



**TUTKIMUS
ARABIEMIRAAATTEIHIN MUUTTANEIDEN
LÄNSIMAALAISTEN LENTOEMÄNTIEN JA
STUERTTIEN SOPEUTUMISESTA MAAHAN**

Opas

Katariina Katajisto

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2012
Matkailun koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

KATAJISTO, KATARIINA:

Tutkimus Arabiemiraatteihin muuttaneiden länsimaalaisten lentoemäntien ja stuerttien sopeutumisesta maahan

Opas

Opinnäytetyö 70 sivua, josta liitteitä 11 sivua

Kesäkuu 2012

Tutkimuksen aiheena oli tutkia, kokeeko länsimaalainen lentoemäntä/stuertti kulttuurishokkia tai sopeutumisvaikeuksia muutettuaan Arabiemiraatteihin. Tutkimustuloksia ja kahta käytettyä teoriaa apua käyttäen muodostettiin valmentava opas aiheesta. Tämä opinnäytetyö oli tapaustutkimus.

Tutkimusmenetelmänä toimi kvalitatiivinen kyselytutkimus. Kysely oli sähköinen ja laadittu Googlen lomakepohjaa hyväksikäyttäen. Kysely lähetettiin Arabiemiraateissa työskenteleville länsimaalaisille lentoemännille ja stuerteille sähköpostitse. Kyselyyn vastasi kolme henkilöä, joista kaikki olivat suomalaisia naisia. Sähköinen kysely sisälsi taustatietoja kartoitettavia monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Saatuja vastauksia analysoitiin excel –taulukkolaskentaohjelman avulla sekä avoimien kysymyksiä vastauksia analysoitiin teorioihin peilaten sekä hieman induktiivista päättelyä hyödyntäen.

Kaikki kolme vastaajaa työskentelivät Etihad Airwaysilla ja kertoivat, että kyseinen yritys auttoi kulttuuriin ja maahan sopeutumisessa. Kaikki vastaajat kertoivat, että yritys järjesti asunnon ja muuta konkreettista ja koulutuksessa käsiteltiin niukalti uuteen maahan ja kulttuuriin sopeutumisesta. Vastaajat tiesivät kohdemaasta etukäteen vaihtelevasti. Kaikista kolmesta vastaajasta, yksi tunsi kokeneensa kulttuurishokin. Se ilmeni masennuksena. Vastaaja tuntui tietävän etukäteen vähiten kohdemaasta ja sen kulttuurista ja oli työskennellyt Arabiemiraateissa pisimpään vastaajista. Vastaaja kertoi kulttuurishokin jälkeisen mielikuvan olleen neutraali. Kaksi muuta vastaajaa eivät olleet kokeneet kulttuurishokkia tai sopeutumisvaikeuksia. He selittivät ilmiötä viitaten aiempiin henkilökohtaisiin monikulttuurisiin kokemuksiin. Nämä kaksi vastaajaa olivat työskennelleet maassa alle vuoden. Kaikki vastaajat kertoivat Arabiemiraateissa työskentelyn olleen erittäin rikastuttava kokemus. Vastaajat antoivat neuvoja Arabiemiraatteihin tähtääville lentoemännille ja stuerteille, että olennaisen tärkeää on suvaitsevaisuus, omista arvoista kiinni pitäminen, kärsivällisyys ja kulttuuriin perehtyminen. Tutkimustulosten perusteella opinnäytetyön aihe on tärkeä sekä opas hyödyllinen. Jatkotutkimuksille on tarvetta.

Asiasanat: kulttuuri, kulttuurierot, monikulttuurisuus, monikulttuurinen vuorovaikutus, kulttuurishokki ja kulttuuriin sopeutuminen

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

KATAJISTO, KATARIINA:

A Study on Cultural Shock and Adaptation among Western Cabin Crew in the United Arab Emirates

Guide Book for Western cabin crew

Bachelor's thesis 70 pages, appendices 11 pages

June 2012

The purpose of this study was to discover if a Western stewardess/flight attendant went through a culture shock or adjustment difficulties after moving to the UAE. The preparatory guide was compiled and tailored based on the results of the study and two theories. This study was a case study.

The research method was a qualitative survey. The questionnaire was drawn up with a template of Google's electronic form. The questionnaire was sent by e-mail to the Westerners who worked in The United Arab Emirates as flight attendants. Replies were received from three people, all of whom were Finnish women. The electronic survey included multiple-choice questions and open questions. The responses were analyzed in Excel spreadsheet format as well as reflecting to the theories and using a little inductive reasoning.

All three respondents worked for Etihad Airways and according to the respondents this company helped out in adapting to the culture and country. All respondents reported that the company arranged accommodation, and gave information on the UAE and culture adaptation during the training. In advance, the respondents were aware of the target country and its culture in varying degrees. From all three respondents, one had experienced culture shock. It occurred in depression. The respondent seemed to know in advance the least of the target country and its culture, and had worked in the UAE four times longer than the other respondents. However, the respondent who went through a depression described that the post-impression of the country was neutral after the culture shock. Two other respondents had not experienced culture shock or adjustment difficulties. They explained this phenomenon with reference to past personal intercultural experiences. These two respondents had worked in the country less than a year. All respondents reported that working in the UAE had been a very enriching experience. The respondents gave advice to flight attendants and stewards who aim to the UAE. They were recommended to have such qualities as tolerance and patience and holding on to your own values. Respondents considered that it is essential to the study the target culture in advance. Based on the results of the thesis, topic is important and the guide is useful. Further study is needed.

Key words: culture, cultural diversity, multiculturalism, multi-cultural interactions, culture shock and cultural adaptation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSSUUNNITELMA	7
2.1 Tutkimuksen kohde	7
2.2 Käsitteet ja teoria.....	8
2.3 Tutkimuskysymykset.....	14
2.4 Aineisto ja menetelmät	15
2.5 Tutkimuksen kulku.....	17
3 ARABIEMIRAATIT JA ISLAM	18
3.1 Yhdistyneet Arabiemiirikunnat	18
3.2 Islam	19
3.3 Kulttuurishokki Arabiemiraateissa.....	22
4 TEORIAT.....	25
4.1 Monikulttuurisuusteoria	25
4.2 Kulttuurishokkiteoria.....	35
4.3 Kulttuurinen herkkyys	37
5 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	38
5.1 Perusjoukko, otanta ja otos.....	38
5.2 Sähköinen kysely.....	39
5.3 Saatekirje	39
5.4 Analyysimenetelmä	40
5.5 Tutkimuksen luotettavuus	40
6 TUTKIMUSTULOKSET	43
6.1 Vastaajien taustatietokartoitus.....	43
6.2 Avoimet kysymykset ja vastaukset peilaten teorioihin	47
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	53
8 LOPUKSI.....	56
LÄHTEET.....	57
LIITTEET	60

1 JOHDANTO

1960-luvulta lähtien maailmasta on muodostunut yksi ainoa markkina-alue. Kansainvälisten yritysten sisällä kulttuurien väliset kohtaamiset ovat erittäin intensiivisiä. IBM -tutkimukset todistavat kulttuurin vaihtelevan samankin monikansallisen yrityksen sisällä. Tämä moninaisuus merkitsee myös kuluja, joiden yli on rakennettava siltoja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen keinoin. (Hofstede 1993, 322.) Monikulttuurisuuden lisääntyessä tarvitaan lisäpanostusta sekä kulttuurienväliseen tutkimukseen että koulutukseen.

Tässä opinnäytteessä keskitytään kahteen kulttuurilliseen osa-alueeseen; kulttuurishokkiin ja uuteen kulttuuriin sopeutumiseen. Tutkimuksessa halutaan selvittää ovatko länsimaalaiset lentoemännät ja stuertit kokeneet kulttuurishokkia tai sopeutumisvaikeuksia muutettuaan Arabiemiraatteihin. Länsimaiden ja Arabimaiden kulttuurierot ovat suuria. Jos he ovat kokeneet vaikeuksia, niin miten he ovat siitä selvinneet. Käyttämiäni teorioita ja kyselyn vastauksia hyväksi käyttäen laadin oppaan, joka pyrkii jo etukäteen valmistamaan Arabiemiraatteihin muuttavia länsimaalaisia lentoemäntiä ja stuertteja kohtaamaan tulevia kulttuurillisia vaikeuksia, kuten kulttuurishokin ja sopeutumisvaikeudet.

Kulttuurishokki koettelee ihmisiä, jotka viettävät pitkiä ajanjaksoja vieraassa maassa. Se on stressiä, joka ilmenee kun henkilö yrittää sopeutua uuteen ympäristöön, kulttuuriin ja uusiin ihmisiin. (Crocetti 2001, 43.)

Nopeasti kasvavat lentoyhtiöt Arabiemiirikunnissa tarvitsevat uusien lentokoneiden myötä paljon uusia työntekijöitä. Muun muassa Emirates Airlinesilla ja Etihad Airwaysilla on melkein pä jatkuvasti rekrytointipäiviä ympäri maailmaa, josta he poimivat parhaimmat työntekijät palvelukseensa. Suomalaiset ovat haluttuja työntekijöitä muun muassa hyvän koulutustasonsa takia.

Kulttuurishokki on yleisin reaktio, jonka ihminen kokee muutettuaan ympäristöstä toiseen. Eräessä tutkimuksessa todettiin, että 64% otoksesta koki kulttuurishokin, vaikka maahanmuuttajia autettiin uudelleensijoittumisessa ja he saivat

monikulttuurisuusvalmennusta sekä mahdollisuuden tutustua maahan vierailemalla maassa ennen maahanmuuttoa (Al-Omari 21.) Kulttuurishokit ja niihin liittyvät fyysiset oireet saattavat olla niin vakavia, että toimeksianto tai työ on pakko lopettaa ennen aikojaan (Hofstede 1993, 301).

2 TUTKIMUSSUUNNITELMA

2.1 Tutkimuksen kohde

Tutkimuskohteenani on selvittää, kokevatko länsimaalaiset lentoemännät ja stuertit kulttuurishokkia tai sopeutumisvaikeuksia muutettuaan Arabiemiraatteihin . Jos, niin miten he selviytyvät vaikeuksista. Sähköisen kyselyn tulosten avulla pyrin selvittämään heidän tuntemuksiaan kulttuurin osa-alueelta sekä saada neuvoja ja vinkkejä Arabiemiraatteihin tähtääville lentoemännille ja stuerteille. Tavoitteena on tutkimustulosten ja teorioiden pohjalta laatia opas, mikä pyrkii valmistamaan länsimaalaisia Arabiemiraatteihin tähtääviä länsimaalaisia lentoemäntiä ja stuertteja kohtaamaan mahdollisen kulttuurishokin ja sopeutumisvaikeudet. Tarkastelen aihetta siis länsimaalaisten Arabiemiraateissa työskentelevien lentoemäntien ja stuerttien näkökulmasta.

Vartia (2009) toteaa, että maapallo tulee koko ajan pienemmäksi ja välimatkat lyhenevät. Lentomatka Helsingistä New Yorkiin kestää saman verran kuin esimerkiksi ajomatka talvikelilla Helsingistä Kainuuseen. (Vartia 2009, 16.) Samoin myös kulttuurit sekoittuvat ja kohtaavat. Näin ollen muun muassa työympäristöstä tulee enenemässä määrin monikulttuurinen ympäristö. Hofstede (1993) kertoo kansainvälisten yritysten koordinoivan toimintojaan myös lähettämällä johtajiaan työskentelemään ulkomaisissa tytäryksiköissä. Myös muu henkilöstö joutuu joskus ulkomaisille työkomennuksille. (Hofstede 1993, 322-323.)

Parin viimeisen vuoden aikana olen kokenut tämän aiheen tulleen lähemmäksi minua ja ajatuksiani, sillä olen itse erittäin kiinnostunut lentoemäntänä työskentelemisestä. Unelmani on päästä esimerkiksi Emirates Airlinesille tai Etihad Airwaysille töihin. Motivaatiooni tähän opinnäytetyöhön lisää aito kiinnostus uskontoja, varsinkin Islamia sekä kulttuureja kohtaan.

Varsinkin oltuani Emirates Airlinesin työhaastattelussa mieleeni nousi paljon kysymyksiä ja ajatuksia. En ole koskaan aiemmin työskennellyt lentoemäntänä ja nykyään lentoemännän työ itsessään on vaativaa ja raskasta. Työn lisäksi on paineita ja

stressiä sopeutua uuteen maahan ja uusiin kulttuureihin (kansainvälisillä lentoyhtiöillä on paljon eri kansalaisuuksia töissä).

2.2 Käsitteet ja teoria

Tutkimuksen pääkäsitteitä ovat kulttuuri, kulttuurierot, monikulttuurisuus, monikulttuurinen vuorovaikutus, kulttuurishokki ja kulttuuriin sopeutuminen. Seuraavana on pääkäsitteet esiteltyinä. Myöhemmissä luvuissa käsitteisiin syvennyttään tarvittaessa lisää.

Työssäni sovellan kahta eri teoriaa. Dr Jehad Al-Omarin monikulttuurisuusteoriaa (the cross-cultural theory), josta keskitytään kymmeneen monikulttuurisuuden realiteettiin ja toinen teoriani on Gert Hofsteden kulttuurishokkiteoria. Nämä teoriat sopivat hyvin analyysimenetelmiksi tähän valittuun aiheeseen. Al-Omari kertoo kirjassaan arabikulttuurista ja se on tähdätty länsimaalaisille. Tässä opinnäytteessä on nimenomaan kyse länsimaalaisten kokemasta kulttuurishokista ja sopeutumisvaikeuksista Arabiemiraateissa. Al-Omarin monikulttuurisuusteoria toimii myös hyvin oppaan laadinnan tukena ja punaisena lankana. Teoriat ovat esiteltyinä luvussa neljä.

Kulttuurilla on monia erilaisia määritelmiä. Maapallon kulttuurit voi alueellisesti jakaa hyvin karkeasti kahtia länsimaiseen ja itämaiseen kulttuuriin. Kulttuuri voidaan määrittellä etnisesti, kansallisesti tai alueellisesti. Puhutaan myös esimerkiksi nuorisokulttuureista. Hollantilainen työelämän arvoja tutkinut Geert Hofstede määrittelee kulttuurin ”mielen ohjelmoinniksi”. Yhdysvaltalainen Edward T. Hall on sanonut kulttuurin olevan viestintää. Kulttuurin voidaan ajatella olevan yhteisöllinen malli, jonka tietty kollektiivi on syystä tai toisesta omaksunut ja sitä pitää normina jokapäiväisessä elämässään. (Vartia, 2009, 15.)

Tutkija Kevin Gore (2007) kuvaa kulttuurikäsitettä jäävuorena. Kulttuuri - mitä me näemme, tunnemme, kuulemme ja maistamme - on vain jäävuoren huippu. Kun yhteisö puhuu vierasta kieltä, syö erilaista ruokaa, pukeutuu eri tavalla sekä sillä on muita konkreettisia erilaisuuksia, puhutaan objektiivisesta kulttuurista. Kuitenkin, kaiken tuon fyysisen kokemuksen takana ihmiset voivat olla myös erilaisia vähemmän ilmeisellä

tavalla kuten asenteissa, uskomuksissa sekä arvoissa. Tätä puolta kulttuurista kutsutaan subjektiiviseksi kulttuuriksi. Kulttuurikäsitettä tässä mielessä Gore vertaa meressä kelluvaan jäävuoreen; jäävuoren kärki, jonka näemme on objektiivinen kulttuuri, mutta pinnan alla on paljon suurempi osa jäävuorta, joka tukee jäävuoren huippua. Nähdäksemme piilossa olevan osan kulttuurista jäävuorta, meidän tulee sukeltaa pinnan alle. (Gore 2007, 38-39.)

Monet tutkimukset osoittavat, että kansainvälisten johtajien tärkeimpiä ominaisuuksia on ”uteliaisuus” ja ”kyseenalaistaminen”. Samat ominaisuudet pätevät myös keneen tahansa ulkomaille uuteen kulttuuriin muuttaneelle henkilölle. Dr Jehad Al-Omari (2008) kertoo, että kulttuurillinen tuntemus ja sujuvuus vaatii elinikäisen sitoutumisen oppimiseen, mikä on oleellista yleisestikin uraa miettiessä.

Kulttuuri on opittua, ei perittyä. Se on peräisin sosiaalisesta ympäristöstä, ei geeneistä. Kulttuuri tulisi erottaa ihmisluonnosta ja toisaalta yksilön persoonallisuudesta, vaikka yhteiskuntatekijät keskustelevatkin siitä, missä raja kulkee ihmisluonnon ja kulttuurin ja toisaalta kulttuurin ja persoonallisuuden välillä. (Hofstede 1992, 21.)



KUVA 1. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin kolme tasoa

Yksilön, ryhmän ja kulttuurin suhdetta on pohtinut mm. Hofstede (1991, 5-7). Hän erottaa ihmisen henkisessä ohjelmoinnissa kolme tasoa: universaalinen, kollektiivinen ja yksilöllinen. Salo-Leen, Malmbergin & Halinojan (1998, 9-11) mukaan *Universaalinen* taso on yhteistä lähes kaikille ihmisille. Tälle tasolle kuuluvat ihmisen kyky tuntea pelkoa, rakkautta, vihaa tai iloa, havainnoida ympäristöään ja puhua siitä muille ihmisille sekä tarve olla yhteydessä muihin ihmisiin. Kulttuurisidoinnaista on kuitenkin usein se, mitä tunteilla tehdään eli miten esimerkiksi rakkautta ilmaistaan.

Universaali taso on perittyä ja käsittää ihmisluonteen. **Kollektiivinen** taso on yhteistä tiettyihin ryhmiin kuuluville ihmisille. Ihmiset, joita yhdistää sama oppimis- ja sosiaalistumisprosessi, ”puhuvat samaa kieltä” ja ymmärtävät yleensä toistensa toimintoja ja tapoja. Kollektiivinen taso on opittua ja sisältää kulttuurikäsitteen. **Yksilöllinen** taso kuvastaa taas jokaiselle yksilölle ainutkertaista henkistä ohjelmointia, jota ei ole kenelläkään toisella (persoonallisuus). Siinä on piirteitä jotka ovat osaksi opittuja, osaksi perittyjä. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 9-11.) Hofstede korostaa, että käytännössä ei useinkaan ole mahdollista erottaa eri tasoja tarkasti toisistaan ja selvittää, mikä on yksilöllistä, mikä taas kulttuurisidonnaista käyttäytymistä (Salo-Lee 1998, 9-10).

Tutkija M. Argylen mukaan (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 117) kulttuuri koostuu seuraavista osista (ja niiden perusteella sitä voidaan analysoida, ennustaa ja opiskella):

1. yhteinen kieli, jonka avulla symboloidaan ja luokitellaan tapahtumia
2. yhteinen tapa kokea maailmaa
3. yhteisesti hyväksytyt sanattoman viestinnän ja sosiaalisen vuorovaikutuksen muodot
4. säännöt ja tavat, jotka kertovat mitä tehdä erilaisissa tilanteissa
5. yhteisesti hyväksytyt moraali ja muut arvot ja uskomukset
6. aineellinen kulttuuri, teknologia

Tässä opinnäytteessä on erittäin olennaista ymmärtää, mitä käsite kulttuuri tarkoittaa. Siksi sitä on avattu lukijalle muutamien eri tutkijoiden näkökulmista. Ymmärtämällä mitä käsite kulttuuri tarkoittaa ja ottamalla selvää kohdekulttuurista astetta syvemmin kuin vain pintaraapaisuna, se antaa mahdollisuudet ymmärtää ja ajatella asioita eri perspektiivistä.

*Viestintä on monimutkainen tanssi,
aina erilainen,
mutta tehty tutuista askelista.*

Deborah Tannen (Salo-Lee 1998, 12)

Maiden väliset pääasialliset **kulttuurierot** ovat arvojen tasolla. Johdonmukaisia arvoeroja on vallan ja eriarvoisuuden alueella, yksilön ja ryhmän välisessä suhteessa, miehiltä ja naisilta edellytettävissä sosiaalisissa rooleissa, suhteutumisessa elämässä ilmenevään epävarmuuteen ja siinä ajattelemmeko pääasiassa tulevaisuutta vai mennyttä ja nykyisyyttä. (Hofstede 1992, 338.)

Kulttuureista havaitaan helpoiten sen näkyvä puoli: pukeutuminen, ruoka, kieli ja käytöstavat. Suurin osa kulttuurista on kuitenkin pinnan alla, esimerkiksi käsitykset siitä, mikä on oikein tai väärin. Eri kulttuureilla on eri käsitykset esimerkiksi oikeasta ja väärästä. Kulttuurienvälinen viestintä voi olla joskus hankalaa, mutta ei ylitsepääsemätöntä.

