



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Monikulttuurinen vuorovaikutus tapahtuman tuottamisessa

Siljander, Marjaana

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Monikulttuurinen vuorovaikutus tapahtuman tuottamisessa

Siljander, Marjaana
Hotelli- ja ravintola-alan
liikkeenjohdon koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2012

Siljander, Marjaana

Monikulttuurinen vuorovaikutus tapahtuman tuottamisessa

Vuosi 2012 Sivumäärä 54

Tämän opinnäytetyön aiheena on monikulttuurinen vuorovaikutus ja sen toimivuus tapahtuman tuottamisessa. Tutkimuksen toimintaympäristönä on Laurea Leppävaaran koulutusyksikössä kevätlukukaudella 2012 järjestettävä Event Management in Multicultural Environment - opintojakso. Opintojakson toteutukseen osallistuu suomalaisten opiskelijoiden lisäksi vaihto-oppilaita useasta eri kulttuurista. Event Management in Multicultural Environment - opintojakson toteutus muodostuu Laurea Leppävaaran henkilökunnalle järjestettävästä virkistysiltapäivästä, jonka suunnittelu, toteutus ja jälkityöt ovat opiskelijaryhmän vastuulla.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa vuorovaikutuksen onnistumisesta monikulttuurisessa tapahtuman tuottamisen työryhmässä. Tämän avulla Event Management in Multicultural Environment - opintojakso voi suunnitella tulevaa opintojaksototeutustaan entistä opiskelijalähtoisemmäksi. Tutkijan tavoitteena on myös hyödyntää valitsemiaan tutkimusmenetelmiä mahdollisimman kattavasti, jotta tutkimus onnistuisi ja tuottaisi hyödynnettävää materiaalia.

Opinnäytetyön tutkimus tehtiin laadullisen tutkimuksen menetelmin hyödyntäen kertomusten kirjoittamista ja osallistuvaa havainnointia. Kertomusten kirjoittaminen toteutettiin englanniksi e-lomakkeen avulla, joissa Event Management in Multicultural Environment -opintojakson opiskelijoita pyydettiin anonyymisti kuvailemaan opintojaksolla heränneitä ajatuksia tapahtuman tuottamisen prosessista sekä monikulttuurisen vuorovaikutuksen onnistumisesta. Lisäksi opiskelijoilta pyydettiin taustatietoja tukemaan kertomusten analysointia. Kertomuksia verrattiin tutkijan tekemiin havaintoihin opintojakson lähitunneilta kevään 2012 aikana.

E-lomaketta hyödyntäen pyydettiin 14 opintojakson opiskelijalta kertomus ja vastaus saatiin yhdeksältä. Heistä seitsemän oli naisia ja kaksi miestä. Vastaajat olivat kaikki nuoria aikuisia, keskiarvoikältään 21,5 -vuotiaita. Kertomusten pituudet sekä sisältö olivat vaihtelevia ja teksteistä pystyi tulkitsemaan, oliko kirjoittaja ollut aikaisemmin mukana tapahtuman tuottamisen vaativassa prosessissa. Lisäksi eri kulttuuritaustojen vaikutukset heijastuivat osasta kertomuksesta esimerkiksi varovaisuutena.

Tuloksena kertomusten ja havainnointien analysoinneista vuorovaikutusta voidaan pitää melko onnistuneena Event Management in Multicultural Environment -opintojaksolla. Suurimmat haasteet muodostuivat motivaation puutteesta, kokemattomuudesta sekä kielimuurin vuoksi kärsineestä kommunikaatiosta. Monikulttuurisuus koettiin haasteellisuuden lisäksi opettavaisena ja idearikkaana seikkana. Eri kulttuurien välinen vuorovaikutus vaatii onnistuakseen aikaa ja motivaatiota.

Asiasanat vuorovaikutus, monikulttuurisuus, tapahtuman tuottaminen

Siljander, Marjaana

Multi-Cultural Interactions during an Event Management Process

Year	2012	Pages	54
------	------	-------	----

This thesis scrutinizes multi-cultural interaction and how it works in an event management process. The research environment was a study unit called Event Management in Multicultural Environment and it took place during spring semester 2012 at Laurea University of Applied Sciences, Leppävaara Unit. The study unit included both Finnish students and exchange students from several different countries. The objective of the study unit Event Management in Multicultural Environment is to produce a recreation day for Laurea Leppävaara staff members including everything from planning to follow-up.

The purpose of this thesis was to produce information about how the interaction worked in the multi-cultural event production team. With this information the study unit can become more student- centered. The objective was to exploit comprehensively all the research methods so that the research would succeed and generate utilizable information.

The study was conducted by using qualitative study methods; story writing and participant observation. The story writing was implemented in English with an e-form. The students of the study were asked to describe anonymously all the thoughts about the event planning process and how the interaction worked in the multi-cultural team. The students were also asked to answer some background information to back up the analysis. The stories were compared to the observations carried out during the lessons of the study unit during spring semester 2012.

By using the e-form, 14 of the students were asked to write a story and nine of them answered. Seven of them were female and two of them male. All the respondents were young adults, the average age was 21.5. The length and the subject matter varied greatly and it could be analyzed from the text whether the respondent had taken part in the demanding event production process before. Different cultures were also reflected in the format of for example wariness.

It can be concluded that the interaction worked reasonably efficiently in the study. Major challenges were lack of motivation, inexperience and language barriers. In addition, multiculturalism was also experienced to be instructive and rich in ideas. The interaction between different cultures requires time and motivation to succeed.

Key words interaction, multiculturalism, event management

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö, tarkoitus ja tavoitteet	7
3	Tapahtuman tuottaminen, monikulttuurisuus ja vuorovaikutus	7
	3.1 Tapahtuman tuottaminen vaiheittain	8
	3.2 Monikulttuurisuuden ilmentyminen	12
	3.3 Vuorovaikutus.....	16
4	Menetelmät	18
	4.1 Osallistuva havainnointi.....	19
	4.2 Kertomukset.....	20
	4.3 Aineiston analysointi.....	20
5	Tutkimuksen kulku.....	21
	5.1 Kertomusten kirjoittaminen opiskelijoilla	21
	5.2 Vastausten analysointi ja vertailu omiin havaintoihin	22
	5.2.1 Sukupuoli, ikä ja kansalaisuus	23
	5.2.2 Aikaisempi kokemus tapahtumien järjestämisestä	24
	5.2.3 Kertomukset	24
	5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	31
6	Tulokset.....	32
7	Johtopäätökset	34
	Lähteet	35
	Kuviot	37

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on monikulttuurinen vuorovaikutus ja sen onnistuminen tapahtuman tuottamisprosessissa. Tutkimuksen toimintaympäristönä on Laurea Leppävaarassa kevätlukukaudella 2012 järjestettävä Event Management in Multicultural Environment -opintojakso. Opintojakson toteutukseen osallistuu suomalaisten oppilaiden lisäksi vaihto-oppilaita useista eri kulttuureista. Opintojakson opiskelijaryhmä järjestää Laurea Leppävaaran henkilökunnalle virkistysiltapäivän oppilaitoksen läheisyydessä. Pidän kyseistä monikulttuurista työskentelyä ajankohtaisena ja mielenkiintoisena, joten se valikoitui opinnäytetyöni tutkimuksen aiheeksi.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa Event Management in Multicultural Environment -opintojakson käyttöön. Tavoitteena on toteuttaa tutkimus parhaalla mahdollisella tavalla, jotta se tuottaisi mahdollisimman kattavia ja käyttökelpoisia tuloksia. Lisäksi tutkimusmenetelmien onnistunut käyttö sekä aineiston tarkoituksenmukainen analysointi on osa tutkimusprosessin tavoitteita.

Opinnäytetyössäni esiteltävä tutkimusprosessi sijoittuu vuoden 2012 kevät-kesälle. Aineistoa kerätään tutkimukseen sekä osallistuvan havainnoinnin sekä kertomuksen kirjoittamisen avulla. Osallistuvaa havainnointia suoritetaan kevään 2012 aikana Event Management in Multicultural Environment -opintojakson lähitunneilla valmiiksi laadittuun kaavakepohjaan. Opintojakson päättymisen jälkeen opiskelijoita pyydetään kirjoittamaan vapaamuotoinen kertomus tapahtuman tuottamisprosessista sekä työryhmän monikulttuurisuudesta ja vuorovaikutuksesta. Kertomukset analysoidaan osallistuvan havainnoinnin tulosten avulla. Tästä syntyvä materiaali on Event Management in Multicultural Environment -opintojakson käytettävissä tulevaisuuden toteutuksissa.

Opinnäytetyöni rakentuu aiheeseen liittyvästä lähdemateriaalista sekä varsinaisen tutkimuksen selostamisesta. Lähdemateriaaliksi valikoitui useita teoksia, jotka avaavat kattavasti niin tapahtuman tuottamisen, monikulttuurisuuden kuin vuorovaikutuksen viitekehystä. Käsitteiden jälkeen raportissa käsitellään tutkimusta ja sen kulkua. Tutkimuksessa kerätty aineisto käydään läpi tarkasti ja sitä analysoidaan laadulliselle tutkimukselle soveltuvien keinoin. Analysoinnissa esille tulleet seikat kootaan raportin lopussa tuloksiksi.

2 Toimintaympäristö, tarkoitus ja tavoitteet

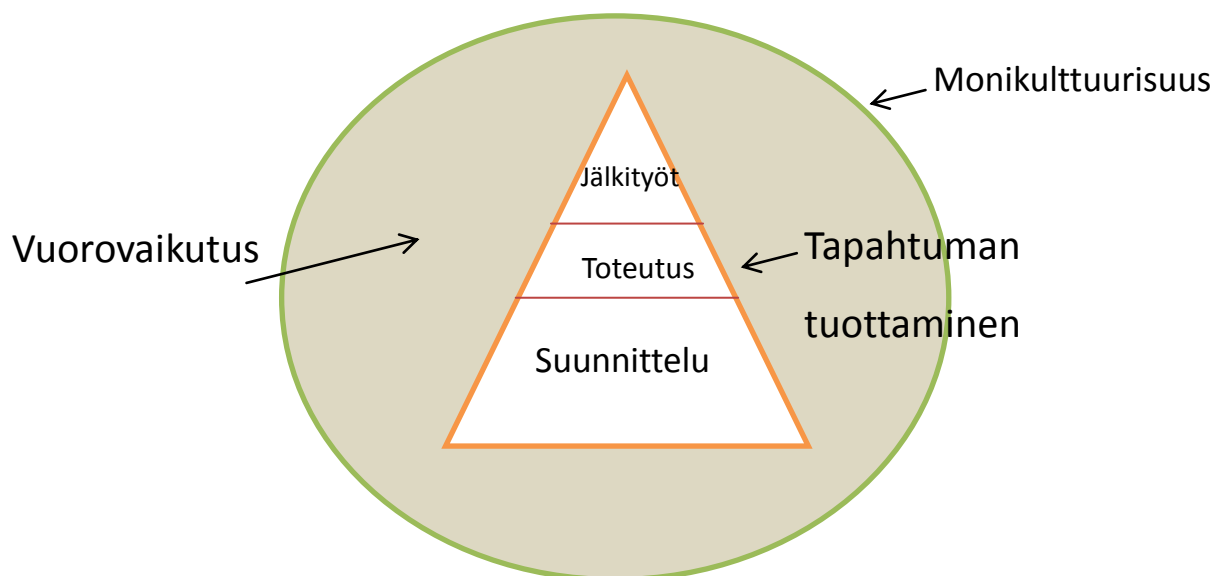
Opinnäytetyöni toimintaympäristönä on Laurea Leppävaarassa järjestettävä opintojakso Event Management in Multicultural Environment. Opintojakson toteutukseen osallistuu suomalaisten opiskelijoiden lisäksi vaihto-oppilaita useista eri maista. Tarkoituksena on tuottaa tietoa vuorovaikutuksen onnistumisesta monikulttuurisessa tapahtuman tuottamisen työryhmässä. Yhteyshenkilönä toimii opintojakson lehtori. Haasteen opintojakson toteutukseen tuo eri kulttuureista tulevat opiskelijat, joiden työskentelytavat ovat kulttuureista riippuen erilaiset. Tämä myös osaltaan mahdollistaa kulttuurirajat ylittävää työskentelyä, jossa erilaiset näkemykset kietoutuvat yhdeksi suureksi, toimivaksi kokonaisuudeksi. Kiinnostus tapahtumien tuottamista kohtaan innosti tekemään aiheesta tutkimusta käymälläni Event Management in Multicultural Environment -opintojaksolla.

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia tapahtuman tuottamisen ja vuorovaikutuksen sujuvuutta monikulttuurisessa työryhmässä. Tutkimusmenetelmien avulla kerätyt havainnot kootaan ja ne annetaan avuksi opintojakson tulevia toteutuksia varten. Tapahtuman tuottaminen on lähes poikkeuksetta haastavaa työtä, joten on mielenkiintoista selvittää, miten työryhmän opiskelijat kokevat esimerkiksi englannin kielen käytön. Lisäksi työryhmäläisten erilaiset työskentelytavat heidän kansalaisuuksistaan riippuen, tuovat varmasti oman haasteensa tapahtuman tuottamisen prosessiin. Juuri monikulttuurisuuden takia pidän opinnäytetyöni aiheita hyvin ajankohtaisena, koska monissa yrityksissä toimitaan kansainvälisissä työryhmissä.

Erilaisten tutkimusmenetelmien kattava ja onnistunut käyttö kuuluu tavoitteisiini opinnäytetyöprosessin aikana. En ole aiemmin käyttänyt osallistuvaa havainnointia enkä kertomusten kirjoittamista tutkimusmenetelminä, joten odotan millaisia tuloksia saan näiden avulla kerättyä. Tavoitteenani on toteuttaa koko opinnäytetyöprosessi mahdollisimman huolellisesti ja kattavasti, jotta Event Management in Multicultural Environment -opintojakso saisi hyödynnettäviä tuloksia ja johtopäätöksiä käyttöönsä tulevaisuuden opintojakso-ohjelman suunnitteluun.

3 Tapahtuman tuottaminen, monikulttuurisuus ja vuorovaikutus

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys muodostuu käsitteistä tapahtuman tuottaminen, vuorovaikutus ja monikulttuurisuus. Aiheesta löytyy runsaasti kirjoitettua materiaalia varsinkin englanniksi ja useita erilaisia lähteitä käyttämällä pyrin kokoamaan mahdollisimman kattavan teoriapohjan opinnäytetyölleni. Muodostin opinnäytetyöni käsitteistä kuvion, joka havainnollistaa käsitteiden välistä suhdetta (Kuvio 1).



