoon Pölkky-konsernin, Vaasan Sähkön ja Rauman seudun Osuuskauppa Keulan kanssa (ks. Talouselämä 5.6.2020).

## URHEILUYHDISTÄÄ IHMISIÄ

Yksi University of Floridan esiasteista Florida Agricultural College sijaitsi Lake Cityssä, jossa toimii nykyisin Florida Gateway College. Toimin itse lukuvuoden 2005-2006 kyseisessä oppilaitoksessa liiketalouden vierailevana professorina Fulbright-ohjelman stipendiaattina. Yliopistourheilu näyttäytyi merkittävästä roolissa myös pienemmässä mittakaavassa jo tuolloin, ja sen rooli on edelleen kasvanut kohti tätä päivää. Vaihtovuoteni aikana Florida Gateway Collegessa miesten lajina oli baseball ja naisten lajina golf, mutta finanssikriisin aikana molemmat urheiluohjelmat lopetettiin säästösyistä. Taloudellisen tilanteen parannuttua ja oppilaitoksen johdon vaihtumisen myötä urheiluohjelmat päätettiin palauttaa ja perustettiin sekä miesten koripallo- että naisten lentopallojoukkueet sekä naisten maastojuoksuvalmennusohjelma (Carder 2020).

Viettäessäni joulun 2019 vapaajakson Lake Cityssä pääsin seuraamaan kolmea Florida Gateway Collegen Timberwolvesien eli metsäsusien koripallo-ottelua. Vaikka Florida Gateway College on suhteellisen pieni oppilaitos, kokosivat sen ottelut 300-400 henkilön yleisöt keskellä työviikkoa. Ottelutapahtumat muodostivat hienon mahdollisuuden oppilaitoksen henkilökunnalle tavata toisiaan ja sidosryhmien edustajia. Tällainen vapaamuotoinen, mutta silti yliopistoon kiinteästi liittyvä tapahtumatoiminta mahdollistaa yhteistyösuhteiden syventämisen ja siihen voidaan yhdistää muita aktiviteetteja kuten erääseen katsomaani/vierailemaani otteluun yhdistetyt miniryntymessut. Verrattuna omiin kokemuksiini suomalaisten pelaajien käyttäytymisestä eri joukkueurheilulajien peleissä esiintyvät floridalaiset metsäsudet peleissä erittäin kypsästi otteluiden



*Kuva 2. University of Floridan urheilujoukkueiden logolla varustettu lippalakki. Kuva: Kari Halme, CC BY-SA 4.0*



*Kuva 3. Florida Gateway College Timberwolves 2019-2020, keskellä jutun kirjoittaja, emeritusprofessori Larry Gunter vierellään. Kuva: Sheri Carder, all rights reserved.*

intensiteetistä huolimatta ja joukkueet säilyttivät ystävälliset välit taiston tauottua. Ottelutapahtumat loivat puitteet myös muulle opiskelijatoiminnalle tapahtumanjärjestämisen muodossa sisältäen mm. viestinnän, turvallisuustehtävät ja kioskin pitämisen.

### SUHDE KESTÄÄ

Vaikka amerikkalaiseen tapaan tämänkin ilmiön tarkastelu kiertyy jossain määrin taloudellisiin mitareihin, vaikuttaa taustalla kuitenkin voimakkaimmin urheilun kyky synnyttää tunteita ja voima yhdistää aikuisiakin ihmisiä leikin ääreen. Osaltaan urheilulla vahvistetun brandin ansiosta amerikkalaisten yliopistojen alumniin suhde opinahjoonsa on vahva. Suomesta ja Euroopasta poiketen Yhdysvalloissa kerrottaessa henkilöistä viitataan usein heidän alma materiinsa. Alma mater tarkoittaa muinasroomalaisessa uskonnossa äiti-jumalaa, akateemisessa maailmassa sillä tarkoitetaan opintojen hoitavaa äitiä eli yliopistoa, josta henkilö on valmistunut (The Free Dictionary 2016). Alma materiin viitataan usein kiertoteitse lisäämällä henkilön nimeen hänen käymänsä yliopiston urheilujoukkueen maskotin nimi, kuten esimerkiksi Oklahoma State Universitystä valmistunut henkilö on loppuelämänsä cowboy tai cowgirl. Koska Aalto-yliopiston kaupparkeakoululla tai sen edeltäjällä Helsingin kaupparkeakoululla ei ole omaa maskotiaan, olen sen kasvattina adoptoinut omaksi maskotikseni Florida Gateway Collegen metsäsuden.