Kanssakäyminen eri kulttuurien edustajien välillä menee joskus pieleen. Se voi johtua kulttuurien eroista esimerkiksi siinä, miten ihmissuhteet käsitetään, mikä on sanattoman viestinnän merkitys tai minkälainen sanailu koetaan sopivaksi. Kulttuurien välisessä viestinnässä tärkeintä on toisen ihmisen kunnioitus ja arvostaminen. Kulttuurieroja ei tarvitse yrittää piilotella, vaan ne voi ottaa rohkeasti puheeksi eri kulttuuria edustavan keskustelukumppanin kanssa, kunhan sen tekee toista kunnioittavasti. Ensimmäinen ja tärkein askel hyvään viestintään lähtee itsestä: omien asenteiden ja ennakkoluulojen tiedostamisesta. Erilaisuuden näkeminen rikkautena, edellyttää koulutettavilta yleensä pitkälle kehittyneitä kulttuurienvälistä herkkyyttä. (Salo-Lee 1998, 15.)

Vartian (2009) mukaan kulttuuriosaamisen avain on halua oppia. Ulkomaille työkomennolle lähtevien kannattaa tutustua hyvin kohdemaahan ja kohdekulttuuriin. Kannattaa tutkiskella mitä ajatuksia ja ennakkoluuloja itsellä on etukäteen ja pitävätkö ne paikkansa. (Vartia 2009, 46.)

Monikulttuurisuus käsitteenä tarkoittaa useaan kulttuuriin liittyvää tai usean kulttuurin piirteitä sisältävää asiaa. Perinteisesti monikulttuurisuus on merkinnyt kulttuurien välistä keskustelua, arvostusta ja vuorovaikutusta. (Mikluha 1998.) Tässä työssä monikulttuurisuus kulkee kokoajan mukana, sillä Arabiemiraattien lentoyhtiöillä sekä kyseisessä maassa on paljon eri kulttuuritaustaisia ihmisiä.

Monikulttuurinen vuorovaikutus on eri kulttuureista olevien ihmisten välistä kommunikointia, joka tapahtuu sekä sanallisesti että sanattomasti. Eroja kommunikoinnissa ei ole vain eri kulttuurien välillä, vaan tietyissä kulttuureissa eroja on myös samassa kulttuurissa eri sosiaaliluokkien ja eri sukupuolien kielissä. (Mikluha 1998, 5.)

Mikluhan (1998, 5) mukaan suomalaisilla tuntuu olevan kulttuurien välisessä kommunikaatiossa tarvittavaa empatiaa, joustavuutta, innostuneisuutta ja ystävällisyyttä. Akateemiset ja tieteelliset aseet ovat suomalaisilla hyvin hallinnassa, mutta kommunikaatioase on heikko. Suuri osa kommunikaatioesteistä aiheutuu suomalaisista kulttuurinormeista. Suomalaiset yleensä esittävät työasiansa suoraan, lyhyesti ja ytimekkäästi, mutta sosiaalisissa kanssakäymisissä suomalaiset ovat usein ujoja, varautuneita, vaikenavia ja etäisiä pitämään omalta osaltaan yllä keskustelua. (Mikluha 1998, 5.)

Kulttuurishokki koettelee ihmisiä, jotka viettävät pitkiä ajanjaksoja vieraassa maassa. Se on stressiä, joka ilmenee kun henkilö yrittää **sopeutua uuteen kulttuuriin**, ympäristöön ja uusiin ihmisiin. Stressitila voi tuntua jopa sairaudelta ja se voi aiheuttaa fyysisiä ongelmia kuten allergioita, selkäkipuja, päänsärkyä tai ruoansulatushäiriöitä. Se voi aiheuttaa tunnepitoista stressiä, joka ilmenee odottamattomina ja selittämättöminä itkukohtauksina, kiivaina vihantunteina tai närkästyksenä vähäpätöisistä asioista. Se voi myös horjuttaa henkilön henkisiä voimavaroja siihen pisteeseen saakka, ettei henkilö tiedä kehen tulisi luottaa eikä hän pysty erottamaan todellisuutta ja mielikuvituksen tuotoksia toisistaan. Ihmiset, jotka jo valmiiksi ovat tunneperäisin stressin vaikutuksen alla, tuntevat kulttuurishokin tuomat haittavaikutukset paljon rankempina kuin ne jotka on tunneperäisesti tasapainossa. (Crocetti 2001, 43-44.)

Läpikäyvätkö kaikki kulttuurishokin? Kyllä, mutta hyvin eri asteisesti. Jopa ihmiset, jotka ovat läpikäyneet kulttuurishokin jo aiemmin tulevat kokemaan sen uudestaan uudessa maassa ja kulttuurissa. Henkilö tuskin on tietoinen kokemastaan stressistä ja muutoksista ennen kuin näkee muiden uusien tulokkaiden läpikäyvän niitä. Silloin hän voi muistaa omat samantapaiset kokemuksensa ja tuntemuksensa siinä tilanteessa ja huomata kuinka hyvinvoivaksi hän tuntee olonsa jonkin ajan kuluttua. Voiko kulttuurishokkia ennaltaehkäistä tai lieventää, jos tietää mitä odottaa tulevalta? Kyllä, tieto auttaa joitain ihmisiä, mutta sitä kulttuurishokkia ei voi estää. Voiko kulttuurishokin erotella yksittäisiksi tapahtumiksi? Ei. Se on vaiheittainen kehityssuunta, jonka jokainen käy läpi sopeutuessaan uuteen kulttuuriin. Sillä ei ole selvää alkua tai loppua, eikä se myöskään ole yksittäinen tai selkeästi eroteltu tapahtuma. Se voi toistua pieninä annoksina koko maassa olon ajan. (Crocetti 2001, 44.) Itsemurhatapauksiakin on ollut (Hofstede 1993, 301).

Geert Hofsteden (1992) mukaan vierasmaalainen kokee yleensä jonkinlaisen kulttuurishokin mennessään vieraaseen maahan. Ihmisen perusarvot sisältyvät henkiseen ohjelmointiimme ja ne on omaksuttu elämämme varhaisvaiheessa ja muuttuneet niin luonnollisiksi, että ne ovat tiedostamattomia. Tietoiset ja pinnallisemmat kulttuurin ilmenemismuodot, rituaalit, sankarit, symbolit perustuvat näihin arvoihin. Oloihin perehtymätön vierasmaalainen voi pyrkiä oppimaan uuden ympäristönsä joitakin symboleja ja rituaaleja (tervehtimistavat, käytettävät sanat, milloin lahja tulee antaa yms), mutta on epätodennäköistä, että hän voisi tunnistaa, tuntemisesta puhumattakaan, niiden pohjalla olevia arvoja. Tavallaan vieraassa kulttuurissa vieraileva palaa henkisesti lapsen asteelle, jolloin hänen on aloitettava uudestaan kaikkien yksinkertaisempienkin asioiden oppiminen. Tämä tavallisesti kiusaa häntä ja aiheuttaa avuttomuuden ja vihan tunteita uutta ympäristöä kohtaan. Usein tämä vaikuttaa fyysiseenkin toimintaan. Työkomennuksella ulkomaille joutuneet tarvitsevat enemmän lääketieteellistä apua välittömästi uudelleen sijoittumisensa jälkeen kuin ennen sitä tai myöhemmin. (Hofstede 1992, 299.)

2.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymys voi olla hyvin valittu silloin, kun sekä myönteinen että kielteinen vastaus ovat mielenkiintoisia. (Järvinen & Järvinen 2004, 4). Siihen, kokeeko tai tiedostaako ihminen kokeneensa kulttuurishokkia, liittyy paljon asioita. Jos joku on tiedostanut kokeneensa kulttuurishokin, on mielenkiintoista tietää, miten se ilmeni ja miten se käsiteltiin. Tai vastaavasti jos joku ei ole kokenut kulttuurishokkia, mikä siihen mahdollisesti vaikuttaa vai eikö henkilö tiedosta sitä.

Monikulttuurisuuden lisääntyessä tarvitaan koko ajan lisää panostusta sekä kulttuurienväliseen tutkimukseen että koulutukseen. Tämän tapaustutkimuksen tarkoituksena on hakea pääsääntöisesti vastauksia kysymyksiin: Kokeeko länsimaalainen Arabiemiraatteihin muuttanut lentoemäntä/stuertti kulttuurishokkia ja sopeutumisvaikeuksia muutettuaan maahan, jos kokee, niin miten vaikeudet kohdataan ja käsitellään.

Kysymykset pohjautuvat teorioista nousseisiin ajatuksiin. Hofsteden kulttuurishokkiteoria kertoo, että vierasmaalainen kokee yleensä jonkinlaisen kulttuurishokin. Tutkimuksessa on tarkoitus saada selville ovatko otannassani olevat henkilöt kokeneet kulttuurishokkia ja sopeutumisvaikeuksia. Dr. Jehad Al-Omarin monikulttuurisuus teorian pohjalta olen rakentanut muita kysymyksiä kyselyyn kuten kokevatko lentoemännät/stuertit tämän koko ulkomaanjakson rikastuttaneen elämäänsä. Al-Omarin kymmenen monikulttuurisuus realiteetti teorian, Hofsteden kulttuurishokkiteorian sekä kyselyn vastauksien analysoinnin perusteella uskon saavani tehtyä kattavan kulttuurishokkiin ja sopeutumiseen Arabiemiraateissa valmentavan oppaan.

2.4 Aineisto ja menetelmät

Tutkimusmenetelmäni on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tiedonkeruumenetelmänä käytän laatimaani sähköistä kyselyä. Kysely on puolistrukturoitu eli se sisältää sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksiä laadin nopeuttaakseni ja helpottaakseni vastaajien vastuuta sekä se oli helppo ratkaisu taustatietoja kartoittaviin kysymyksiin. Sähköinen kysely laadittiin Googlen sähköisellä lomakepohjalla. Opas laadittiin Publisherilla ja se on A5 koossa.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, jota käytetään ihmistieteissä määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Tällä tarkoitetaan ilmiön merkityksen tai tarkoituksen selvittämistä sekä kokonaisvaltaisen ja syvemmän käsityksen saamista ilmiöstä. Käytännössä tämä tarkoittaa usein tilan antamista tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehtymistä tutkittavaan ilmiöön liittyviin ajatuksiin, tunteisiin ja vaikuttimiin. (laadullinen tutkimus).

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmisten elämää, tarinoita, käyttäytymistä, sosiaalisia organisaatioita tai vuorovaikutussuhteita. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161). Tämä tutkimus oli tapaustutkimus. Haastateltavia oli vain kolme henkilöä, joten yleistyksiä aiheesta ei voida tehdä.

Käytetään induktiivista analyysia. Pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Sen vuoksi lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu (Hirsjärvi, yms. 2009, 164.)

Tutkija ei voi myöskään sanoutua irti arvolähtökohdista, sillä arvot muovaavat sitä, miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä. Objektiviisuuttakaan ei ole mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä, sillä tutkija ja se, mitä tiedetään,

kietoutuvat saumattomasti toisiinsa. Voimme saada tulokseksi vain ehdollisia selityksiä johonkin aikaan ja paikkaan rajoittuen. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemmin löytää ja tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus) väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 157.)

Tässä tapaustutkimuksessa pyritään saamaan yleistä tietoa kulttuurishokista ja sopeutumisvaikeuksista ja todellisen elämän kuvauksen kautta neuvoja kohtaamaan hankaluudet. Tapaustutkimuksesta ei voi tehdä kylläkään yleistyksiä. Tutkimuksen aikana on kuitenkin käynyt ilmi monia eri asioita, jotka vaikuttavat tutkimustuloksiin. Ihmiset ovat yksilöitä ja kokevat ja tiedostavat eri tapahtumia ja asioita individuaalisti ja henkilökohtaisesti. Voi olla, että kyselyn kysymyksetkin ymmärrettiin erilailta. Siksipä tässä opinnäytteessä on tavoitteena saada yleisohjeita, jotka koskettavat toisia ihmisiä enemmän kuin toisia riippuen monista eri asioista, kuten itsensä tuntemisesta, kulttuurisesta herkkyydestä, kulttuurillisten käsitteiden ja asioiden tiedostamisesta. Tutkimusaihe on siis kaiken kaikkiaan monitahoinen, koska kaikki tapaukset ovat ainutlaatuisia.

Teoria on mukana tutkimuksessa kahdella tavalla: teoria keinona, joka auttaa tutkimuksen tekemisessä ja teoria päämääränä, jolloin tutkimuksella pyritään kehittämään teoriaa edelleen. Ensimmäisessä merkityksessä eli keinona laadullinen tutkimus tarvitsee sekä taustateoriaa, jota vasten aineistoa arvioidaan, että tulkintateoriaa, joka auttaa muodostamaan kysymykset ja sen, mitä aineistosta etsitään.

Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Ne kertovat, miten tutkittavat havaitsevat, mitä ympärillä tapahtuu. Mutta, ne eivät kerro, mitä todella tapahtuu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 207.)

Tutkimuksen kohderyhmä eli perusjoukko koostuu noin 3-6 haastateltavasta. Lähetän sähköisen kyselyn sähköpostitse muutamille länsimaalaiselle pääosin suomalaisille henkilöille, jotka työskentelevät lentoemäntänä tai stuerttina Yhdistyneessä Arabiemiirikunnissa. Tutkimustuloksia selvennän ja avaan ainakin monivalintakysymyksissä kuvioiden ja diagrammien avulla sekä avoimia kysymyksiä analysoidaan teorioihin peilaten.

2.5 Tutkimuksen kulku

Johdannon ja 2. luvun jälkeisessä kolmannessa luvussa kerrotaan kohdemaasta eli Arabiemiirikunnista ja islamista, sillä se on uskonnon lisäksi yleensä hyvin näkyvä elämäntapa. Neljännessä luvussa pureudutaan käyttämiin teorioihin ja selvennetään niitä lukijalla.

Ennen aineiston avaamista ja analysointia kerrotaan tutkimusmenetelmästä luvussa viisi. Jonka jälkeen kuudennessa luvussa esitellään tutkimustuloksia aiheesta. Seitsemäs luku sisältää johtopäätökset ja pohdinta-osuuden ja kahdeksas luku on varattu loppusanoille, jossa kerrotaan tutkimuksen kulusta kokonaisuudessaan. Liitteessä 5 on valmis opas.

3 ARABIEMIRAATIT JA ISLAM

Tässä kolmannessa luvussa esitellään tutkimuskohteen maa eli Yhdistyneet Arabiemiirikunnat ja kerrotaan Arabiemiraateissa vallitsevasta uskonnosta eli islamin uskosta.

3.1 Yhdistyneet Arabiemiirikunnat

Arabiemiraattien liitto koostuu seitsemästä emiraatista, jotka sijaitsevat Arabian niemimaan koillisosassa, Omanin- ja Persianlahden rannalla. Suurimmat emiraatit ovat pääkaupunki Abu Dhabi ja maailmankaupunki Dubai. Kaksi kolmasosaa maan väestöstä asuu näissä kahdessa emiraatissa. (Arabiemiraatit1.)

Arabiemiraattien virallinen nimi on Yhdistyneet Arabiemiirikunnat. Sen englanninkielinen nimi on United Arab Emirates. Valtion pääkaupunki on Abu Dhabi. Maassa on asukkaita vuoden 2005 tiedon mukaan 2 563 000. Väestöstä vain noin 20 % on alkuperäisiä asukkaita, muut ovat maahan muuttaneita siirtotyöläisiä. Suurimmat etniset ryhmät ovat intialaiset ja pakistanilaiset, joita on suunnilleen puolet koko maan väestöstä. (Arabiemiraatit1.)

Suurimmat uskontokunnat ovat sunnimuslimit, šiiamuslimit, kristityt ja hindut. Maan virallinen uskonto on islam, mutta myös hinduja, buddhalaisia ja kristittyjä on erityisesti maahanmuuttajien joukossa (Arabiemiraatit2). Arabiemiraattien virallinen kieli on arabia, mutta englanti on lähes virallisen kielen asemassa ja sitä osaa melkein jokainen ainakin auttavasti (Mikluha 1998, 279). Rahayksikkö on Arabiemiirikuntien dirhami ja sen valuuttakurssi on 1EUR = 4,81 AED. (Arabiemiraatit2.)

Seitsemän arabiemiirikuntien muodostama liittovaltio sijaitsee Lounais-Aasiassa. Reima T.A. Luodon (1993) mukaan:

Valtion hallinto muodostuu seitsemästä itsenäisestä emiirikunnasta (Abu Dhabi, Dubai, Sharjah, Ajman, Umm al Quaiwan, Ras al Khaimah, Fujairah), joiden hallitsijat ovat perinnöllisiä, absoluuttisia monarkkeja. He muodostavat yhdessä Emiirikuntien liiton,

hallitsijain korkeimman neuvoston, joka valitsee keskuudestaan yhden presidentin. Tämä puolestaan nimittää pääministerin ja ministerineuvoston. Korkeimman neuvoston apuna, lähinnä neuvoa-antavana, toimii 40-jäseninen kansallinen liittoneuvosto, jonka emiirit nimittävät. (Luoto 1993, 122.)

Jokaisella emiraatilla on oma hallituksensa sekä suvereniteettinsa aluettaan ja alamaisiaan koskevilla asioilla. Uskonnoiltaan liittovaltion jäsenet ovat sunnalaisia islamilaisia, mikä sävyttää kaikkea elämää maassa. (Mikluha 1998, 279.)



KUVA 2. Arabiemiraatit kartalla



KUVA 3. Yhdistyneiden Arabiemiirikuntien lippu

3.2 Islam

Islamilainen kulttuuri on oma maailmansa. Uskonnon mukaan ”islam on kaikki” toisin sanoin Koraanista voidaan löytää vastaus kaikkiin maallisen yhteiskuntaelämän kysymyksiin. Islamilaisissa maissa pidetään kiinni uskonnon tärkeimmistä ulkonaisista muodoista. Näihin kuuluvat päivittäiset rukoushetket, almujen antaminen, pyhiinvaellukset ja islamilaiseen kalenteriin perustuva tapakulttuuri (ramadan eli paasto jne.) Tiukemman linjan maissa vallitsee fundamentalistinen järjestelmä: voimassa on Koraanin laki. Naisen asema saattaa olla alistettu, alkoholi kielletty jne. Poikkeuksia on kuitenkin runsaasti. Nykyään islamilaiset maat ovat jakautumassa entistä selkeämmin fundamentalistisiin ja sekularisoituneisiin maihin. Jälkimmäiset maat ovat yleensä asettuneet puolustuskannalle, kun taas fundamentalistit yrittävät vaikuttaa näiden maiden hallitukseen terrorisminkin keinoin. (Luoto 2000, 49.)

Uskonto kulkee herkästi tunnustajiensa mukana toisenkin kulttuurin alueelle. Uskonto voi olla henkilökohtainen ja usein voimakaskin tunne, tällöin eri uskontokuntien ei ole ollut helppoa ymmärtää toisen erilaisia näkökohtia. Toisuskoista ei ole helppo hyväksyä tasa-arvoiseksi yhteisön jäseneksi vaikkakin YK:n ihmisoikeuksien julistuksessa on hyväksytty uskonnon vapauden periaate. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 116.)

Islam ei ole vain uskoa siihen Jumalaan, joka on Muhammedin välityksellä ilmoittanut ihmisille tahtonsa lopullisessa ja puhtaassa muodossa. Uskonnollisen vakaumuksen ja rituaalin ohella islamiin kuuluu lain säätämä yhteiskuntajärjestys. Vaikka sitä tulkitaan monella eri tavalla, islam on tunnustajalleen konkreettinen, kokonaisvaltainen elämäntapa. (Pentikäinen & Pentikäinen, 2000, 193.)

Islamissa on uskonnollinen laki nimeltään Sharia. Sharia kirjaimellisesti tarkoittaa tietä ja muslimit näin ollen lähestyvät ja kulkevat Jumalan lain tietä. Sharia kattaa sekä rituaaliset sekä moraaliset velvollisuudet ja sen piiriin kuuluu sekä julkisen että yksityisen elämän piiriin kuuluvia asioita. (Pentikäinen & Pentikäinen 1997, 202-204.)