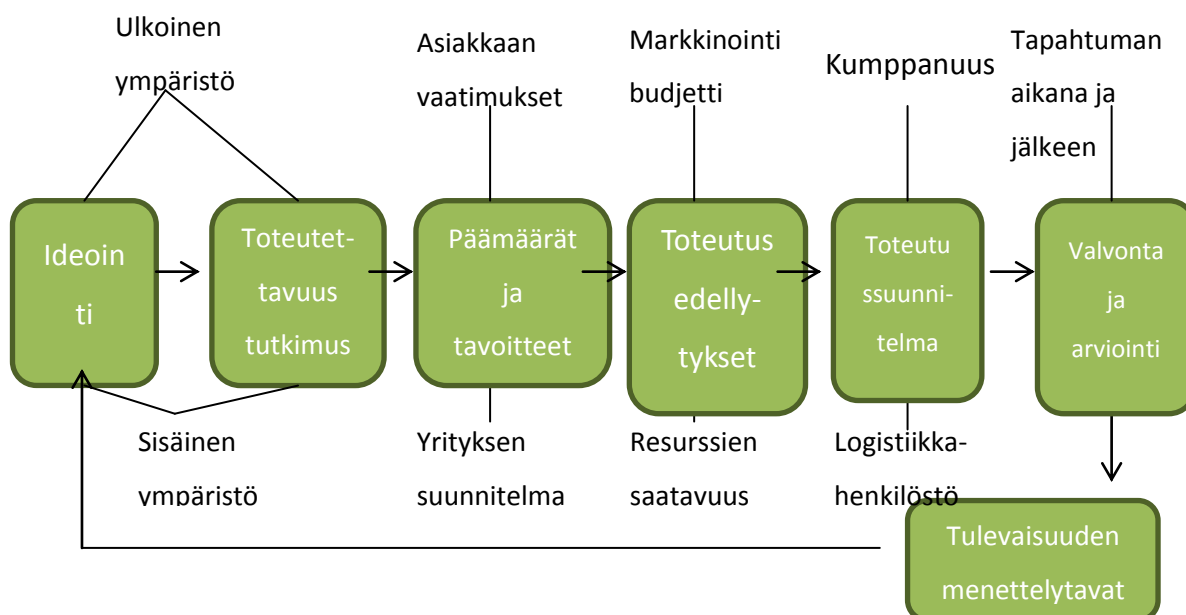
Kuvio 1: Käsitteet kuvana

Tapahtuman tuottaminen ja sen eri vaiheet on kuvattu keskellä olevalla kolmiolla. Eri vaiheiden merkitys prosessin kannalta on nähtävissä laatikoiden koossa. Monikulttuurisuus ympäröi koko tutkittavaa tapahtuman tuottamisen prosessia ja vuorovaikutusta tapahtuu näiden välillä. Seuraavissa alaotsikoissa syvennyn tarkemmin opinnäytetyöni käsitteisiin lähdemateriaalin avulla.

3.1 Tapahtuman tuottaminen vaiheittain

Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla tuotettu tapahtuma oli Laurea Leppävaaran henkilökunnan virkistysiltapäivä. Tapahtuma toteutettiin toukokuun 2012 puolivälissä Leppävaaran urheilupuistossa, joka sijaitsee Laurea Leppävaaran välittömässä läheisyydessä. Opintojakson monikulttuurinen opiskelijaryhmä ehdotti Laurea Leppävaaran henkilökunnalle kolmea erilaista teemaa tapahtumalle ja näistä henkilökunta valitsi mieleisensä. Teemaksi valikoitui monikulttuuriset olympiakilpailut. Tapahtuman teeman selviämisen jälkeen opiskelijaryhmä toteutti tapahtuman suunnittelu-, toteutus- ja jälkityöprosessin kokonaisuudessaan opintojakson lehtorin avustuksella.

Palvelutapahtuman tuottaminen on monivaiheinen ja suuritöinen prosessi, jonka suunnitteluun tarvitaan paljon aikaa ja työtunteja (Kuvio 2). Kuviosta näkyy prosessin alkavan ideoinnilla, joka onkin syytä toteuttaa huolellisesti. Tapahtuman suunnittelua aloitettaessa onkin hyvä käydä suunnittelutiimissä läpi kysymykset; Miksi?, Mitä?, Koska?, Missä?, Miten?, Budjetti? Ketkä? Jos johonkin edellä lueteltuun kysymykseen ei löydy vastausta, on parempi olla ryhtymättä koko prosessiin, koska tapahtuma ei mitään todennäköisimmin tulisi onnistumaan kunnolla. (Watt 1998, 4-7.)



Kuvio 2: Tapahtuman suunnitteluprosessi (Watt 1998, 9. Mukailtu.)

Tapahtuman toteuttaminen tapahtumapalveluyrityksissä lähtee aina asiakkaan tarpeesta. Suunnitelma tapahtumaa varten on asia, johon tulee todella panostaa. Vaikka aina suunnitelmiin saattaa tulla pieniä muutoksia asiakkaan tai järjestävän yrityksen puolelta, on huolellisesti rakennetussa suunnitelmassa kaikkien työryhmäläisten helppo pysyä. Suunnitelma on hyvä jakaa vielä pienempiin osiin, jotta tapahtuman kaikki eri osa-alueet toimisivat parhaalla mahdollisella tavalla. Suunnitteluvaiheessa on myös hyvä palata aikaisemmin järjestettyihin tapahtumiin ja hyödyntää onnistumisia sekä ottaa mahdollisista tehdyistä virheistä opiksi. (Shone & Parry 2004, 81-83.)

Event Management in Multicultural Environment - opintojakson toteuttama henkilökunnan virkistysiltapäivä ei ole voittoa tavoitteleva, mutta silti tapahtumalle on laadittava budjetti, jotta Laurean taloushallinto on tietoinen tapahtuman kuluista. Tapahtuma saa Laurea Leppävaaran yksiköltä rahaa järjestämiskuluihin enimmillään 2000 euroa, joten menotkaan eivät voi nousta kyseistä summaa suuremmiksi. Budjettia on mietittävä jo suunnitteluvaiheessa, ettei se aiheuta ikäviä yllätyksiä myöhäisemmissä tapahtuman tuottamisen vaiheissa. Kaikki tulot ja menot on kirjattava ylös huolellisesti, koska tämä on yleensä yhteydessä koko tapahtuman onnistumisen kannalta, vaikka kyseessä olisikin voittoa tavoittelematon tapahtuma. (Shone & Parry 2004, 118.)

Suurimman kuluosan henkilökunnan virkistysiltapäivän järjestämisessä muodostavat koristelu ja ruoka. Työryhmä valmistaa koristeet ja tapahtumassa tarjoiltavat ruoat itse, joten valmistuskustannuksissa säästetään. Kuitenkin ruoanvalmistuksessa tulee huomioida monta seikkaa, jotta ruokia voidaan turvallisesti tarjoilla tapahtumaan osallistuville asiakkaille.

Hygienia on huomioitava jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa, jotta voidaan varmistaa työryhmällä olevan tarvittavat hygieniapassit keittiössä työskentelyyn. Myös ruoantarjoamiseen liittyvät seikat, kuten astiat, lämpötilat, määrät ja mahdolliset allergiat on suunniteltava tarkasti ennen tapahtumaa. Näin vältetään ikäviltä tilanteilta itse tapahtumapäivänä ja voidaan olla vakuuttuneita, että tarjoiltava ruoka on varmasti turvallista. (Cousins, Foskett & Pennington 2011, 74-75.)

Event Management in Multicultural Environment - opintojakson työryhmästä vain suomalaisilla on hygieniapassit, joten ruoanlaiton on tapahduttava heidän johdolla. Eri kulttuureista tulevat tarjottavat suunnitellaan niin, että ne olisivat mahdollisimman helppoja sekä valmistaa että asiakkaiden nauttia leikkimielisten pelien lomassa. Ruoanvalmistukseen ja säilytykseen löytyy asianmukaiset tilat Laurea Leppävaaran yksikön opiskelijaravintolan keittiöstä. Tapahtuman kesto on noin kaksi tuntia, joten ruoat tarjoillaan nopeasti. Näin kaikissa tarjoiluihin liittyvissä vaiheissa minimoidaan mahdolliset riskit ja voidaan taata ruoan turvallisuus.

Tapahtuman onnistumiseen tarvitaan myös hyvää markkinointia. Markkinointi on luultavasti maailman ylikäytetyin, mutta samalla väärinymmärretty sana. Sen ei pitäisi tarkoittaa vain tapahtuman mainostamista, vaan sen pitäisi sisältyä kokonaisvaltaisesti kaikkiin tapahtuman tuottamisen vaiheisiin. Markkinoinnin pitää ottaa huomioon tapahtuman kohderyhmä ja asiakkaiden tarpeet. Markkinointia helpottaa sitä varten laadittava SWOT-analyysi, koska sen avulla voidaan tunnistaa heikkoudet, joihin pitäisi panostaa. Markkinoinnin kompastuskivi on usein vääränlainen mainonta, joka ei herätä kohdeyleisön huomiota. (Watt 1998, 60-68.) Mainonnan toimivuus ja kekseliäisyys tulevat olemaan haasteita myös Laurea Leppävaaran henkilökunnan virkistysiltapäivän järjestämisessä, koska suurin osa henkilökunnasta on suomalaisia ja monikulttuurisesta työryhmästä johtuen tapahtuma toteutetaan englanniksi. Onkin kehitettävä tehokkaita mainonnankeinoja, jotta mahdollisimman moni henkilökunnan jäsenistä huomaisi järjestettävän tapahtuman.

Opintojakson muodostama tapahtuman tuottamisen projektiryhmä kohtaa haasteita paitsi monikulttuurisuuden, myös henkilöstöjohtamisen kohdalla. Vajaan 20 hengen muodostama projektiryhmä on melko iso verrattuna järjestettävän tapahtuman kokoon, joten henkilöstöasiat on suunniteltava hyvin. Usein ison tapahtuman rakentamiseen kerätty työryhmä harjoittelee yhdessä tekemistä etukäteen, jotta kaikki sujuisi tositilanteessa saumattomasti. (Van der Wagen 2007, 11.)

Sujuvan työskentelyn takaamiseksi projektioorganisaatio on rakennettava toimivaksi, jotta jokainen tietää roolinsa ja miten haasteisiin tartutaan. Hankala organisaatorakenne saattaa vesittää koko projektin, koska selkeät työtehtävät eivät ole työntekijöiden tiedossa. (Watt

1998, 35-37.) Opintojakson opiskelijat valitsevat ryhmästä projektipäällikön, jonka linjasta pääosin riippuu koko tapahtuman tuottamisprosessin kulku. Projektipäällikön työpanoksen lisäksi kaikkien työryhmäläisten on annettava oma työpanoksensa, jotta tapahtumasta voi tulla onnistunut. Haasteen toimivan projektiorganisaation rakentamiseen voi tuoda työryhmäläisten kokemattomuus tapahtuman tuottamisesta ja ryhmässä työskentelystä.

Tarkasti toteutetun suunnitteluprosessin jälkeen itse tapahtumapäivän pitäisi sujua jouhevasti ja ilman yllättäviä tilanteita. Henkilöstön tulisi tietää suunnitellun ja harjoitellut pohjalta omat tehtävänsä ja kuinka mahdollisiin erikoistilanteisiin reagoidaan. Asiakkaille tulee myös informoida tapahtuman yksityiskohdat mahdollisimmat selkeästi ja hyvissä ajoin, jotta vältetään sekaannuksia. (Tapahtumajärjestäjän opas 2008.) Järjestettävä henkilöstön virkistysiltapäivä on melko pieni tapahtuma, jossa projektipäällikkö on kokoajan läsnä. Näin työryhmäläisten on helppo kääntyä mahdollisissa kysymyksissä hänen puoleen. Tapahtumaan osallistuville lähetetään sähköpostitse muistutusviesti tapahtumasta, jossa on myös kerrottu tarkempaa tietoa tapahtuman kulusta ja käytännön järjestelyistä.

Tapahtumapäivää varten tulee tapahtuman luonteesta riippuen hankkia luvat viranomaisilta tai tehdä kirjallinen ilmoitus. Lupien hankkiminen koskee pääasiassa julkisia tapahtumia, mutta esimerkiksi yksityiset tapahtumat, joissa peritään sisäänpääsymaksu, voidaan tapauskohtaisesti myös velvoittaa hakemaan luvat. Lupahakemus tulee toimittaa poliisille viimeistään kolmea päivää aikaisemmin. (Viranomaisluvut 2010.) Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla järjestettävää tapahtumaa voidaan pitää yksityistapahtumana, koska se on kohdistettu vain Laurea Leppävaaran henkilökunnalle. Tapahtumaan ei myöskään peritä sisäänpääsymaksua, joten lupaa viranomaisten puolesta ei tapahtumalle tarvitse hakea. Tapahtuma kuitenkin järjestetään Espoon kaupungin alueella, Leppävaaran urheilupuistossa, joten projektipäällikön tehtävänä on kysyä lupa Espoon kaupungilta. Myös Uudenmaan poliisille lähetetään tiedoksianto, että kyseinen tapahtuma tullaan järjestämään Leppävaaran urheilupuistossa.

Tapahtumapäiväksi tai sitä edeltäväksi päiväksi on syytä laatia tarkistuslista, jossa tapahtuman kaikki osa-alueet ovat listattuna. Näin voidaan helposti käydä läpi tapahtuman henkilökunnan kanssa tärkeät asiat ja tapahtumapäällikkö on ajan tasalla eri osa-alueiden tilasta. Järjestelmällisesti ja johdonmukaisesti toimiva projektipäällikkö luo koko henkilöstölle turvallisen olon, jolloin kaikki tekevät osansa niin kuin on sovittu. Näin tapahtumapäivästä selvittää niin kuin on suunniteltu ja mahdollisissa ongelmatilanteissa tiedetään, kenen puoleen käännytään. (Shone & Parry 2004, 252-253.)

Tapahtuman tuottamisen prosessi ei pääty siihen, kun asiakkaat poistuvat tapahtumasta. Vaativan ja useita työtunteja vaatineen tapahtuman suunnittelu- sekä toteutusvaiheen jälkeen on vielä edessä jälkityöt. Jälkityöt kuuluvat vahvasti tapahtuman tuottamisen prosessiin, joten ne on syytä hoitaa kunnolla, vaikka tapahtuman jälkeen työryhmän ajatukset saattavat jo olla muualla. Näkyviä ja helposti muistettavia jälkitöitä ovat tapahtumapaikan siivoaminen ja mahdollisesti vuokrattujen tai lainattujen välineiden, kuten valojen tai musiikkilaitteiden palauttaminen. (Yeoman, Robertson & Ali-Knight ym. 2004, 29.)

Näkyvien jälkitöiden lisäksi tapahtuman jälkitöihin kuuluu vahvasti tapahtuman arviointi, palautteen antaminen sekä johtopäätösten tekeminen. Asiakkaiden eli tapahtumaan osallistuneiden kiittäminen on myös hyvin järjestetyn tapahtuman merkki. Tapahtuman tuottamisen prosessi tulee arvioida työryhmän kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja palautteet, hyvät ja huonot, tulee antaa rakentavasti, jotta niitä voidaan hyödyntää tulevaisuuden tapahtuman järjestämisissä. Yleensä projektipäällikkö on vastuussa tapahtuman kirjallisesta arvioinnista ja johtopäätösten tekemisestä. (Tapahtuman jälkihoito 2010.)

Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla jälkitöiden vastuu pyritään jakamaan tasaisesti työryhmäläisten kesken. Tapahtuman päätyttyä työryhmäläiset purkavat ja siivoavat tapahtumapaikan sekä palauttavat lainatut välineet. Projektipäällikkö ja projektisihteeri kiittävät asiakkaita osallistumisesta ja jakavat heille muistoksi pienen lahjan. Koko tapahtuma käydään opintojakson lehtorin kanssa läpi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen ja työryhmäläiset saavat jakaa ajatuksiaan tapahtuman tuottamisen prosessista. Projektipäällikkö ja projektisihteeri kirjoittavat tapahtumaprosessin päätteeksi arvoinnit ryhmän työskentelystä ja prosessin onnistumisesta. Lisäksi työryhmäläiset jakavat ajatuksiaan kertomusten muodossa, jotka ovat osa tämän opinnäytetyön tutkimusta.

3.2 Monikulttuurisuuden ilmentyminen

Kehittyneiden kulkuyhteyksien ja matkustusinnon takia monikulttuurisuus on nopeasti kasvava trendi monessa maassa. Se ei kuitenkaan ole mikään uusi ilmiö, vaan kaikkien kulttuureiden voidaan ajatella syntyneen vuorovaikutuksesta muiden kulttuureiden kanssa. Eri kulttuureiden sekoittuvat piirteet saattavat tuottaa haasteita, mutta uusia toimintatapoja kehittämällä monikulttuurinen ilmapiiri voi luoda erittäin toimivan ja moninaisen toimintaympäristön. Suomen Opetushallitus määrittelee monikulttuurisuuden kulttuurien kohtaamisen kautta syntyväksi ennakkoluuloja purkavaksi ja erilaisuuden hyväksymistä lisääväksi kokemukseksi, joka rikastuttaa molempien kohtaavien osapuolten mieltä. Sen sijaan Suomen Työministeriö kuvailee monikulttuurisuutta eri kulttuurien väliseksi, tasa-arvoiseksi rinnakkaineloksi. (Monikulttuurisuus 2012.)

