



EILA ISOTALUS

# Kun kulttuurit tulevat tiskille

Opas kulttuurienväliseen osaamiseen  
asiakaspalvelussa



OPAS 4 | 2013

KUN KULTTUURIT TULEVAT TISKILLE...  
OPAS KULTTUURIENVÄLISEEN OSAAMISEEN ASIAKASPALVELUSSA

Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Taitto: Nea Ivars, Graafinen Suunnittelu GoMedia Oy  
Kansikuva ja kuvitukset: Riitta Toivonen, See It Labs  
Painopaikka: Kopijyvä, Kuopio

ISBN 978-952-257-787-0 (painettu)

ISBN 978-952-257-788-7 (PDF)

ISSN-L 2242-2927

ISSN 2242-2927 (painettu)

ISSN 2242-2935 (verkkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-788-7

[www.ely-keskus.fi/julkaisut](http://www.ely-keskus.fi/julkaisut) | [www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)

## Sisältö

<b>Miksi puhua kulttuurista? .....</b>	<b>4</b>
<b>Kulttuuriset silmälasini.....</b>	<b>6</b>
<b>Mitä on kulttuurienvälinen osaaminen asiakaspalvelussa? .....</b>	<b>9</b>
<b>Luokittelun taidosta .....</b>	<b>13</b>
<b>”En mä nyt sitä tosissaan tarkoittanut” – esimerkkejä merkitysten moninaisuudesta .....</b>	<b>17</b>
<b>Arvojen näkyminen toimintatavoissa .....</b>	<b>18</b>
<b>Ei-kielellinen viestintä ja sen tulkinnat.....</b>	<b>23</b>
<b>Viestintätyylien kirjo ja tulkintoja niistä .....</b>	<b>26</b>
<b>Itseopiskelun tueksi .....</b>	<b>31</b>

# Miksi puhua kulttuurista?

Mieltäni lämmittää, kun sanotaan, että kulttuuri on kuin meri. Rakastan merta ja kaikkia aavoja vesiä. Hakeudun vesistöjen lähelle: Kajaanista Suomussalmelle ajaessani pidin tauon Seitenjärven kauniilla levähdyspaikalla ja ihastelin jään alta vapautuvia hiekkarantoja. Karolineburgin ikkunasta häämötti Kajaaninjoki ja Suomussalmella kiersin iltalenkillä Kiantajärven aavoja rantoja. Vesi on yhtäaikaan yhdistävä ja erottava; jollekin se on houkuttelevan haastava, ja toiselle vaarallisen luotaantyöntävä. Merellä kulminen vaatii yhtäaikaan rohkeutta ja nöyryyttä. Täytyy osata lukea merta ja kompassia, kunnioittaa säätiedotuksia ja tietää omat taitonsa.

Ajattelen myös, että ihminen on kuin saari, jota vesi muokkaa; eri vedet – missä milloinkin kuljemme - jättävät jälkensä siihen, millainen minä olen ja millainen minusta tulee. Mutta yksikään ihminen ei ole saari, täydellinen itsessään\*, vaan itse asiassa me olemme saaristo: lähellä toisiamme, välillä vain matka ulapan yli. Jos ilma on tyyni, on helppo ottaa vaikka kajakki ja lähteä toisen luo - lipua tasaista vetä, nautiskella. Mutta toisinaan voi olla isojakini aaltoja, eikä silloin ole helppo lähteä matkaan. Tarvitaan uteliaisuutta ja rohkeutta lähteä ylittämään arvaamatonta aavaa. Miten

minä osaan? Mitä minä sanon? Entä jos aalto kaataa minut, kun en tiedä..? Kulttuurienvälinen osaaminen kiteytyy siihen, että lähden silti! Koska haluan tietää. Koska haluan oppia tuntemaan toista, itseäni, matkantekoa.