Islamilainen laki on kaikenkattava ja käytännössä se säätelee koko elämää. Sen asettamat velvollisuudet sitovat yhtäläisesti kaikkia muslimeja. Islam muun muassa kieltää alkoholin. Koraanissa on viinin juomista koskeva kielto ja siitä on johdettu kielto koskemaan kaikkia alkoholijuomia. Jumalan tahtoon alistumisesta ja Islamin yhteisöön kuulumisesta seuraa viisi keskeistä velvollisuutta, joita on tapana kutsua Islamin viideksi peruspilariksi (Pentikäinen & Pentikäinen 1997, 202-204 & Luoto 1993, 185):

1. Julkinen uskontunnustus eli Šahada
2. päivittäiset rukoukset eli Salat viidesti päivässä
3. vuotuinen almuvero, Zakat
4. paasto ramadan kuukauden aikana, eli (Saum) sawm
5. pyhiinvaellus Mekkaan vähintään kerran elämässä, Hadž, hajj

Islam on sekä yhteisöllinen että yksilön elämään vaikuttava katsomusjärjestelmä. Nykyaikana vanhoillisissa islamilaisissa maissa, esimerkiksi Iranissa ja Saudi-Arabiassa, uskonnon vaikutus näkyy voimakkaana kaikilla elämänaloilla. Toisissa

maissa, kuten Keski-Aasian entisissä neuvostotasavalloissa, islamin asema on samantapainen kuin kristinuskon asema Etelä-Euroopassa. (Hjärpe 1980, 69.)

Vain joka viides islamia tunnustava eli muslimi on etniseltä taustaltaan arabi. Islaminuskoisten lukumääräksi arvioidaan 1,3 miljardia ihmistä. Koraani on kirjoitettu alunperin Arabiaksi ja kaikki uskonnolliset sanat ovat arabiaa. Islaminuskoisten mukaan Koraani on arabiankielisessä muodossaan tarkka kopio Jumalan luona olevasta ikuisesta kirjasta. Tämän käsityksen mukaan kirjaa ei voi periaatteessa kääntää muille kielille, vaan käännökset ovat alkuperäisen koraanin tulkintoja. Käytännössä ainoastaan joka viidennen muslimin äidinkieli on arabia. Sharia perustuu enemmän profeetan elämäntapaan eli sunnaan kuin itse Koraaniin. (Haeri 1996, 76.)

Tämän käsityksen mukaan kirjaa ei voi periaatteessa kääntää muille kielille, vaan käännökset ovat alkuperäisen Koraanin tulkintoja. Käytännössä ainoastaan joka viidennen muslimin äidinkieli on arabia. Koraanin teksti on tyyliältään lähinnä runollista ja sisällöltään pääsääntöisesti väljää ja monitulkintaista. Tarkkaa lakitekstiä löytyy suhteellisen vähän ja myöhemmin syntynyt islamin laki eli šaria perustuu enemmän profeetan elämäntapaan eli sunnaan kuin itse Koraaniin. (Haeri 1996, 76-77.)

Islamilainen yhteiskunta on kollektiivinen yhteisö. Yksilöllisiä saavutuksia tärkeämpää on tiettyyn ryhmään kuuluminen. Yksilö on aina osa kokonaisuutta, jonka kautta hän toimii ja joka osallistuu päätöksentekoon: hän kuuluu perheeseen, sukuun, luokkaan, vuosikurssiin, työyhteisöön. Naimattomuutta ja itsenäistä päätöksentekoa ei suosita. Omasta ryhmästään ja sen maineesta ja kunniaista on jokainen yksilö kollektiivisesti vastuussa, ensisijaisesti perheestä ja suvusta. Islamilaisen kulttuurin kunnia- ja häpeäkäsitystä ei voi ymmärtää oivaltamatta, että tärkeintä ei ole yksilön vaan yhteisön kunnia. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 157.)

Oman uraan etenemiseen eivät usein pelkät omat saavutukset riitä: tärkeää on myös esimerkiksi sukupuoli, ikä ja oikeaan ryhmään kuuluminen. Uralla autetaan etenemään lähinnä omaan ryhmään kuuluvia. Ulkomaalaisen on tuntemattomana vaikea päästä islamilaiseen yhteiskuntaan: merkittävän henkilön suosituskirje voi tällöin avata monia ovia. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 157.)

Arvomaailmassa luultavasti keskeisimmällä sijalla on yhteisöllisyys. Yksinoloa ei juuri suosita, ja sitä on vaikea ymmärtää. Yhteisöllisyys ilmenee juuri ryhmässä toimimisena sekä luontevana toisten huomioon ottamisena. Vieraanvaraisuus on myös erittäin tärkeää. Se on arabien mukana tullut osaksi koko islamilaista kulttuuria. Toisen ihmisen arvomaailman ja moraalien mittana käytetään usein uskontoa: uskonnon tiedusteleminen on osa normaalia keskustelua. Kuitenkin uskonnottomuus rinnastetaan usein moraalittomuuteen. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 158-159.)

On paljon asioita, jotka vaikuttavat kokonaisuutena kulttuuriin sopeutumiseen ja siihen miten kulttuurishokki koetaan ja miten siitä selviydytään. Muutamia asioita on hyvin tärkeä tietää ja muistaa, kuten persoona ja kulttuuri ovat eri asioita. Ei voida yleistää ”kaikki teikäläiset”. Muista, että kieli on kulttuurisidonnainen. Vaikka keskustelukumppanit pystyvät kommunikoimaan täysin sujuvasti vieraalla kielellä, on silti mahdollista, että he ymmärtävät toisensa väärin. Kulttuurilla on vaikutus siihen, miten kommunikaatiota otetaan vastaan. Kansallinen ylpeys ja asenteet vaikuttavat siihen, miten viestit lähetetään ja otetaan vastaan. (Mikluha 1998, 7.)

Käsitteiden ilmaisemisten kanssa kannattaa hieman varautua etukäteen kohdemaan mukaan. Arabimaissa länsimaalaisten on oltava harkitsevia puhuessaan tulevaisuudesta. Tulevaisuuteen kohdistuvat toiveet, aiheet ja suunnitelmat saavat arabit tuntemaan olonsa epämukavaksi, sillä arabit ajattelevat että tulevaisuudesta puhuminen tuo huonoa onnea, sillä tulevaisuushan tulee tapahtumaan Jumalan tahdosta, ei ihmisen. (Mikluha 1998, 7.)

3.3 Kulttuurishokki Arabiemiraateissa

Puhuttaessa kulttuurishokista yleensä oletetaan, että kyseessä on yksi kulttuuri, johon yritetään sopeutua. Arabiemiraatit on ainutlaatuinen kohde siinä mielessä, että kyse ei ole ainoastaan yhteen kulttuuriin sopeutumisesta, koska maassa on paljon eri kansalaisuuksia. Kaduilla on yhtä todennäköistä nähdä emiraatti kuin länsimaalainen. Ja on todennäköisempää nähdä länsimaalainen työelämässä, rannalla tai kauppakeskuksissa kuin itse emiraatti. (Crocetti 2001, 46-47.)

Kuherruskuukausivaiheessa maahanmuuttaja ajattelee, että hiekkadyynit ovat kauniita, juhlat ovat hauskoja, hunnutetut arabinaiset ovat mysteerisiä ja torit ovat täynnä elämää, jossa on herkullisia tuoksujä. Noin neljän-kuuden kuukauden kuluttua maahan saapumisen jälkeen kaikki hiekkadyynit alkavat näyttää samalta, samat ihmiset ovat kaikissa juhlissa, joissa maahanmuuttaja käy. Mysteeriset hunnutetut naiset ovat alentuneet omassa näkökulmassa naisiksi, joilla ei ole selkärankaa puolustaa itsenäisyyttään. Kaupoissa jatkuva hinnoista neuvottelu saattaa johtaa maahanmuuttajan luottamaan hieman kalliimpiin kauppoihin, jotka ovat ”rehellisiä” ja ovat hinnoitelleet tuotteensa valmiiksi. (Crocetti, 2001, 47.)

Tässä vaiheessa maahanmuuttaja alkaa tehdä päätöksiä siitä, minkälaisen elämän hän itselleen Arabiemiraateissa haluaa. On aika valita minkälaisia ystäviä hän haluaa ja minkälaisia kokemuksia itselleen toivoo. Optimistiset ystävät auttavat sulkeutumiselä. Hyvä ystävä tai ystäväporukka saattaa olla todellinen ’ankkuri’, kuten perhe on perheenjäsenilleen. (Crocetti 2001, 47.) Edellä mainittu kulttuurillisen sopeutumisen tapahtumakulku kuvaa, miten kulttuurilliset asiat mahdollisesti koetaan Arabiemiraateissa, ja mainittu esimerkki menee yksin Hofsteden kulttuurishokkiteorian kanssa mainiosti.

Maahanmuuttajien käyttäytyminen saattaa kuulostaa tutulta. Melkein kaikki puhuvat sujuvaa englantia Arabiemiraateissa. He pitävät samoista aktiviteeteistä, ovat tottuneet samoihin mukavuuksiin ja tottuneet käyttämään samoja nykyaikaisia tuotteita, kuin länsimaalaisetkin. Heille saattaa olla myös sama vaate- ja musiikkimaku jne. Maahanmuuttajia on monesta eri kulttuureista, joiden mukaan he elävät. Näkyvin ero on kielellinen ero. Jokaisella kulttuuriryhmällä on hieman erilainen sanasto ja puhuvat erilaisella aksentilla. Nämä erot luovat perustan mielenkiintoisille ja humoristisille keskusteluille. (Crocetti 2001, 48.)

Monet uudet länsimaalaiset pysyvät tutussa ja turvallisessa ilmapiirissä eli muiden länsimaalaisten kanssa. Tämä vaatii omaa sopeutumistaan, sillä länsimaalaistenkin joukossa on eroavaisuuksia. Ne eivät ole niin näkyviä ja selkeitä: itsenäinen amerikkalainen kyllästyy pian espanjalaisen ystävänsä jatkuvaan läsnäoloon. Etäinen britti saattaa loukkaantua egyptiläisen ystävän uteliaista ja henkilökohtaisista kysymyksistä. Australialainen saattaa yllättyä toista sukupuolta edustavien ystävien

myöhäisemmistä motiiveista kuin pelkästä ystävydestä. Irlantilainen kyllästyy muokkaamaan aksenttiaan muille äidinkielenään englantia puhuvia varten. Melkein kaikki maahanmuuttajat kyllästyvät naurettaviin yleistyksiin ja stereotypioihin omasta maastaan. (Crocetti 2001, 48.)

Kulttuurien moninaisuuksien ja niiden kanssa vuorovaikutuksessa olemisen takia on täysin mahdotonta sopeutua yhteen kulttuuriin. Lisäksi, ihmiset yleensä luovat ystäväsuhteita sellaisten ihmisten kanssa, joiden kanssa kokee olevan eniten yhteistä. Nämä ihmiset ovat ihmisiä omasta kotimaasta, ihmisiä kenen kanssa työskentelee, ihmisiä kenen kanssa on työskennellyt, kollegat ja joukkuetovereista samasta liikuntaharrastuksesta. (Crocetti 2001, 48.)

4 TEORIAT

Neljännessä luvussa esitellään tarkemmin tutkimuksessa käytettävät teoriat. Teoriat ovat Dr Jihad Al-Omarin monikulttuurisuusteoria ja sen kymmenen monikulttuurisuuden realiteettia ja Hofsteden kulttuurishokkiteoria.

4.1 Monikulttuurisuusteoria

Nykyään tämä monikulttuurisuusteoria on onnistunut yhdistämään monia koulukuntia antropologiasta psykologiaan, järjestöllisestä käyttäytymisestä johtajuuteen ja vuorovaikutustaidoista yritysetiikkaan. Tämä teoria pätee yleisvaltaisesti, mutta Dr Jihad Al-Omari syventyy kirjassaan 'Understanding the Arab Culture – A Practical cross-cultural guide to working in the Arab world' avartamaan Arabimaailmaa ulkopuolisille ja antamaan käytännöllisiä monikulttuurillisia ohjeita Arabimaahan muuttavalle työntekijälle. Jihad Al-Omari on kouluttanut länsimaalaisia johtohenkilöitä Arabian maiden suhteissa ja monikulttuurisissa asioissa jo vuodesta 1986.

Al-Omari kertoo kirjassaan (2008) monikulttuurisuusteorian kehittyvän vastaamaan vakaviin kysymyksiin, liittyen koko ajan laajeneviin ja kansainvälisiin vuorovaikutukseen ja monikulttuuriseen kanssakäymiseen. Monikansalliset ihmiset ovat hyvin huolestuneita lisääntyvistä kansainvälisistä epäonnistumisista ja he ovat näyttäneet kiinnostusta käyttää kulttuuria yhtenä kilpailukykyisenä etuuden lähteenä.

Dr.Jihad Al-Omarin monikulttuurisuusteoria ei ole ihan yksiselitteinen. Monille ihmisille paras saavutus liittyen monikulttuurisuus teoriaan on kyky luoda neutraali, eituomitseva, vertailtavissa oleva terminologia ja kirjallisuus, joka tunnistaa erilaisuuden rikkautena, ei konfliktina. Tämä jalo ja poliittisesti korrekti näkökanta saattaa olla kyseenalainen joissain paikoissa, mutta se on siitä huolimatta erittäin tehokas 'työkalu' monikulttuurisessa yhteistyössä ja vuoropuheluissa. Monikulttuurisuusteoria tarjoaa tekniikat ja työkalut opiskella kulttuuria turvallisella ja ei-kiistanalaisella tavalla sekä asiaankuuluvalla herkkyydellä.. Monikulttuurisuusteoria saa aikaan enemmän

kysymyksiä kuin vastauksia tavalla joka luo tietoisuutta erilaisuudesta ja osoittaa erilaisuudet jäsentyneellä ja järjestelmällisellä tavalla. (Al-Omari 2008, 12.)

Vuosien saatossa monikulttuurisuusteoria on kehittynyt ja nykyään sitä opetetaan jo osana opetussuunnitelmaa johtajuuden opiskelijoille. 20 vuotta sitten siitä ei juurikaan puhuttu tai tunnustettu. Nykyään on monia monikulttuurisuusmalleja ja -runkoja, joita tarjoavat edelläkävijät kuten Edward T. Hall, Geert Hofstede ja Fons Trompeneers. Kun taas 30 vuotta sitten kulttuuristen erilaisuuksien kaavoitukset oli rajoitettu muutamaaan ulottuvuuteen kuten aikaan, paikkaan, elekieleen ja hierarkiaan. Nykyään voidaan puhua noin 56 monikulttuurisesta ulottuvuudesta, joita on havaittu ja tutkittu. (Al-Omari 2008, 12.)

Tässä tapaustutkimuksessa tutkitaan myös toteutuuko länsimaalaisten lentoemäntien ja stuerttien ajattelutavoissa seuraavat Al-Omarin monikulttuurisuuden realiteetit. Al-Omarin realiteettien ja kyselyn vastauksien avulla laaditaan opas. Tässä opinnäytteessä ei ole mahdollista mennä liian monimutkaisiin ulottuvuuksiin, joten keskitytään Dr.Jehad Al-Omarin kymmeneen monikulttuurisuuden realiteettiin, jotka hän otsikoi seuraavasti:

1. Tunnista kulttuurin monimutkaisuus (recognizing the complexity of culture)
2. Mene näkyvän toiselle puolen (going beyond visibles)
3. Pidättele tuomitsevaisuutta (holding your judgement)
4. Arvosta Gandhin dilemmaa (appreciating Gandhi's dilemma)
5. Hyväksy kulttuurishokki (accepting culture shock)
6. Tunne itsesi (knowing yourself)
7. Näe itsesi kuten muut näkevät sinut (seeing yourself as others see you)
8. Työskentele stereotyyppien kanssa (working with stereotypes)
9. Opastus ja ongelmien ratkaisu (mentoring and solving problems)
10. Pakkaa ihmettely/epäilykykyä ja huumorintajua (packing your sense of wonder and humour)

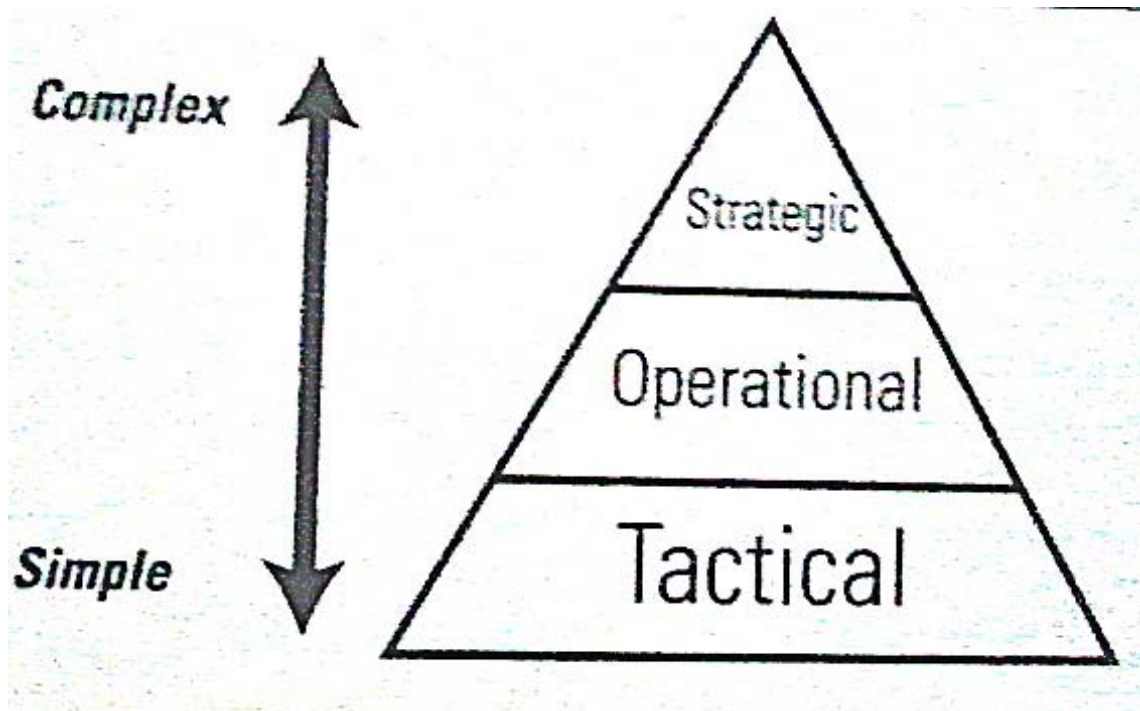
Tunnista kulttuurin monimutkaisuus (recognizing the complexity of culture)

On olemassa monia eri määritelmiä kulttuuri käsitteelle, niin kuin on monia kirjoittajia aiheesta. Kuitenkin kaikki kirjoittajatkin varmasti ovat samaa mieltä, että kulttuuri on monitahoinen, häilyvä ja luonteeltaan tunnepitoinen asia. Kulttuuri käsittää arvot ja uskomukset, ruoat ja taiteen, pukeutumisen, tavat ja tottumukset. Kulttuuri on näkyvää ja näkymätöntä, se on sukupolvien yli säilyvää ja alati muuttuvaa. Kulttuurin kokonaisvaltainen luonne nostaa esille monia monimutkaisia kysymyksiä sen tarkoituksista, soveltamisesta ja tärkeydestä. (Al-Omari 2008 15-16.)

Kulttuurilliset seuraamukset jaotellaan kolmeen tasoon. Kaikista yksinkertaisin taso on taktinen taso *tactical level* se käsittää tavat ja etiketit, käyttäytymissäännöt, näkemykset ja odotukset. Nämä ovat suhteellisesti arvioituina helppoja ja yksinkertaisia, koska ne liittyvät suoraan kulttuuriin ja se vaatii melko vähän soveltaakseen niitä jokapäiväisessä käytössä. Tällä tasolla yksilön itsensä tarvitsee jatkuvasti joustaa omasta käyttäytymisestään saadakseen aikaan parhaan tuloksen tai ainakin olla loukkaamatta toista henkilöä toisesta kulttuurista. Kompromisseja tehdään toistuvasti, ristiriitaisuudet selvitetään ja yksinkertaiset ratkaisut löydetään monimutkaisiin ongelmiin. (Al-Omari 2008, 16.)

Seuraava taso on operatiivinen/käytännöllinen taso *operational or practical level*. Tällä tasolla organisaatio johdon kanssa täytyy löytää uusia tapoja soveltaa ja toteuttaa menettelytapoja, jotka ovat yhteensopivia kulttuurin kanssa. Kulttuurillista tuntemusta täytyy soveltaa luovalla tavalla saadakseen uusia prosesseja joita organisaatio voi soveltaa kotimaassa ja ulkomailla. Kolmas ja viimeinen taso on strateginen taso *strategic level* ja tämä taso käsittää menettelytavat ja muutokset. (Al-Omari 2008, 16-17.)