Monikulttuurisuuteen liittyy vahvasti myös kulttuurishokki, joka on otettava huomioon myös Event Management in Multicultural Environment - opintojakson vaihto-opiskelijoiden tiimityöskentelyä havainnoitaessa. Kulttuurishokki on mielentila, jossa uuden kulttuurin omaksuminen voi ilmaantua turhautumisena, eristäytymisenä tai koti-ikävä. Toiset ihmiset kokevat kulttuurishokin paljon kovemmin kuin toiset, mutta sen läpikäyminen on täysin normaalia siirryttäessä toisen kulttuurin vaikutusalueelle. Kulttuurishokkia lievittävät positiiviset kokemukset, joista pikku hiljaa rakentuu mieleen käsitys uudesta kulttuurista. (Guirdham 2005, 273.)

Opinnäytetyöni toimintaympäristö, Event Management in Multicultural Environment - opintojakson henkilöstön virkistysiltapäivän järjestävä työryhmä muodostuu kymmenestä eri kulttuuritaustasta tulevista opiskelijoista. Opiskelijat tulevat ympäri maailmaa, lähimmät Venäjältä ja Latviasta, kaukaisimmat aina Taiwanista asti. Vaikka kaikilla opintojaksoon osallistuvilla kulttuureilla on omat arvonsa, tapansa ja historiansa, kohtaavat ne silti samoja haasteita päivittäin. Näitä haasteita voidaan ratkoa tehokkaasti, kun eri kulttuureiden voimavaroja liitetään yhteen parhaan mahdollisen ratkaisun saavuttamiseksi. (Hofstede, Hofstede, & Minkov 2010, 4.)

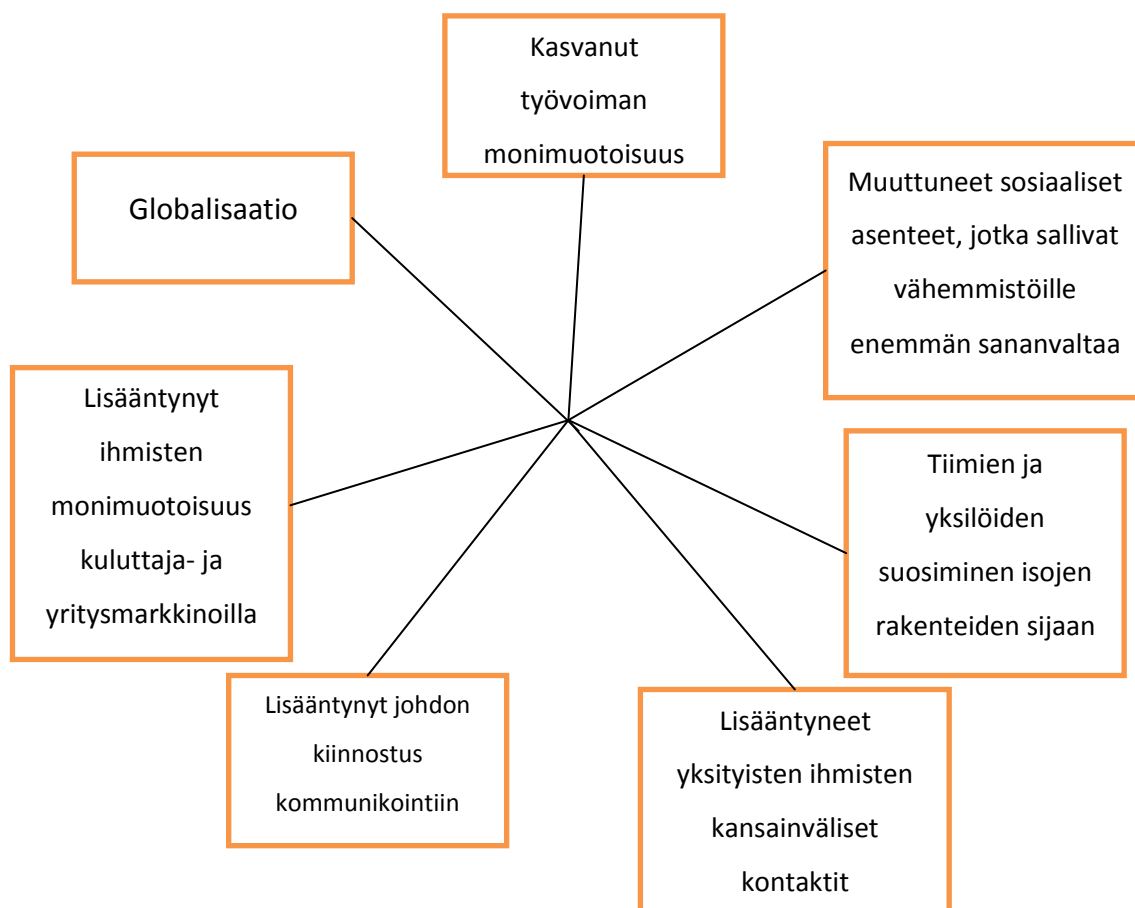
Euroopan maista opintojakson muodostamassa työryhmässä on mukana suomalaisia, espanjalaisia, latvialaisia, itävaltalaisia, saksalaisia ja puolalaisia. Läheltä Euroopan rajaa osallistuu työryhmään myös turkkilaisia. Eurooppalaisia yhdistää länsimainen kulttuuri, joka on syntynyt eurooppalaisten uteliaisuudesta ja valloitushalusta muuta maailmaa kohtaan. Vaikka eurooppalaisilla valtioilla on pohjimmiltaan hyvin samankaltaisia piirteitä, löytyy jokaiselta Euroopan kansalaisuudelta kuitenkin omat toimintatapansa ja kulttuurinsa. (Länsimainen kulttuuripiiri 2012.)

Eurooppalaisten ja sen lähimaiden opiskelijoiden lisäksi opintojakson työryhmään osallistuu myös vaihto-oppilaita Aasiasta sekä Väli-Amerikasta. Aasialaiset opiskelijat tulevat Etelä-Koreasta ja Taiwanista ja väliamerikkalaiset Meksikosta sekä Dominikaanisesta Tasavallasta. Väliamerikkalaiset ovat historian saatossa kohdanneet paljon eri kulttuureja ja heitä voidaan myös pitää avoimina muita ihmisiä kohtaan. Aasian maissa tyypillistä on muiden ihmisten kunnioitus, koska epämiellyttävään tilanteeseen joutuminen ja tästä johtuva kasvojen menetys on pahinta, mitä monelle aasialaiselle voi tapahtua. (Monikulttuurisuus työyhteisössä 2012.)

Uudenlaisten kulttuurien kohtaamisessa saattaa opiskelijoiden mieltä rajoittaa erilaiset stereotyyppit. Ne johtavat usein vääränlaisiin käsityksiin ja oletuksiin, joista voi olla vaikeaa päästä irti. Stereotyyppien takia viestintä ei välttämättä suju tiimityöskentelyssä kovin

sujuvasti ja joidenkin voi olla vaikeaa jakaa vastuuta ihmisen kanssa, jos on jo entuudestaan ajatus hänen työskentelytavoistaan. Tämä voi johtaa siihen, että stereotypiaa kohdannut joutuu tekemään paljon töitä, jotta saisi rakennettua erilaisen kuvan itsestään jollekin toiselle henkilölle. (Guirdham 2005, 183-184.) Stereotyyppien ilmaantumiseen tulee varautua myös Event Management in Multicultural Environment -opintojakson aikana, varsinkin kun opiskelijoita osallistuu työryhmään hyvin monesta eri kulttuurista.

Monikulttuuristen työryhmien yleisyys erilaisissa projekteissa ja yrityksissä kasvaa jatkuvasti. Seuraavassa kuviossa on esitelty erilaisia seikkoja, jotka ovat johtaneet monikulttuurisuuden yleistymiseen työyhteisöissä (Kuvio 3). Kyseisiä seikkoja on kasvanut työvoiman moninaisuus, jonka voidaan pitää olevan seurausta globalisaatiosta. Myös avoimempi ilmapiiri erilaisia kulttuureita kohtaan on lisääntynyt ja ihmiset kommunikoivat yksityiselämässäänkin paljon ulkomaalaisten kanssa. Monikulttuurisuuden lisääntymistä on myös auttanut yritysten johtoportaan kiinnostus kehittää yritysten välistä kommunikointia ja yritysten sisällä tapahtuneet työryhmäyksiköiden pienentymiset. Pientiiimitoiminnan on koettu olevan tehokasta ja siihen yhdistämällä monikulttuurisuuden tulokset ovat usein uudenlaisia ja toimivia. (Guirdham, M. 2005, 9-11.)



Kuvio 3: Monikulttuurisen kommunikaation kasvun syyt työelämässä (Guirdham 2005, 10. Mukailtu.)

Yllä on kuvattu monikulttuurisen kommunikaation kasvun syitä työelämässä mukaillen Guirdham:n (2005, 10.) alkuperäistä kuviota. Kasvun syitä ovat lisääntynyt työvoiman monimuotoisuus, globalisaatio, muuttuneet sosiaaliset asenteet, tiimien ja yksilöiden suosiminen, lisääntynyt kiinnostus kommunikointiin sekä yksityisten ihmisten lisääntyneet kansainväliset kontaktit. Näiden kaikkien yhteisvaikutus on lisännyt runsaasti monikulttuurista kommunikaatiota.

Haasteena Event Management in Multicultural Environment - opintojakson monikulttuurisessa työryhmässä voi pitää kieltä. Kenenkään opintojaksolle osallistuvan opiskelijan äidinkieli ei ole englanti, vaikka sitä käytetäänkin opintojakson yhteisenä kielenä. Tämä voi aiheuttaa haasteita asioiden ymmärryksessä, koska jokaisella opiskelijalla on omanlaisensa englannin kielen taito. On myös otettava huomioon, että huumorikaan ei ole aina kansainvälistä, joten kulttuurien välien kunnioitus nousee tärkeään rooliin opintojakson tiimityöskentelyjen aikana. (Hofstede 2010, 388-390.)

Kielellinen kommunikointi tulee olemaan suurimmassa roolissa opiskelijoiden muodostamassa monikulttuurisessa työryhmässä, mutta eri kulttuurit käyttävät puhetta eri tavoin hyödykseen tiimityöskentelyssä. Suomalaiset ja saksalaiset ovat esimerkiksi hyviä omaksumaan faktoja ja taulukoita nopeasti, kun espanjalaiset sekä väliamerikkalaiset luottavat puheen määrään ja vaikuttavuuteen. Aasialaiset arvostavat yleisesti puheessa kunnioitusta itseään ja kuuntelijaa kohtaan ja he saattavat suomalaisten tapaan ärsyntyä esimerkiksi espanjalaisten ja väliamerikkalaisten tapaan puhua paljon ja muiden päälle. Näiden seikkojen eri kulttuureiden välillä voidaan olettaa aiheuttavan ristiriitoja myös Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla toteutettavaan tapahtuman tuottamisen prosessiin. (Lewis 2008, 1.)

Eri kulttuuritaustoista tulevat opiskelijat tulevat mitä todennäköisimmin kohtaamaan myös erilaisia työskentelytapoja, joihin ovat itse tottuneet. Erilaisten kommunikointitapojen lisäksi kulttuureilla on myös omat käsityksensä ajasta ja aikatauluista. Gesteland jaottelee teoksessaan muun muassa pohjoiseurooppalaiset ja saksalaiset aikataulullisesti jäykkiin kulttuureihin, kun taas latinaisamerikkalaiset ja pohjois-aasialaiset todennäköisesti ovat myöhässä tapaamisista. Itä- ja pohjoiseurooppalaiset sekä taiwanilaiset ja eteläkorealaiset asettuvat näiden kahden välimaastoon. (Gesteland 2012, 63-64.) Sovituissa aikatauluissa pysyminen saattaa aiheuttaa ristiriitoja eri kulttuureista tulevien opiskelijoiden välillä myös Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla. Esimerkiksi latinalaisamerikkalaisesta kulttuurista tulevat opiskelijat saattavat pitää täysin normaalina jättää sovittuja tapaamisia väliin, kun esimerkiksi suomalaiset kokevat tämän loukkauksena muita osallistujina kohtaan.

Monikulttuurisesta kommunikaatiosta puhuttaessa ei sovi unohtaa sanatonta viestintää. Sanattomien viestien tulkinta saattaa joissain tilanteissa antaa jopa enemmän vastauksia kuin sanallinen viestintä. Kosketukset, eleet ja ilmeet vaihtelevat suuresti riippuen siitä, mistä kulttuurista henkilö on kotoisin. Tämä saattaa joskus johtaa myös kiusallisiin tilanteisiin, jos esimerkiksi paljon fyysistä kontaktia ottavasta kulttuurista tuleva haluaa toisesta, vähäiseen kosketukseen tottuneesta kulttuurista tulevaa. Näin voi käydä esimerkiksi espanjalaisen ja taiwanilaisen välillä. Myös kädenpuristukset eroavat suuresti eri kulttuureissa. Suomalaiset ovat tottuneet jämäkkään kädenpuristukseen tervehdittäessä, kun taas useamman aasialaisen kädenpuristus on hento. (Gesteland 2012, 80-82.)

3.3 Vuorovaikutus

Ihmisten välinen toimiva vuorovaikutus työyhteisössä ei ole itsestäänselvyys vaan se kehittyy hiljalleen. Aikatauluja ei saa laatia liian tiukoiksi, jotta työryhmän jäsenillä jäisi aikaa tutustua myös toisiinsa. Tätä tukee myös yhteisten tilojen löytyvyys, jotta työryhmän jäsenet

voivat keskustella ja kokoontua. (Työturvallisuuskeskus 2012.) Event Management In Multicultural Environment -opintojaksolla tapahtuman tuottamisen aikataulua ei ole laadittu liian tiukaksi vaan opiskelijoiden toisiinsa tutustumiseen on varattu opintojakson alussa runsaasti aikaa. Tämän voi ajatella auttavan hyvän vuorovaikutuksen syntymisessä ja opiskelijat oppivat tuntemaan toisiaan.

Ammatillinen vuorovaikutus

Edistävät tekijät	Estävät tekijät
Kuunteleminen	Ennakoasenteet
Läsnäolo	Puolueellisuus
Empaattisuus	Ahdistelu
Kyky yhteistyöhön	Yleistäminen
Jämäkkyys	Vastuunsiirto
Sopimusten pitäminen	Ammatillisten rajojen puute
Tukeminen	

Kuvio 4: Ammatillinen vuorovaikutus (Ammatillinen vuorovaikutus 2012.)

Yllä olevasta kuviossa (Kuvio 4) on koottuna vuorovaikutukseen positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Kuten jo aiemmin mainittua, tilan antaminen edistää vuorovaikutusta. Tällainen vaikutus on myös esimerkiksi yhteistyökyvyllä, läsnäololla sekä sopimusten pitämällä. Sen sijaan esteen toimivalle vuorovaikutukselle luo muun muassa ennakoasenteet, vastuunsiirto, kiinnostuksen puute ja viestintäristiriita. (Ammatillinen vuorovaikutus 2012.) Edellä mainituista seikoista varsinkin läsnäolo sekä viestintäristiriita saattavat nousta esille Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla. Monikulttuurisen työryhmän työkielen ollessa englanti saattaa ryhmä mahdollisesti ajautua viestintäristiriitoihin, jos asiat eivät tule kunnolla ymmärretyksi. Myös läsnäolo tapaamisissa ei välttämättä ole kaikille kulttuureille yhtä tärkeää kuin toisille, joten mahdolliset poissaolot vaikuttavat vuorovaikutukseen negatiivisesti.