## Lähteet

**Andreasen, A.R. & Kotler, P.** 2008. Strategic Marketing for Nonprofit Organizations, 7th edition, Pearson Education International, Upper Saddle River, New Jersey, USA.

**Carder, S.** 2020. Henkilökohtainen tiedonanto.

**Florida Gators.** n.d. Luettu 26.11.2020 [Floridagators.com](http://Floridagators.com)

**Joseph, M., Mullen, E.W. & Spake, D.** 2012. University branding: Understanding students' choice of an educational institution. Journal of Brand Management, Vol. 20, No. 1, sivut 1-12.

**Naples Daily News** 16.7.2020. How Florida athletic departments rank in revenue, expenses for 2019 fiscal year. Luettu 26.11.2020. <https://eu.naplesnews.com/story/sports/college/2020/07/16/florida-fsu-athletics-rank-revenue-expenses-2019/5447692002/>

**Navarro, K. & Malvaso, S.** 2015. Synthesizing Research on the Contemporary Student-Athlete Experience: Implications and Recommendations for NCAA Student-Athlete Development Programming. Journal of College and Character, Vol 16, No. 4, 263-269.

**Talouselämä** 5.6.2020. Talouselämä 500: Suomen suurimmat yritykset ja niiden tunnusluvut taulukossa – katso tästä koko lista. Luettu 26.11.2020. <https://www.talouselama-fi.nelli.laurea.fi/uutiset/te-500-suurinta/718ff744-0b3d-3613-816a-fa1d866ab7e>

**The Free Dictionary** 2016. "alma mater". Luettu 26.11.2020. <https://www.thefreedictionary.com/alma+mater>

**U.S. Department of Education.** 2015. Title IX and Sex Discrimination . Luettu 26.11.2020 [https://www2.ed.gov/about/offices/list/ocr/docs/tix\\_dis.html](https://www2.ed.gov/about/offices/list/ocr/docs/tix_dis.html)

## 19 Elämyksen järjestäminen vahvistaa ammatillista osaamista

Tiina Leppäniemi

Tässä artikkelissa käsittelemme Airbnb-alustataloutta ja sen mahdollisuuksia luoda kansainvälisiä kohtaamisia niin kotimaassa kuin matkaillessa. Asiaa käsitellään sivuston elämyksiä tarjoavan osion kautta ja tarkastelemme sen mahdollisuuksia niin matkailijan kuin korkeakoululehtorin näkökulmasta. Toisesta on iloa reissatessa, jälkimmäisestä ammatillisen kasvun ja osaamisen kehittämisen välineenä. Sivuston ja sen elämysten tyytyväisenä käyttäjänä olen alkanut pohtia, millaista ammatillista osaamista Airbnb:n kautta voitaisiin korkeakoulussa etenkin liiketalouden ja matkailualan näkökulmasta lisätä ja vahvistaa.

### AIRBNB – MAJOITUSTA JA ELÄMYKSIÄ

Airbnb on maailmanlaajuinen matkailuyhteisö, joka toimii 191 maassa tarjoten verkkoalustansa kautta matkailijoille niin majoitusta sekä elämyksiä (Näin Airbnb toimii n.d.). Airbnb muutti matkailun toteuttaen alustatalouden (platform economy) mallia. Sivusto sai alkunsa vuonna 2008 kolmen San Franciscossa asuneen kaveruksen vuokranmaksuhaasteista. Kalliin asunnon kulujen peittämiseksi saatiin idea vuokrata huoneiston lattiatilaa varapatjoilla kaupungin vilkkaimpien tapahtumien aikaan (Chayer & Lundsford 2018). Vuonna 2019 Statista arvioi Airbnb:n arvoksi 385 miljardia euroa. Yritys oli muuttanut matkailutoiminnan kokonaan; kaupungeissa Airbnb:n internetsivuston, eli digitaalisen alustan, kautta vuokrattavat asunnot kilpailivat hotellien rinnalla. Kuka tahansa saattoi olla omistamansa huoneen tai asunnon vuokraaja sivuston kautta.

Ensisijaisesti Airbnb-sivusto tunnetaan juuri majoituspalveluidensa kautta. Henkilökohtaisesti kokeilin sivuston kautta ostettua majoitusta ensimmäisen kerran vuonna 2016, enkä ole sen jälkeen palannut entiseen. Hotellihuonetta edullisemmin saan kauniita asuntoja kaupunkien keskustoista, kodinomaisia majapaikkoja lomilleni. Samalla pääsen kuin toisen elämän lavasteisiin tervehtiessäni madridilaisrouvaa porraskäytävässä, ostaessani aamupalatarvikkeita torilta ja tavatessani taloyhtiön kattoterassilla mukavia ihmisiä oluen äärellä.