Tässä opinnäytteessä periaatteessa keskitytään taktiseen ja käytännölliseen tasoon pintapuoleisesti. Ja keskitytään tasoihin melko suppeasti vain sopeutumisen ja kulttuurishokin näkökulmista.



Kuva 2. Kulttuurin kolme tasoa (Al-Omari, 2007, 17).

Mene näkyvän toiselle puolen (going beyond visibles)

Monille tarkkailijoille kulttuuri on epämääräinen, ympäröivä ja joskus vähäpätöinen tai oikukas käsite. Se voi tarkoittaa monia eri asioita eri ihmisille ja joillekin kulttuurilla ei ole paikkaa oikeassa bisnesmaailmassa. Toisaalta kulttuuri on henkilökohtainen, arvolutautunut ja tunnepitoinen asia, joten aihetta tarvitsee lähestyä erittäin harkitsevasti ja ymmärtävästi. Ongelmana on, että on helppo aliarvioida kulttuuria olemalla liian arka ja herkästi loukkaantuva. Helposti epäinhimillistetään aihe olemalla liian pakkomielteinen faktoista ja tiedoista eikä keskitytä merkityksiin ja sisältöön. (Al-Omari 2008 17.)

Kulttuuri tulisi ymmärtää siinä mielessä mitä se merkitsee sen ihmisille. Asioilla on eri tärkeysjärjestys eri kulttuureissa. Eri taidot tai virkakelpoisuus työhön voi olla täysin kulttuurikohtaista. Meidän ymmärryksemme ja kunnioituksemme muita kulttuureita kohtaan täytyy pohjautua toisen ihmisen arvojen kunnioitukseen, vaikka ne

tuntuivatkin omasta mielestä erittäin oudolta, vastenmieliseltä tai epätodelliselta. Monille asioille on paljon syvempiä merkityksiä, kuin vain se mitä me ulkopuolisena näemme. (Al-Omari 2008 17-18.)

Tarkkaillessa kulttuuria huomataan näkyviä asioita kuten ruoka, pukeutuminen, arkkitehtuuri ja vuorovaikutustavat. Nämä nähtävissä olevat asiat ovat vain jäävuoren kärki ja ne saattavat edustaa oikeata kulttuuria pinnan alapuolelta. (Al-Omari 2008 17-18.)

Pidättelevä tuomitsevaisuus (holding your judgement)

Kun toisen kulttuurin jäsen käyttäytyy epätavallisesti tai häiritsevästi, meidän tulisi kysyä itseltämme yksinkertainen kysymys: Mitä me näemme? Olisi täysin väärin syyttää henkilöä tai loukkaantua. Olisi yhtä lailla väärin yleistää se mitä näet ja näin ollen kehittää stereotypioita. Se miten ihmiset käyttäytyvät, reagoivat ja tekevät päätöksiä on erittäin monitahoista. Kulttuuri on ainoastaan yksi lukuisista tekijöistä, joka lopulta määrää miten me ja muut ajattelevat tai käyttäytyvät ja toimivat. Tulee muistaa, että se mitä me sanomme toisista, kertoo enemmän meistä kuin muista. Meidän arvostelukykymme sen suhteen onko joku tehokas vai laiska, kelvollinen vai hyödytön, keskittynyt vai epäjärjestäytynyt on kiinni meidän oman kulttuurimme arvoista eikä heidän. Jossain kulttuurissa johtajan tärkeä taito, ominaisuus tai toimintatapa saattaa olla vähäpätöisempi toisessa kulttuurissa ja toisinpäin. (Al-Omari 2008 18-19.)

Arvosta Gandhin dilemmaa/pulmaa (appreciating Gandhi's dilemma)

Let my house not be walled on four sides, let the windows be open, let all the cultures blow in, ... but let no culture blow me off my feet

Mahatma Gandhi

Vapaa suomennos sanonnalle: ”En halua taloni olevan vuorattu neljällä seinällä, anna ikkunoiden olla avoinna, anna kaikkien kulttuurien puhaltaa sisälle,... mutta älä anna minkään kulttuurin puhaltaa minua kumoon.”

Kulttuurilla on suora vaikutus meihin henkilökohtaisesti, yksilöinä, koska se liittyy meidän arvoihin, moraalisiin sääntöihin, uskomuksiin, tapoihin ja moniin muihin asioihin

joita pidämme tärkeinä. Ne ovat asioita joiden vuoksi voimme puolustautua ja pidämme niistä kiinni, koska meillä on myös tunnepitoinen suhde niihin. (Al-Omari 2008, 20.)

Kun toimimme oman kulttuurimme ulkopuolella, emme ainoastaan ole kasvotusten vieraan kulttuurin kanssa, vaan myös omamme. Meidän omat kulttuurilliset arvot, ennakkoluulot ja syvällä pidetyt näkökulmat nousevat pinnalle ja väistämätön kahden kulttuurin erilaisuuden käsittely tulee esille. Se miten me käsittelemme tätä aihetta ja miten me selviydymme tästä vaiheesta muodostaa kokonaisuuteen kuuluvan osan **kulttuurishokkia**. (Al-Omari 2008, 20.)

Al-Omarin mukaan Gandhin kysymykset esittävät monikulttuurillisuus ongelman vaikuttavasti ja tarkasti kysymyksillä:

1. Miten minusta voi tulla kansainvälisempi menettämättä kuitenkaan omaa identiteettiäni?
2. Mikä minulle on tärkeää ja mikä vähemmän tärkeää tai neuvoteltavissa olevaa?
3. Mitä minä voin oppia muista kulttuureista ja mitä lisäarvoa minä voin antaa toiselle kulttuurille?

Näihin kysymyksiin ei ole maailmanlaajuista vastausta. Yksilöinä meidän tulee löytää se itselle sopiva tapa.

Yllä mainittuja kysymyksiä ajatellen joillekin ihmisille helpoin vaihtoehto on palata takaisin omaan kulttuuriin, rajata tuttavapiiriä oman maan kansalaisiin ja ulkomailla asuviin oman maan kansalaisiin ja näin ollen asteittain muodostaa heidän kanssaan oman ryhmänsä. On tärkeää yrittää välttää tällaista ja vastustaa ”te ja me” – mentaliteettia, jota esiintyy monilla maahanmuuttajilla ympäri maailmaa. On helppo vaihtoehto vältellä edellä mainittuja kysymyksiä. (Al-Omari 2008, 21.)

Vaihtoehtona on antaa lupa itsellä käydä läpi elämää muuttavia kokemuksia, jotka väistämättä laajentaa näköpiiriä, rikastuttaa elämää ja avartaa perspektiiviä.

Hyväksy kulttuurishokki (accepting culture shock)

Kulttuurishokki on normaalein reaktio mitä kuka tahansa voi joutua läpikäymään, kun muuttaa yhdestä ympäristöstä toiseen. Erään tutkimuksen mukaan 64% otannasta koki läpikäyneensä kulttuurishokin, vaikka maahanmuuttajia autettiinkin

uudelleensijoittumisessa, monikulttuurisuus valmennuksella ja maassa vierailulla ennen maahan muuttoa. (Al-Omari 2008, 22.)

Monet ihmiset, jotka ovat saaneet työmahdollisuuden ulkomailta kertovat kokeneensa vaiheen, jossa he tuntevat yhtäaikaisesti levottomuutta, huolta, odotusta ja innostuneisuutta. Tätä vaihetta kutsutaan usein 'kuherruskuukausi' vaiheeksi (honeymoon period). Kun tämä jännittävä ajanjakso on ohitse tietyt tosiasiat iskevät: koti-ikävä, ikävä ystäviä ja rutiineja. Monet kokevat hankalana sen, että ei osaa kohdemaan kieltä, eikä pysty puhumaan omaa äidinkieltä eikä käsittelemään erilaisia sääntöjä. Monet ovat epävarmoja uusista ystävistään. Kuitenkin on tärkeää muistaa, että et ole yksin siinä tilanteessa. Kaikki käyvät läpi tämän vaiheen, jossa ilmenee epävarmuutta. Kaikkiin kiusaaviin kysymyksiin voi pyytää apua ympärillä olevilta ihmisiltä. Monet ihmiset selviytyvät tästä epävarmuuden jaksosta muutaman kuukauden sisällä. He alkavat pintapuolista sopeutumista, hankkia uusia harrastuksia, tapoja ja tottumuksia ja asettua uuden ystäväpiirin joukkoon. Kuitenkin monet, jotka pitkän ulkomailla olon jälkeen palaavat omaan maahansa, monet kokevat niin sanotun käänteisen kulttuurishokin. (Al-Omari 2008 22.) Kulttuurishokki ilmenee yleensä saman kaavan mukaan (Kuva 5, sivu 36).

Hiljattain on väitelty siitä, kokeeko maahanmuuttaja, joka on asunut maassa reilusti yli kaksi - kolme vuotta, toisen kulttuurishokin joka olisi paljon ensimmäistä kauaskantoisempi. Kokemus saa aikaan paljon syvemmän muutoksen heidän persoonallisuuteen, asenteisiin ja näkökulmiin sekä omasta että vieraasta kulttuurista. Tämä hankaloittaa vuosien jälkeen kotimaahan paluuta, siksi onkin aina tärkeää pitää yhteyttä kotimaahan ulkomailla asumisen ajan. (Al-Omari 2008, 22-23.)

Tunne itsesi (knowing yourself)

Kaikki monikulttuurisuudesta kirjoittavat tutkijat voivat varmastikin olla samaa mieltä ainakin yhdestä asiasta; on elintärkeää tuntea itsensä, oman kulttuurinsa ja itselle tärkeät arvot elämässä. Muun muassa Socrates vakuuttaa, että ainoa tie aitoon onneen on itsetuntemus. (Al-Omari 2008, 23.)

Itsetuntemus luodaan tekemällä vuoropuhelu oman itsensä ja omien arvojen välille kuin katsoisimme omia arvojamme ensimmäistä kertaa. Kun kohtaamme tämän niin

sanotun vuoropuhelun näemme omat arvomme eri valossa, koska jotkut arvoista menettävät hieman merkitystään objektiivisuuden varjolla ja tunnepitoinen side saattaa kadota. Tällöin voimme irrottautua rajoituksista ja estoista liittyen arvoihimme. Voimme kysyä itseltämme, miksi teemme asioita tietyllä tavalla ja miksi meillä on tiettyjä tuntemuksia tietyistä näkökulmista elämässä. Onko nämä tunteet normaaleja tai perusteltuja vai onko meidät yksinkertaisesti ohjelmoitu tuntemaan näin. (Al-Omari 2008, 23-24.)

Kun pystyy ymmärtämään miksi oma kulttuuri on kehittynyt sellaiseksi kuin se on, on myös helpompi ymmärtää muita kulttuureita ja sitä miten ne ovat kehittyneet ja miksi toinen kulttuuri ei pidä arvossa tai halveksu samoja asioita kuin itse. Toisin sanoen, kun kunnioittaa erilaisuutta ja hyväksyy sen, että oma tapamme tehdä ei ehkä ole ainoa ja oikea tapa vaan joskus toisten tavat ovat järkevämpiä, ainakin heidän omassa ympäristössään. Itsensä tutkiskelu on tarpeellista tässä prosessissa, mutta myös pitkäaikainen keskustelu eri kulttuureista tulevien kollegoiden kanssa on erittäin suositeltavaa. (Al-Omari 2008, 24.)

Näe itsesi kuten muut näkevät sinut (seeing yourself as others see you)

Jos näkisimme itsemme toisesta kulttuurista tulevan henkilön silmin, se toisi parhaat puolemmesi esiin laittamalla kulttuurimme perspektiiviin, jossa emme olisi täydellisiä emme riittämättömiä, emme parempia emmekä huonompia. Se lieventäisi meidän näköpiiriä maailmasta ja itsestämme ja mahdollistaisi meidän olevan enemmän juuri sellaisia kuin haluamme olla kuin minkälaiseksi meidät kasvatettiin. Matkustaminen ja kansainvälinen työskentely antaa meille kypsyyttä, jota meillä ei olisi jos pysyisimme kotimaassamme. Itsensä tuntemisella ja sillä, että näemme itsemme kuten muut meidät näkevät, on selvä yhteys. Mitä enemmän tulemme tietoiseksi siitä miten muut meidät näkevät, sitä paremmin tutustumme itseemme ja näin ollen pystymme helpommin irrottautumaan tavoistamme ja tukea vaihtoehtoja. Maailma nykyään muuttuu jatkuvaa tahtia nopeasti ja meidän tulee muuttua sen mukana jättäen taakse tavat ja menetöt, jotka eivät kuulu enää nykyiseen globalisoituneeseen maailmaan, jossa elämme. (Al-Omari 2008, 24-25.)

Työskentele stereotyyppien kanssa (working with stereotypes)

Ihmisiällä kulttuurista riippumatta on erilaisia käsityksiä ja stereotyyppioita. Nämä käsitykset ovat yleistämisen muotoja ja ne saattavat olla oikeita tai vääriä, positiivisia tai negatiivisia, todenmukaisia tai liioiteltuja. Käsityksistä saattaa tulla stereotyyppioita ja niistä saattaa tulla muuttumattomia, ei neuvoteltavissa olevia ja näin ollen vaarallisia. Stereotyyppiat ovat järjenvastaisia ja epäoikeudenmukaisia. Siitä huolimatta on tutkimuksissa todettu, että johtajat jotka myöntävät stereotyyppiansa pystyvät toimimaan paremmin niihin verrattuna, jotka kieltävät omaavansa stereotyyppioita. Kun on kyvykäs paljastamaan ja kohtaamaan omat stereotyyppiansa, on se ensimmäinen askel kohta niiden karkottamista. Se, miten muiden kulttuurien jäsenet ymmärtävät sinut, on taas täysin toinen aihe. Käsitykset ja mielipiteet ovat todellisuutta. Oikeastaan sillä ei ole väliä ovatko nämä käsitykset totta vai ei. Merkitystä on sillä, miten käsittelee ja mitä tekee niiden kanssa. Voi ajatella niitä vahvuuksina ja heikkouksina. Hyödynnä vahvuuksia ja keskity heikkouksiin. Voi aloittaa kysymällä seuraavia kysymyksiä: (Al-Omari 2008, 26.)

1. Mitä he ihannoivat minun kulttuuristani?
2. Mitä he paheksuvat minun kulttuuristani?

Mahdollisuuden tullessa on hyvä kysyä yllä olevia kysymyksiä eri kulttuurista tulevalta kollegalta.

Opastus ja ongelmien ratkaisu (mentoring and solving problems)

Monet monikulttuurisuudesta tehdyt tutkimukset suosittelivat, että kansainväliset johtajat etsivät itselleen paikallisen opastajan, jolta he voivat kysyä neuvoa ja apua, kun kohtaavat epävarman tai vaikean tilanteen. Tämä ollaan todettu erittäin hyödylliseksi. Paikallinen opastaja tulisi olla sellainen, johon pystyy luottamaan, kysymään noloja tai tavallisiakin kysymyksiä pelkäämättä toisen tulleen loukatuksi ja henkilöltä voi kysyä selitystä mieltä askarruttaviin kysymyksiin tai asioihin. Kaikilla maahanmuuttajilla on epävarmuuden aikoja ja monet miettivät kuinka erilaisuuden kanssa tullaan toimeen, näissä tilanteissa on hyvin tärkeää pystyä luottamaan paikalliseen oppaaseen. (Al-Omari 2008, 27.)

On tilanteita, joissa maahanmuuttaja tai kansainvälinen johtaja tajuaa, että on paljon kysymyksiä mihin ei tiedä vastausta ja ettei pysty pärjäämään yksin. Näissä tilanteissa

pitää muuttaa omaa asennetta riippumattomuudesta riippuvuuteen, paikallisten epäilemisestä heidän luottamiseen ja etnosentrisyydestä polysentrisyyteen. Etnosentrisyys *ethnocentrism* tarkoittaa ajastusta, että meidän tapamme on paras eikä ole muita tapoja. Polysentrisyys *polycentrism* määrää, että on monia tapoja toimia ja meidän tapamme saattaa olla paras . (Al-Omari 2008, 28.)

Polysentrisyys määrää lisäksi loistavan lähestymistavan ongelmanratkaisuun seuraavilla kysymyksillä:

1. Mikä on heidän tapansa tarttua tähän ongelmaan/haasteeseen?
2. Mikä on meidän tapa tarttua tähän ongelmaan/haasteeseen?
3. Mitä me voisimme oppia heidän kulttuuristaan?
4. Mitä he voisivat oppia meidän kulttuuristamme?

Kun keskitytään yllä oleviin kysymyksiin siinä olevassa järjestyksessä, voi olla varmaa että saavuttaa seuraavat kaksi tavoitetta:

1. Takaa, että kollegat eivät ole estyneitä antamaan omia mielipiteitään jatkossa, koska olet antanut mahdollisuuden heille kertoa oma näkökulmansa ensin.
2. Takaa, että tulokset kulttuurillisista eroavaisuuksista ovat enemmän opettavaisia kokemuksia kuin luomalla kulttuurillista imperialismia, jossa pääkonttorin säännöt hallitsevat.

Pakkaa mukaan ihmettelykykysi ja huumorintajusi (packing your sense of wonder and humour)

On sanottu, että uteliaisuus, tiedonhalu ja avoimuus ovat tärkeimmät vaatimukset menestyksekkääseen kansainväliseen uraan. On vaikea kuvitella missä olisimme ilman tiedonhalua. Aito ja ikuinen oppiminen alkaa tiedonhalusta ja uteliaisuudesta. (Al-Omari 2008, 29.)

Joskus on tärkeää pystyä nauramaan omille virheilleen. Lakaise virheet sivuun ja ajattele niitä yhtenä elämän monista kokemuksista. Jotta voit nähdä itsesi kuten muut sinut näkevät, se vaatii hyvää huumorintajua ja taitoa laittaa asiat oikeaan perspektiiviin. He eivät ole väärässä, he ovat vain erilaisia, kuten mekin. Havainnoidessa etäisyydeltä jotkut meidän arvoistamme eivät tunnut toisen kulttuurin ihmisestä järkeviltä ja jotkut heille tärkeät asiat voivat olla absurdeja omassa kulttuurissamme. (Al-Omari 2008, 29.)

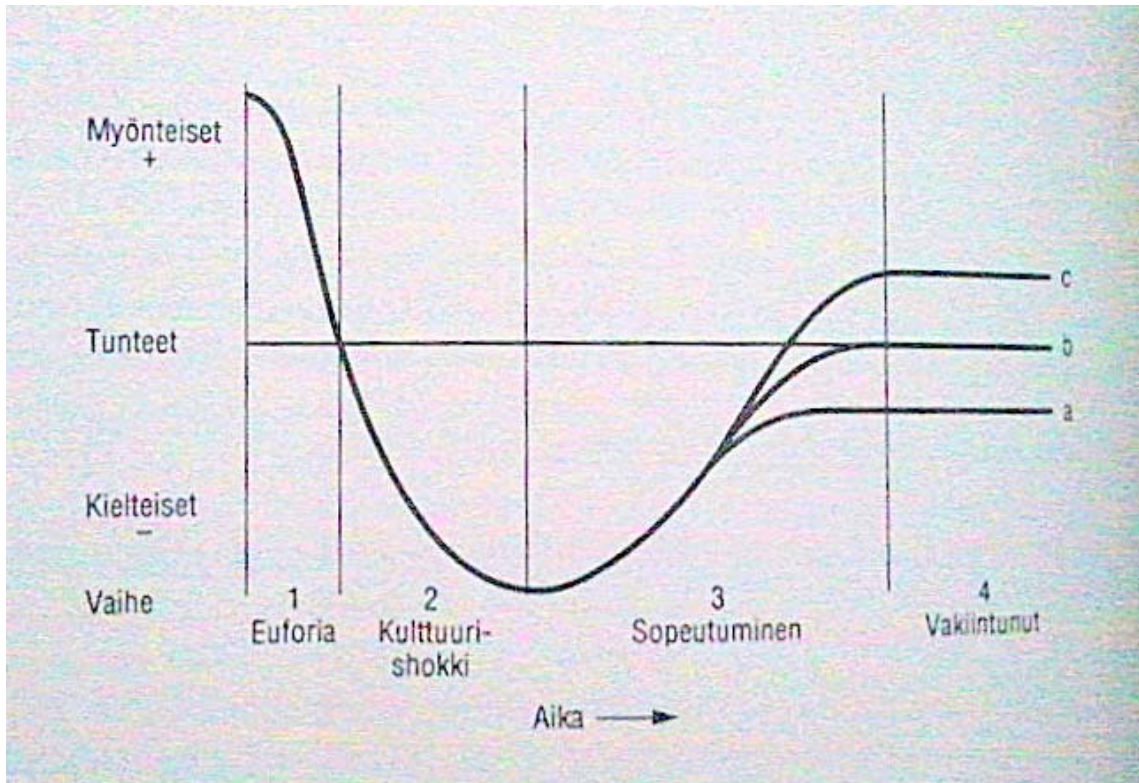
4.2 Kulttuurishokkiteoria

Toinen tutkimuksessa käyttämäni teoria on Geert Hofsteden teoria kulttuurishokista. Kulttuurien kohtaamisiin liittyy yleensä koko joukko tavanomaisia psykologisia ja sosiaalisia tapahtumakulkuja. Yksinkertaisimmassa muodossaan kulttuurien välistä kohtaamista on vierasmaalaisen tulo uuteen kulttuuriympäristöön. (Hofstede 1992, 299.)