Tärkeässä roolissa luontevan vuorovaikutuksen syntymiseen työpaikalla on myös esimies. Esimiehen tulee kuunnella työntekijöitä ja ottaa kaikki tasavertaisesti huomioon. Työntekijöille on myös annettava sopivasti vastuuta, jotta kaikki tuntevat roolinsa hyödylliseksi ja tärkeäksi. Uudet jäsenet on perehdytettävä hyvin joukkoon ja heidät on otettava reilusti ja avoimesti vastaan. Erilaisuutta on pyrittävä arvostamaan ja hyväksymään

sekä kommunikaatiota on kehitettävä kaikin puolin. (Työturvallisuuskeskus 2012.) Esimiehen roolissa voidaan Event Management In Multicultural Environment - opintojaksolla ajatella olevan opintojakson lehtorin tai opiskelijoiden keskuudesta valittavan projektipäällikön. Heidän roolinsa on toimia kannustavina ja reiluin ohjaajina, joiden puoleen työryhmän opiskelijoiden on helppo kääntyä. Ryhmäytymisen onnistuminen on isoimpia seikkoja, joita alkuvaiheessa on otettava huomioon. Erilaisten kulttuureiden tarpeet ja mahdolliset erilaiset käytöstavat on hyväksyttävä.

Aidon viestinnän tärkeys on avainasemassa toimivan vuorovaikutuksen syntymisessä. Teennäinen kommunikaatio koituu toimivan ryhmän kohtaloksi hyvin pian ja syö luottamusta työryhmän jäsenten välillä. Aitoon viestintään kuuluu myös rehellinen palautteenanto. Palautetta on annettava silloin kuin on tullut onnistumisia, mutta myös uskallettava antaa negatiivista rakentavaa palautetta. (Työturvallisuuskeskus 2012.) Koska Event Management In Multicultural Environment - opintojakson työryhmä koostuu opiskelijoista, viestintä tulee olemaan varmasti aitoa. Toisaalta eri kulttuurien kohtaaminen saattaa näkyä siten, että palautetta ei uskalleta suoraan antaa, koska on pelko toisen kulttuurin loukkaamisesta. Jos ryhmäytyminen sujuu hyvin, tulee aito viestintäkin silloin luonnostaan ja tämä auttaa kokonaisvaltaisesti onnistuvan tapahtuman tuottamisessa.

Vuorovaikutukseen kuuluu myös negatiivinen puoli eli erilaiset ristiriidat. Normaali vuorovaikutus muuttuu ensin voimakkaaksi kilpailuksi ja tämän jälkeen taistelevaksi. Nämä tilanteet on pyrittävä ratkomaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jottei työyhteisöön jää pinnan alla vaikuttavia negatioita. Esimiehen on syytä osata erilaisia ratkaisutekniikoita mahdollisia riitatilanteita varten, jotta päästäisiin taas normaaliin, riidattomaan tilanteeseen. (Työturvallisuuskeskus 2012.) Opintojakson lehtorin ja tapahtuman projektipäällikön rooli tulee mahdollisissa riitatilanteissa vahvasti esille myös Event Management in Multicultural Environment opintojaksolla. Erimielisyydet on ratkottava viipymättä, jotta voitaisiin tuottaa mahdollisimman onnistunut tapahtuma Laurea Leppävaaran henkilöstölle.

4 Menetelmät

Tutkimuksellisen opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelminä käytin osallistuvaa havainnointia sekä laadullisen materiaalin keräämistä opiskelijoilta. Näiden kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien avulla sain kerättyä kattavan aineiston, joka antaa vastauksia tutkimuskysymykseeni; Miten vuorovaikutus onnistuu monikulttuurisessa tapahtuman tuottamisen työympäristössä? Kerätyn aineiston analysoin laadulliselle tutkimuksen analysointitapoja hyödyntäen.

Osallistun toimintaympäristööni eli Event Management in Multicultural Environment - opintojaksoon tasavertaisena opiskelijana enkä vain tutkimuksellisesta näkökulmasta. Tämä vaikuttaa tutkimustuloksiin varmasti positiivisesti, koska opiskelijat pystyvät olemaan täysin omia itsejään. Seuraavissa alaluvuissa perehdyn jokaiseen käyttämäni aineistonkeruu- ja analysointimenetelmiin yksityiskohtaisemmin.

4.1 Osallistuva havainnointi

Havainnoinnin avulla voidaan saada selville, miten ihmiset todella toimivat erilaisissa tilanteissa. Haastatteluiden ja kyselyiden avulla saatu tieto ei välttämättä vastaa havainnoinnin kautta saatuja tuloksia, koska ihminen voi yrittää kaunistella totuutta, mutta toimii todellisuudessa aivan toisin. Havainnointi on kyselyihin ja haastatteluihin nähden työläs aineistonkeruumenetelmä, koska se vaatii kokonaisvaltaista keskittymistä aiheeseen pitkällä aikajaksolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 212-213.) Siksi osallistuva havainnointi sopiikin yhdeksi aineistonkeruumenetelmäksi, koska Event Management in Multicultural Environment - opintojakso kestää koko kevätlukukauden 2012, joten havainnointiaikaa on riittävästi. Havainnointia varten olen rakentanut havainnointilomakkeen (Liite 1), jota täytän oppituntien aikana. Havainnointi toteutetaan täysin anonyymisti eli opiskelijoiden nimiä ei kirjoiteta ylös havainnointilomakkeisiin.

Havainnointilomakkeen aiheet (Liite 1) on pyritty pohtimaan mahdollisimman tarkkaan, jotta havainnoitaessa kiinnittäisin huomiota tutkimukselle tärkeisiin seikkoihin. Havainnointilomakkeeseen merkitään jokaisella lähitunnilla osallistujien lukumäärä sekä tuntien aihe. Havaintoja teen myös työryhmää kohdanneista haasteista sekä näiden ratkaisutavoista, koska uskon näiden esiintyvän myös opiskelijoilla kirjoitettavissa kertomuksissa. Lisäksi havainnoin työryhmässä vallitsevaa ilmapiiriä sekä vuorovaikutusta.

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittaviensa toimintaan hyvin läheisesti. Tutkija pyrkii pääsemään kokonaisvaltaiseksi ryhmänjäseneksi niin fyysisesti kuin psyykkisesti, esimerkiksi kielenkäytön kautta. Tutkijan osallistumisen aste voi vaihdella täydellisen onnistumisen ja havainnoivan osallistujan välillä. (Hirsjärvi ym. 2009, 216-217.) Itse tulen mitä todennäköisimmin onnistumaan osallistuvassa havainnoinnissani hyvin, sillä olen alusta lähtien ollut opintojaksolla tasavertainen osallistuja. Havainnoin pyrin tekemään mahdollisimman huomiota herättämättä, jotta kenellekään opiskelijalle ei tule kiusallinen olo. Muut opiskelijat eivät pidä minua heidän käyttäytymistään tutkivana tutkijana, vaan tilanteet tulevat varmasti sujumaan opintojakson lähitunneilla luontevasti.

Välittömän ja suoran tiedon saaminen yksilöistä sekä ryhmistä on suurin etu, joka voidaan havainnoinnilla saavuttaa. Havainnointi välttää keinotekoisuutta, joka saattaa syntyä muita

aineistonkeruumenetelmiä käytettäessä. Haasteena havainnoinnin käytössä voidaan pitää sitä, että tutkija saattaa alkaa kiinnittää huomiota epäolennaisiin seikkoihin eikä seuraa kokonaisuutta. Havainnoinnista saattaa myös muuttua, jos muistiinpanoja ei tehdä heti vaan vasta myöhemmin. (Hirsjärvi ym. 2009, 213-214.) Pyrin tekemään Event Management in Multicultural Environment - opintojakson aikana jokaisella lähitunnilla mahdollisimman kattavat muistiinpanot havainnoistani, jotka kirjoitan puhtaaksi mahdollisimman pian. Havainnot kirjoitan myös ylös lisäämättä omia pohdintojani tai kommenttejani tapahtuneisiin seikkoihin.

4.2 Kertomukset

Tiedonkeruutavat, joissa pyritään ymmärtämään toimijoita heidän itsensä tuottamien kertomusten, tarinoiden ja muistelmien avulla ovat yleistyneet kvalitatiivisen tutkimuksen myötä. Aineistona voi olla esimerkiksi kirjeet, tarinat, muistelmat ja viralliset dokumentit. Kaikki edelliset kuuluvat narratiivisen tutkimuksen piiriin. (Hirsjärvi ym. 2009, 217.) Laadullisen materiaalin keräämiseksi aion käyttää yhtenä menetelmänä kirjoittelun ja muistelmien kirjoittamista Event Management in Multicultural Environment - opintojakson opiskelijoilla. Tämän materiaalin kerääminen ja analysointi yhdistettyä itse tekemääni havainnointiin auttaa pääsemään tavoitteisiini ja tukee vahvasti myös opinnäytetyöni tarkoitusta.

Narratiivisen tutkimukseen osallistuvia tutkittavia voidaan ohjata tietoisesti muistelemaan joitakin tiettyjä tapahtumia ja pyytää kuvailemaan niitä haastattelun muodossa tai kirjallisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 220.) Aion pyytää opintojaksolle osallistuvia opiskelijoita jakamaan ajatuksiaan tapahtuman tuottamisen prosessista, kun henkilöstön virkistysiltapäivä on saatu järjestettyä. Tämä tulee tapahtumaan vuoden 2012 toukokuun lopussa ja kesäkuun alussa sähköpostitse, jotta jokainen saa rauhassa aikaa kirjoittaa tuntemuksiaan. Tämän materiaalin käsittelen ehdottoman luotettavasti eikä sitä käytetä kuin opinnäytetyöni tekemiseen. Uskon tämän kaltaisen aineistonkeräämisen toimivan omassa työssäni kuin esimerkiksi haastattelun ja näin antavan kattavan materiaalin työstettäväkseni.

4.3 Aineiston analysointi

Oikean analysointitavan löytäminen aineiston purkuun voi olla haastavaa. Erilaisia analyysitapoja voidaan ajatella olevan kaksi; selittäminen ja ymmärtäminen. Ensimmäisessä analyysitavassa käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämisessä sen sijaan käytetään pääosin laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 224.) Laadullisen aineiston vuoksi aineiston analyysitavakseni sopii paremmin ymmärrys, koska teen kerätystä aineistosta itse päätelmiä.

Alasuutari (2011, 39.) tiivistää laadullisen aineiston analyysin kahteen vaiheeseen, havaintojen pelkistämiseen ja arvoituksen ratkaisemiseen. Nämä vaiheet nivoutuvat käytännössä aina toisiinsa, koska erottelun voi tehdä vain analyttisesti. Jotta havaintoja voitaisiin pelkistää, on aineistoa ensin tarkasteltava jostakin valitusta näkökulmasta ja tämän jälkeen yhdisteltävä. Näin aineisto saadaan helpommin käsiteltäväksi ja sitä voidaan pitää esimerkkinä yhdestä suuremmasta ilmiöstä. Havaintojen yhdistämisessä ei kuitenkaan ole tarkoituksena luoda keskiarvoja tai tyyppitapauksia vaan etsiä yhdistäviä tekijöitä. Tyyppitapausten kehittäminen kuuluu kvantitatiivisen analyysin piiriin. (Alasuutari 2011, 40-42.)

Havaintojen pelkistämisen jälkeen kvalitatiivisen aineiston analyysissä seuraa arvoituksen ratkaiseminen. Tätä vaihetta voidaan nimittää myös rakennekokonaisuuden muodostamiseksi. Havaintojen pelkistysvaiheen johtolangoista tehdään koko aineistoon sopivia selityksiä. Pelkistämävaiheessa poistettuja seikkoja ei kuitenkaan unohdeta vaan niitä voidaan pitää aineistoa analysoitaessa pääjohtolankojen rinnalla. Arvoituksen ratkaisun vaiheessa päädytäänkin usein muokkaamaan kysymyksenasettelua, jotta ratkaisusta tulisi mahdollisimman kattava ja aineistoaan kuvaava. (Alasuutari 2011, 44-48.)

Kokonaisuudessaan kvalitatiivisen aineiston analysointi vaatii aikaa, mutta samalla aineiston runsaus sekä elämänläheisyys tekevät siitä haastavaa että mielenkiintoista. Analysoinnissa paneudutaan vastausten tulkintaan, ilmiöiden ymmärtämiseen ja merkitysten etsimiseen ja tämä saattaa viedä tutkijalta viikkoja jopa kuukausia. On kuitenkin muistettava, että kaikkea materiaalia ei ole tarpeen analysoida, tärkeintä on poimia tutkimuksen kannalta olennaiset seikat. (Hirsjärvi 2009, 225.)

5 Tutkimuksen kulku

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tutkimuksen vuorovaikutuksen onnistumisesta monikulttuurisessa tapahtuman tuottamisessa. Alaluvuissa käsitellään kertomusten kirjoittamista Event Management in Multicultural Environment -opintojakson opiskelijoilla sekä saadun aineiston analysointia. Vertailen analysoitua aineistoa myös omiin havaintoihini opintojakson lähitunneilta.

5.1 Kertomusten kirjoittaminen opiskelijoilla

Kertomusten kirjoittaminen Event Management in Multicultural Environment - opintojakson opiskelijoilla tuntui luonteelta valinnalta aineistonkeruumenetelmäksi. Kertomukset antavat enemmän tilaa ajatuksille kuin esimerkiksi tiukasti laadittu kyselylomake ja se ei olisi ollut

tutkimukseni kannalta edullista. Pidän anonyymia muistelmien kirjoitusta myös luotettavampana aineistonkeruumenetelmänä kuin haastattelua, koska haastateltavat eivät välttämättä halua kertoa totuutta vaan saattavat kaunistella sitä. Koska kyseessä on monikulttuurinen opiskelijaryhmä, olisi sekin voinut vaikuttaa haastattelun tuloksiin. Kuten aiemmissa luvuissa käsiteltiin, on joillekin kulttuureille loukkaavaa antaa muiden edessä kritiikkiä. Tämän vuoksi suoraan kirjoitettua tekstiä opiskelijoilta tuottavat kertomukset valikoituivat aineistonkeruumenetelmäksi.

Kertomusten kirjoitusohjeen (Liite 2) rakentaminen tapahtui E-lomake - verkkosivun avulla. E-lomake ohjeen voi muokata omanlaiseksi sekä ulkonäöltään ja sisällöltään. Halusin pitää lomakeohjeen yksinkertaisena ja helppokäyttöisenä. Kertomusten kirjoitusohje oli laadittava englanniksi, koska Event Management in Multicultural Environment - opintojakson tapahtuman tuottamisen työryhmän opiskelijat olivat yhtä lukuun ottamatta ulkomaalaisia. Kuitenkaan kukaan heistä ei puhunut äidinkielenään englantia, joten lomakkeen englanti piti olla selkeää ja helposti ymmärrettävää. Alustukseksi lomakkeen yläosaan kirjoitin ohjeet kertomusten kirjoittamista varten ja painotin, että aineisto on täysin anonyymiä sekä luotettavaa ja sitä käytetään vain opinnäytetyössäni.

Tarkoituksena oli pitää kertomuksille varattu lomakeohje yksinkertaisena ja helppona, joten kysymykset tuli valita tarkasti. Päädyin kertomusten lisäksi selvittämään vastaajan sukupuolen, iän, kansalaisuuden sekä onko hän järjestänyt tapahtumia aikaisemmin (Liite 2). Tutkimuksen kannalta tärkeimpiä tietoja ovat itse kertomus sekä kansalaisuus. Muita tietoja tulen käyttämään analysointivaiheessa tukitietoina.