Kulttuurienvälisessä osaamisessa ei ole kyse ensisijaisesti toisen tuntemisesta, vaan itsensä tuntemisesta ja siitä välisyydestä – että uskaltaa ylittää rajoja, ottaa selvää, ottaa puheeksi. Että osaa luoda yhteistä ymmärrystä, yhteisiä merkityksiä. Tämä opas on olemassa siksi, että se auttaa valmistautumaan kulttuurienvälisiin kohtaamisiin erityisesti asiakaspalvelussa. Johtoajatuksena on auttaa lukijaa tiedostamaan omaa näkökulmaansa, tulkintojaan ja arvostuksiaan sekä rakentamaan laajempaa repertuaaria havainnoida, tulkita ja toimia työyhteisössä ja asiakastyössä. Opas ei tarjoa valmiita vastauksia erilaisiin tilanteisiin, vaan enemmänkin se pyrkii antamaan välineitä analysoida tilanteita ja toimia niissä tarpeen vaatimalla tavalla.

Tämä julkaisu on osa Kainuun Ely-keskuksen Kansainvälinen työvoima -hankkeen Unidos Oy:ltä ostamaa koulutuskokonaisuutta. Varsinainen koulutusprosessi on jo ohi

sekä Kajaanissa että Suomussalmella. Ajatuksena on, että tämä kirjanen yhtäältä vahvistaisi koulutukseen osallistuneiden oppimista ja toisaalta opastaisi ja antaisi selkeitä suuntaviittoja uusille oppijoille kulttuurienvälisen osaamisen tiellä. Tekstissä viitataan useaan otteeseen koulutuksissa tehtyihin harjoituksiin ja reflektointiin. Kiitos vielä Kajaanin ja Suomussalmen ryhmille kiinnostuksesta ja innostavista keskusteluista!

Erytiskiitos Ellinooralle ja Irinalle kaiken hyvästä järjestämisestä.

Koulutukseen osallistujat laativat lopuksi huoneentauluja ajatuksella "tämän muistan!" Ne sopivat mainiosti myös oppimismatkan alkuun!

## Toivon, että opas kuluu käsissä!

Meren saarella 22.5.2013,  
**Eila**

*Asenne ratkaisee*

*Erilaisuutta ei tarvitse pelätä!*

*Tilanne on lähtökohta – Carpe diem  
- Tartu hetkeen!*

*Toimintatapana kulttuurien  
ymmärtäminen*

*Huumori. Harkitusti käytettynä  
auttaa rentouttamaan tilanteen ja  
antaa tunteille tilaa.*

*Viestintätyyli - Niin metsä vastaa  
kuin sinne huudetaan!*

*Hyödynnä erilaisia viestinnän  
keinoja.*

*Hymyile ☺*

Emme näe asioita niin kuin ne ovat.  
Näemme asiat niin kuin me olemme.

- Anais Nin

## Kulttuuriset silmälasini

Mihin kiinnitämme huomiota? Chen & Starosta määrittelevät, että ”Havainnointi on prosessi, jossa etsimme sisäisille ja ulkoisille ärsykeille merkityksiä valitsemalla, kategorisoimalla ja tulkitsemalla niitä.” Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jo pelkkä havainnointi – se, mihin me tilanteessa kiinnitämme huomiota – on opittua. Huomaamme asioita, jotka kokemuksemme mukaan ovat tarpeellisia, esimerkiksi:

” Työkaverilla on mustat silmäpussit, ja kahvia menee... Ei taida olla virkeimmillään, nyt on lapset taas valvotaneet. Mitenkähän meidän suunnittelupalaveri iltapäivällä menee... Pitäisi saada niin paljon aikaan! Täytyy välttää yksinpuhelua, ja keskustella paljon – hän kyllä innostuu keskusteluun, ja unohtaa väsymyksensä.