Geert Hofsteden (1992) mukaan vierasmaalainen kokee yleensä jonkinlaisen kulttuurisokin mennessään vieraaseen maahan. Ihmisen perusarvot sisältyvät henkiseen ohjelmointiimme ja ne on omaksuttu elämämme varhaisvaiheessa ja muuttuneet niin luonnollisiksi, että ne ovat tiedostamattomia. Tietoiset ja pinnallisemmat kulttuurin ilmenemismuodot, rituaalit, sankarit, symbolit perustuvat näihin arvoihin. Oloihin perehtymätön vierasmaalainen voi pyrkiä oppimaan uuden ympäristönsä joitakin symboleja ja rituaaleja (tervehtimistavat, käytettävät sanat, milloin lahja tulee antaa yms), mutta on epätodennäköistä, että hän voisi tunnistaa, tuntemisesta puhumattakaan, niiden pohjalla olevia arvoja. Tavallaan vieraassa kulttuurissa vieraileva palaa henkisesti lapsen asteelle, jolloin hänen on aloitettava uudestaan kaikkein yksinkertaisimpienkin asioiden oppiminen. Tämä tavallisesti kiusaa häntä ja aiheuttaa avuttomuuden ja vihan tunteita uutta ympäristöä kohtaan. Usein tämä vaikuttaa fyysiseenkin toimintaan. Työkomennuksella ulkomaille joutuneet tarvitsevat enemmän lääketieteellistä apua välittömästi uudelleen sijoittumisensa jälkeen kuin ennen sitä tai myöhemmin. (Hofstede 1992, 299.)

Tilapäisiin tehtäviin vieraisiin kulttuureihin joutuneet kertovat sopeutumisen noudattelevan seuraavassa kuvattua kulttuurisen sopeutumisen käyrää. Tässä kuviossa tunteet (myönteiset tai kielteiset) on sijoitettu pystysuoralla akselille ja aika vaakakselille. Ensimmäisenä, yleensä lyhyenä, vaiheena on *euforia*, kuherruskuukausi, matkustamisen ja uusien maiden tuoma jännitys. Toisena vaiheena on kulttuurishokki arkielämän alettua uudessa ympäristössä. Kolmas vaihe on uuteen *kulttuuriin sopeutuminen*, joka alkaa vierailijan vähitellen opittua toimimaan uusissa oloissa, omaksuttua joitakin paikallisia arvoja, saadessa enemmän itseluottamusta ja liittyessä uuteen sosiaaliseen verkostoonsa. Neljäntenä vaiheena on lopulta saavutettava vakiintunut mielentila. Mielentila saattaa pysyä kielteisenä uutta ympäristöä kohtaan, esimerkiksi jos vierailija yhä tuntee itsensä muukalaiseksi ja syrjityksi. Se voi myös olla

yhtä hyvä kuin ennen, jolloin vierailijan voidaan katsoa sopeutuneen kahteen kulttuuriin; tai se voi jopa olla entistä parempi. Tässä tapauksessa vierailijasta on tullut ”alkuasukas” – hänestä on tullut roomalaisempi kuin itse roomalaiset. (Hofstede 1992, 299-300.)



KUVA 3. Kulttuurisen sopeutumisen käyrä (Hofstede 1993, 300).

Kuvion aika jänne on valittu mielivaltaisesti, mutta se näyttää kuitenkin noudattelevan tyypillistä komennusjaksoa ulkomailla. Lyhyissä kolmenkin kuukauden tilapäistehtävissä olleet ovat kertoneet kokeneensa euforian, kulttuurishokin ja kulttuuriin sopeutumisen tämän aikajakson aikana. Pitkillä useita vuosia kestäneillä komennuksilla olleet ovat kertoneet vuoden tai pidemmistäkin kulttuurisokin kausista ennen kuin sopeutuminen on alkanut. (Hofstede 1992, 300-301.)

Ulkomaankomennuksilla jatkuvasti uusiin ympäristöihin siirtyvät kertovat kulttuurisokin alkavan jokaisella kerralla alusta. Kulttuurishokit ovat ilmeisesti ympäristösidonaisia. Jokaista uutta ympäristöä varten on uusi sokkinsa. (Hofstede 1992, 301.) Tapaustutkimuksen länsimaalaiset lentoemännät ovat varmasti huomanneet paljon kulttuurieroja muutettuaan Arabiemiraatteihin, mutta kyselyssä halutaan selvittää

ovatko he tiedostaneet kokeneensa kulttuurishokkia, miten se ilmeni ja miten se käsiteltiin.

4.3 Kulttuurinen herkkyys

Kulttuurinen herkkyys ohjaa arvioimaan toisen kulttuurialueen ihmisiä uudelta pohjalta, objektiivisemmin. Se edellyttää, että tarvittaessa kuitenkin lisäämme sekä oman että ennen muuta vieraan kulttuurin tuntemustamme. Monikulttuurisessakin ympäristössä voidaan saavuttaa hyviä tuloksia yhdistelemällä erilaisia katsomustapoja, kulttuurikäyttäytymistä toisiinsa. Se puolestaan edellyttää herkkyyttä havaita ja tunnistaa toisen kulttuurin erilaisia ominaisuuksia, ja kykyä joustaa omista käsityksistään. Kulttuurisen herkkyyden saavuttaminen edellyttää lisäksi uteliaisuutta, nöyryyttä nähdä asioita omien tapojen yli, sekä rohkeutta arvostaa omaansa, mutta antaa arvoa toistenkin kulttuurien arvoille. Se vaatii ennen kaikkea paneutumista asiaan ja joskus kovaakin opiskelua. (Gudykunst 2003, 23.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Ennen tutkimustulosten esittelyä käydään vielä läpi tutkimuksen eri osa-alueet. Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin perusjoukosta, otannasta, otoksesta, sähköisestä kyselylomakkeesta ja saatekirjeestä, analyysimenetelmästä ja tutkimuksen kokonaisluotettavuudesta.

5.1 Perusjoukko, otanta ja otos

Kun tehdään tutkimusta, on ennalta määrättävä mitä joukkoa tutkimuksessa tutkitaan. Tämä joukko on perusjoukko ja se muodostuu tutkimus- eli tilastoyksiköistä, joihin myös huomio keskittyy. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 15, 29.) Kuten aiemmin on jo tullut esille, tämän tutkimuksen perusjoukkona toimivat länsimaalaiset Arabiemiraateissa työskentelevät lentoemännät ja stueitit. Tämä tutkimus oli tapaustutkimus.

Otantamenetelmä kuvaa sitä tapaa, jolla otos kerätään perusjoukosta. Otanta voidaan tehdä monin tavoin. Puhutaan yksinkertaisesta satunnaisotannasta, systemaattisesta otannasta, ositetusta otannasta ja ryväotannasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 175.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistona voi olla vaikkapa vain yksi tapaus tai yhden henkilön haastattelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 176.) Tässä tapaustutkimuksessa tutkittavat henkilöt ovat otettu kontaktien avulla perusjoukosta.

Otos on perusjoukon osajoukko, joka täyttää asetetut kriteerit. Eli sen tehtävänä on muodostaa pienoismalli perusjoukosta, joka kuvaa mahdollisimman hyvin joukossa esiintyviä yleisimpiä ilmiöitä. Tämän tutkimuksen otos oli 3 henkilöä. Tavoitteena oli 4-6 henkilöä.

5.2 Sähköinen kysely

Valitsin tiedonkeruumenetelmäksi sähköisen kyselyn. Kysely oli puolistrukturoitu eli sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran mukaan (2004) avoimien kysymysten suosittelijat perustelevat valintaansa sillä, että avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on todella mielessään, kun taas monivalintatyyppiset kysymykset kahlitsevat vastaajan valmiiksi rakennettuihin vaihtoehtoihin. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2004, 196.)

Yritin tehdä kyselystä mahdollisimman vaivattoman vastaajalle, jotta saisin vastauksia tarvittavan määrän. Siksi käytinkin sähköistä Googlen lomakepohjaa, joka on vastaajalle vaivaton, koska lomakepohjan saa linkin kautta auki ja sen voi samalta sivulta nopeasti ja vaivattomasti lähettää vastaukset tutkijalle. Taustatietoja käsittelevät kysymykset laitoin monivalintakysymyksiksi, jotta se näyttäisi helposti täytettävältä helpottaakseni vastaajien työtä. Sähköinen kysely löytyy liitteistä (LIITE 2). Kuva on otettu kuvakaappauksella.

Tämän tutkimuksen sähköisessä kyselyssä (LIITE 2) oli yhteensä 13 kysymystä. Ensimmäiseksi kysyttiin taustatietoja kartoittavia kysymyksiä, kuten ikä. Nämä taustatietoja koskevat kysymykset olivat monivalintakysymyksiä ja niitä oli viisi kappaletta. Loput kysymykset olivat avoimia, jotka pyrkivät saamaan todellista tietoa ja vastaajien todellisia kokemuksia omin sanoin.

5.3 Saatekirje

Lähetekirjelmä eli saatekirje (LIITE 1) liitettiin sähköisen lomakekyselyn alkuun. Se oli vastaajalle yksinkertainen, helpoin ja nopein tapa, jotta kaikki tarvittava avautui samasta linkistä, eikä tarvinnut laittaa liitteitä yms. erikseen. Tein jo saatekirjeen erikseen, mutta totesin parhaaksi liittää sen suoraan kyselyn alkuun.

Saatekirjeessä esittelin kuka olen, kerroin mistä on kyse, selvensin kyselyn tarkoitusta ja tavoitteita sekä kohteliaasti kiitin lomakkeeseen vastaamisesta, kuten Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 199) kehottavat.

5.4 Analyysimenetelmä

Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Analyysitavat voidaan jäsentää karkeasti kahdella tavalla: *Selittämiseen* pyrkivässä lähestymistavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. *Ymmärtämiseen* pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 219.)

Pääperiaate on helppo sanoa: valitaan sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksenongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisessa tutkimuksessa erityisesti analyysi koetaan vaikeaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 219.)

Laadullista aineistoa on mahdollista käsitellä tilastollisten tekniikoiden avulla, mutta tavallisimmat analyysimenetelmät ovat teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekevät analyysivaiheen mielenkiintoiseksi ja haastavaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 220.) Tämä tutkimus on tapaustutkimus, joten yleistyksiä ei aiheesta voida tehdä, mutta pyritään silti ymmärtämään kyselyn vastanneita kokonaisvaltaisesti.

5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Tutkimuksen reliaabelius eli luotettavuus tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Toinen tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite on validius eli pätevyys. Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä juuri sitä, mitä on tarkoituskina mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta vastaajat ovat saattaneet käsittää monet kysymykset aivan toisin kuin tutkija on ajatellut. Jos tutkija käsittelee saatuja tuloksia edelleen alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaisesti, ei tuloksia voida pitää tosina ja pätevinä. Mittari siis aiheuttaa tuloksiin virhettä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabelius ja validius ovat saaneet erilaisia tulkintoja. Termit saatetaan kytkeä kvantitatiiviseen tutkimukseen – jonka piirissä nämä käsitteet ovat syntyneetkin – ja niiden käyttöä pyritään välttämään. Wolcott (1995) toteaa, että käsite validius on epäselvä. *Tapaustutkimuksen tekijä voi aiheellisesti ajatella, että kaikki ihmistä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, ettei ole kahta samanlaista tapausta, joten perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät tule kysymykseen.* (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.)

Kuitenkin kaiken tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi jollakin tavoin arvioida, vaikka mainittuja termejä ei haluttaisikaan käyttää. Kun lukee laadullisia tutkimuksia, voi todeta monien tutkijoiden pohtivan, miten he kertoisivat lukijoilleen tarkasti, mitä he ovat tutkimuksessaan tehneet ja miten he ovat päätyneet saatuihin tuloksiin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 227.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validiteetti on tärkeä, mutta reliabiliteetti ei. (luotettavuusluento 2012).

Niin määrällisessä kuin laadullisessakin tutkimuksessa voidaan tutkimuksen validiutta tarkentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytetään termiä triangulaatio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 228.) Käytetään siis useita eri menetelmiä, tiedon lähteitä, tutkijoita tai teorioita. Ongelmana tässä on: kenen totuus on oikea, jos saadaan erilaisia tuloksia? Silloin on tärkeää selvittää: missä eroavaisuuksia ilmenee ja miksi? (Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi.)

Reflektiivinen ote on tärkeä eli omien tunteiden ja reaktioiden kirjaaminen. Myös vuorovaikutussuhteen reflektointi tarkoittaa ymmärtävätkö tutkittavat käsitteet samalla tavalla. Taustaoletukset ja teorit on ilmaistava tarkasti. Raportin on sisällettävä tietoa myös tutkijasta. Kaikki sellainen henkilökohtainen ja ammatillinen tieto, joka voi vaikuttaa aineiston keräämiseen, analyysiin tai tulkintaan on tuotava esille. (Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi.)

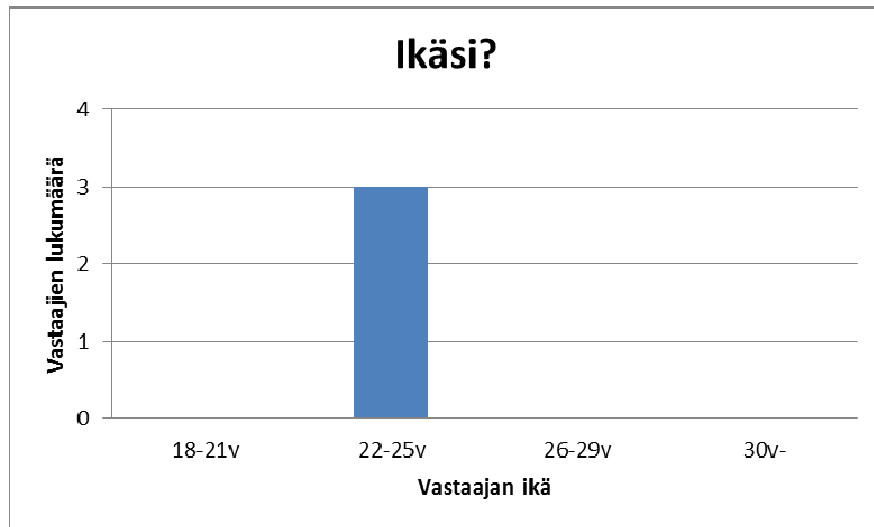
6 TUTKIMUSTULOKSET

Tähän laadulliseen tapaustutkimukseen osallistui kolme henkilöä. Tarkoituksena oli saada vastaus vähintään neljältä henkilöltä, jotta tutkimus olisi ollut kattavampi sekä mahdollisesti olisi ollut muidenkin kuin suomalaisten ja naisien näkökulmia. Lopulta vastauksia tuli vain kolmelta suomalaiselta lentoemännältä. Sähköisen kyselyn lähetin neljälle henkilölle sekä ProffsAviation -yrityksen johtajalle Britt Eklundille, joka rekrytoi lentoemäntiä ja stuertteja Arabiemiraatteihin. Britt Eklund ei kuitenkaan vastannut lähettämäni saatekirjeeseen, jonka lähetin kahdesti.

Ensimmäiseksi tässä luvussa esitellään taustatietoja koskevat kysymykset ja vastaukset, joita kuvataan pylväsdiagrammeihin. Vastaajien taustatietokartoituksen jälkeen analysoidaan teorioihin peilaten avoimia, laadullisia kysymyksiä ja vastauksia, hieman induktiivista päättelyä hyödyntäen.

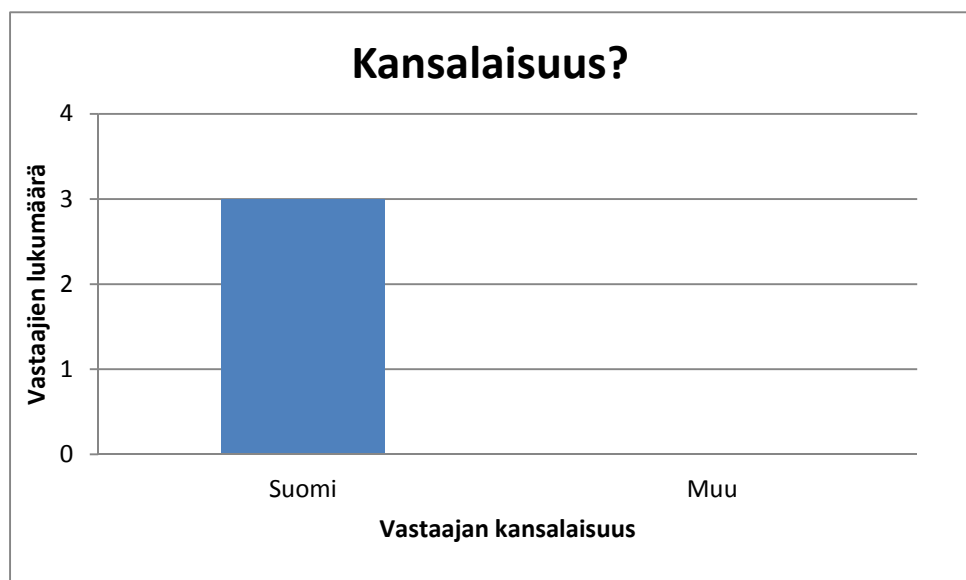
6.1 Vastaajien taustatietokartoitus

Taustatietoja koskevia kysymyksiä sähköisessä kyselyssä oli kaiken kaikkiaan viisi kappaletta. Taustatietoja koskevat kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Muissa, paitsi ikä -kysymyksessä, oli erikseen muu -kohta johon sai itse omin sanoin kertoa vastauksensa. Seuraavana taustatietoja koskevat kysymykset ja vastaukset pylväsdiagrammien avulla avattuna sekä taustatietoja ja perusteluja kysymyksille, miksi juuri niitä kyselyssä haluttiin kysyä. Kysytyt kysymykset pohjautuvat teorioihin. Pylväsdiagrammit ovat hyvin yksinkertaisia, koska vastaajia oli niin vähän, mutta kysymyksiä silti selvennettiin niiden avulla.



KUVIO 1. Ikäsi?

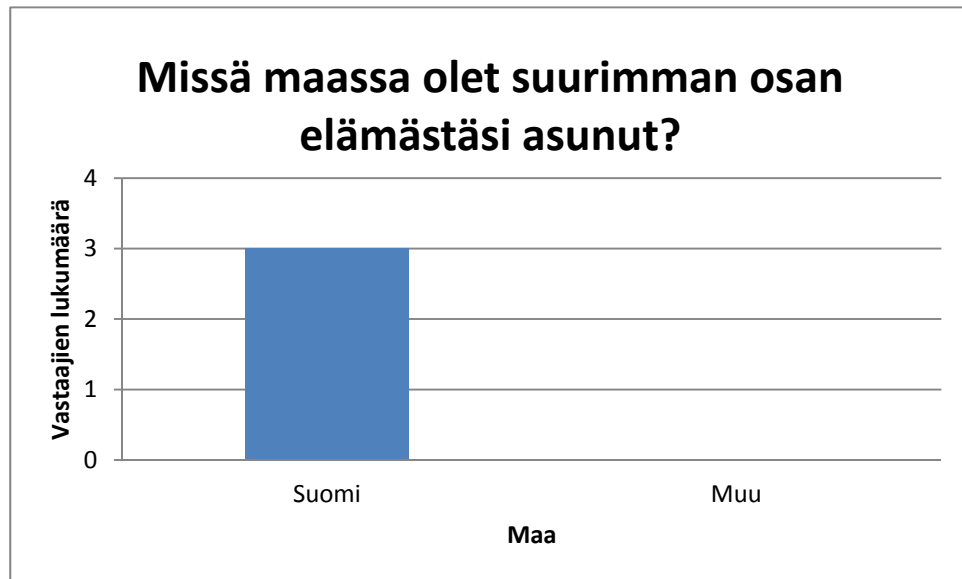
Kuvio 1 kertoo vastaajien iän. Kaikki (3) vastaajat olivat nuoria, 22-25 ikävuoden välillä. Kyselyssä ei ollut kysymystä sukupuoli, mutta kaikki vastaajat olivat myös naisia. Kyselyn kattavuutta ja pätevyyttä olisi voinut lisätä myös miesten vastaukset ja niitä olisi voinut mahdollisesti verrata naisten vastauksiin.