Lomakeohje kertomuksia varten lähetettiin Event Management In Multicultural Environment -opintojakson opiskelijoille sähköpostitse toukokuun 2012 puolivälissä ja vastausaikaa annettiin kesäkuun 2012 puoliväliin. 14 vastaanottajan ryhmä koostui opiskelijoista, jotka olivat opintojaksolla järjestäneet monikulttuurisen henkilökunnan virkistysilapäivän Laurea Leppävaarassa. Vastaanottajaryhmästä yhdeksän opiskelijaa vastasi ja viisi jätti vastaamatta. Kaikki vastaukset olivat hyväksyttäviä ja niitä voidaan hyödyntää tutkimusmateriaalina. Opiskelijoiden englanniksi kirjoittamat kertomukset olen suomentanut parhaalla mahdollisella tavalla, jotta sanojen takana olleet ajatukset ovat säilyneet tekstissä.

5.2 Vastausten analysointi ja vertailu omiin havaintoihin

Esittelen saamiani vastauksia seuraavissa luvuissa teemoittain. Kaikki e-lomakkeessa olleet kysymykset avataan ja mahdollisuuksien mukaan vertaillaan tekemiini havaintoihin. Kertomukset kirjoitettiin anonyymina, joten käytän vastaajista nimitystä henkilö ja lisään jokaisen perään numeron, jotta eri vastaajat erottuvat.

5.2.1 Sukupuoli, ikä ja kansalaisuus

Tukitietojen; sukupuolen, iän ja kansalaisuuden selvittäminen voi auttaa ymmärtämään kertomuksissa eteen tulevia seikkoja. Nuoremmat vastaajat voivat kertoa erilaisista seikoista kuin vanhemmat ja kansalaisuus saattaa myös olennaisesti vaikuttaa kertomuksen sisältöön. Siksi pidin tukitietojen selvittämistä tärkeänä, koska niiden avulla kertomusten analysoinnista tulee syvällisempää ja mielekkäämpää.

Henkilö 1 on 22-vuotias mies Itävallasta. Henkilö 2 on 23-vuotias nainen Dominikaanisesta Tasavallasta. Henkilö 3 on 22-vuotias nainen Turkista. Henkilö 4 on 21-vuotias nainen Taiwanista. Henkilö 5 on 23-vuotias mies Etelä-Koreasta. Henkilö 6 on 20-vuotias nainen, joka hän ei vastauksessaan kertonut kansalaisuuttaan. Henkilö 7 on 20-vuotias nainen Puolasta. Henkilö 8 on 21-vuotias nainen Meksikosta ja henkilö 9 on 22-vuotias nainen Suomesta.

Vastaajista seitsemän on naisia ja kaksi miestä. Kansallisuudet ovat hyvin eri puolilta maailmaa; neljä Euroopasta, kaksi Aasiasta, yksi Väli-Amerikasta ja yksi Etelä-Amerikasta. Vastaajien iät eivät eroa kovin paljoa toisistaan. Kaksi vastaajista on 20-vuotiaita, kaksi 21-vuotiaita, kolme 22-vuotiaita ja kaksi 23-vuotiaita. Näin vastaajien keski-ikäsi muodostuu 21,5 vuotta.

Omat havaintoni opintojakson varrelta kohtaavat vastausten kanssa. Ensimmäisellä lähiopetuskerralla havainnoin, että opintojaksolle osallistuu hyvin monikansallinen opiskelijaryhmä. Kulttuureita oli edustettuna niin Aasiasta, Amerikoista ja Euroopasta. Muutama maa jäi kuitenkin vastausten ulkopuolelle, kuten Espanja. Vastaamatta jättäminen voi myös yhtälailla kertoa kulttuurillisista seikoista kuin vastaaminen. Vastaaminen ei saattanut tuntua tärkeältä, koska siitä ei ollut vastaajalle itselleen hyötyä tai kielimuuri muodostui liian suureksi ja englanniksi vastaaminen tuntui liialta haasteelta.

Havainnoin opintojakson alussa, että kaikki opiskelijat olivat melko saman ikäisiä ja tämä selvisi myös vastauksista. Ikäeroa oli nuorimpien ja vanhimpien välillä kolme vuotta. Kenelläkään ei siis ollut muita suurempaa iän tuomaa kokemusta taustalla, vaikkakin havaintojen perusteella ryhmästä löytyi opiskelijoita, joilla oli aikuismaisempi ote työskentelyyn. Tämä on tietenkin yleistä lähes kaikissa nuorten aikuisten muodostamissa ryhmissä kulttuuritaustaan katsomatta. Tosin aikaisemmin mainittu väli- ja eteläamerikkalaisten sekä espanjalaisten taipumus päällepuhumiseen ja turhautumiseen, jos heidän näkemystään kommentoidaan, tuli esiin työskentelyn aikana. Myös aasialaisille kulttuureille ominainen, kaikkia miellyttämään pyrkivä työskentelytapa tuli esiin projektin

aikana. Vaikka nämä eri kulttuureille tyypilliset ominaisuudet ovatkin olemassa ikään katsomatta, on nuorille aikuisille tavallista kertoa ajatuksensa aikuisia voimakkaammin.

5.2.2 Aikaisempi kokemus tapahtumien järjestämisestä

Liitin E-lomakkeelle kysymyksen aikaisemmasta kokemuksesta tapahtumien järjestämisen parissa. Arvelin tämän näkyvät vastaajien kertomuksissa, jos heillä olisi kokemusta tapahtuman järjestämisen prosessista. Vastaajista kaksi, henkilö 1 ja henkilö 4, kertoivat toimineen tapahtumien parissa aiemmin. Henkilö 1 kertoo olleensa mukana Audi Itävallan messuosaston järjestelyissä Wienin automessuilla. Hän oli viiden päivän ajan organisoimassa kaikkea henkilökunnasta messuosaston tarjoiluun. Henkilö 4 kertoo järjestäneensä erilaisia aktiviteetteja oppilaitoksensa opiskelijoille.

Osallistuvan havainnointini perusteella olin huomannut, ettei työryhmästä juurikaan löytynyt aikaisempaa tapahtumien järjestämiseen liittyvää kokemusta ja tämä havainto vahvistui vastausten avulla todeksi. Tein havaintoja, että työryhmän kaikki jäsenet eivät aina pystyneet hahmottamaan tapahtuman tuottamiseen vaadittavaa suurta työmäärää ja tapaamisia ei pidetty niin tärkeinä, että niihin olisi joka viikko osallistuttu. Tällöin vuorovaikutus ryhmässä kärsii ja tapahtuman järjestämisen prosessi hankaloituu. Havaintojen perusteella muiden poissaolo alkoi vaivata muita työryhmän opiskelijoita ja motivaatio työskentelyä kohtaan alkoi pikku hiljaa laskea.

Varsin moni oli kuitenkin valinnut Event Management in Multicultural Environment - opintojakson kurssitarjottimelleen, vaikka aikaisempaa kokemusta ei tapahtumien järjestämisestä löytynyt. Opintojakson toiminnallisuus sekä kansainvälisyys olivat havaintojen perusteella seikkoja, jotka olivat johtaneet opintojakson valintaan teoriapainotteisempien opintojen sijaan. Kuitenkin havaintojen mukaan usean opiskelijan kokemuksen puute näkyi siinä, ettei tapahtuman järjestämisen eri vaiheisiin suhtauduttu tarvittavalla vakavuudella, vaikka kyseessä oli oikeille asiakkaille järjestettävä virkistysiltpäivä. Kuten aikaisemmin todettu, epätasaiset työjaot voivat työryhmässä johtaa konflikteihin ja kommunikaation vähenemiseen. Tästä oli havaintojen pohjalta merkkejä myös Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla.

5.2.3 Kertomukset

Henkilöiltä saatujen vastausten olennaisin osa oli heidän kirjoittamansa kertomukset. Kertomusten avulla vastaajat saivat kuvata muistojaan ja tuntemuksiaan Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolta. Valitettavan usea vastaaja oli kirjoittanut melko suppeasti tuntemuksistaan, joten muutamat kertomukset jäivät kovin lyhyiksi. Tässä

voi olla taustalla kielimuuri, kiire tai kiinnostuksen puute. Myös kulttuurilliset seikat, kuten negatiivisten asioiden sanomatta jättäminen saattaa löytyä suppeiden kertomusten taustalta. Alla esittelen kertomukset suomennettuna.

Henkilö 1: Mielestäni opintojakso olisi voinut antaa opiskelijoille paljon enemmän. Ongelmana oli, että motivaatio ei ollut kovin korkealla. Omassa oppilaitoksessani valmistelimme myös tapahtuman ja oppilaiden sitoutuminen asiaan oli paljon korkeammalla. Event Management - opintojakson viestintä toimi ihan hyvin. Mielestäni kuitenkin olisi ollut parasta koota kaikki tapahtumaan liittyvät päätökset yhdelle pohjalle, jotta kaikki opiskelijat olisivat tienneet, missä mennään kysymättä.

Henkilön 1 kertomuksesta näkyy, että hän on järjestänyt tapahtumia aikaisemmin, sillä hän vertaa aikaisempia kokemuksiaan tähän Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla järjestettyyn henkilöstön virkistysiltapäivään. Hän nostaa esille motivaation sekä organisoinnin puutteen, mutta pitää opintojakson viestintää melko toimivana. Henkilö 1 on itävaltalainen, joten motivaation ja organisoinnin puutteen kokeminen sopii kuvaukseen itävaltalaisille tärkeistä seikoista työelämässä. Kuten suomalaiset, itävaltalaiset pitävät järjestyksestä ja hyvin organisoiduista kokouksista ja sopimuksista. Monikulttuurisuuden haasteet ovatkin nähtävillä henkilön 1 kertomuksesta.

Henkilö 2: Mielestäni opintojakso oli hyvin kiinnostava. Opiskelen insinööriksi, joten tapahtuman tuottaminen ei suoraan ole alaani. Oli kuitenkin mielenkiintoista nähdä, miten asiat toimivat sekä oppia tuntemaan suomalaisia ja miten he työskentelevät. Suomalaiset ovat tunnettuja heidän organisointitaidoistaan ja olikin mielenkiintoista seurata kommunikointia meidän ulkomaalaisten ja heidän välillään. Suomalaisille oli tärkeää, että kaikki suunnitellaan tarkkaan ja tehdään ajallaan. Meidän kulttuurissa suunnitellaan yleensä karkea pohja ja jos jokin ei mene suunnitelman mukaan, löytyy yleensä keino korjata se ilman paniikkia. Tapahtumapäivä oli kaiken järjestelyn arvoinen, meillä oli todella kivaa ja kaikki meni mielestäni todella sujuvasti.

Henkilö 2 kertoo opintojakson olleen opettavainen, koska aikaisempaa kokemusta tapahtuman tuottamisesta ei häneltä löydy. Hän myös nostaa kertomuksessaan esiin monikulttuurisuuden, vertailemalla suomalaisten työskentelytapoja oman kulttuurinsa toimintatapoihin. Dominikaanisesta Tasavallasta kotoisin oleva henkilö 2 vahvistaa kertomuksessaan aikaisemmissa luvuissa käsiteltyä seikkaa, jonka mukaan latinalaisamerikkalaisissa kulttuureissa ei organisoida asioita niin tarkasti kuin esimerkiksi Suomessa vaan asioiden

annetaan mennä usein omalla painollaan. Nämä erilaiset työskentelytavat saattavat myös johtaa ristiriitoihin työyhteisössä. Tällaisista henkilö 2 ei kuitenkaan maininnut kertomuksessaan.

Henkilö 3: Kommunikaatio oli opintojakson ongelma, koska kaikki opiskelijat eivät olleet jokaisessa tapaamisessa mukana. Kuitenkin saimme helposti kaiken suunniteltua, tehtyä koristelut ja valmistettua ruoat ym. ennen tapahtuman alkua. Joten se ei lopulta ollut vaikeaa.

Kertomuksessaan henkilö 3 nostaa opintojakson haasteeksi kommunikaation. Hän kertoo sen johtuneen opiskelijoiden vähäisestä osallistumisesta opintojakson lähitunneille. Kuten aiemmin todettua, poissaolot vaikuttavat negatiivisesti ryhmän sisäiseen vuorovaikutukseen. Henkilö 3 kuitenkin kertoo tapahtuman tuottamisen prosessin sujuneen lopulta helposti ja kaikki tehtävät tuli tehtyä ajallaan.

Henkilö 4: Minulla on paljon hyviä muistoja kaikista työryhmän opiskelijoista! Mielestäni asioiden konkreettinen tekeminen, kuten ruokien valmistaminen ja koristeiden askartelu olivat kaikkein mieleisintä. Vaikein osa tapahtuman järjestämisessä oli kommunikaatio. Joskus halusin jakaa mielipiteeni, mutta en osannut sanoa sitä englanniksi. Mielestäni olisi ollut hyvä jakaa ryhmä pienempiin osiin ja valita pienryhmille johtaja. Tämä sen vuoksi, että isoa ryhmää on hyvin vaikea saada paikalle yhtä aikaa.

Kommunikaation nostaa haasteeksi myös henkilö 4. Hän kertoo kielimuurin nousseen ongelmaksi, kun kaikkia asioita ei osannut sanoa englanniksi, vaikka olisi halunnut. Hänen mielestä kommunikaatiota ja ryhmätapaamisia olisi helpottanut pienempi ryhmäjako, jotta ryhmät olisi voinut sopia omat aikataulunsa. Henkilö 4 kertoo tapahtuman järjestämisen konkreettisten asioiden olleen prosessissa mukavimpia ja hän muistelee työryhmäläisiä hyvällä mielellä. Henkilö 4 tulee Aasiasta ja se myös heijastuu hänen kertomuksestaan. Aasialaisten tapa antaa negatiiviset kommentit hyvin rakentavasti ja diplomaattisesti sekä kanssatyöskentelijöiden kehuminen näkyy myös henkilön 4 kertomuksessa.

Henkilö 5: Opintojakson ensimmäisenä päivänä olin todella huolissani tapahtumasta. Koska minulla ei ollut kokemusta tapahtumien järjestämisestä enkä osaa puhua suomea, luulin, että en selviäisi tehtävästä. Mutta kuitenkin aliarvioin työryhmäläisten kyvyt. Kiitos heidän, pystyin selviämään kaikista ongelmallisista tilanteista. Oli ensimmäinen kerta, kun järjestin jonkin tapahtuman. Tapahtuman

jälkeen ymmärsin kirkkaasti erään asian. Kun tehdään yhteistyötä muiden kanssa, voidaan saada aikaan jotain, joka vaikuttaa mahdolliselta. Minä todella arvostan työryhmäläisiämme.

Eteläkorealainen henkilö 5 vahvistaa myös henkilön 4 tavoin tyypillistä aasialaista kohteliaisuutta sekä hienovaraisuutta. Hän kehuu työryhmää tukemisesta ja hienon tapahtuman toteuttamisesta. Henkilö 5 mainitsee myös aikaisemmin esillä olleen seikan, jonka mukaan eri kulttuureista ja taustoista tulevat henkilöt voivat muodostaa työryhmän, joka saa yhdessä aikaan jotain suurta ja onnistunutta. Tämä on monikulttuurisuuden hienoimpia puolia. Vaikka henkilö 5 on kokenut tapahtuman tuottamisen alkuvaiheissa epävarmuutta omista kyvyistään, on hän työryhmän avulla alkanut luottaa itseensä ja saanut tästä hienon kokemuksen.