Toisaalta uusissa tilanteissa, esimerkiksi kulttuurienvälisissä asiakaspalvelutilanteissa, osa asioista jää meiltä huomaamatta, koska emme ole oppineet pitämään niitä tärkeinä. Siten ehkä ymmärtämisen kannalta tärkeäkin viesti tippuu pois. Luokittelemme näin usein tiedostamattamme, mikä on tärkeää ja mikä ei ole, mihin kannattaa kiinnittää huomiota. **Jack Mezirow** kutsuu tätä osuvasti ”havaintosuodattimeksi”. Esimerkiksi tutkimuksessani suomalaisten ja meksikolaisten välisestä viestinnästä yrityselämässä monet meksikolai-

set haastateltavat kommentoivat, että heidän tuntemansa suomalaiset eivät osaa kiinnittää huomiota pieniin vihjeisiin, jotka kertovat, mihin yhteiskuntaluokkaan ihminen kuuluu ja kuinka luotettava hän on. Heille näitä vihjeitä olivat mm. pukeutuminen, sanavalinnat ja puhetyyli. Tällaiset asiat eivät ole olleet suomalaisessa yhteiskunnassa toiminnan kannalta merkittäviä, eikä niitä siis ole opittu havainnoimaan.

Miten sitten ymmärrämme ja tulkitsemme asioita? Olemme kasvaneet tietynlaiseen kulttuuriympäristöön. Meillä on jo valmiina repertuaari tapoja viestiä – ei kukaan keskustele samalla tavalla ja tyylillä omien lasten, kaupanmyyjän, työtoverin tai Suomen presidentin kanssa, vaan vaihtelemme tapaamme puhua ja keskustella tilanteen ja osallistujien mukaan. Maahanmuuttajat, siirtolaiset ja ylipäättään uudet ihmiset tuovat uusia ulottuvuuksia siihen repertuaariin, mitä arkipäivässä tarvitsemme.

⌘ Testataanpa. Ajattele jotain vastatapahtunutta mieleen jäänyttä asiakastapahtumaa – kirjoita ajatuksesi ylös, ennen kuin luet eteenpäin...

Seuraavassa ajattelun jumpassa tarkastellaan, miten me rakennamme merkityksiä. Sen tiedostaminen on kulttuu-



rienvälisen (ja ihmistenvälisen yleensäkin) ymmärryksen kannalta erittäin tärkeää. Perusviesti on, että me katsomme maailmaa ympärillämme kulttuuristen silmälasien läpi, jotka värittävät näkemämme ja kokemamme oman viitekehyyksemme ja aikaisempien kokemustemme kautta. Mitä minä tästä ajattelen? Miltä tämä minusta tuntuu? Joku voi miettiä vähän epäonnisen asiakastapaamisen jälkeen kuin Öökkönen:

” Kaikenlaisia tulijoita tänne hyväksytäänkin... Vähimmäisvaatimus nyt olisi, että he ymmärtäisivät yksinkertaisen opastuksen. Tämäkin tyyppi! Opastin hänelle, miten ja mistä tiettyjä tukia haetaan ja missä järjestyksessä hänen kannattaisi se hoitaa. Lopuksi kysyin, ymmärsikö hän asian, ja hän nyökkäsi ja sanoi ymmärtävänsä. Mutta tänään kun hän tuli, ilmeni kuitenkin, että ei hän ollut tehnyt mitään eikä siis ymmärtänyt mitään!

Joku toinen voi samasta tilanteesta tehdä muunlaisia tulkintoja, kuten Uukkonen:

” Voi tuota kohteliaisuutta – sellaiseksi kai tämän voisi käsittää... Opastin yhdelle tuoreelle maahanmuuttajalle tätä meidän tukiviidakkoa, miten ja mistä tukia haetaan ja missä järjestyksessä ne kannattaisi tehdä. Lopuksi kysyin, oliko asia ymmärretty. Hän nyökkäsi, josta tietenkin ajattelin, että asia meni perille. Tänään tapaamisessa kuitenkin ilmeni, ettei hän ollut ymmärtänyt juuri mitään. Hän vain ilmeisesti oli niin kohtelias minulle - tai sitten pelkäsi omien kasvojensa menettämistä ja oman tietämättömyytensä näyttämistä? - ettei halunnut kertoa, ettei ollut ymmärtänyt mitään.