KUVIO 2. Kansalaisuus?

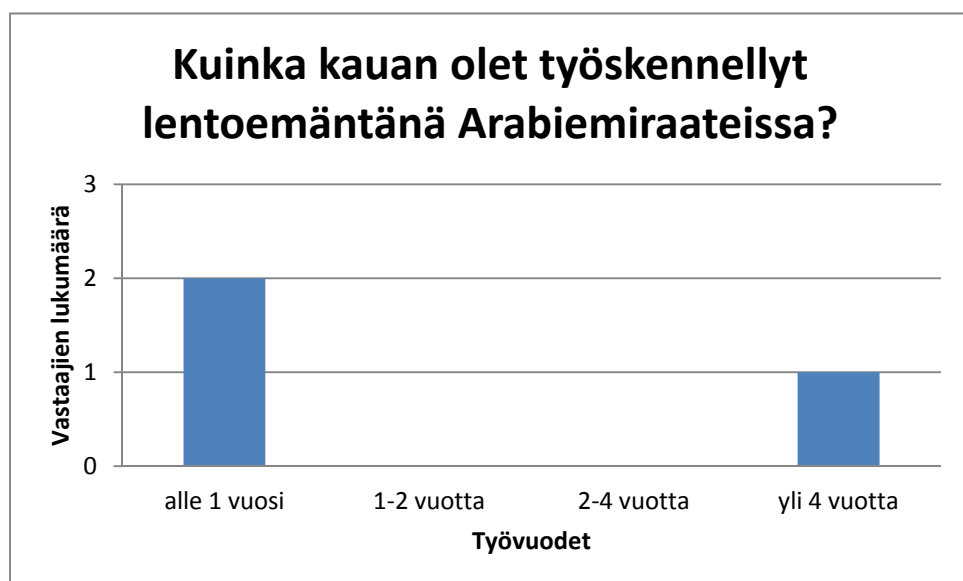
Tämä kysely oli aika suppea, vaikkakin laadullisessa tutkimuksessa vastaajien määrällä ei ole paljoa merkitystä. Mutta mahdollisimman laajan ja kattavan tutkimustuloksen

takia, olisi ollut tärkeää haastatella muitakin kuin suomalaisia lentoemäntiä. Kaikkien vastaajien kansalaisuus oli Suomi, kuten kuvio 2 kertoo.



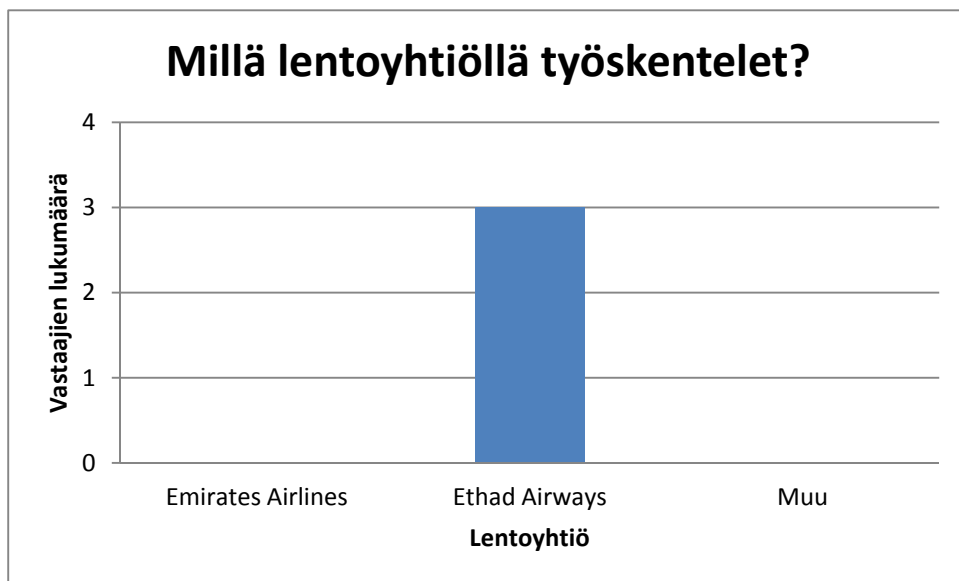
KUVIO 3. Missä maassa olet suurimman osan elämästäsi asunut?

Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, onko vastaaja esimerkiksi suomalainen, mutta asunut jossakin muussa maassa suurimman osan elämästään, joka saattaa vaikuttaa länsimaalaisen näkökulmasta kokemaan kulttuurishokkiin ja kulttuuriin sopeutumiseen. Kaikki vastaajat olivat asuneet suurimman osan – joka on käsitteenä aika laaja- elämästään Suomessa.



KUVIO 4. Kuinka kauan olet työskennellyt lentoemäntänä Arabiemiraateissa?

Tasa-arvoisuuden nimissä olisi ollut suotavaa lisätä kysymykseen lentoemäntä –sanana lisäksi stueritti. Kysymyksen tarkoituksena oli hieman kartoittaa, kuinka kauan vastaaja on työskennellyt Arabiemiraateissa, jotta saataisiin tietoa onko kulttuurishokkia mahdollisesti vielä koettu. Hofstede (1993) kuvaa kulttuurista sopeutumista käyrällä (sivu 36), josta ilmenee eri vaiheita liittyen sopeutumiseen. Hofsteden käyrän aikajänne on valittu mielivaltaisesti ja se onkin yksilöllistä, kuinka kauan eri sopeutumisvaiheet kestävät. Näin ollen mahdollisesti alle vuoden Arabiemiraateissa työskentelevät saattavat elää vielä ns. euforia eli kuherruskuukausi vaihetta ja näin ollen eivät tiedosta tai tunnista (vielä) kulttuurishokkia, jota eivät olekaan vielä kokeneet.



KUVIO 5. Millä lentoyhtiöllä työskentelet?

Kuvio 5 kertoo millä lentoyhtiöllä vastaajat työskentelevät. Kaikki tutkimukseen vastanneet työskentelevät Etihad Airwaysilla. Muissa lentoyhtiöissä työskennelleiden kautta olisi voitu saada tietoa, että auttaako eri lentoyhtiöt miten eri tavoin ulkomaisia työntekijöitä sopeutumisessa ja lentoyhtiöiden välisiä käytäntöjä olisi ollut mahdollista vertailla. (viitaten kyselyn kysymykseen 7)

6.2 Avoimet kysymykset ja vastaukset peilaten teorioihin

Avoimien kysymyksien vastaukset löytyvät liitteestä 3 täysin editoimattomina vastauksina. Seuraavaksi käsitellään avoimet kysymykset ja vastaukset, jotka alkavat kysymyksestä numero kuusi.

Kysymys 6. Tunsitko kohdemaata eli Yhdistyneitä Arabiemiirikuntia entuudestaan ennen muuttoa kyseiseen maahan? Jos, niin mitä tiesit maasta ja kulttuurista?

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää mitä vastaajat tiesivät maasta eli mitä ennakkoodotuksia ja oletuksia heillä saattoi olla ja vaikuttiko tieto mahdollisesti kulttuurishokin kokemiseen. Tieto ja henkilökohtaiset kokemukset vaikuttavat osaltaan kulttuurishokin kokemiseen.

Vastaaja 1 oli ollut ennen Arabiemiraatteja Qatarissa töissä, joka on kulttuurilliselta taustaltaan samantapainen kuin Arabiemiraatit. Vastaaja 1 kertoi, että enemmistö Arabiemiraattien asukkaista on maahanmuuttajia ja että hän kokee, että kaikilla on oikeus omaan kulttuuriin, niin kauan kun ei loukkaa paikallista kulttuuria. Al-Omarkin neuvoo 10:ssä monikulttuurisuuden realiteetissaan kunnioittamaan toisten kulttuuria.

Vastaajalla 2 ei ollut pintaraapaisua enempää tietoa maasta. Hän itse kuvaa, että perustiedot olivat, mitkä jokainen turisti ottaisi selville ennen lomaa.

Vastaaja 3 ei kuvailemansa perusteella tiennyt kuin maassa vallitsevasta Islamista lukion uskonnon tuntien perusteella, eli ei paljoa tietoa.

Kysymys 7. Kun muutit Arabiemiraatteihin, edesauttoiko työpaikkasi sinua sopeutumisessa? Jos, niin miten?

'Sopeutumisella tarkoitetaan mukautumista uuteen maahan ja kulttuureihin.'

Kaikki vastaajat (3henkilöä) työskentelivät Etihad Airwaysilla. Vastaajat 1 & 2 kertoivat kattavasti:

Vastaaja 1: ”Lentoyhtiö järjestää asunnon ja kaikki työn liittyvät kuljetukset. Kun me saavuttiin Abu Dhabiin meitä odotti iso laatikko meidän huoneessa. Laatikossa oli pyyhkeitä, astioita, perus keittiö tarvikkeita ja muita tarpeellisia asioita. Niillä pärjää ainakin pari päivää, niin että ei tarvitse käydä kaupassa ihan heti. Koulutuksen alussa (päivä kolme muistaakseni) puhutaan vähän sopeutumisesta ja siihen liittyvistä asioista,

mutta periaatteessa pitää pärjätä itse melkein alusta. Pitää vain muistaa että kaikki "ryhmässä" on samassa tilanteessa (uusi maa, asunto, elämä jne) joten pitää vain tukea toisiaan.”

Vastaaja 2: ”Työpaikan kautta saimme hyviä käytännön vinkkejä kuinka toimia erilaisissa tilanteissa, mikä on sallittua, mikä ei ja autettiin ymmärtämään kulttuuria monipuolisesti. Sopeutuminen liittyy paljon uuden kulttuurin ymmärtämiseen ja siinä autettiin paljon.” Vastaaja 3 kertoi suurin piirtein samat asiat eri sanoin.

Kysymys 8. Koitko kulttuurishokin kun muutit Arabiemiraatteihin? Jos, niin miten se ilmeni? (Jos et tunne kokeneesi kulttuurishokkia, siirry kysymykseen 11)

'Kulttuurishokki tarkoittaa ihmisen vaikeutta sopeutua vieraaseen kulttuuriin. Kulttuurishokki koettelee ihmisiä, jotka viettävät pitkiä ajanjaksoja vieraassa maassa. Se on stressiä, joka ilmenee kun henkilö yrittää sopeutua uuteen ympäristöön, kulttuuriin ja uusiin ihmisiin. Kulttuurishokkiin liittyvät oireet voivat olla psyykkisiä ja fyysisiä, voimakkuudeltaan eriasteisia ja jokainen kokee sen eri tavoin. Kulttuurishokkiin liittyvien tunteiden voimakkuus riippuu omasta henkisestä kapasiteetista, oman ja kohdattavan kulttuurin erilaisuudesta sekä aiemmista kokemuksista.' Kysymys pohjautuu Hofsteden (1993, 299-301) kuvaamaan kulttuurishokkiteoriaan.

Vastaaja 1 ei vastannut kysymykseen ollenkaan. Näin ollen oletetaan, että henkilö ei tuntenut kokeneensa kulttuurishokkia. Vastaaja 2 kertoo, että myöskään ole kokenut kulttuurishokkia ja uskoo, että suurin syy siihen on se, että on matkustellut paljon ja työskennellyt ulkomailla aiemminkin. ja on tottunut olemaan tekemisissä erilaisten ihmisten ja eri kulttuurien kanssa. Vastaaja 2 uskoo myös, että edeltävät kokemukset ovat auttaneet häntä sopeutumaan 'paikkaan kuin paikkaan'.

Vastaaja 3 ainoana kertoo kokeneensa kulttuurishokin. Vastaaja kertoo suurimman kulttuurishokin olleen rahan arvo, miehen ja naisen eri arvot ja pukeutuminen. Hän mainitsee myös ihmisen arvon kyseenalaistamisen ja köyhien ja rikkaiden syvän kuilun. Vastaaja 3 varmasti koki oman kulttuurinsa ja Arabiemiraattien kulttuurin erot vahvasti, kun hän mainitsee muun muassa, että naiset ja miehet ovat keskenään eri arvoisia.



KUVIO 6. Koitko kulttuurishokin? Jos koit, miten käsittelit sen?

Kysymys 9. Miten käsittelit kulttuurishokin?

Tähän kysymykseen luonnollisestikaan vastaajat 1 & 2 eivät vastanneet, koska eivät mieltäneet kokeneensa kulttuurishokkia. Vastaaja 3 vastaa lyhyesti kysymykseen, että hoiti sitä terapialla. Laadittaessa opasta on oleellista havainnollistaa, miten kulttuurishokin kokeneet henkilöt käsittelivät kulttuurishokin. Kaikki Al-Omarin monikulttuurisuusteorian 10monikulttuurisuuden realiteetin ohjeet auttavat ehkäisemään kulttuurishokin vakavuutta.

Otin näin ollen mielenkiinnosta yhteyttä vastaajaan 3 sähköpostitse ja kysyin, että, että miten masennusta Arabiemiraateissa hoidettiin. Hän vastasi, että masennus on tabu Arabiemiraateissa, mutta Etihad Airways kuitenkin maksoi hänen terapiansa, joka oli Amerikkalaisella klinikalla. Lääkkeitä hän ei kuitenkaan syönyt, koska näin ollen hän ei olisi voinut lentää, koska se on vastoin sääntöjä. Vaikka masennus on iso tabu Arabiemiraateissa, vastaaja 3 kuitenkin ihmetyksekseen huomasi klinikalla olevan paljon arabeja ja hunnutettuja naisia. Klinikka oli täynnä.

Kysymys 10. Jäikö sinulle kulttuurisokin jälkeen positiivinen, negatiivinen vai neutraali mielikuva vieraasta maasta? Kuvaile.

Kysymys pohjautuu Hofsteden kulttuurisen sopeutumisen käyrään (sivu 36) jossa kuvataan kulttuurishokin jälkeistä mielikuvaa ja tunnetta.

Vastaajat 1 & 2 eivät luonnollisesti vastanneet tähänkään kysymykseen, koska eivät mieltäneet kokeneensa kulttuurishokkia. Vastaaja 3 kertoo että kokemuksen jälkeen hänelle jäi neutraali mielikuva Arabiemiraateista. Pyydän kysymyksessä kuvailemaan mielikuvaa, mutta vastaaja 3 ei sitä kuitenkaan tee. Neutraali mielikuva on luonnollisin ja ”tervein” lähtökohta uudessa maassa asumiselle. Negatiiviset tunteet eivät tietenkään ole hyvä asia, mutta liian positiivinen ja ihannoiva kuvakaan ei ole mielestäni paras lähtökohta. Siinä helposti unohtaa omat juurensa ja kadottaa itsensä.

Kysymys 11. Oletko kokenut negatiivisia tai positiivisia kulttuurien kohtaamisia asuessasi Arabiemiraateissa, kerro mieleenpainuvien kokemus.

VASTAAJA 1:

”Joitakin asioita täällä on hyvin erilaisia kun Suomessa, esimerkiksi alkoholin juonti. Länsimaalaisilla on oikeus hakea "anniskelulupaa" ("liquor license"). Sillä on oikeus juoda, ostaa ja tuoda alkoholia maahan. Alkoholin juonti julkisilla paikoilla on ehdottomasti kiellettyä. Toinen asia on pukeutuminen, erityisesti naiset pitää olla vähän varovaisia. Uskonto otetaan todella vakavasti täällä joten se pitää kunnioittaa. Abu Dhabi on vähän konservatiivisempi kuin Dubai, mutta päivisin voi periaatteessa laittaa normaalit vaatteet päälle niin kauan kun on järki kädessä. Jos menee baariin voi vapaasti pukeutua ihan miten haluaa.”

VASTAAJA 2:

”Käytännön elämässä vaikeaa on se että länsimaalaisena naisena ei voi ottaa liikaa kontaktia miehiin. Tarkoitan tällä sitä että pelkkä hymy tai katse saattaa heille merkitä jotain muuta kuin pelkkää kohteliasta tervehdystä. Kerran erehdyin kaupassa katsomaan miestä silmiin ja hymyilemään ja hän seurasi minua sitten kassoilta marketin uloskäynnille asti. Oli todella tukala olo enkä ymmärtänyt että pelkkä hymy merkitsee enemmän mitä se esimerkiksi Suomessa tarkoittaa. Suomessa se on kohteliasta mutta tietyissä kulttuureissa merkki kiinnostuksesta. Tällaisissa jokapäiväisissä tilanteissa täytyy välillä olla varovainen.”

VASTAAJA 3:

”vain positiivisia kohtaamisia, Etihadilla on reilusti yli 120 eri maasta työntekijöitä, ja jo työnikin puolesta joudun olemaan todella kulttuurisesti avoin, ja paljon kärsivällisempi.

mielenkiintoisin tapaaminen tapahtui vasta lähi ikään sairaalassa ollessani, yksi hoitajistani oli abu dhabista kotoisin, palestiinalainen nuori nainen, muutaman vuoden minua vanhempi. hän peittää itsensä. ensimmäistä kertaa vietin öitä keskustellen muslimi naisen kanssa. Nuoren sinkun naisen kanssa, joka kertoi minulle omasta tilanteestaan, minkälaista on musliminaiselle joka on kasvatettu paikallisten tapojen mukaan, katsoa miten muutamassa vuodessa kaupunki on täyttynyt ulkomaalaisista ja tuoneet mukanaan länsimaalaisen kulttuurin, missä naiset on vapaammin ja missä sukupuolten ero on täysin erilainen ja miten ihmiset ovat avoimempia ja seksuaalisuus ym. ovat "normaaleja" asioita.

Hän uteli minulta tietämättömyyttään ihan perusasioita treffailusta, deittailusta ja suhteista, mitä flirttailu on ja miten se tapahtuu. Minkälaista meillä on täällä ja miten he sen kokevat.

Moniin omiinkin kysymyksiin sain vastauksen siinä missä yritin somalla tavalla häntä avartaa länsimaalaisten kulttuurista, miehistä ja naisista ja seksistäkin.

Hän selitti minulle lähinnä naisen peittämisen tarkoituksen ja moniavioisuudesta naisen kohdalla. Islam on kaunis uskonto, jos sitä harjoittaa täysin Koraanin mukaan.”

Kysymys 12. Koetko, että mahdollisuus työskennellä ja asua Arabiemiraateissa on rikastuttanut elämääsi?

Kysymyksen taustalla on Al-Omarin teoria, että pidetään kiinni oman kulttuurin itselle tärkeistä asioista, mutta ollaan avoimia vieraalle kulttuurille ja voidaan ottaa oppia myös siitä. Jos vastaajat kokivat asian rikastuttavana kokemuksena, he luultavasti ovat kulttuurillisesti herkkiä, avoimia ja uteliaita. Mikä osaltaan saattaa lieventää kokemaan kulttuurishokkia.

Kaikki vastaajat kertovat, että kokemus on rikastuttanut elämää. Vastaaja 1 kertoi, että kokemus on tottakai rikastuttanut ja, että ”kokemus on aina kokemus ja se rikastuttaa aina”. Vastaaja 2 vastasi, että ehdottomasti on rikastuttanut elämää ja vastaajan mielestä eri kulttuurien ja erilaisten käytösmallien oppiminen on suurin rikkaus. Sitä kautta voi ymmärtää ihmisiä taustasta riippumatta. Vastaaja 3 kertoi, että ei vaihtaisi päivääkään

vaikka hänen masennus vei 1,5vuotta. Hän kokee olevansa vahvempi kuin koskaan ja paljon avarakatseisempi, suvaitsevampi ja kärsivällisempi.

Kysymys 13. Mitä vinkkejä voisit antaa Arabiemiraatteihin lähtevälle länsimaalaiselle lentoemännälle/stuertille?