***Henkilö 6:** Mielestäni tapahtuman suunnitteluprosessi oli koko tapahtuman vaikein tehtävä, koska työryhmä oli hyvin monikulttuurinen. Toisaalta se oli hyvä asia, koska saimme näin kerättyä paljon erilaisia ideoita, mutta toisaalta kommunikaatiossa oli ongelmia kielimuurin takia. Jotkut opiskelijat eivät halunneet tehdä yhteistyötä vaihto-oppilaiden kanssa, vaan halusivat tehdä kaiken itse. Tämä johti pieneen konfliktiin, koska osa opiskelijoista tunsu ettei heitä kuunnella ja he jättivät tulematta tapaamisiin. Mielestäni tämä oli yksi suurimpia ongelmia.*

Opintojaksolla puhuttiin liikaa, että on tärkeää puhua ja keskustella eri vaihtoehdoista, vaikka mielestäni olisi pitänyt alkaa jo tehdä asioita. Monet vaihto-oppilaat olivatkin sitä mieltä, että jotkin tapaamiset eivät johtaneet mihinkään, koska puhuttiin vain vanhoista aiheista. Tiivistettynä järjestelyprosessi oli vaikea, mutta onneksi tapahtuma sujui hyvin ja asiakkaat nauttivat siitä. Tapahtumapäivänä tiimityöskentely oli hyvää ja toimivaa, kuten oli meidän tapahtumakin. Opintojakso Event Management in Multicultural Environment auttoi paljon oppimaan uusia kulttuureita, kuinka toimitaan monikulttuurisessa työryhmässä ja tuntemaan toisiamme paremmin. Kokonaisuudessaan opintojakso oli hyvin opettavainen kokemus. Oli mielenkiintoista järjestää tapahtuma kokonaan alusta loppuun ja ottaa suuri vastuu.

Henkilö 6, joka ei ilmoittanut taustatiedoissaan kotimaataan on avannut kertomuksessaan runsaasti niin positiivisia sekä negatiivisia kokemuksia opintojakson ajalta.

Monikulttuurisuuden hän kuvailee sekä haasteeksi että rikkaudeksi tämän aiheuttaman kielimuurin, mutta samalla erilaisten ideoiden runsauden vuoksi. Myös tapahtuman tuottamista kuvaillaan hyvin mielenkiintoiseksi ja opettavaiseksi, mutta suunnitteluprosessin hän kertoo olleen suuri haaste. Henkilö 6 myös kuvailee opiskelijoiden välillä olleen asenneongelmia, jotka ovat johtaneet osan opiskelijoiden poissaoloon lähitunneilta. Osat opiskelijat ovat kokeneet arvostuksen puutetta, joten kommunikaatio on kärsinyt tämän vuoksi. Myös tapaamiset on koettu joidenkin opiskelijoiden mielestä turhina, koska päätöksiä ei aina saatu aikaan. Kokonaisuudessaan henkilö 6 kertoo tapahtuman sujuneen hyvin ja on tyytyväinen, että opiskelijaryhmälle annettiin näin suuri vastuu.

Henkilö 7: Työskentely kansainvälisessä ympäristössä oli mukavaa. Vaikka olimme eri maiden kansalaisia, meillä ei ollut kommunikaatio-ongelmia. Koska tähtäsimme yhteistä päämäärää kohden, se johti hyvään tulokseen. Työskentelemällä yhdessä saimme tapahtuman järjestettyä. Tapahtuman järjestäminen oppilaitoksen henkilökunnalle oli myös meille hyvin mukavaa. Opimme tuntemaan muiden maiden ruokia ja miten niitä valmistetaan.

Puolasta kotoisin oleva henkilö 7 ei kerro kommunikaation olleen ongelma ryhmätyöskentelyssä, vaikka opiskelijoita olikin ryhmässä hyvin monesta eri maasta. Hän korostaa ryhmätyön hyviä puolia, yhdessä tekemällä voi saavuttaa jotain suurta. Erilaista kulttuureista oppimisen hän kertoo todella positiivisena kokemuksena ja tässä monikulttuurisessa työskentelyssä on parhaimmillaan kyse.

Henkilö 8: Mielestäni kaikkein tärkein asia opintojaksolla oli kulttuurilliset haasteet. Kaikilla on erilainen käsitys eri maista. Oli mukavaa oppia erilaisia näkökulmia ja ajattelutapoja sekä tietenkin uusia makuja.

Henkilö 8 on nostaa kertomuksessaan esille stereotyyppiat, jotka monikulttuurisessa työskentelyssä saattavat olla vahvasti läsnä. Hän kertoo kulttuurillisten haasteiden olleen läsnä opintojaksolla, mutta niistä on kuitenkin selvitty. Opintojakso opetti henkilölle 8 uusia näkökulmia sekä ajattelutapoja uusien kulttuurien kautta. Stereotyyppioista ylitse pääseminen on henkilön 8 kertomuksen mukaan siis onnistunut.

Henkilö 9: Kommunikaatio ja vuorovaikutus toimivat tapahtumanjärjestämisprosessin aikana vaihtelevalla menestyksellä. Henkilökemiat eivät osuneet kohdilleen kaikkien projektiryhmän jäsenien kesken, ja näin myös koko projektin

sujuvuutta - hankaloitti joidenkin tiimin jäsenten kohdalla huomattavasti vaihteleva kielitaitotaso sekä vähäinen omistautuminen projektille. Erityisesti juurikin vaihteleva englannin kielen osaaminen oli huomattava taakka projektin sujuvuuden ja vaivattoman työskentelyn kannalta. Tehtävänjakotilanteissa oli aina triplavarmistettava, että jokainen ryhmän jäsen on varmasti ymmärtänyt tehtävänsä ja sitä koskevat ohjeet ja aikataulut. Uupuva kielitaito ei varmastikaan osaltaan edesauttanut myöskään projektiryhmässä vallinnutta ilmapiiriä; on hankalaa pysyä kevyellä työskentelymiehellä tai nähdä ryhmän jäsenet älyllisesti tai työskentelykyvyllisesti tasavertaisina, kun esitettyihin kysymyksiin saa vastaukseksi useimmiten vain tyhjää katsetta ja nyökyttelyä.

Vähäinen omistautuminen oli toinen projektityöskentelyä ja ilmapiiriä merkittävästi heikentävistä tekijöistä. Ryhmän jäsenten kesken vaihteleva omistautuminen johti vaihtelevaan työpanokseen, mikä taas osaltaan aiheutti turhautumista ja jo ennestään negatiivisen suhtautumisen syvenemistä joitakin tiimin jäseniä kohtaan. Myös ilmeisesti kulttuureittain vaihteleva käsitys aikatauluista ja niiden noudattamisesta aiheutti tiiminsisäistä kitkaa ja tuhtumista. Ilmapiirin ja vuorovaikutuksen ei voikaan olettaa toimivan, jos 17 jäsenen projektiryhmästä neljä on kerta toisensa jälkeen työskentelytapaamisissa sovittuun aikaan paikalla, ja muut 13 lipuvat paikalle seuraavan parin tunnin aikana tai jättävät tulematta paikalle ollenkaan ilman minkäänlaista ennakoilmoitusta. Suomi, Saksa, Puola ja Itävalta loistivat useimmiten säntillisyydellään ja sovittujen aikataulujen ja suunnitelmien noudattamiskyvyllä - muilla kansalaisuuksilla olisi vielä selkeästi opeteltavaa toimivan tiimityöskentelyn ja kommunikaation suhteen.

Vaikka opintojakso oli loppujen lopuksi jollain tasolla onnistunut ja positiivinen kokemus, oli se samalla myös epäonnistunein ja mielellisesti, fyysisesti sekä hermollisesti raastavin opintojakso, jolle olen opiskeluhistoriani aikana osallistunut. Vallitsevalla tasolla vuorovaikutus ja kommunikaatio projektiryhmän kesken ontuivat merkittävästi, eikä tapahtumaprojektin onnistuminen olisi ollut mitenkään mahdollista ilman muutamia riittävällä ammatti- ja kielitaidolla sekä tehokkaalla työskentelykyvyllä varustettuja

opiskelijoita, jotka omalla työpanoksellaan mahdollistivat koko projektin onnistumisen.

Työryhmän toinen suomalainen, henkilö 9 kertoo tapahtuman tuottamisprosessin ollen kokonaisuudessaan hyvin ristiriitainen kokemus. Tapahtumasta hänen kertoman mukaan onnistunut, mutta samalla koko prosessi oli äärimmäisen raskas sekä henkisesti että fyysisesti. Yhtenä suurimpana ongelmana ryhmätyöskentelyssä hän koki joidenkin opiskelijoiden englannin kielen tason, joka aiheutti suuria haasteita kommunikaatioon. Henkilö 9 kertoo kommunikaatiossa haasteellisimpana olleen se, etteivät opiskelijat kertoneet, jos he eivät olleet ymmärtäneet jotakin asiaa. Tämä johti henkilön 9 mielestä ryhmänsisäiseen luottamuspulaan.

Luottamuspulaa lisäsi hänen mielestään myös aikataulujen huono noudattaminen. Hän kertoo useimpien eurooppalaisten noudattaneen hyvin tapaamisaikoja, mutta muiden myöhästely alkoi vaikuttaa koko ryhmän motivaatioon turhautumisena. Näiden seikkojen vuoksi henkilö 9 kuvaili kommunikaation ja sen kautta koko vuorovaikutuksen olleen lähes kokonaan epäonnistunutta opintojakson aikana. Hän korostaa, että tapahtuma saatiin todellisuudessa aikaiseksi hyvin pienen joukon suuren työpanoksen avulla.

Lähes kaikissa kertomuksissa nousi esille erilaisia ajatuksia tapahtuman tuottamisprosessista. Monivaiheista tapahtumaprosessia oli pidetty sekä vaikeana, mutta samalla hyvin opettavaisena. Moni henkilö arvostaa kertomuksissaan vastuuta, jota prosessin aikana sai. Monikulttuurisuus koettiin hyvin useassa kertomuksessa positiivisena asiana, vaikkakin se myös joidenkin kertomusten mukaan aiheutti haasteita. Monikulttuurisuuden avulla tuotettiin uudenlaisia ideoita sekä tutustutettiin muita työryhmäläisiä uusiin kulttuureihin. Juuri tämä on sen rikkaus. Kulttuuritaustat näkyivät myös monissa teksteissä tietynlaisina asenteina ja tottumuksina. Varsinkin aasialaisten ja suomalaisten teksteistä huokui heidän oma kulttuuri. Ehkä hieman yllättäen stereotyyppit eivät nousseet kuitenkaan esiin, kuin yhdessä kertomuksessa.

Kommunikaatio ja sen kautta vuorovaikutus oli kertomusten mukaan onnistunut vaihtelevasti. Vaihteleviin mielipiteisiin saattaa vaikuttaa kulttuuritausta, lähitunneilla läsnäolo sekä aika, jonka kertomuksen kirjoittamiseen on käyttänyt. Myös motivaatio työskentelyä kohtaan voi vaikuttaa mielipiteeseen vuorovaikutuksen toimivuudesta. Korkean motivaation työskentelijät voivat pitää vuorovaikutusta epäonnistuneena, jos osa oppilaista ei ymmärrä hyvin englantia ja jättää tämän vuoksi tehtäviään tekemättä. Toisaalta huonosti englantia ymmärtävät ovat saattaneet luulla kaiken olevan hyvin, kun annettuja tehtäviä ei ole kuultu tai ymmärretty. Tämä taas johtaa ryhmän sisäisiin ristiriitoihin, joista muutamat henkilöt olivat kertomuksissaan kertoneet.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimusta tehdessä pyritään luotettavuuteen ja pätevyteen, mutta silti tutkimuksissa saattaa esiintyä virheitä. Tutkimusten luotettavuutta arvioidaan yleensä *reliabeliudella* ja *validiudella*. Varsinkin kvantitatiivisissa tutkimuksissa käytetty reliabelius tarkoittaa, että tutkimus on toistettavissa samoin tuloksin. Validius sen sijaan kertoo, onko tutkimuksessa käytetyt mittarit tai tutkimusmenetelmät mitanneet juuri sitä asiaa, mitä oli tarkoituskin. Tutkimusta ei voida pitää päteväenä, jos esimerkiksi vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyslomakkeen kysymykset toisella tavalla kuin tutkija, mutta tutkija silti käyttää saatua aineistoa oman ajatusmallinsa mukaan. (Hirsjärvi 2009, 231-232.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää ainutlaatuisina, koska kaikki ihmiset ovat erilaisia. Siksi reliabelius ja validius termejä ei usein haluta käyttää kvalitatiivisen tutkimuksen yhteydessä. Silti kvalitatiivista tutkimusta tulisi arvioida luotettavuuden ja pätevyyden näkökulmasta. Luotettavuutta laadulliseen tutkimukseen tuo tarkka kuvaus tutkimuksen vaiheista, yksityiskohtaiset paikkojen ja henkilöiden kuvaukset sekä otteet autenttisesta dokumentoinnista. Mahdollisten häiriötekijöiden sekä virhetulkintojen käsitteleminen tutkimuksessa antaa myös lisää luotettavuutta laadulliselle tutkimukselle. (Hirsjärvi 2009, 232-233.)

Yllä kuvattu tutkimus vuorovaikutuksen onnistumisesta monikulttuurisessa tapahtuman tuottamisessa on toteutettu täysin rehellisesti ja vilpittömästi. Vastaajilta kerättyä aineistoa on käsitelty luottamuksellisesti sitä millään tapaa muuttamatta. Tutkimuksen kulku on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti ja luotettavuuden lisäämiseksi kuvaukseen on liitetty vastaajien tuottamat kertomukset tutkijan suomentamana. Suomennus on toteutettu tarkasti, jotta englanniksi saatujen alkuperäiskirjoitusten taustalla ollut ajatus on välittynyt myös suomeksi kirjoitetussa tekstissä. Virhetulkinnat on näin pyritty minimoimaan. Tutkimuksen anonyymiyden vuoksi vastaajien nimiä ei ole kerrottu, mutta muut tutkimuksessa saadut tiedot auttaa hahmottamaan vastaajajoukkoa.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa voidaan pitää mahdollisena häiriötekijänä, että vastaajat saivat vastata sähköisesti lähetettyyn E-lomakkeeseen omalla vapaa-ajallaan. Jos vastaaja on täyttänyt lomaketta ja kirjoittanut kertomustaan esimerkiksi hälyisessä kahvilassa tai kotona kiireessä ennen töihin lähtöä, on tämä saattanut vaikuttaa keskittymistasoon ja vastaamisen intensiteettiin negatiivisesti. Muutaman vastauksen lyhyet kertomukset olivatkin tutkimuksen kannalta valitettavia, koska kaikkia tapahtuman tuottamisen prosessiin liittyviä asioita ei ollut käyty lävitse. Kertomusten lyhyteen on saattanut vaikuttaa myös englannin kieli, jolla kertomukset tuli kirjoittaa. Tutkijan havaintojen perusteella työryhmän jäsenillä

oli vaihteleva englannin kielen taito, joten kertomusten lyhyttä saattaa selittää kielimuuri. Kuitenkin kaikki E-lomakkeet kysymykset oli ymmärretty alkuperäisen ajatuksen mukaan, joten kaikki vastaukset olivat päteviä.

Pätevyyttä tutkimukselle lisää myös useat tutkimusmenetelmän käyttö. Hirsjärvi (2009, 233.) toteaa tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä käytettävän termiä *triangulaatio* ja tässä on kyse validiuden lisäämisestä tutkimukselle. Monikulttuuriseen vuorovaikutukseen keskittyneessä tutkimuksessa käytetyt kertomuksen kirjoittaminen ja osallistuva havainnointi tukevat tutkimusmenetelminä toisiaan ja niistä saatu aineisto on luotettava pohja tutkimukselle.