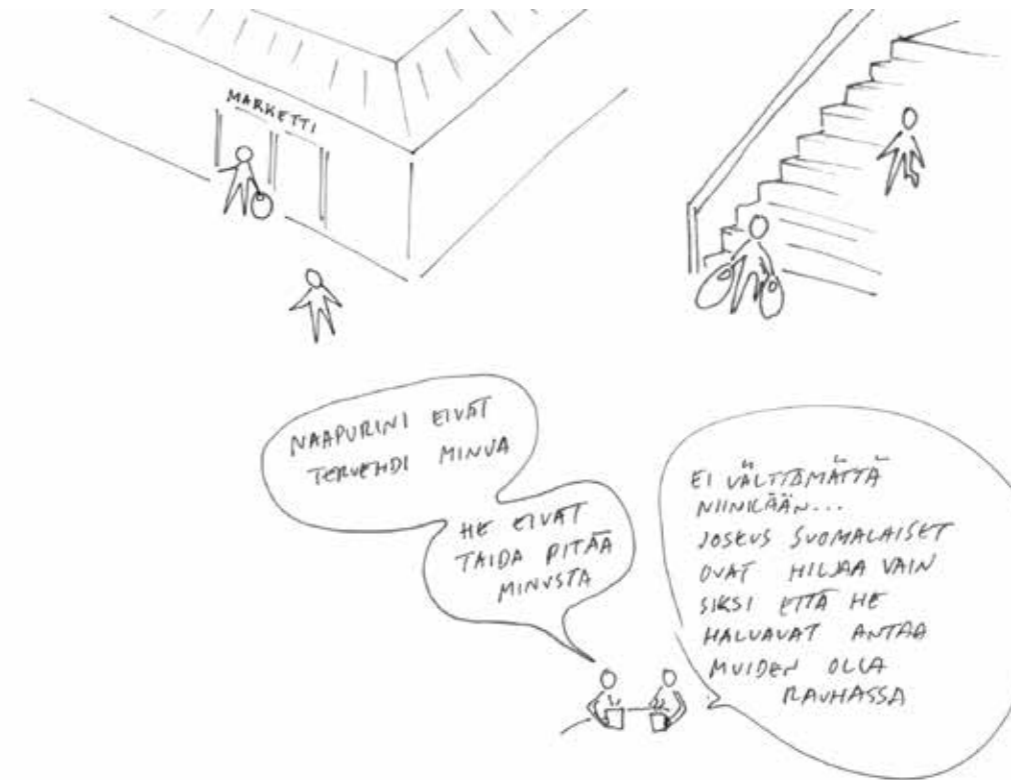
Aika erilaiset tulkinnat samasta tilanteesta! Lisäksi tulkinta ei välttämättä jää vain kyseiseen tilanteeseen, vaan sen pohjalta arvioidaan laajemminkin, mitä tehty tulkinta kertoo asiasta/tapahtumasta, siihen osallistuneista ihmisistä ja heidän tarkoituspäristään tai luonteestaan. Esimerkiksi Öökkösen ajatuskulku voisi jatkua tähän tapaan:

” Tässä joutuu aivan perustason asioita kertaamaan aina ja aina vaan uudestaan, pitemmän päälle tähän kyllä menee hermot. Onko meidän aivot rakennettu jotenkin eritavalla? Ei kai se nyt niin vaikeaa ole: sanoa, että hei, nyt en ymmärtänyt, kerrotko uudestaan! Kyllä mä tietty kertoa voin, kun vain tiedän, että vielä täytyy sanoa, näyttää uudestaan... Ei ihme, että oma maa on tuollaisessa jamassa, kun tällaisetkaan asiat ei tunnu menevän jakeluun...?

Tai Uukkonen jää miettimään:

” Ilmeisesti heidän on vain niin vaikea sanoa, että en nyt ymmärtänyt. Minun pitäisi miettiä, miten muuten se selviäisi kuin kysymällä suoraan. Omin sanoin selittäminen taitaa olla varmin keino saada selville asian ymmärtäminen... Toisaalta en ole kyllä varma siitäkään, millaisin pohjatiedoin he tänne tulevat, miten heidän oman maansa järjestelmä toimii (tai on toiminut ennen sotaa): kuinka alusta alkaen suomalaisen yhteiskunnan toimintaan pitäisi opastaa?