Airbnb-toiminta on muuttunut nopeasti ammattimaiseksi eikä useimmissa parin viime vuoden aikana vuokraamissani kohteissa ole esimerkiksi kukaan asunut vakituisesti.

Vuonna 2016 Airbnb laajensi toimintaansa ja alkoi tarjota sivustonsa kautta elämyksiä. Nyt kuka tahansa saattoi toimia paikallisena matkaoppaana ja tarjota sivun kautta palveluksiaan mielipuuhiensa parissa. Tässäkin raha vaihtaa omistajaa ja elämyksen järjestäjää määrittää itse aikansa ja vaivannäkönsä hinnan. Olen osallistunut sivuston kautta järjestetyille kaupunkikierroksille ja kuullut paikallisen historian opiskelijan luennon kaupungista. Muutamissa Etelä-Euroopan maissa olen löytänyt sivuston kautta pieniä maistelutilaisuuksia järjestäviä viinibaareja ja tutustunut samalla niin maan viinikulttuuriin kuin muihin matkailijoihinkin. Joskus illallinen yksin ei ole houkuttellut, joten olen etsinyt ruokaan liittyvän tapahtuman sivustolta ja lähtenyt helmat hulmuten ja vatsa kurnien uusien makujen ja tuttavuuksien perässä tapaamiskohteeseen.

Airbnb-elämysten määrä on vuosittain kasvanut 295 % (Sumers 2019). Airbnb-elämyksillä on kolme kategoriaa: kulttuuri ja historia, ruoka ja juoma sekä luonto ja ulkoilu (Järjestä elämys Airbnb:llä n.d.). Elämyksiä tarjotaan tietysti myös Suomessa. Pääkaupunkiseudulla matkailija pääsee esimerkiksi erilaisille kävelykierroksille, poimimaan sieniä, savusaunomaan, poseeraamaan harrastajavalokuvaajan kameralle kaupungin valokuvauksellisimmissa kohteissa tai kokkailemaan kotikansainvälistymisestä kiinnostuneen ruoanlaittajan kotiin. Koronapandemian myötä vuonna 2020 sivusto lisäsi mahdollisuuden elämyksien järjestämiseen verkossa. Näen jotain uutta ja mielenkiintoista jälleen syntyneen: intialainen Tarot-korttien tulkinta tai tacojen valmistus meksikolaisen kotikokin opastuksella kiinnostavat henkilökohtaisista syistä, virtuaalinen pakohuonepeli ammatillisesti päähäilläessäni, mitä voisinkaan oppia siitä verkkokursseja silmällä pitäen.



*Kuva: Alexander Trouve on Unsplash*

## AMMATTILAISEKSI KASVAMISTA ELÄMYSTEN TARJOAJANA

Airbnb-alustan kautta kansainväliset kohtaamiset ovat helppoja missä tahansa. Ei tarvitse lähteä matkalle voidakseen harjoittaa kielitaitoaan natiivipuhujan kanssa tai kokeakseen matkailuelämyksiä. Kuka tahansa voi luoda sivustolle kuvauksen elämyksestä, asettaa sille hinnan ja ajankohdan. Henkilökohtaisella tasolla elämysten tarjoamisesta voi saada itselleen mukavan harrastuksen. Millaiseen puuhailuun sinä voisit ottaa kotimaasta tai ulkomailta saapuvan turistin mukaan? Mieti, millaisen tekemisen äärellä vieraasi ovat viihtyneet tai millaiset elämykset ovat jääneet itsellesi mieleen matkailukohteista. Airbnb on tällä hetkellä laajimmin ja kenties parhaiten toimiva sivusto asian äärellä mutta rohkenen epäillä, ettei se jää viimeiseksi.

Oman osaamisen ja intohimon jakaminen voi olla paitsi harrastus myös tärkeä työharjoittelu. Valokuvauspalvelua tarjoavat tekijät ovat usein alan opiskelijoita, aivan kuten historiallisia kierroksia vetävät paikallisoppaat. Airbnb-elämysten tarjoaminen on kuin kansalaisopiston kurssiopettajan toimintaa mutta pienemmässä muodossa. Tärkeintä on kiinnostuneen oma aktiivisuus, hyvä ilmoitus kuvineen sekä suosittelemarkkinat, sillä näitäkin palveluja osallistuja pääsee jälkikäteen arvioimaan tähtiluokituksella sekä kommentteillaan. Suosituimmat elämykset täyttyvät viikoiksi eteenpäin.