Vastaaja 1 muistuttaa, että sopeutuminen vie aikaa ja se on normaalia. Oikea asenne ja kärsivällisyys ovat tärkeitä. Vastaaja 2 korostaa, että kulttuuriin perehtyminen on erityisen tärkeää, jos ei ole aikaisemmin matkustanut tai ollut ulkomailla töissä. Vastaaja 2 kertoo myös suvaitsevaisuuden olevan välttämätöntä ja omista arvoista kiinnipitäminen. Ja vastaaja 2 kertoo hyvin: ” Jokaisella on oikeus toteuttaa sitä uskontoa tai kulttuuria jossa on kasvanut ja jonka kokee omakseen mutta myös muiden arvot ja hyväksyttävä. Aina ei tarvitse ymmärtää mutta kunnioittaa täytyy”. Vastaaja 2, joka läpikävi masennuksen Arabiemiraateissa, korostaa vahvaa luonnetta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimus ei ole valmis vielä silloin kun tulokset on analysoitu. Tuloksia ei pitäisi jättää lukijan eteen jakaumina ja korrelaatioina vaan niitä olisi selitettävä ja tulkittava. Tulokinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 224.)

Johtopäätöksiä on jo hieman mukana edellisessä tutkimustulokset luvussa. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole oleellista vastaajien lukumäärä vaan vastauksien sisältö ja laatu. Tähän tapaustutkimukseen vastasi kolme Arabiemiraateissa työskentelevää suomalaista lentoemäntää. Kolmesta henkilöstä yksi tiedosti kokeneensa kulttuurishokin, joka ilmeni masennuksena.

Hän oli kaikista kolmesta vastanneesta pisimmän ajan ollut lentoemäntänä Arabiemiraateissa (yli 4 vuotta), kun taas kaksi muuta vastaajaa olivat olleet lentoemäntänä vasta alle vuoden maassa. Hofsteden (1993) kulttuurishokkiteoriaan peilaten, voi olla mahdollista, että kaksi vastaajaa, jotka olivat vasta alle vuoden olleet maassa, elävät vielä ns. euforia eli kuherruskuukausi vaihetta tai kuten Crocetti kertoo, kulttuurishokki saattaa ilmetä niin sanottuina pieninä annoksina koko maassa olon ajan, ettei sitä tunnista sinänsä kulttuurishokiksi. Kaikki Al-omarin kymmenen monikulttuurisuuden realiteettia ovat mielestäni hyvin todenmukaisia ja hyödyllisiä. Kuten tunnista itsesi eli jos tuntee itsensä hyvin on helpompi tiedostaa kulttuurishokki tai muita kulttuurillisia vaikeuksia ja mahdollisesti lieventää niitä. Voi myös olla mahdollista, että vastaajat 1 ja 2 eivät ajattele kulttuurillisiä asioita paljoakaan eikä vertaile niitä tai ainakaan tiedosta vertailevansa (ks. Al-Omarin 10 realiteetin kohta: Näe itsesi kuten muut näkevät sinut). Mahdollisuuksiahan on monia, koska jokainen tapaus on ainutlaatuinen.

Aiemmat kokemukset ja oman ja kohdattavan kulttuurin erilaisuus myöskin vaikuttavat kokemaan kulttuurishokkiin. Vastaaja 2 kertoo, että ei tuntenut kokeneensa kulttuurishokkia. Hän selittää tätä aiemmilla monikulttuurisilla kokemuksillaan, joita hänellä oli jo ennen Arabiemiraatteihin muuttoa. Tämä voi olla mahdollista. Vastaaja 3, kuka sairastui masennukseen ei tiennyt maasta periaatteessa mitään ennen maahanmuuttoa. Tästä voitaisiin päätellä, että etukäteen saatu tieto saattaa olla

merkityksellistä. Suomalaisen kulttuurin ja Arabiemiraattien kulttuurien väliset erot ovat suuria.

Aiemmista matkustamistottumuksista kyselyssä ei kysytä, joten ei tiedetä onko vastaajat matkustaneet paljon, mikä osaltaan avartaa perspektiiviä. Kyselyssä kylläkin kysytään missä maassa olet suurimman osan elämästäsi asunut? Joka viittaa siihen, että onko vastaaja esimerkiksi suomalainen, joka on asunut Englannissa suurimman osan elämästään. Näin ollen vastaaja olisi ollut jo niin sanotusti kahden kulttuurin välissä.

Kuitenkin yksi kolmesta kokee läpikäyneensä kulttuurishokin ja se on ollut niinkin vakava kuin masennus, joten koen tämän opinnäytteen hyödyllisenä ja näin suppeankin tutkimuksen olevan merkityksellinen. Opas on varmasti hyödyllinen, tietenkin toisille enemmän kuin toisille. Lentoemäntien vinkit ja neuvot olivat hyödyllisiä ja samantyyllisiä asioita sisältäviä kuin Al-Omarin teorian kymmenessä monikulttuurisuuden realiteetissa. Joten kyselyyn vastanneet ovat kulttuurillisesti jossain määrin herkkiä.

Oma havaintoni kyselylomakkeen laatimisen ja vastauksien jälkeen oli, että tutkimuksessa olisi voitu kysyä taustatietoja koskevissa kysymyksissä perinteinen kysymys: sukupuoli? Kysymystä ei siis kyselyssä ole, mutta kaikki kolme vastaajaa olivat naisia.

Tutkimuksen pätevyyttä ja kokonaisvaltaista otsikkoa vastannutta tutkimustulosta olisi parantanut myös muiden kuin suomalaisten vastaukset eli kuten otsikko kuvailee tutkimusta *länsimaalaisten* lentoemäntien ja stuerttien sopeutumisesta. Näin ollen olisin tehnyt sähköisen kyselyn ja saatekirjeen myös englanniksi, mutta se ei ollut tässä tapauksessa tarpeellista, koska en saanut kontaktia muihin kuin suomalaisiin. Myös laajempaa näkökulmaa tutkimukseen olisi tuonut miespuolisten vastaajien vastaukset.

Jos olisi ollut enemmän aikaa, niin olisin varmasti saanut vastauksia laajemmin. Edellä mainitut asiat ovatkin jatkotutkimusta varten olennaisia ottaa huomioon. Laajempi ja pitempiketoisempi, syvempi tutkimus, jossa olisi myös länsimaalaisia tutkimuksessa mukana, sekä miehiä että naisia.

Opasta laadittaessa kävi ilmi, että kyselyssä olisi voitu kysyä itse ammattilaisilta, että mitä he tällaiselta oppaalta odottaisivat. Mitä informaatiota sen olisi olennaista sisältää? Tämän kysymyksen voisi lisätä tuleviin jatkotutkimuksiin. Toki voisi myös muokata kyselyn kysymyksiä tarkentavalla tavalla, jotta kysymykset ymmärrettäisiin ja käsitettäisiin samalla tavalla.

Kuitenkin oppaassa olevat neuvot, vinkit ja tieto kulttuurishokista ja kulttuuriin sopeutumisesta ovat aika yleisiä ja yleismaailmallisia. Ainakin länsimaalaisille ihmisille soveltuvia, vaikka kyselyn vastanneet olivatkin kaikki suomalaisia. Länsimaalaisten ja Arabimaiden väliset kulttuurierot ovat huomattavia.

Liioin yleistyksiä ei tästä opinnäytteestä voi tehdä, mutta omien kokemuksieni ja kyselyn vastauksien perusteella voisin sanoa, että aihe on tarpeellinen ja oppaan hyödyllisten neuvojen avulla pystyy löytämään kulttuurillista herkkyyttä ja tiedostamaan sopeutumiseen liittyviä vaikeuksia. Lentoyhtiötkin Arabiemiraateissa toki hieman auttavat sopeutumiseen liittyvissä asioissa, mutta kyselyssä ei käy ilmi, puhutaanko lentoyhtiöiden koulutuksissa kulttuurishokista vai autetaan sopeutumaan maahan hankkimalla asunnot ja muut konkreettiset asiat. Arabiemiraateissa on monia eri kansalaisuuksia töissä, ja monet ovat samassa tilanteessa vasta maahan muuttajan kanssa, joten luultavasti vertaistukea on saatavilla.

Kysymyksiä sähköiseen kyselyyn olisi ollut hyvä pohtia enemmän ja tarkemmin, jotta kysymykset olisivat olleet mahdollisesti yleisesti ymmärrettävissä paremmin. Mitä tarkempi kysymys, sitä tarkemmat vastaukset.

8 LOPUKSI

Aloitin tämän opinnäytetyön työstämisen jo keväällä 2011. Pidin ideaseminaarin keväällä 2011 ja tarkoituksena oli työstää ja lukea kirjallisuutta ja etsiä muita lähteitä kesän aikana. Kesä ei kuitenkaan mennyt suunnitelmien mukaisesti, vaan jouduin olemaan sairaslomalla kaksi kuukautta. No, opinnäytteen tekeminen hieman viivästy ja näin ollen pidin tutkimusseminaarin vuoden 2012 alussa. Minulle oli hyvin selkeää, että haluan tehdä opinnäytteen Arabiemiraateissa työskentelevistä lentoemännistä ja stuerteista. Kuitenkin tarkka tutkimuskohde oli hieman pimennossa ja liian laaja. Opinnäyteohjaajani avustuksella päädyin rajaamaan tutkimusaiheeni. Tutkimuskohteeksi muodostui vaikeiden asioiden kohtaaminen – kulttuurishokki ja kulttuuriin sopeutuminen.

Aika kuitenkin kului nopeasti ja tuli kiire laatia kyselylomake. Oli hieman liian lyhyt aika odotella vastauksia. Eli aikaa olisi ehdottomasti pitänyt olla enemmän. Kuitenkin kaiken kaikkiaan olen suhteellisen tyytyväinen saaneisiin tuloksiin ja laatimaani oppaaseen. Mielestäni opas on yleinen ja hyödyllinen. Tutkimustuloksissa kuitenkin selviää, että aihe ei todellakaan ole turha, jos yksi kolmesta vastaajasta oli kulttuurillisten sopeutumisvaikeuksien takia sairastunut masennukseen. Yleistyksiä kuitenkin aiheesta ei voi liioin tehdä. Aihe on mielestäni yhteiskunnallisesti hyödyllinen ja ehdottomasti tarvitsee jatkotutkimusta. Opas tehtiin Publisherilla ja se on konkreettisessa muodossaan A5 –lehti.

Tätä opinnäytettä oli stressaavaa, mutta myös mielenkiintoista tehdä. Laadullinen tutkimus on haastava, mutta mielenkiintoinen, sillä vastaaja saa omin sanoin kertoa elämästään ja kokemuksistaan. Oma, aito kiinnostus opinnäytetyöaihetta kohtaan on hyvin olennaista ja sai minutkin jaksamaan loppuun asti.

LÄHTEET

- Allahwerdi, H. & Hallenberg, H. 1991. Islamin porteilla. Helsinki: Kirjayhtymä
- Al-Omari, J. 2008. Understanding the Arab Culture. A practical cross-cultural guide to working in the Arab World. Englanti:. How to Books Ltd
- Arabiemiraatit1. www.airfinlandholidays.fi. Luettu 15.2.2012
- Arabiemiraatit2. [http://www.napsu.fi/matkailu/matkakohteet/aasia/arabiemiraatit-\(yhdistyneet-arabiemiirikunnat\)](http://www.napsu.fi/matkailu/matkakohteet/aasia/arabiemiraatit-(yhdistyneet-arabiemiirikunnat)). Luettu 8.4.2012
- Carmody, D. & Carmody, J. 1988. How to live well. Ethics in the world religions. Belmont, CA: Wadsworth
- Crocetti, G. 2001. Culture shock. A guide to Customs and Etiquette. United Arab Emirates. Portland: Graphic Arts Center Publishing Company
- Cultural differences. Luettu 28.10.2011
cnr.berkeley.edu/ucce50/ag-labor/7article/article01.htm
- Emirates Flight Attendants Live the glamorous life – So long as they don't get fat. 2008. sähköinen artikkeli Luettu 29.12.2011. <http://blogs.wsj.com/middleseat/2008/12/09>.
- Gore, K. 2007. Networking Cultural Knowledge. An interactive and experiential strategy to apply intercultural communication in business. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- Gudykunst, W & Kim, Y. 2003. Communication with strangers. An approach to intercultural communication. New York: McGraw-Hill
- Haeri, F. 1996. Islam. suom. Salme Saukko. Helsinki: Tammi
- Hjärpe, J. 1980. Islam. oppi ja elämäntapa. Helsinki: Gaudeamus
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy
- Hunt, A., Crotty, M. & Crotty R.: Ethics of World Religions. San Diego, CA: Greenhaven Press, 1991.
- Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. Juva: WSOY
- Hämeen-Anttila, J. 1999. Islamin monimuotoisuus. Helsinki: Gaudeamus
- Järvinen P. & Järvinen A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja

Kulttuurierot vaikuttavat myös työpaikalla. Julkaistu 17.5.2011. www.hs.fi. Luettu 27.10.2011

KUVA 1. Ihmisen henkisen ohjelmoinnin kolme tasoa. www.internetix.fi

KUVA 3. Kartta. <http://www.comwest.fi/matkailu/finnmatkat/lomakohteet/>

KUVA4. Lippu. <http://reppureissaaja.info/maailman-valtiot-ja-erillisalueet/arabiemiirikunnat/arabiemiraatit-lippu/>

KUVAT oppaassa:

<http://www.rantapallo.fi/arabiemiraatit/cabincrewphotos.com>

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/palojoki/OPETUS/kvali/luotettavuustevaluento.pdf>.

Luettu 19.4.2012

Laadullinen tutkimus. Luettu 11.3.2012.

<https://into.aalto.fi/download/attachments/3775242/Kysymyksiä+ja+vastauksia+laadullisesta+tutkimuksesta.pdf?version=1&modificationDate=1308563406000>

Lehtinen, I., Abdellahi, E. & Telaranta M. 2005. Islam yhteinen uskomme. Helsinki: Opetushallitus

Luoto, R. 1993. Kansainvälinen etikettikirja. Espoo: Fenix-kustannus Oy

Luoto, R. 2000. Tapakulttuurin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy

Palva, H. & Perho, I. (toim.) 1998. Islamilainen kulttuuri. Helsinki: Otava

Pentikäinen, J. & Pentikäinen K. 1997. Uskonnot Maailmassa. WSOY

Perusjoukko, otanta, otos ja näyte. <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiOtanta.aspx>. Luettu

Perustietoa. 2011. www.islamopas.net. Luettu 26.10.2011

Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Totta ja tarua lentoemännäntyöstä!

<http://www.studio55.fi/mennaanmatkalle/kumppani.shtml/1377663/totta-ja-tarua-lentoemannan-tyosta>. Julkaistu 24.08.2011.

Luettu 29.12.2011

Uskonnot. www.uskonnot.fi. Luettu 26.10.2011.

Vartia, N. 2009. Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Kotona kaikkialla. Hämeenlinna: Kirjapaja

LIITTEET

LIITE 1. Kuvakaappaus sähköisen kyselyn saatekirje-osuudesta.

Sähköinen kysely Arabiemiraateissa asuville ja työskenteleville länsimaalaisille lentoemännille/stuerteille

Arvoisa lentoemäntä/stuertti,

Opiskelen Tampereen Ammattikorkeakoulussa Ikaalisten toimipisteessä Matkailualan restonomiksi. Teen tutkimusta länsimaista Arabiemiraatteihin muuttaneiden lentoemäntien/stuerttien sopeutumisesta uuteen maahan ja uuteen kulttuuriin.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää minkälaisia sopeutumisvaikeuksia maahanmuuttajilla oli, kokivatko he kulttuurishokin ja miten he käsittelivät sen. Haluan saada selville Arabiemiirikunnissa työskentelevien länsimaalaisten lentoemäntien/stuerttien kautta heidän tuntemuksiaan sopeutumiseen liittyvistä asioista ja saada neuvoja ja vinkkejä Arabiemiirikuntiin tähtääville lentoemännille ja stuerteille. Tutkimustulosten avulla laadin oppaan, joka pyrkii auttamaan Arabiemiirikuntiin muuttavia länsimaalaisia lentoemäntiä ja stuertteja kohtaamaan sopeutumiseen liittyvät vaikeudet ja selviytymään niistä.

Lähetän sähköisiä kyselyitä noin 4-6 henkilölle. Vastauksista saatuja tietoja käytetään anonymisti.

Ole ystävällinen ja pyri vastaamaan kaikkiin kysymyksiin!

Ystävällisesti vastauksista kiittäen,

Katariina Katajisto
Tamk/Ikaalinen

1. Ikäsi?

18-21

22-25

LIITE 3. Sähköisen kyselyn avoimet kysymykset (6-13) ja editoimattomat vastaukset (VASTAAJAT 1-3)

6. Tunsitko kohdemaata eli Yhdistyneitä Arabiemiirikuntia entuudestaan ennen muuttoa kyseiseen maahan? Jos, niin mitä tiesit maasta ja kulttuurista?

VASTAAJA 1:

Asuin Qatarissa 1 1/2 vuotta ennen muuttoa Abu Dhabiin. Kulttuuri on samankaltainen joten tiesin suurin piirtein millaista täällä on. Enemmistö Abu Dhabin asukkaista on maahanmuuttajia, joten täältä löytyy kaiken näköisiä kulttuureita ja ihmisiä. Suurin osa maahanmuuttajista tulevat Intiasta, Pakistanista, Bangladeshista, Filippiineiltä, Sri Lankasta ja Indonesiasta. Dubaissa on paljon länsimaalaisia, varsinkin englantilaisia. Täällä kaikilla on oikeus omaan kulttuuriin, niin kauan kun ei loukkaa paikallista kulttuuria.

VASTAAJA 2:

En juurikaan tiennyt maasta tai kulttuurista etukäteen. Olin toki lukenut matkaoppaat ja hakenut tietoa internetistä mutta mielestäni se tieto on loppujen lopuksi aika pinnallista. Minulla ei ollut ketään tuttua joka olisi asunut Arabiemiraateissa tai edes käynyt lomalla joten en saanut myöskään henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvaa tietoa keltään. Sellaiset perustiedot minulla oli mitä jokainen turisti ottaisi selville ennen lomaa mutta sen enemmän en ollut kohdemaahan perehtynyt.

VASTAAJA 3:

Islamista tiesin ainoastaan lukion uskonnon tuntien perusteella, eli en kovin paljon ja Abu Dhabista en ollut kuullut muualla kuin ohi menneen Sex and the city sarjasta Carrien suusta (aika random). Dubaista tiesin enemmän.

7. Kun muutat Arabiemiraatteihin, edesauttoiko työpaikkasi sinua sopeutumisessa? Jos, niin miten?

Sopeutumisella tarkoitetaan mukautumista uuteen maahan ja kulttuureihin

VASTAAJA 1:

Lentoyhtiö järjestää asunnon ja kaikki työn liittyvät kuljetukset. Kun me saavuttiin Abu Dhabiin meitä odotti iso laatikko meidän huoneessa. Laatikossa oli pyyhkeitä, astioita, perus keittiö tarvikkeita ja muita tarpeellisia asioita. Niillä pärjää ainakin pari päivää, niin että ei tarvitse käydä kaupassa ihan heti. Koulutuksen alussa (päivä kolme muistakseni) puhutaan vähän sopeutumisesta ja siihen liittyvistä asioista, mutta periaatteessa pitää pärjätä itse melkein alusta. Pitää vain muistaa että kaikki "ryhmässä" on samassa tilanteessa (uusi maa, asunto, elämä jne) joten pitää vain tukea toisiaan.

VASTAAJA 2:

Työpaikan kautta saimme hyviä käytännön vinkkejä kuinka toimia erilaisissa tilanteissa, mikä on sallittua, mikä ei ja autettiin ymmärtämään kulttuuria monipuolisesti. Sopeutuminen liittyy paljon uuden kulttuurin ymmärtämiseen ja siinä autettiin paljon.

VASTAAJA 3:

Etihad auttoi alkuun, majoitus ja kuljetukset koulutukseen ja takaisin oli hoidettu. Kentältä tultiin hakemaan ja autettiin viisumien ym saamisissa, yksin ei siis tarvinnut seikkailla.

Koulutuksen mukana itse paikalliseen kulttuuriin perehdyttiin jonkin verran ja pari pvää kulutettiin itse kaupunkiin ja maahan tutustumiseen, myös pari historiallista paikkaa käytiin katsomassa missä siis kerrottiin Abu Dhabin ja islamin uskon historiaa.

8. Koitko kulttuurishokin kun muutit Arabiemiraatteihin? Jos, niin miten se ilmeni? (Jos et tunne kokeneesi kulttuurishokkia, siirry kysymykseen 11)

Kulttuurishokki tarkoittaa ihmisen vaikeutta sopeutua vieraaseen kulttuuriin. Kulttuurishokki koettelee ihmisiä, jotka viettävät pitkiä ajanjaksoja vieraassa maassa. Se on stressiä, joka ilmenee kun henkilö yrittää sopeutua uuteen ympäristöön, kulttuuriin ja uusiin ihmisiin. Kulttuurishokkiin liittyvät oireet voivat olla psyykkisiä ja fyysisiä, voimakkuudeltaan eriasteisia ja jokainen kokee sen eri tavoin. Kulttuurishokkiin liittyvien tuntemusten voimakkuus riippuu omasta henkisestä kapasiteetista, oman ja kohdattavan kulttuurin erilaisuudesta sekä aiemmista kokemuksista.