Näiden kahden erilaiset tulkinnat ja johtopäätökset voivat johtua monenlaisista asioista: luonteesta, yleisestä asenteesta erilaisuuteen, päivän mielialasta, tilanteesta; mutta myös siitä, miten paljon ja millaista tietoa on erilaisista kohteliaisuusnormeista, toisenlaisista (yhteiskunnallisista) järjestelmistä ja arvoista ja niiden heijastumisesta vuorovaikutukseen ja palvelutilanteeseen. Lisäksi eroja tuottaa myös erilainen suhtautuminen uusiin, yllättäviin tilanteisiin. Näissä esimerkeissä Uukkonen suhtautuu oman mukavuusalueen ulkopuolelle menemiseen uteliaasti, oppimisen näkökulmasta. Hän miettii omaa toimintaansa ja reflektoi, miltä se näyttää toisen näkökulmasta. Hän myös pohtii, miten vastaavanlaisia tilanteita voisi ennakoita ja miten niissä voisi toimia tuloksettaammin. Öökkönen ikään kuin ulkoistaa erilaisuuden ja turhautumisensa asiakkaaseen ja mietinnässään etsii lähinnä syytä, miksi toinen käyttäytyy niin kummallisesti.



## Mitä on kulttuurienvälinen osaaminen asiakaspalvelussa?

Merkitysten moninaisuus ja tulkintojen erilaisuus on myös kulttuurin ja kulttuurien tuote. Usein ajatellaan, että kulttuuri viittaa erilaisiin kansallisuuksiin. Merkitysten eroja tuottaa kansallisuuden lisäksi kuitenkin myös koulutus (akateemiset heimot; ammattikulttuurit), sukupuoli, ikä ja sukupolvi, yhteiskuntaluokka jne. Yhteisen ymmärryksen luomiseksi ei ole niin tärkeää osata määritellä, mistä erot johtuvat, vaan taito tunnistaa vuorovaikutustilanteissa, millaisia eroja

osallistujilla on ja taito tehdä niitä näkyväksi. Tilanteen onnistumisen kannalta on olennaista, että ymmärrämme toisiamme.

Asiakaspalvelussa ja vuorovaikutustilanteissa on yleensä kaksi tai useampi osapuolta. Tilannetta määrittävät tietynlaiset sosiaaliset odotukset, miten siinä käyttäydytään ja miten toisten osapuolten viestejä tulkitaan. Tilanteen tekee

haastavaksi, kun mielen mallit eivät ole osapuolilla samoja, eikä yhteistä ymmärrystä rakennu tilanteen kuluessa. Ensimmäinen askel on tiedostaa, että oma käsitys asiasta on tulkintaa. Mutta mitä on ”ennen tulkintaa”? Jotta keskustelussa päästään eteenpäin, olisi hyvä päästä tulkintojen taakse. Mitä sanottiin tai mitä tapahtui, jos sitä tarkastellaan ilman tulkintaa? Silloin puhutaan kuvailusta.

Kuvailu ei tulkitse eikä arvota mitään, vaan kuvaa tilannetta vain faktoihin ja mitattaviin määriin perustuen. Esimerkkinä käytettyä tapaamista voisi kuvailla seuraavasti:

” Minulla oli viikko sitten tapaaminen yhden maahanmuuttajan kanssa. Opastin hänelle, miten ja mistä tiettyjä tukia haetaan, ja missä järjestyksessä hänen kannattaisi se hoitaa. Lopuksi kysyin, ymmärsikö hän asian ja hän nyökkäsi ja sanoi ymmärtävänsä. Tänään hän tuli sitten uudestaan ja ilmeni, ettei hän ollut tehnyt mitään niistä, mitä puhuttiin.”

Kuvauksessa ei ole lainkaan adjektiveja, ei tunteita, ei arviointoja, ei johtopäätöksiä. Itse asiassa pelkkä kuvailu on yllättävän vaikeaa.

☞ Katso tässä vaiheessa, mitä kirjoitit omasta asiakastapaamisestasi. Missä määrin siinä on tulkintaa? Mistä arvelet, että tekemäsi tulkinnat johtuvat? Millaisia odotuksia sinulla oli tilanteeseen? Miten ne vastasivat tapahtunutta?