En voi olla pohtimatta, mitä tästä elämysten järjestämisestä ja kotikansainvälistymisestä voisi implementoida ammattikorkeakouluun. Matkailu-, kulttuuri- ja tapahtuma-alan opiskelijoille yhteys on ilmeinen mutta mihin tahansa alaan on liitettävissä arvo oman ammattitaidon jakamisesta yleisölle sekä kyky nähdä osaamisen arvo ulkopuolisen silmin. Elämysten järjestäminen kasvattaa ammatillista itseluottamusta ja antaa tärkeitä oppeja työelämään pyrkivälle. Yrittäjyyttä harkitsevan opiskelijan kannalta uuden matkailupalvelutuotteen testaaminen kuvatus kaltaisella alustalla on riskitön vaihtoehto ennen isompia investointeja. Palvelun kehittäminen ja elämyksen paketointi siirtävät opintojaksoilla opittua tietoa käytännön tasolle. Hinnan muodostaminen ja kustannusrakenteen pohtiminen kehittävät liiketaloudellista ajattelua. Markkinointitekstin laatiminen ja kuvien ottaminen, asiakastyytyväisyyden mittaaminen ja palautteen perusteella konseptin muotoilu ovat takuulla useimmille meistä tuttuja termejä korkeakouluarjesta sillä niin usein nämä käsitteet toistuvat esimerkiksi opetussuunnitelmien kuvauksissa. Digitaalinen alustatalous tarjoaa mielenkiintoisen mahdollisuuden siirtää oppeja käytännön tasolle.

On innostava ajatus, että Laurea voisi olla osa Uudenmaan matkailupalvelujen tuottajaketjua – eikä vain yritysten rinnalla heidän kehittämistoimintaansa tukemassa ja siitä oppimassa, vaan itsenäisenä toimijana, jonka opiskelijakunnan rikkaat ja jalostetut ideat luovat kiinnostavia matkailuelämyksiä maahan saapuvien turistien iloksi. Palveluelämyksen omistajuus opiskelijoiden käsissä voisi luoda uudenlaisia mahdollisuuksia yrittäjyysvalmiuksien opetuksessa.

## Lähteet

**Chayer, T. and Lunsford, R.** 2018, March. Revolutionizing the Sharing Economy: How Airbnb Changed the Travel Industry. In ICIE 2018 6th International Conference on Innovation and Entrepreneurship: ICIE 2018 (p. 111). Academic Conferences and publishing limited.

**Järjestä elämys Airbnb:llä.** n.d. Airbnb. Viitattu 7.10.2020. <https://www.airbnb.fi/host/experiences>

**Näin Airbnb toimii.** n.d. Airbnb. Viitattu 7.10.2020. <https://www.airbnb.fi/d/howairbnbworks>

**Sumers, B.** 2019. Airbnb Experiences Makes Growth a Priority Over All Else, Executive Says. Viitattu 7.10.2020. <https://skift.com/2019/04/30/airbnb-experiences-makes-growth-a-priority-over-all-else-executive-says/>

## 20 Hostel as a Cradle of Intercultural Confluences

Mesi Lähteenkorva

The founder of the hostel accommodation was an idealist who believed in the goodness of the people and enjoyed the company of the youth. The basis for Richard Schirrmann's idea of "youth hostels" was the German word "das Wandern" which has no English equivalent. The word defines walking, wandering, rambling, and roaming; with the intention of moving from place to place with enjoyment, without greater purpose than to explore the surrounding world. Together with Münker, Schirrmann founded the first youth hostel in the Sauerland region in 1910s, after which the 'Central Committee for German Youth Hostels' was quickly established, indicating the rapid organizing and spreading of the idea. Between the wars of the world, people traveled a lot, with "youth hostel" as a new style of tourism. (Heath 1962.)

Today, this idea born in Germany has spread around the world. Still, the non-governmental and non-profit organization, Hostelling International, has its roots in Schirrmann's original idea of youth hostels. The purpose of the organization is to enable young people from different backgrounds to travel and learn to help young people learn about each other and their environment in an informal environment. With the changing world, hostel operations are not seen as a mere accommodation but as an opportunity to influence economic, social and environmental factors. (Hostelling International 2015.)

This article presents how hostels can offer a place for intercultural encounters and confluences.