6 Tulokset

Kertomusten ja osallistuvan havainnoinnin avulla kerätty aineisto antoi yhdessä hyvän kokonaiskuvan Event Management in Multicultural Environment -opintojaksosta ja opiskelijoiden ajatuksista. Kertomukset sopivat aineistonkeruumenetelmäksi hyvin, näin opiskelijat saivat kertoa ajatuksistaan ilman rajauksia ja ryhmänpainetta. Valitettavan moni kertomus oli kuitenkin sisällöltään melko suppea, mutta kaikista kertomuksista saatiin poimittua ajatuksia analysoitaviksi. Havainnoinnin materiaali täydensikin kertomuksista saatua aineistoa.

Kertomukset toistivat melko paljon samoja aiheita ja useat opiskelijat kuvailivat samoja haasteita ja onnistumisen tunteita. Haasteina tai negatiivisina asioina kuvailtiin motivaation puutetta, ryhmän sisäistä kommunikaatiota, poissaoloja sekä monikulttuurisuutta. Monikulttuurisuus löytyi kuitenkin monesta kertomuksesta myös positiivisena seikkana, sillä kulttuureiden kirjoa pidettiin myös rikkautena ryhmätyöskentelyssä. Onnistumisia koettiin kertomusten mukaan myös itse tapahtumapäivänä sekä tapahtuman tuottamisprosessia pidettiin kokonaisuudessaan opettavaisen sekä vastuuta antavana.

Osallistuvan havainnoinnin tulokset tukevat kertomuksista esille nousseita ajatuksia ja teemoja. Havainnoinnin perusteella haasteellisiksi asioiksi nousivat motivaation puute, joka näkyi poissaoloina ja myöhästelyinä. Näiden vaikutus korostui monikulttuurisessa työryhmässä, kun eri kulttuureiden on haasteellista mukautua toisten kulttuureiden työskentelytapoihin. Kertomusten ja havaintojen perusteella varsinkin suomalaisilla ja itävaltalaisilla oli haasteita hyväksyä muiden kulttuureiden vapaampi ja vähemmän organisoitu työskentelytapa.

Monikulttuurisuuden suurin haaste oli kertomusten ja osallistuvan havainnoinnin mukaan kielimuuri, joka vaikutti koko vuorovaikutukseen. Havaintojen perusteella englannin kielen taso vaihteli ryhmässä suuresti ja osa opiskelijoista oli kokenut sen haasteena ryhmätyöskentelyssä. Tämä on saattanut osaltaan vaikuttaa myös motivaation puutteeseen ja

poissaolojen runsaaseen määrään, koska kaikkea ei ole ymmärretty tai uskallettu sanoa ääneen. Kuten aikaisemmin mainittua työryhmän kommunikaation on oltava avointa ja sujuvaa tai muuten päädytään vakaviin vuorovaikutusongelmiin. Monikulttuurisuudesta johtuneet vuorovaikutusongelmat olivat lievästi läsnä Event Management in Multicultural Environment - opintojaksolla.

Opiskelijoiden kertomusten mukaan tapahtumapäivä oli onnistunut ja kaikki sujui silloin hyvin. Tämän vahvistavat myös havainnot. Monet opiskelijat ovat kokeneet tapahtumapäivänä suuren onnistumisen tunteen, koska työryhmä pystyi niin hyvään suoritukseen. Myös havaintojen mukaan kaikki ristiriidat ja ongelmat unohtuivat tapahtumapäivänä ja koko työryhmä tähtäsi kohti yhteistä tavoitetta eli onnistunutta Laurean henkilökunnan virkistysiltapäivää. Monivaiheista tapahtuman tuottamisprosessia pidettiin haasteellisena, mutta samalla hyvin opettavaisena. Onnistuneeseen tapahtumaan saattoi vaikuttaa myös, että opiskelijoiden työryhmä oli koko kevään ajan kerännyt kulttuurillista älykkyyttä ja muiden kulttuureiden toimintatavat olivat tulleet tutuksi, kuten Peterson teoksessaan kuvailee. (Peterson 2004, 98-99.)

Vaikka opiskelijoiden kirjoittamat kertomukset olivat kerätyn materiaalin tärkein sisältö, antoi kerätty tukimateriaali tärkeää lisätietoa vastaajista. Erialaisten kulttuureiden vaikutukset olisivat osassa kertomuksista tulleet selvästi esiin, mutta tukitietojen avulla aineisto oli vielä syvällisemmin analysoitavissa. Latinalais-amerikkalainen kertoi oman kulttuurinsa vapaammasta työskentelytavasta kuin suomalaisten, aasialaiset eivät juuri kertoneet mistään negatiivisesta ja useat eurooppalaiset pitivät haasteellisena muiden motivaation puutetta, koska työt eivät edenneet. Osallistuvan havainnoinnin materiaali vahvistaa myös eri kulttuureiden näkyvät erot työskentelyssä. Monikulttuurisuus asettaa sekä haasteensa että rikkautensa ryhmätyöskentelyyn.

7 Johtopäätökset

Tutkimusprosessi sujui kokonaisuudessaan hyvin. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa Event Management in Multicultural Environment -opintojakson käyttöön ja tässä tutkimuksessa myös onnistuttiin. Kerätyn aineiston laajuus olisi voinut olla suurempi, nyt osa kertomuksista jäi harmittavan lyhyiksi ja tämä hankaloitti analysointivaihetta. Kuitenkin kaikki kertomukset olivat hyväksyttäviä ja E-lomakkeella kysytyn tukimateriaalin avulla sekä havainnointimateriaalia käyttäen kertomusten analysointi onnistui melko hyvin.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Event Management in Multicultural Environment -opintojakso ja yhteyshenkilönä opintojakson lehtori. Opintojakson lehtori kommentoi tutkimuksen aineistoa, kertomuksia sekä havaintoja arvokkaana materiaalina. Varsinkin havaintojen avaamista hän olisi toivonut vielä enemmän. Opintojakson lehtori kiittelee tutkimuksen tuoneen hyvin esille monikulttuurisen ryhmän kanssa kohdattavia haasteita. Hänen mukaan tutkimus auttaa myös havaitsemaan monikulttuurisuuden mahdollisesti aiheuttamia ongelmia tapahtuman tuottamisessa. Lisätoiveena Event Management in Multicultural Environment - opintojakson lehtori olisi toivonut ratkaisuehdotuksia näihin ongelmakohtiin.

Tutkijan näkökulmasta tutkimus onnistui hyvin. Tutkimus oli kestoaltaan melko pitkä ja se vaati kunnollista aikataulun laadintaa, mutta kaikki tutkimuksen kannalta tärkeät asiat toteutettiin ajallaan ja parhaalla mahdollisella tavalla. Haasteen tutkimukseen toi tutkijan kokemattomuus kertomusten käytöstä aineistonkeruumenetelmänä sekä pitkäkestoinen osallistuva havainnointi. Menetelmien käyttö kuitenkin sujui ilman suurempia ongelmia ja aineisto oli käyttökelpoista. Tutkijana olen tyytyväinen tutkimuksen kokonaisuuteen ja sen eri vaiheet olivat hyvin opettavaisia.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Alasuutari, P. Laadullinen tutkimus 2.0. 2011. Vastapaino: Tampere.

Cousins, J., Foskett, D. & Pennington, A. Food & Beverage Management. 2011. Goodfellow Publishers: Oxford, United Kingdom.

Gesteland, R. R. Cross-Cultural Business Behavior - A Guide for Global Management. 2012. Copenhagen Business School Press: Denmark.

Guirdham, M. Communicating Across Cultures at Work. 2005. Palgrave Macmillan: North America.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. Tutki ja kirjoita. 2009. Tammi: Helsinki.

Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. Cultures and Organizations - Software of the mind. 2010. McGraw-Hill: USA.

Lewis, R. D. Cross-Cultural Communication - A Visual Approach. 2008. Transcreen Publications: Hampshire, United Kingdom.

Peterson, B. Cultural Intelligence. 2004. Nicholas Brealey Publishing; London.

Shone, A. & Parry, B. Successful Event Management - A Practical Handbook. 2004. Thomson Learning: London.

Van der Wagen, L. Human Resource Management for Events - Managing the Event Workforce. 2007. Elsevier: Oxford.

Watt, D. C. Event Management in Leisure and Tourism. 1998. Addison Wesley Longman: New York.

Yeoman, I., Robertson, M., Ali-Knight, J., Drummond, S. & McMahon-Beattie, U. Festival and Event Management - An International Arts and Culture Perspective. 2004. Keyword Publishing Services: Oxford, United Kingdom.

Sähköiset lähteet

Ammatillinen vuorovaikutus. Viitattu 15.8.2012.

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0407012/1092981175338/1092984979809/1107943286020/1107943363905.html>

Länsimainen kulttuuripiiri. Viitattu 24.2.2012.

http://materiaalit.internetix.fi/fi/opintojaksot/9historia/euroopankulttuurihistoria/lansimainen_kulttuuripiiri

Monikulttuurisuus. Viitattu 24.2.2012.

<http://www.jyu.fi/mclinic/mover/teoria/monikulttuurisuus.php>

Monikulttuurisuus työyhteisössä. Viitattu 24.2.2012.

<http://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?bid=111&book=MoTy&id=715&kat=Etusivu>

Tapahtumajärjestäjän opas. Viitattu 13.8.2012.

<http://www.etelapohjanmaa.fi/kulttuuri/documents/tapopas.pdf>

Tapahtuman jälkihoito. Viitattu 13.8.2012
<http://www.kansalaisfoorumi.fi/jihoito.html>

Työturvallisuuskeskus. Viitattu 18.4.2012.
<http://www.ttk.fi/index.phtml?s=134>

Viranomaisluvut. Viitattu 13.8.2012.
<http://www.kansalaisfoorumi.fi/toteutus/viranomaisluvut.html>

Kuviot

Kuvio 1: Käsitteet kuvana	8
Kuvio 2: Tapahtuman suunnitteluprosessi (Watt 1998, 9. Mukailtu.).....	9
Kuvio 3: Monikulttuurisen kommunikaation kasvun syyt työelämässä (Guirdham 2005, 10. Mukailtu.).....	15
Kuvio 4: Ammatillinen vuorovaikutus (Ammatillinen vuorovaikutus 2012.)	17

Liitteet

Liite 1: Havainnointilomake	39
Liite 2: Havainnointilomake 2.2.2012	40
Liite 3: Havainnointilomake 9.2.2012	41
Liite 4: Havainnointilomake 16.2.2012.....	42
Liite 5: Havainnointilomake 23.2.2012.....	43
Liite 6: Havainnointilomake 1.3.2012	44
Liite 7: Havainnointilomake 8.3.2012	45
Liite 8: Havainnointilomake 15.3.2012.....	46
Liite 9: Havainnointilomake 5.4.2012	47
Liite 10: Havainnointilomake 19.4.2012	48
Liite 11: Havainnointilomake 26.4.2012	49
Liite 12: Havainnointilomake 3.5.2012.....	50
Liite 13: Havainnointilomake 10.5.2012	51
Liite 14: Havainnointilomake 16.5.2012	52
Liite 15: Havainnointilomake 21.5.2012	53
Liite 16: Muistelmien kirjoituspohja opiskelijoille	54

Liite 1: Havainnointilomake

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä:

Tuntien aihe:

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Miten haasteita ratkottiin?:

Positiiviset kokemukset:

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Liite 2: Havainnointilomake 2.2.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 2.2.2012

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

n. 17. Kaikki vaihto-oppilaat eivät vielä olleet päässeet paikalle.

Haasteet, joita ryhmä kohtasi (Miten niitä ratkottiin?):

Kaikki olivat melko hiljaisia, johtuen varmasti ensimmäisestä kohtaamisesta. Myös vaihto-oppilaat olivat epävarmoja, koska eivät välttämättä tienneet, miten opintojakson ohjaajaa puhutellaan. Opintojakson lehtori kuitenkin kertoi, että hänet voi keskeyttää ja puhutella etunimellä ja se sai tilanteen rennommaksi.

Positiiviset kokemukset:

Opintojaksolla on paljon oppilaita eri maista. Se varmasti tuo paljon eri näkemyksiä tulevaan tapahtuman tuottamiseen. Kaikki myös vaikuttivat positiivisilta ja innokkailta opintojaksoa kohtaan ja kertoivat avoimesti itsestään, kun oli esittelykierroksen aika.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Positiivinen, innostunut ja odottava tulevaa tapahtumaa kohtaan, joka ei vielä ole tiedossa.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja? Pysyykö samasta maasta tulevat omissa ryhmissään?):

Vaikka kaikki olivat tasavertaisesti mukana, esittelykierroksen aikana huomasin, että varsinkin latinolaisista kulttuureista tulevat ovat innokkaita puhumaan. Pääosin samoista maista tulevat istuivat omissa porukoissaan, mutta esittelykierrosta varten tehty parikeskustelu vieraasta kulttuurista tulevien kanssa rikkoi jäätä ja vapautti keskustelu.

Liite 3: Havainnointilomake 9.2.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 9.2.2012

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

16, lähes kaikki olivat siis paikalla.

Haasteet, joita ryhmä kohtasi (Miten niitä ratkottiin?):

Varsinaisia haasteita ei tuntien aikana kohdattu, koska käytiin pääosin teoriaa läpi. Haasteena voi toisaalta pitää melko hiljaista vastailua lehtorin esittämiin kysymyksiin. Vastailun hoiti suurimmaksi osaksi suomalaiset. Ehkä vaihto-oppilaat eivät vielä olleet sisäistäneet, että lehtoria voi puhutella täysin rennosti.

Positiiviset kokemukset:

Moni oli saapunut paikalle, vaikka kyseessä onkin aamutunti.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Ryhmä oli tällä kerralla melko hiljainen, mutta kaikki olivat kuitenkin hyvällä mielellä. Varmasti tämä on vaan alkukankeutta ja ryhmä rentoutuu, kun päästään pienryhmätyöskentelyyn.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Koska tunneilla kuunneltiin pääosin teoriaa, ei ryhmätöitä tehty. Kukaan ei myöskään lehtorin esittämissä kysymyksissä noussut puheenpitäjän rooliin. Suomalaisen vilkas vastailu selittyi varmasti sillä, että lehtori on ennestään tuttu. Lähes kaikki istuivat omasta maasta tulevien vieressä.

Liite 4: Havainnointilomake 16.2.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 16.2.2012 Tunnin aihe: Kulttuurit ja monikulttuurisessa työryhmässä toimiminen

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

17, ryhmä siis taas hyvin edustettuna

Haasteet, joita ryhmä kohtasi (Miten niitä ratkottiin?):

Omien kansalaisuuksien mukaan muodostetuissa ryhmissä, piti miettiä omaa kulttuuriaan syvällisemmin. Tämä oli aluksi hieman hankalaa, koska oma kulttuuri on niin itsestään selvyys. Pienen mietiskelyn jälkeen ajatuksia alkoi löytyä ja tehtävä oli kokonaisuudessaan valaiseva ja opettava.

Positiiviset kokemukset:

Enemmän puhetta tuntien aikana heti alusta alkaen, kuin edellisillä kerroilla. Monet vaihtoivat ajatuksiaan vapautuneesti eri kulttuureista. Oli myös hyödyllistä ja mukavaa seurata eri kansalaisuuksien pitämiä esityksiä omista kulttuureistaan. Kaikki ryhmät myös innolla kertoivat kulttuureistaan.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Iloinen ja innostunut. Ryhmätyöt omista kansalaisuuksista näyttivät kaikille olevan mielekäs tehtävä.

Vuorovaikutus? (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Ryhmätöitä tehtiin omasta maasta tulevien kanssa, joten ryhmätyöskentely sujui luontevasti. Taas huomasi, että latinolaisista maista tulevat ovat räiskyviä persoonia, joten on mielenkiintoista nähdä tulevassa tapahtuman tuottamisessa, miten tämä vaikuttaa ryhmätyöskentelyyn.