Tämä on itsereflektiota parhaimmillaan – tällä tavalla oppii tiedostamaan omia odotuksia ja arvostuksia. Vain tiedostamalla ne on myös mahdollista pukea sanoiksi ja kertoa eteenpäin.

Käytännössä kukaan ei luonnollisesti ajattele mitään pelkkänä kuvailuna, vaan tällainen tulkintoista riisuttu kuvaus on aina opettelun tulos. Miksi sellaista tarvittaisiin? Miksi olisi tärkeää osata pelkästään kuvailla tilanteita?

Oma tulkinta on aina vain yksi mahdollisista tulkinnoista. Jos uskomme ensimmäiseen mieleen tulevaan tulkintaan, saatamme tehdä täysin vääriä johtopäätöksiä, ja vuorovai-  
kutustilanne voi mennä arvaamattomiin suuntiin. Kuvailun pohjalta taas on helppo lähteä rakentamaan yhteisiä merkityksiä. Voi miettiä, mitkä asiat eri osapuolet voivat ymmärtää eri tavoin. Jos jatkamme samaa asiakaspalveluesimerkkiä, voisi tehdä listan kysymyksiä:

- Oliko kieli ja kielitaito este ymmärtämiselle? Käytinkö liian monimutkaista kieltä? Voisinko visualisoida puhumaani jotenkin?
- Pystyikö hän liittämään tämän tiedon johonkin? Millä tasolla hän tietää, miten suomalainen yhteiskunta toimii, mitä nämä eri tahot tekevät ja mitä yhteiskunta häneltä odottaa? Toisaalta en tiedä itse paljoakaan, mikä on hänen aikaisempi kokemuksensa yhteiskunnan rakenteista omassa maassaan tai muissa maissa, missä hän todennäköisesti on asunut ja mitä hän sillä perusteella olettaa ja odottaa yhteiskunnalta ja meiltä asiakaspalvelussa työskenteleviltä. Ja vielä: mitä hän oman kokemuksensa perusteella olettaa, että hänen itse pitäisi tai mitä hän voisi tehdä?
- Miten hän kokee kysymyksen: *Ymmärsitkö?* Mitä kielteinen vastaus merkitsisi – voiko sellaista sanoa? Tai ehkä hän ymmärsi, mutta ei osaa tehdä? Oliko viikko liian lyhyt aika tämän tekemiseen?
- Jne.

Kaksi viimeistä kysymystä ovat sellaisia, että niitä ei oikein voi tietää, jos ei kysy. Kulttuurienvälisen osaamisen keskeiseksi taidoksi onkin nostettu kyky neuvotella merkityksistä (mm. Friedman & Antal, Byram). Siihen sisältyy monenlaisia taitoja.

Ensinnäkin, pystyy itse tarkastelemaan ja verbalisoimaan hiljaista tietoa ja ääneen lausumattomia oletuksia, esimerkiksi osaa tunnistaa, tulkita ja selittää erilaisia kokemuksia:



” En tiedä, minkä verran tunnet suomalaista järjestelmää. Tämä on rakennettu tällä tavalla (piirtää ja selittää tarkemmin eri tekijöitä). Sinulta odotetaan, että hoidat itse tällaisia asioita (x,y,z). Kuulostaako tämä tutulta? Tiedän, että eri maissa toimitaan eri tavoin. Monia tällaisia asioita ei oteta huomioon lainkaan, tai joku muu kuin valtio tai kunta huolehtii niistä. Toisaalta meillä on aika monta eri virastoa, joiden kanssa asioita pitää hoitaa itse. Miltä tämä sinusta vaikuttaa?”

Toisekseen, osaa ottaa puheeksi ja keskustella viestinnän tavoista ja tämän keskustelun avulla määritellä merkityksiä yhdessä:

” Minä olen tottunut sanomaan asioita aika suoraan. Minusta sillä tavalla me saadaan asioita nopeammin hoidetuksi eikä tarvitse sitten arvailla, mitä toinen tarkoittaa. Tiedän, että se voi tuntua joistakin tyylyltä, mutta en tarkoita sitä. Miten sinä olet tottunut sanomaan, jos joku asia ei oikein tunnu sinusta hyvältä?”