### HOSTEL ENVIRONMENT

According to Verissimo and Costa (2018), the tourism accommodation category that offers accommodation in common areas at reasonable prices in a unique social environment can be called a hostel. Common areas for everyone are lobbies where there is often a bar or restaurant in addition to the reception. In addition, hostel guests have access to a kitchen, lounge, laundry room and bathroom as facilities for them. For guests,



these spaces are associated with the image of comfort, privacy, cleanliness and aesthetics. Accommodation takes place in dormitory rooms with size and gender breakdown, may vary, or in private rooms. As additional services of the hostels include activities, breakfast or Wi-Fi. Some of these services as well facilitate social interaction with fellow travellers. Guests attach importance to the aesthetics of the hostel's premises, the architecture of the building, the placement of the various spaces in the hostel and the decorative elements. However, practicality such as lighting and electrical outlets should be considered in all of them. The decor should be beautiful, modern and true to the hostel theme. Part of the hostel accommodation is the centrality of the destination or good transport links from the hostel's location.

Hostels should provide facilities to suit the changing needs of their guests. According to research, design, calculated layout, equipment, furniture, and fixtures can influence guests' behaviour and interaction. The differentiation of hostels from the expected services depends a lot on the environment and location. This is also influenced by guests' expectations of the services provided, one waiting for a party while the other waiting for a homely atmosphere. The atmosphere of privacy brought on the premises allows the travellers to retreat to their own space, if desired. Bars, reading rooms and TV rooms are facilities to allow social interaction between guests. The kitchens are "the heart of the home", with enough space to meet even a large number of people. (Radhid-Radha, Lockwood & Nolan-Davis 2016.) According to a study in Australia, dormitory rooms, communal eating, TV spaces, common areas and outdoor spaces are limited spaces that encourage social interaction. However, they must be "homely" and comfortable, for example, in their furniture and decor to create the expected atmosphere. However, the biggest condition for the functioning of these facilities is cleanliness. (Radhid-Radha, Lockwood & Nolan-Davis 2016; Murphy, 2001.)

Hostel structures in warm countries are usually lighter and less structured. Warm atmospheres do not require even winter heating or proper structures in the rooms, especially in beach holiday destinations. Placing social facilities, such as bars, in the vicinity of sleeping areas is not uncommon. A passenger who has purchased a sleeping place will inadvertently have to attend a party that lasts until 05.00 in the morning. As the sun shifts from the beaches to the high mountains, the mood changes from a light-hearted way of life and celebration to everyday things, the tourist also begins to miss a different atmosphere. The effects of the hostel's location, environment and climate on the internal structure of the hostels give the traveler expectations as well as variation. From the seashore, under the sun, moving up to the mountains 1000m upwards, the environment changes completely, even if the bus journey only lasts 3 hours. In the hostel the exchange of spacious bunk beds for private sleeping capsules with blackout curtains, counterbalances the hectic nature of the social environment. Down-filled duvets and pillows in maximized privacy create a sense of curling into your own nest.

## HOSTEL GUESTS

A typical customer of a hostel is often seen as a "backpacker" which means a young tourist aged 15-29 who uses an affordable accommodation option. They are associated with the idea of social activity and the creation of shared experiences. Their travel plans are not precise, and they have relaxed attitude to life. As hostel guests, they generally stay longer, thus getting to know their travel destination deeper. (Hecht & Martin 2006.)

Another group of guests are temporary backpacker tourists aged 30 and older. They are seen as "Peter Pans" who are living their second youth. There are also "baby boomers" who are rediscovering their carefree youth or traveling on a tight budget. Instead of staying in dorms, they often feel comfortable in different types of rooms to suit their style better. These travelers see the hostel more as a place to stay, not so much as an

experience. Despite the diversities, hostel guests have common factors as travelers: they are educated, traveled and experts in many fields. (Hecht & Martin 2006.)

For tourists, in a common hostel culture, the hostel environment is like a “safe harbor”. The strange destination country, possibly with a foreign culture and different language, may put pressure on a traveler but a hostel is a place where a traveler can get support and information from like-minded people. (Radhid-Radha, Lockwood & Nolan-Davis 2016).



Picture: Kim Jin Cheol on Unsplash

## HOSTEL EXPERIENCE

Hostel accommodation is a service experience that combines functional and emotional outcomes along with the user's personal experiences. In the tourism accommodation market, hostel is regarded as a "cool" form of accommodation. In accommodation with more contact with staff and other guests, the social experience has a positive effect on the customer experience as a whole. Hostel accommodation can offer the traveler economic and social benefits. The economic benefits, compared to hotels, are cheaper prices and locations in travelable destinations. As a social benefit, travelers have an opportunity to familiarize themselves with new cultures when meeting other tourists in an environment that encourages social interaction. The experience of a safe meeting place where you share your experiences with kindred spirits is perceived as a strong attraction for hostels. Hostel staff is expected to have the same spirit, sociality and interests with guests. The opportunities offered by hostels, such as facilities and activities, are enabling positive interaction. (Verissimo & Costa 2018.)