VASTAAJA 1: -

VASTAAJA 2:

En kokenut kulttuurishokkia. Uskon että suurin syy siihen on se, että olen matkustanut paljon ja työskennellyt ulkomailla monta kertaa aiemminkin. Vaikka en koskaan Arabiemiraateissa niin olen tottunut olemaan tekemisissä ihmisten kanssa ympäri maailmaa ja erilaisista kulttuureista. Uskon että nämä kokemukset auttavat minua sopeutumaan paikkaan kuin paikkaan.

VASTAAJA 3:

Toki. Suurin kulttuurishokki oli pikemminkin rahan arvo ja miehen ja naisen eri arvot sekä toki pukeutuminen alussa oli haastellista, mikä on sallittua mikä ei.

Ihmisten arvon kyseenalaistaminen, köyhän ja rikkaan syvä kuilu. Miten suuressa kaupungissa kaikki kiiltää mutta kun sukelta vähän syvemmällä betonimuurien ja pilvenpiirtäjien sekaan huomaa miten toiset täällä taistelevat ja toiset ajelevat ferrareillaan.

9. Miten käsittelit kulttuurishokin?

VASTAAJA 1: -

VASTAAJA 2:-

VASTAAJA 3: Terapialla.

10. Jäikö sinulle kulttuurisokin jälkeen positiivinen, negatiivinen vai neutraali mielikuva vieraasta maasta?

VASTAAJA 1: -

VASTAAJA 2:-

VASTAAJA 3: neutraali

11. Oletko kokenut negatiivisia tai positiivisia kulttuurienkohtaamisia asuessasi Arabiemiraateissa, kerro mieleenpainuvien kokemusten.

VASTAAJA 1:

Joitakin asioita täällä on hyvin erilaisia kun Suomessa, esimerkiksi alkoholin juonti. Länsimaalaisilla on oikeus hakea "anniskelulupaa" ("liquor license"). Sillä on oikeus

juoda, ostaa ja tuoda alkoholia maahan. Alkoholin juonti julkisilla paikoilla on ehdottomasti kiellettyä. Toinen asia on pukeutuminen, erityisesti naiset pitää olla vähän varovaisia. Uskonto otetaan todella vakavasti täällä joten se pitää kunnioittaa. Abu Dhabi on vähän konservatiivisempi kuin Dubai, mutta päivisin voi periaatteessa laittaa normaalit vaatteet päälle niin kauan kun on järki kädessä. Jos menee baariin voi vapaasti pukeutua ihan miten haluaa.

VASTAAJA 2:

Käytännön elämässä vaikeaa on se että länsimaalaisena naisena ei voi ottaa liikaa kontaktia miehiin. Tarkoitan tällä sitä että pelkkä hymy tai katse saattaa heille merkitä jotain muuta kuin pelkkää kohteliasta tervehdystä. Kerran erehdyin kaupassa katsomaan miestä silmiin ja hymyilemään ja hän seurasi minua sitten kassoilta marketin uloskäynnille asti. Oli todella tukala olo enkä ymmärtänyt että pelkkä hymy merkitsee enemmän mitä se esimerkiksi Suomessa tarkoittaa. Suomessa se on kohteliasta mutta tietyissä kulttuureissa merkki kiinnostuksesta. Tällaisissa jokapäiväisissä tilanteissa täytyy välillä olla varovainen.

VASTAAJA 3:

vain positiivisia kohtaamisia, Etihadilla on reilusti yli 120 eri maasta työntekijöitä, ja jo työnikin puolesta joudun olemaan todella kulttuurisesti avoin, ja paljon kärsivällisempi. mielenkiintoisin tapaaminen tapahtui vasta lähi ikään sairaalassa ollessani,yksi hoitajistani oli abu dhabista kotoisin,palestiinalainen nuori nainen,muutaman vuoden minua vanhempi. hän peittää itsensä. ensimmäistä kertaa vietin öitä keskustellen muslimi naisen kanssa,nuoren,sinkun naisen kanssa, joka kertoi minulle omasta tilanteestaan,minkälaista on musliminmaiselle joka on kasvatettu paiakllisten tapojen mukaan,katsoa miten muutamassa vuodessa kaupunki on täyttynyt ulkomaalaisista ja tuonneet muaknaan länsimaalaisen kulttuurin,missä naiset on vapaammin ja missä sukupuolten ero on täysin erilainen ja miten ihmiset on avoimempia ja seksuaalisuus ym ovat "normaaleja" asioita.

Hän uteli minulta tietämättömyyttään ihan perusasoita treffitailusta,deittailusta ja suhteista, mitä flirttailu on ja miten se tapahtuu. Minkälaista meillä on täällä olo ja miten he sen kokevat.

Moniin omiinkin kysymyksiin sain vastauksen siinä missä yritin somalla tavalla häntä avartaa länsimaalaisten kulttuurista ja miehistä ja naisista ja seksistäkin.

Hän selitti minulle lähinnä naisen peittämisen tarkoituksen ja moniaivoisuudesta naisen kohdalta. Islam on kaunis uskonto, jos sitä harjoittaa täysin Koraanin mukaan.

12. Koetko, että mahdollisuus työskennellä ja asua Arabiemiraateissa on rikastuttanut elämäsi?

VASTAAJA 1:

Totta kai, kokemus on aina kokemus ja se rikastuttaa aina. Minä viihdyn Emiraateissa paljon paremmin, jos vertaa Qatarin. Täällä on kaiken puolin paljon rennompaa ja ei ikinä tylsää. Niin kauan kun kunnioittaa paikallisia (maassa maan tavalla) niin täällä voi elää normaalia elämää, aivan niin kuin Suomessa. Paitsi että täällä on parempi sää, parempia bileitä, paremmat rannat, paremmat ostoskeskukset jne... :) Täällä ei tarvitse huolehtia paljon mistään. Työ on loistava, pääsee matkustamaan ja kokea uusia elämyksiä koko ajan, sekin rikastuttaa tietysti.

VASTAAJA 2:

Ehdottomasti on. Etihadilla on edustettuna yli 130 kansallisuutta ja juuri kulttuurien ja erilaisten käytösmallien oppiminen on suurin rikkaus. Sitä kautta voi ymmärtää ihmisiä taustasta riippumatta. Missään aikaisemmin en ole törmännyt näin laajaan kirjoon eri maiden edustajia ja se on kiehtovaa.

VASTAAJA 3:

toki. en vaihtaisi päivääkään vaikka masennus vei 1.5vuotta, koen olevani nyt vahvempi kuin koskaan. ja paljon avarampi, suvaitsempi, ehdottomasti kärsivällisempi ja osaan myös nauttia siitä mitä tämä kaikki minulle joka päivä antaa.

13. Mitä vinkkejä voisit antaa Arabiemiraatteihin lähtevälle länsimaalaiselle lentoemännälle/stuertille?

VASTAAJA 1:

Pitää muistaa että sopeutumiseen menee vähän aikaa, se on normaalia. Mutta jos on oikea asenne ja vähän kärsivällisyyttä niin lupaan että se on sen arvoista. Tämä on loistava mahdollisuus nähdä maailmaa, tavata ihmisiä ja kokea loistavia kokemuksia. Pitää vain olla vähän rohkea niin kyllä se siitä :)

VASTAAJA 2:

Kulttuuriin perehtyminen on tärkeää erityisesti jos ei aikaisemmin ole matkustanut tai ollut ulkomailla töissä. Suvaitsevaisuus tämänkaltaisessa ympäristössä jossa eri kulttuurit kohtaavat on välttämätöntä. Myös omista arvoista kiinnipitäminen on tärkeää. Jokaisella on oikeus toteuttaa sitä uskontoa tai kulttuuria jossa on kasvanut ja jonka kokee omakseen mutta myös muiden arvot ja hyväksyttävä. Aina ei tarvitse ymmärtää mutta kunnioittaa täytyy.

VASTAAJA 3:

simple; expect the unexpected. ja vahvaa Vahvaa luonnetta, heikot ei täällä pärjää, mutta jos etsii elämäkoulua ja haluaa oppia jotain mitä ei euroopassa koskaan tule näkemään vaikka alalla töissä, tänne. Tänne heti.

LIITE 4. OPAS

Kansilehti

Suunnittelu ja toteutus: Laila Riina Katajoto TAMK 2012

OPAS

Länsimaalaisille lentoemännille ja stuerteille



Tunnista, Kohtaa ja Selviydy
Sopeutumisvaikeuksista
Arabiemiraateissa

Johdanto

Kulttuurishokki koettelee ihmisiä, jotka viettävät pitkiä ajanjaksoja vieraassa maassa. Se on stressiä, joka ilmenee, kun henkilö yrittää sopeutua uuteen ympäristöön, kulttuuriin ja uusiin ihmisiin. Kulttuurishokkiin liittyvät oireet voivat olla psyykkisiä tai fyysisiä, voimakkuudeltaan eriasteisia ja jokainen kokee sen eri tavoin. Kulttuurishokkiin liittyvien tuntemusten voimakkuus riippuu omasta henkisestä kapasiteetista, oman ja kohdattavan kulttuurin erilaisuudesta sekä aiemmista kokemuksista. Stressitila voi tuntua jopa sairaudelta ja se voi aiheuttaa fyysisiä ongelmia kuten allergioita, selkäkipuja, päänsärkyä tai ruoansulatushäiriöitä. Se voi aiheuttaa tunnepitoista stressiä, joka ilmenee odottamattomina ja selittämättöminä itkukohtauksina, kiivaina vihantunteina tai narkästyksenä vähäpätöisistä asioista. Se voi myös horjuttaa henkilön henkisiä voimavaroja siihen pisteeseen saakka, ettei henkilö tiedä kehen tulisi luottaa ja henkilö ei pysty erottamaan todellisuutta ja mielikuvituksen tuotoksia toisistaan. Itsemurhatapauksiaakin on ollut.

Arabiemiraatteihin muutettuaan kohtaa länsimaalainen lentoemäntä/stuertti monia uusia asioita: uusi maa, uusi työ, uudet ystävät ja uusi kulttuuriympäristö. On siis monia jännittäviä ja stressaavia tekijöitä. Näin ollen on tärkeää tutustua tähän oppaseen, jonka neuvojen avulla on mahdollista auttaa tunnistamaan, kohtaamaan ja selviytymään kulttuurishokista ja muista sopeutumisvaikeuksista. Opas auttaa vahvistamaan ja tunnistamaan monikulttuurista identiteettiä.

Tutustu kahdeksaan seuraavaan ohjeeseen ajatuksella!

2

1. Tunnista kulttuurin monimutkaisuus

Kulttuuri on käsitteenä monitahoinen, häilyvä ja luonteeltaan tunnepitoinen asia. Kulttuuri käsittää arvot ja uskomukset, ruoat ja taiteen, pukeutumisen, tavat ja tottumukset. Kulttuuri on opittua, ei perittyä.

2. Mene näkyvän toiselle puolelle

Kulttuuri tarkoittaa eri asioita eri ihmisille. Se on henkilökohtainen ja tunnepitoinen asia, joten aihetta tarvitsee lähestyä harkitsevasti ja ymmärtävästi. Kulttuuri tulisi ymmärtää siinä mielessä mitä se merkitsee sen jäsenille. Asioilla on eri tärkeysjärjestys eri kulttuureissa. Meidän ymmärryksemme ja kunnioituksemme muita kulttuureita kohtaan täytyy pohjautua toisen ihmisen arvojen kunnioitukseen, vaikka ne tuntuivatkin omasta mielestä oudoilta, vastenmielisiltä tai epätodellisilta. Monille asioille on syvempiä merkityksiä, kuin vain se mitä me ulkopuolisena näemme.

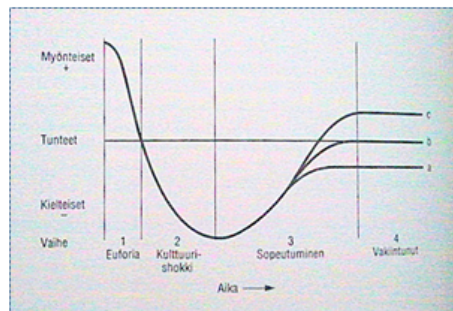
3. Pidättelä tuomits eväisuufta

Kun toimimme oman kulttuurimme ulkopuolella, emme ainoastaan ole kasvoitusten vieraan kulttuurin kanssa, vaan myös omamme. Meidän omat kulttuurilliset arvot, ennakkoluulot ja syvällä pidetyt näkökulmat nousevat esille ja väistämättä on edessä kahden kulttuurin välisten erojen pohtiminen, mikä itselle on tärkeää ja mistä pitää kiinni. Tässä vaiheessa on hyvä punnita, mitkä arvot ja asiat omassa kulttuurissa ovat itselle tärkeitä ja ylläpitää niitä ja oppia myös vieraasta kulttuurista. Oman kulttuurin ja vieraan kulttuurin erojen pohtimisen tuloksena henkilö pystyy "keräämään" kokemansa parhaat puolet molemmista kulttuureista ja näin ollen rikastuttamaan elämänsä. Tämä opettaa olemaan avarakatseisempi ja suvaitsevämpi.

3

4. Hyväksy kulttuurishokki

Kulttuurishokki on normaalein reaktio, minkä kuka tahansa voi joutua läpikäymään, kun muuttuu yhdestä ympäristöstä toiseen.



Monet ihmiset, jotka ovat saaneet työmahdollisuuden ulkomailta kertovat kokeneensa vaiheen, jossa he tuntevat yhtäaikaaisesti levottomuutta, huolta, odotusta ja innostuneisuutta. Tätä vaihetta kutsutaan usein 'kuherruskuukausi' vaiheeksi (kuvan kohta 1 Euforia). Kun tämä jännittävä ajanjakso on ohitse tietyt tosiasiat iskevät: koti-ikävä, ikävä ystäviä ja rutimeja. Monet kokevat hankalana sen, että ei osaa kohdemaan kieltä, ei pysty puhumaan omaa äidinkieltä eikä käsittelemään erilaisia sääntöjä. Monet ovat myös epävarmoja uusista ystävistään (kuvan kohta 2 Kulttuurishokki). Kuitenkin on tärkeää muistaa, että et ole yksin siinä tilanteessa. Kaikki käyvät läpi tämän vaiheen, jossa ilmenee epävarmuutta. Kaikkien kiusaaviin kysymyksiin voit pyytää apua ympärillä olevilta ihmisiltä. Monet ihmiset selviytyvät tästä epävarmuuden jaksosta muuttaman kuukauden sisällä. Ihmiset alkavat pintapuolisesti sopeutumaan, hankkimaan uusia harrastuksia, tapoja ja tottumuksia ja asettumaan uuden ystäväpiiriin joukkoon (kuvan kohta 3 Sopeutuminen).

4

5. Tuonne iteesi

On erittäin tärkeää tuntea itsensä, oman kulttuurinsa ja itselle tärkeät arvot elämässä. Voi kysyä itseltä kysymyksiä, kuten miksi teemme asioita tietyllä tavalla ja miksi meillä on tiettyjä tunteita näkökulmista elämässä. Kun pystyy ymmärtämään miksi oma kulttuuri on kehittynyt sellaiseksi kuin se on, on myös helpompi ymmärtää muita kulttuureja ja sitä miten ne ovat kehittyneet ja miksi toimen kulttuuri ei pidä arvossa tai halveksu samoja asioita kuin me. Toisin sanoen oppii kunnioittamaan erilaisuutta ja hyväksymään sen, että oma tapa tehdä asioita ei ehkä ole ainoa ja oikea tapa, vaan joskus toisten tavat ovat järkevämpiä - ainakin heidän omassa ympäristössään. Itsensä tutkiminen on tarpeellista tässä prosessissa, mutta myös keskustelu eri kulttuureista tulevien kollegoiden kanssa on suositeltavaa.



*Maalaus
Kaarina Kärgist*

5

6. *Näe itsesi kuten muut sinut näkevät*

Jos näkisimme itsemme toisesta kulttuurista tulevan henkilön silmin, se toisi parhaat puolellemme esim laittamalla kulttuurimme perspektiiviin, jossa emme olisi täydellisiä, emme riittämättömiä, emme parempia emmekä huonompia. Se lieventäisi meidän näkökulmaamme maailmasta ja itsestämme ja mahdollistaisi meidän olevan enemmän juuri sellaisia kuin haluamme olla kuin minkälaisiksi meidät kasvatettiin.

Matkustaminen ja kansainvälinen työskentely antaa meille kypsyyttä, jota meillä ei olisi jos pysyisimme kotimaassamme. Itsensä tuntemisella ja sillä, että näemme itsemme kuten muut meidät näkevät, on selvä yhteys. Mitä enemmän tulemme tietoiseksi siitä miten muut meidät näkevät, sitä paremmin tutustumme itseemme ja näin ollen pystymme helpommin irrottautumaan tavoistamme ja tukemaan vaihtoehtoja. Maailma muuttuu nopeasti ja meidän tulee muuttua sen mukana jättäen taakse tavat ja metodit, jotka eivät kuulu enää nykyiseen globalisoituneeseen maailmaan, jossa elämme.



6

7. *Työskentele stereotyyppien kanssa*

Ihmisillä kulttuurista riippumatta on erilaisia käsityksiä ja stereotyyppiä. Nämä käsitykset ovat yleistämisen muotoja ja ne saattavat olla oikeita tai vääriä, positiivisia tai negatiivisia, todennukaisia tai liioiteltuja. Käsityksistä saattaa tulla stereotyyppiä ja niistä saattaa tulla muuttumattomia - ei neuvoteltavissa olevia - ja näin ollen vaarallisia. Stereotyyppit ovat järjenvastaisia ja epäoikeudenmukaisia. Kun on kyvykäs paljastamaan ja kohtaamaan omat stereotyyppiansa, on se ensimmäinen askel kohti niiden karkottamista. Se, miten muiden kulttuurien jäsenet ymmärtävät sinut, on taas täysin toinen asia. Käsitykset ja mielipiteet ovat todellisuutta. Oikeastaan sillä ei ole väliä ovatko nämä käsitykset totta vai ei. Merkitystä on sillä, miten käsittelet niitä ja mitä teet niiden kanssa. Voit ajatella niitä vahvuuksina ja heikkouksina. Hyödynnä vahvuuksia ja keskitä heikkouksien.



7

8. *Pakkaa Arabiemiraatteihin mukaan uteliaisuus ja huumorintaju*

On sanottu, että uteliaisuus, tiedonjano ja avoimuus ovat tärkeimmät vaatimukset menestykselliseen kansainväliseen uraan. Aito ja ikkinen oppiminen alkaa tiedonhalusta ja uteliaisuudesta. Kulttuurinen herkkyyys ohjaa arvioimaan toisen kulttuurialueen ihmisiä uudelta pohjalta. Se edellyttää, että tarvittaessa lisäämme sekä oman että vieraan kulttuurin tuntemustamme. Tämä puolestaan edellyttää herkkyyttä havaita ja tunnistaa toisen kulttuurin erilaisia ominaisuuksia, ja kykyä joustaa omista käsityksistään. Kulttuurisen herkkyyden saavuttaminen edellyttää lisäksi uteliaisuutta, nöyryyttä nähdä asioita omien tapojensa yli, sekä rohkeutta arvostaa omaansa, mutta antaa arvoa toistenkin kulttuurien arvoille. Se vaatii ennen kaikkea paneutumista asiaan ja joskus kovaakin opiskelua.

Joskus on tärkeää pystyä nauramaan omille virheilleen. Lakaise virheet sivuun ja ajattele niitä yhtenä elämän monista kokemuksista. Jotta voit nähdä itsesi kuten muut sinut näkevät, se vaatii hyvää huumorintajuja ja taitoa laittaa asiat oikeaan perspektiiviin. He eivät ole väärässä, he ovat vain erilaisia, kuten mekin. Havainnoidessa etäisyydeltä jotkut meidän arvoistamme eivät tunnu toisen kulttuurin ihmisestä järjeveltä ja jotkut heille tärkeät asiat voivat olla absurdeja omassa kulttuurissamme. Aina ei voi ymmärtää, mutta aina täytyy kunnioittaa.

Tutustu Arabiemiraatteihin etukäteen: ota selvää minkälainen maa se on, opiskele siellä vallitsevasta uskonnosta ja perehdy kulttuuriin. Etukäteen saatu tieto auttaa havainnollistamaan mikä sinua edessä odottaa.

8



9