Kolmanneksi, on avoin testaamaan erilaisia tapoja ajatella ja toimia:

” Viime kerralla tämä seuraavaksi tähän tuleva asiakas tykkäsi selkeästi jutella aika paljon. Se ei tunnu kyllä kovin luontevalta, mutta toisaalta keskustelussa tuli viimeksi-kin esille paljon asioita, jotka auttoivat ymmärtämään hänen tilannettaan paremmin. Käytän kyllä aluksi tapaamisesta aikaa, että voidaan jatkaa sitä vähän henkilökohtaisempaa keskustelua.”

Samanlaista prosessia on tarpeen käydä myös organisaatiossa, jonka henkilö- tai asiakaskunta monikulttuuristuu: täytyy tarkastella ja verbalisoida organisaation toimintatapoja ja prosesseja ja luoda dialogia erilaisten ihmisten välille. Tässä prosessissa on tärkeä kuunnella kaikki osapuolia, jotta erilaiset tarpeet ja ideat voidaan ottaa kehittäessä huomioon. Kuten **Nigel Holden** asian ilmaisee: ”Nykyajan yritykselle tärkeitä käsitteitä ovat: organisaation oppiminen, verkostojen luominen, tiedon jakaminen. Kulttuuri ei voi olla siinä pysyvä, homogeeninen, sisäisesti yhdenmukainen. Kulttuuri odottaa löytämistään näissä prosesseissa.”

Tarvitaan siis enemmän paitsi tiedostamista myös puhetta. Käytännössä se voi tarkoittaa organisaation palveluiden suunnittelemisen tasolla esimerkiksi, että asiakastapaami-  
siin varataan enemmän aikaa tai että tavallisten asiakaspalvelutilanteiden lisäksi on myös muunlaisia kohtaamisia, jolloin taustoista ja olettamuksista voidaan puhua laajemmin ja siten luoda yhteistä ymmärrystä ja rakentaa luottamusta (sen tarpeellisuuteen palataan myöhemmin tässä oppaassa).



## Luokittelun taidosta

SUOMALAISET OVAT HILJAIKIA.  
 NUORET OSAAVAT KÄYTTÄÄ NETTIÄ JA OVAT KUIN KALA  
 VEDESSÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA!  
 KAINUULAISET OVAT NÄLKÄMAAN KANSAA, KÖYHYYTEEN  
 TOTTUNEET.  
 NAISET OVAT ROMANTIKKOJA.  
 OPETTAJAT TYKKÄÄVÄT KOMENNELLA.

On helppo tunnistaa erilaisia stereotyyppioita niin toisten kuin omassa ajattelussa. Voimme ajatella, että stereotyyppit ovat yleistettyjä ja yksinkertaistettuja uskomuksia, joita käytämme luokitellaksemme eri ihmisryhmiä (Allport). Joskus koulutuksen ennakkotehtävässä joku asettaa itselleen tavoitteeksi, ettei hänellä koulutuksen jälkeen enää olisi stereotyyppioita. Toive heijastaa selkeästi ajatusta stereotyyppiasta negatiivisena asiana. Stereotyyppit ajattelussa koetaan henkilökohtaiseksi osaamattomuudeksi. Tietyllä tavalla näin onkin. Toisaalta tiedämme, että stereotyyppioita ei rakenneta yksilöllisesti, vaan ne ovat mitä suurimmassa määrin jaettuja mielikuvia vieraasta, ”toisesta” – mielikuvia, jotka ovat juurtuneet yhteiskuntaan ja yhteiseen tietoisuuteen (Illman). Näitä mielikuvia uusinnetaan jatkuvasti uutisoinnissa, sosiaalisessa mediassa, matkailussa, markkinoinnissa; toisaalta niitä voi nähdä elokuvissa, lukea kirjallisuudesta

jne. Esimerkiksi ajatus Kimi Räikkösestä ”jäämiehenä” uusintaa stereotyyppiä suomalaisista kylminä ja vähäpuheisina ihmisinä.