In hostels' public spaces, people easily seek out people who speak a language they understand, according to my own experiences. Often native English speakers are such first points of contact from which, for example, group formation can begin. If the formed group has several native English speakers, the communication can be very fast and the speech contains dialects or slang vocabulary. The participation of group members whose mother tongue is other than English can be very silent and intermittent due to linguistic challenges. In a hostel environment, individuals in groups with diverse languages, are on a more equal footing. The qualities such as personality, culture, or other personal background factors are not so easily overshadowed by the challenges of oral communication.

Many travelers prefer smaller hostels that combine privacy and personal space in addition to social common areas (Radhid-Radha et al. 2016). While staying at the hostel, guests have chosen a place where encounters with other guests and cultures are impossible to avoid. They are "forced" to be social. It is not just about the framework set by the environment, they have chosen such an environment to explore their own sociality. In addition to the same liking, fun, outward-looking, curious and communicative qualities, they hope to encounter different cultures at the hostel (Verissimo & Costa 2018).

Although tourists staying in hostels have chosen, in principle, the form of social accommodation, they still need some privacy, security and personal space. However, the aim is to encourage social interaction with elements of the environment, such as the layout and interior design of the premises. For hostel tourists, getting to know each other is a part of the entire travel experience. (Radhid-Radha, Lockwood & Nolan-Davis 2016.)

## CLOSING WORDS

The services of hostels transform the wishes of tourists into opportunities for them to share and absorb knowledge about different cultures and travel adventures. The own space created by the social environment even affects the maintenance of the comfort of the facilities, which in turn affects the threshold of guests to feel comfortable and socialized. The ability of a hostel to maintain tidiness often causes a collective effort among guests to maintain cleanliness. (Verissimo & Costa 2018.)

Today's hostel accommodation is not just about cheap accommodation for guests, but about an experience that is personal, memorable and adds value to themselves. Utilization of common areas, a washing machine, wifi and location in the hostel are value-adding factors for their trip. In the light of research, creating a social atmosphere in a social environment is paramount for guests. This allows them to meet the like-minded and create new friendships. (Brochado, Rita & Gameiro 2014.)

## References

- Brochado, A., Rita, P. & Gameiro, C.** 2014. Exploring backpacker`s perceptions of the hostel service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; Vol 27; Issue 8.  
[www.emeraldinsight.com/0959-6119.htm](http://www.emeraldinsight.com/0959-6119.htm)
- Heath, G.** 1962. Richard Schirrmann: The first youth hosteller. International Youth Hostel Federation. Copenhagen.
- Hecht, J.-A. & Martin, D.** 2006. Backpacking and hostel-picking: an analysis from Canada. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; Vol 18; Issue 1.
- Hostelling International.** 2015. Annual Report 2015. England. Accessed 10.10.2020. [https://res.cloudinary.com/hostelling-internation/image/upload/v1467298259/HI\\_Annual\\_Report\\_2015\\_FINAL\\_qkrvyo.pdf](https://res.cloudinary.com/hostelling-internation/image/upload/v1467298259/HI_Annual_Report_2015_FINAL_qkrvyo.pdf)
- Radhid-Radha, J., Lockwood, A. & Nolan-Davis, E-M.** 2016. The Influence of Guests` Social Interaction on the Hostel Experience: A Conceptual Framework. Penerbit UTM Press.
- Verissimo, M. & Costa, C.** 2018. Unveiling the key features of positive service experience at hostel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; Vol 31; No 11.  
[www.emeraldinsight.com/0959-6119.htm](http://www.emeraldinsight.com/0959-6119.htm)

## 21 Intercultural Competence and Leadership

Laura Lignell

As an assignment in Intercultural Leadership summer course 2020, we were asked to find references within the Intercultural framework, and write a compendium of those. This article is based on my assignment report in which I present briefly five articles in the given framework. Given free hands to choose the articles, I chose these ones because they help well in capturing key features of intercultural competence and leadership.

The first article, **What is an Interculturally Competent Person Like?**, by Salo-Lee (2006), discusses the topic of intercultural effectiveness. It is defined as an ability to live and work efficiently overseas in an intercultural environment. Effectiveness consists of at least of three central areas: professional expertise, interaction and adaptation. In addition to personal attributes, effectiveness is largely affected by organizational and environmental issues. The article introduces a comprehensive intercultural competency profile, named “**Profile of the Interculturally Effective Person**” (IEP for short). This profile offers three main attributes that an interculturally effective person has:

- the ability to communicate with people in a way that earns their trust and respect, thereby encouraging a cooperative and productive workplace that is auxiliary to the achievements of professional or assignment goals;
- the capacity to adapt a person’s professional skills (both technical and managerial) to fit local conditions and constraints;
- the capacity to adjust personally so that the person is content and generally at ease in the host culture.