Liite 5: Havainnointilomake 23.2.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 23.2.2012

Tuntien aihe: Kulttuureiden esittely

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

15

Haasteet, joita ryhmä kohtasi (Miten niitä ratkottiin?):

Kaikki eivät olleet paikalla, hankaloittaa tiedonkulkua.

Positiiviset kokemukset:

Jäljellä olleet ryhmät esittelivät omat kulttuurinsa innolla. Kaikki myös ottivat esitykset hyvin vastaan.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Aamulla hieman väsynyt tunnelma ryhmässä, oppilaat olivat melko hiljaisia. Ryhmätöiden esittely toi eloa luokkaan. Mielenkiintoa riitti kaikilla muiden kulttuureiden esittelyihin.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Alkutunnista ryhmä oli vielä omien maidensa ryhmissä, koska esityksiä oli vielä jäljellä.

Liite 6: Havainnointilomake 1.3.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 1.3.2012 Tuntien aihe:Tapahtumavaihtoehtojen tekeminen henkilöstölle

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

17, lähes kaikki paikalla

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Laurean henkilöstön virkistysiltapäivälle tuli kehittää kolme kiinnostavaa teemaa, joista henkilöstö valitsi yhden. Teemojen miettiminen oli hieman hankalaa ryhmälle.

Miten haasteita ratkottiin?:

Kaikki työryhmäläiset saivat sanoa oman mielipiteensä teemaksi ja ehdotuksista karsittiin kolme käyttökelpoisinta. Kaikilla opiskelijoilla ei ole aikaisempaa kokemusta tapahtumanjärjestämisestä, joten ideoinnissa ei välttämättä osattu käyttää käytännön kokemuksia.

Positiiviset kokemukset:

Ryhmä sai valittua kolme vaihtoehtoa tapahtuman teemaksi. Monikulttuurisessa ryhmässä syntyy paljon uudenlaisia ideoita, kun eri kulttuureiden tavat sekoittuvat.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Tapahtumasta innostunut ja kiinnostunut. Jollain tapaa myös jännittynyt, koska aikaisempaa tapahtuman tuottamiskokemusta ei monellakaan ole.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Kaikki olivat äänessä ja saivat esittää oman ehdotuksen/ajatuksen tapahtuman suhteen. Kuitenkin he, joilla oli aikaisempaa tapahtuman tuottamiskokemusta olivat eniten äänessä, koska heillä oli parempi käsitys, mikä toimii ja mikä ei. Myös suomalaiset olivat paljon äänessä, koska he tuntevat tapahtuman asiakkaat ja sen, miten Suomessa voi toimia.

Liite 7: Havainnointilomake 8.3.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 8.3.2012

Tuntien aihe: Päätös tapahtuman teemasta

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

13

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Poissaolijat ja tapahtuman teema ei ollut toivottu.

Miten haasteita ratkottiin?:

Poissaolijoille kirjoitettiin tunnin kulusta sähköisesti. Henkilöstö oli valinnut teemaksi monikulttuuriset olympialaiset, vaikka se oli ryhmän mielestä viimeisin teema, johon asiakkaat tarttuu. Pettymyksestä oli kuitenkin päästävä yli ja tapahtumaa alettiin ideoida parhaalla mahdollisella tavalla.

Positiiviset kokemukset:

Pienen pettymyksen jälkeen ryhmä alkoi innolla ideoida olympialaishenkistä tapahtumaa. Tapahtumassa kuitenkin pääsee eri kulttuureiden ruoat ja pihapelit esille.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Hieman pettynyt, mutta samalla innostunut tapahtumasta.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Projektipäällikkö oli melko paljon äänessä, koska tapahtuman teemasta piti kertoa ryhmälle ja itse tapahtuman kulkua/runkoa piti alkaa suunnitella. Ryhmä kuitenkin ideoi melko tasavertaisesti tapahtumaa. Jotkut englannin kieltään heikkona pitävät olivat hiljaa.

Liite 8: Havainnointilomake 15.3.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 15.3.2012

Tuntien aihe: Suunnittelua

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

12

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Poissaolijat, jotka alkavat vähitellen vaikuttaa muiden työmotivaatioon. Ryhmässä tehdään työtä melko epätasaisesti.

Miten haasteita ratkottiin?:

Paikallaolijoiden oli vaan tehtävä enemmän töitä tapahtuman eteen, jotta suunnittelutyö menisi eteenpäin. Kokemattomuuden takia, jotkin ideat eivät olisi voineet pienellä budjetilla ja ulkotiloissa toimia, joten suomalaisten piti hieman järkevöittää ideoita.

Positiiviset kokemukset:

Suunnittelutyö meni eteenpäin ja eri kulttuurit ovat päättäneet omalle pisteelleen pelin ja tarjoilut. Työryhmä on selkeästi oppinut uusista kulttuureista erilaisia asioita.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Vaikka poissaolojat latistavat hiukan tunnelmaa, on ryhmä kuitenkin innoissaan tapahtumasta ja oman kulttuurin esilletuonnista.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Vuorovaikutus tasaista, vaikkakin suomalaiset aina välillä joutuivat vähän järkevöittämään ideoita, koska budjetti ei olisi antanut periksi.

Liite 9: Havainnointilomake 5.4.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 5.4.2012

Tuntien aihe: Suunnittelu ja kutsujen tekeminen

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

11

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Poissaolijat -> töiden epätasainen jakautuminen.

Miten haasteita ratkottiin?:

Poissaolijoista kyseltiin muilta opiskelijoilta ja heille välitettiin viestiä tuntien kulusta.

Positiiviset kokemukset:

Tapahtuman alustavat kutsut saatiin tehtyä ja lähetettyä, joten tapahtuma todella etenee.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Alkaa olla jo odottava tapahtuman suhteen, koska aikaa on vielä melko paljon, mutta vielä ei oikein voi tehdä mitään käytännön järjestelyjä. Tunneilla kävijät kuitenkin ideoivat joka kerta jotain uutta tapahtumaan.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Vuorovaikutus tasaista ryhmän kesken, vaikka jotkut oppilaat ovatkin paljon hiljaisempia kuin toiset. Poissaolijoihin kyllästyneet opiskelijat ovat hieman alkaneet puhua omaa äidinkieltään tunneilla, tämä tietenkin välillä hämmentää kieltä ymmärtämättömiä.

Liite 10: Havainnointilomake 19.4.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 19.4.2012

Tuntien aihe: Vierailijaluennoitsija

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

15

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Ei suurempia haasteita nähtävillä

Miten haasteita ratkottiin?:

Poissaolijoille laitettiin tunnilla käyty materiaali Optimaan.

Positiiviset kokemukset:

Ryhmä piti vierailijaluennoitsijan luennosta ja esimerkeistä sekä osallistui keskusteluun.
Luennoitsija antoi hyviä käytännön vinkkejä tapahtuman tuottamisprosessiin.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Luennosta kiinnostunut ja omasta tapahtumastaan ylpeä

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Monet opiskelijat osallistuivat keskusteluun tunnilla luennoitsijan kanssa. Henkilöt jotka ovat muutenkin hieman hiljaisempia pysyvät myös nyt hiljaisina.

Liite 11: Havainnointilomake 26.4.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 26.4.2012

Tuntien aihe: Tapahtuman suunnittelua

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

10

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Ryhmästä puuttui paljon opiskelijoita, joten työt jäivät muutamien tehtäviksi. Poissaolijat ovat usein olleet espanjalaisia, itä-eurooppalaisia ja latinalaisamerikkalaisia. Poissaolot aiheuttavat kireyttä paikallaolevien keskuudessa.

Miten haasteita ratkottiin?:

Poissaolijoille laitettiin sähköisesti tietoa, mitä aiheita on käsitelty ja mitä kenenkin tulisi tehdä. Aktiiviset opiskelijat ovan kuitenkin huomanneet, että poissaolijat eivät seuraa viestejä.

Positiiviset kokemukset:

Tapahtumaprosessi meni eteenpäin ja muutamia käytännön asioita saatiin ryhmässä sovittua.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Hiukan kireä poissaolijoiden/motivaation puutteen vuoksi. Tapahtumaprosessi kuitenkin etenee muutamien henkilöiden toimesta.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Suomalaiset toimivat ”puhemiehinä”, itävaltalaiset, puolalaiset ja saksalaiset olivat myös aktiivisesti mukana. Kireys poissaolijoiden takia vaikuttaa negatiivisesti vuorovaikutukseen ja ryhmässä ei puhuta enää niin paljoa. Opiskelijat kääntyvät oman maalaistensa puoleen.

Liite 12: Havainnointilomake 3.5.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 3.5.2012

Tuntien aihe: Tapahtuman valmistelua

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

14

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Tapahtumapäivälle ja muutamalle viikolle ennen tapahtumaa tuli laatia tarkka, kirjallinen aikataulu. Tapahtumassa pelattavat pelit oli myös lyötävä lukkoon.

Miten haasteita ratkottiin?:

Projektipäällikkö tarttui aikataulujen laatimiseen. Tapahtumassa pelattavat pelit eivät välttämättä olleet niitä ehdottaneille opiskelijoillekaan tuttuja, joten tämä aiheutti hieman pään vaivaa. Peleistä tehtiin yksinkertaisempia, jotta niitä pystyisi hyvin pelaamaan tapahtumassa.

Positiiviset kokemukset:

Tarkan aikataulun tekeminen oli hyväksi projektille. Siitä kaikki näkivät, että tehtävää on vielä jäljellä.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Tapahtumaa odottava. Välillä vähän hämmentynyt, koska kielimuurin takia kaikki eivät osaa selittää omia pelejään muille tai kaikki eivät ymmärrä selitystä.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Kaikki eivät kielimuurin takia puhu niin paljoa. Tämä aiheuttaa pientä kitkaa paljon tapahtumaan panostavien mieleen, koska tuntuu, että kaikki eivät ymmärrä mitä tapahtuu vaikka asiat olisi selitetty useasti. Silti ei asioista selkeästi kysytty, jos on ongelmia. Hyvin englantia puhuvat ovatkin tämän vuoksi paljon enemmän äänessä.

Liite 13: Havainnointilomake 10.5.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 10.5.2012

Tuntien aihe: Valmistelua

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

12

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Taas ryhmästä kaikki eivät olleet paikalla, joten toiset joutuivat tekemään suuremman työn, jotta valmistelut saatiin tehtyä.

Miten haasteita ratkottiin?:

Poissaolijoille laitettiin viestiä, mitä voivat tehdä kotona seuraavalla viikolla olevan tapahtuman eteen, jotta kaikki työ ei jäisi muutaman henkilön vastuulle.

Positiiviset kokemukset:

Tapahtumaa odotetaan innolla, vaikka paljon on vielä tehtävää. Käytännön järjestelyt alkaa hahmottua.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Odottava, hieman myös hermostunut, koska kaikki työryhmäläiset eivät tee tasavertaisesti töitä tapahtuman eteen. Motivaatio alkaa kesän ja vaihto-oppilaiden kotiinlähdön lähestyessä vähetä.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Kuten aikaisemmillaakin tunneilla suomalaiset ovat ottaneet langat käsiin käytännön järjestelyjen suhteen. Työryhmässä löytyy muitakin aktiivisia, mutta muut ovat läsnä vain satunnaisesti. Tämä vaikuttaa negatiivisesti vuorovaikutukseen ja aiheuttaa pientä välien kireyttä.

Liite 14: Havainnointilomake 16.5.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 16.5.2012

Tuntien aihe: Tapahtumapäivä

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

17

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Tapahtuman aloitusaika oli lähetetty asiakkaille yhdessä kutsussa väärin, joten se aiheutti pientä sekaannusta. Myös tapahtumapaikan järjestelyt olivat hieman haasteellisia. Lisäksi työryhmäläisten eri tasoinen motivaatio aiheutti mielipahaa joissain opiskelijoissa

Miten haasteita ratkottiin?:

Asiakkaille mahdollistettiin kaksi aloitusaikaa ja kaikki halukkaat pääsivät näin mukaan tapahtumaan. Lopulta tämä sujui hyvin. Myös tapahtumapaikan järjestelyt sujuivat suomalaisoppilaiden johdolla lopulta sujuvasti.

Positiiviset kokemukset:

Lähes koko ryhmä oli innolla totettamassa onnistunutta tapahtumapäivää. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ja opiskelijaryhmä sai positiivista palautetta. Asiakkaat arvostivat monikulttuurista tapahtumaa, jossa he oppivat jotain uutta.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Positiivinen ja yhteen hiileen puhaltava. Myös pientä jännitystä juuri ennen tapahtuman alkua oli ilmassa. Tapahtuman jälkeen tunnelma oli rentoutunut ja helpottunut. Varsinkin opiskelijoilla (suomalaiset), jotka olivat tehneet suuren työn tapahtuman eteen.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Käytännön syistä suomalaiset opiskelijat olivat tapahtumapäivänä johtoasemassa ja tietenkin projektipäällikkö, joka otti vieraat vastaan ja vastasi, että kaikki tapahtuman eri osa-alueet toimii. Tapahtuman aikana kaikki opiskelijat (jotkut hieman vaihtelevasti) olivat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja kaikki vaikuttivat iloisilta. Vuorovaikutus kokonaisuudessaan melko tasaista.

Liite 15: Havainnointilomake 21.5.2012

Havainnointilomake ”Tapahtuman tuottaminen monikulttuurisessa työryhmässä”

Päivämäärä: 21.5.2012

Tuntien aihe: Tapahtuman purku ja palaute

Kuinka moni ryhmästä paikalla:

10. Osa vaihto-oppilaista oli jo lähtenyt takaisin kotimaahansa.

Haasteet, joita ryhmä kohtasi:

Kaikki opiskelijat eivät olleet paikalla, joten kaikkien palautteita ja mielipiteitä opintojakson kulusta ei saatu. Kaikki eivät myöskään uskaltaneet antaa rakentavaa palautetta.

Miten haasteita ratkottiin?:

Kaikki paikalla olleet yrittivät kertoa omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan mahdollisimman tarkasti.

Positiiviset kokemukset:

Opiskelijat olivat panostaneet opintojaksosta tehtyyn portfolioon ja esittivät niitä innolla. Tapahtuman onnistumista keuhuttiin ja monet kertoivat oppineensa prosessista paljon. Myös monikulttuurista työskentelyä pidettiin mielenkiintoisena ja opettavana.

Yleinen ilmapiiri työryhmässä:

Positiivinen, huojentunut. Tapahtuma on ohi ja koko kevään jatkunut työ on tehty.

Vuorovaikutus (Ovatko kaikki tasavertaisia, löytyykö johtajahahmoja?):

Suomalaiset ja saksalaiset hieman johtivat puhetta, mutta muuten kaikki kommunikoi lähes yhtä paljon. Koska kaikkien tuntemuksia käytiin vuorotellen läpi myös vuorovaikutus oli tasaisempaa kuin aikaisemilla lähitunneilla. Opiskelijoiden oli kaikkien ”pakko” puhua.

Liite 16: Muistelmien kirjoituspohja opiskelijoille

Memoirs about the studyunit Event Management in Multicultural Environment

I am writing my thesis about how the interaction worked in the studyunit Event Management in Multicultural Environment. It would be much appreciated if you could take part in this and write about your memoirs. Please write about all kinds of feelings and experiences, the good and the bad ones. It should take about 15 minutes of your time. Answering this is anonymous and the information will be used only by me.

In case of any questions please feel free to contact me: marjaana.siljander@laurea.fi

General information

Gender

Female

Male

Age

Nationality

Have you been organizing events before? If yes, what kind of?

Memoirs

Please write about your memories and feelings about the studyunit Event Management in Multicultural Environment. Write also about how interaction worked during the event organizing process. If there were any challenges please share those too.