IEP also covers behavioral indicators and descriptions about what these skills and attributes could mean in practice. These nine essential skills or qualities of interculturally effective persons are: adaptation skills;

attitude of modesty and respect; understanding of the concept of culture; knowledge of the host country and culture; relationship-building; self-knowledge; intercultural communication; organizational skills; and personal and professional commitment. (Salo-Lee 2006.)

**What is intercultural competence, and why is it important?** asks the second article and offers this insight: in an increasingly globalized world, where we are more likely to interact with people from different cultures and countries, that have been shaped by different values, beliefs and experiences, intercultural competence is an appreciated asset. Giving a better understanding about intercultural competence, the article talks about how intercultural competence is part of a family of concepts. The concepts suggested are: global competence; graduate attributes; employability skills; global citizenship; and education for sustainable development and global employability. Core to all these concepts is recognition of globalization as a force for change in all aspects of the modern world, and the importance for graduates to be able to engage and act globally. (What is intercultural competence, and why is it important?)

In the third article, **"The 2020 guide to intercultural leadership"**, Holch (2020) suggests that the cultural awareness analogy of 'adopt, adapt and improve' does not work, as it might have in the early 2000's. The article offers two fundamentals of working across cultures. First: to engage individuals rather than the abstractions we call 'cultures'. Whatever the goal of cooperation is, some people are already enthusiastic about it, regardless of their passport color. And in every multicultural team, there are a few skeptical influencers whose attitude makes or breaks a leader's success. Second: any existing cultural benchmark (national, corporate, or otherwise) will make someone feel excluded. Therefore, a leader's job is not to understand and implement a value system: it is to create one. Communities need both comfort and challenge, so smart leaders of culturally mixed teams do something surprising: they encourage the very cliques managers usually avoid. They start with personality; connecting pairs and triads of like-minded people. Different personality types like go-getters, visionaries, nurturers and perfectionists bond naturally, regardless of cultural identities. The article points out that actually few people are 'typical' for their home cultures. Typical or stereotype; determined like a Russian, flexible like a Brazilian, precise like a German or having mutual respect as a Swede. Leaders, as the author puts it, are like ship captains on choppy waters: they maintain balance and direction. Effective leaders engage the personal before they discuss the cultural. (Holch 2020.)

**5 Tips to Be A Successful Intercultural Leader** offers Hoffman (2019). A great intercultural communicator should have adaptive behavior and open mind, take action and then adapt it, embrace the unknown and apply cultural tendencies with caution. One of the most valuable skills a leader can have is the ability to adapt her/his approach to fit each situation. Scenarios involving diverse cultures may require even more flexibility, as the people you are interacting with vary greatly in their personal and professional understandings. About acting and adjusting behavior after, Hoffman (2019) writes:

*"When faced with a situation that you are unsure of, do not just think about it. Act, then change your approach if necessary. Ask questions and follow up on your actions to decide how you can tweak your approach. For example, an American manager gives feedback to a Japanese team in a direct style indicative of his culture, but to his team, it feels like a slap in the face. The manager could observe his team's reaction and alter his feedback to be subtler and more indirect, while still getting his point across."*

About open-mindedness, Hoffman (2019) notes that you make decisions based on your culture, and others make different decisions based on theirs. It is important to take the time to try to understand others' decisions based on their experiences. This can help adapt one's mindset and actions accordingly. With an open mind, getting used to being uncomfortable and recognizing new and puzzling situations is an opportunity for growth. Trying to put yourself in new situations on a regular basis, helps you become more comfortable dealing with things you are not accustomed to. As the last point, the article addresses cultural tendencies, and how many of these will affect your contact with others in the workplace. Not all of us are the same, and it is important to use cultural tendencies as a guideline – not as a rule. For example, in High-Context cultures such as Asian and Arab cultures, communication tends to be understated and indirect and leave meaning to be read in between the lines. In lower-context cultures such as German and American culture, communication tends to be precise, explicit and direct. It is important to be able to differentiate between these cultural tendencies and remember that cultural tendencies are a spectrum. (Hoffman 2019.)

In the last article, **Why Intercultural Leadership Skills Are Crucial**, Novo (2020) argues that it is necessary to make and live through a certain process to become a successful intercultural leader. The three methods of this process are: gaining knowledge, using reflection and acting on the situations. These methods include various elements. First, know your own culture and the 'whys' of your culture and also the 'whys' of other cultures. Then, learn and apply cultural models in concrete situations to gain yourself more cultural knowledge. Reflecting with other people, with other points of view, enriches yourself and helps you discover other ways of thinking and processing information. Lastly, react and act in different situations the best possible way for your organization and for yourself. You need to be able to adapt rapidly to shifting circumstances. At the end of the process, it will be easier to communicate and work with different people, and to create synergies that will improve your company, the business climate and the work teams. (Novo 2020.)

## CONCLUSIONS

Next, I will share some of my thoughts on the five articles. In the first article, *The Profile of the Interculturally Effective Person* (Salo-Lee 2006) seems very interesting, and I will look into this profile for myself. It will be interesting to see what it tells about my cultural skills so far. The second article (**What is intercultural competence, and why is it important?**) talks about graduate attributes that caught my attention specifically, as I am a student myself. It is interesting that today, not only are students needed to learn about academic know-how in their field, but also sometimes, be expected to be able to engage and act globally. In my opinion, knowledge is never useless, and even if someone stayed in her/his country and never spoke a foreign language, it is useful for everyone growing into this globalized world to know about other cultures.

The third article (Holch 2020) contained real good insights, like the statement about how leaders should give less regard to the culture of their people and more to their personal attributes. It sadly seems convenient to some employers to divide people into boxes by culture, but it does not work in reality because most people, as the article notes, are not always the 'typical' of their cultures. In the fourth article (Hoffman 2019), the author gave some good tips about becoming a better intercultural leader and honestly, all those pieces of advice works for non-global leadership as well. Also, the notion about personal and professional understandings might be different for people from different cultures was really eye-opening.

In the last article (Novo 2020), I found the advice about reflecting about your thoughts and actions with others, to be very needful in today's world. I have found reflecting to be very useful, and it has helped me

understand myself, other people and complex phenomena better. Reflecting is a skill that more people, regardless their academic and personal relationships and life in general, should utilize.

In my opinion, overall, the Intercultural Leadership course was very useful for my academic growth. While I am not sure if I will ever go study or work to another country or continent – who knows where life leads us - being culturally aware is nowadays important. I could have colleagues and friends from other countries some day; then, having knowledge of cultural norms and how to be culturally effective is surely helpful, both in my working and personal life.



## References

**Hoffman, N.** 2019. 5 Tips to Be A Successful Intercultural Leader. Global LT. Available at: <https://global-lt.com/5-tips-to-be-a-successful-intercultural-leader/> Accessed 1 Aug. 2020.

**Holch, G.** 2020. The 2020 guide to intercultural leadership. Holch Biz. Accessed 29 Jul. 2020. <https://www.holch.biz/single-post/2020-intercultural-leadership-1>

**Novo, C.** 2020. Why Intercultural Leadership Skills Are Crucial. Knowmads. Accessed 25 Jul. 2020. <http://www.knowmads.nl/intercultural-leadership/>

**Salo-Lee, L.** 2006. What is an Interculturally Competent Person Like? Moniviestin Jyväskylän Yliopisto. Accessed 1 Aug. 2020. <https://moniviestin.jyu.fi/ohjelmat/hum/viesti/en/ics/54>

**What is intercultural competence, and why is it important?** 2020. Monash University. Accessed 25 Jul. 2020. <https://www.monash.edu/arts/monash-intercultural-lab/about-the-monash-intercultural-lab/what-is-intercultural-competence>



# AMMATTIKORKEAKOULU

*University of Applied Sciences*



It is an imperative to be globally competent in the increasingly interdependent and interconnected world. On a person-level, global competence is like a toolbox of values, mindsets, skills and knowledge that helps one understand different worldviews, interact effectively in cross-cultural situations, examine local, global and intercultural issues as well as and take actions toward collective welfare. On institutional level networks, joint projects and exchange programs across cultures generate intercultural capacity. Developing global competence on all levels is a lifelong process that requires curiosity, openness and engagement to divergent cultural experiences and practices.

In this compilation of papers, the authors from higher education institutes in Finland, Tajikistan, Japan, Brazil, Romania and France take us around the globe to harvest ripe crops matured in cross-cultural environments, experiences and encounters meaningful to them. The papers display well how multidimensional the intercultural theme is as it allows each author to choose her/his unique perspective to it. The authors have now filled the silos with the most varied and abundant harvest possible which enables readers to recognize all kinds of different and even surprising occasions that can increase and foster cultural awareness and understanding.