Meillä kaikilla on ennakkoluuloja. Kaikki me hahmotamme ja järjestämme maailmaa luokittelemalla ihmisiä erilaisiin ryhmiin. Meillä on myös stereotyyppioita itsestämme – kukaan muu ei todennäköisesti varjele yhtä paljon ajatusta suomalaisesta hiljaisuudesta kuin suomalaiset itse. Stereotyyppioita voikin ajatella eräänlaisena kognitiivisena strategiana, mielen malleina, joiden avulla tehdään monimutkainen maailma ymmärrettäväksi. Stereotyyppia kuitenkin yksinkertaistaa liikaa, tai **Chimamanda Ngozi Adichien** sanoin: ”Stereotyyppioiden ongelma ei ole se, etteivät ne olisi tosia, vaan se, että ne ovat epätäydellisiä”. (Suosittelemme katsomaan hänen asiaa käsittelevän TED-puheensa ”Yhden tarinan vaara”, linkin löydät kirjallisuuslistasta oppaan lopusta.)

Esimerkiksi suomalaista hiljaisuutta voi kyseenalaistaa menemällä vaikka naisteniltaan tai miesten saunailtaan. Työpaikkojen kahvihuoneetkaan eivät ole välttämättä mitään hiljaisia paikkoja. Riippuu siis, millaisesta tilanteesta puhutaan. Todennäköisesti myös opettaja ja oppilas luokassa tai tutkija tutkimuksen analysointivaiheessa suhtautuvat

## Aina löytyy eskimoita, jotka ovat valmiit neuvomaan kongolaisille, miten kuumuuden kanssa tullaan juttuun.

- *Stanislaw Jerzy Lec*

ja ylläpitävät hiljaisuutta eri tavoin. Meidän roolimme siis vaikuttavat. Kokemuksemme vaikuttaa myös: esimerkiksi USA:ssa tutkintonsa opiskellut nainen ja pohjoissuomalainen metsurimies oletusarvoisesti eivät ole samalla tavalla hiljaisia. Vaikka heti tässä esimerkissä jo näkee, millaisia oletusasetuksia näihin sosiaalisen identiteettien ryhmiin liittyy: että nainen olisi puheliaampi kuin mies; USA:ssa opiskellut olisi puheliaampi kuin metsuri (ja miksikäs metsuri ei olisi voinut opiskella USA:ssa?); pohjoissuomalainen olisi puheliaampi kuin...? Eihän kuvaus edes kerro, mistä nainen oli kotoisin. On mahdotonta ottaa esimerkkiä, joka ei pohjautuisi jonkunlaiseen yleistyksen ja joka ei toisi mitään erityisiä mielleyhtymiä. Ehkä tämä pohdinta parhaiten osoittaa, miten mahdotonta on "lopettaa stereotypiat".

Yksinkertaistamisen ja yleistämisen lisäksi stereotyyppien piirre on, että nekin ovat tulkintoja, oletuksia meistä ja heistä. Keneen verrattuna suomalaiset ovat hiljaisia? Millaisia arvoituksia me hiljaisuuteen liitämme? Mitä me sillä ymmärrämme? Omassa tutkimuksessani moni meksikolainen ja suomalainen haastateltava kommentoi, kuinka Meksikossa hiljaisuus merkitsee, että on eri mieltä tai että näkee keskusteluaiheesta tai -tilanteesta ongelmia. Kun **Donal Carbough** tutki millaisia merkityksiä suomalaiset antoivat hiljaisuudelle, niistä

ei löytynyt yhtään negatiivista tulkintaa hiljaisuudesta. Sitten on vielä se tosiasia, että joku kiinnittää huomiota hiljaisuuteen, koska näkee ja kokee hiljaisuutta sellaisessa paikassa ja tilanteessa, jossa hänen kokemuksensa mukaan pitäisi olla puhetta. Tästä syystä kannattaa uskoa valikoivasti "todellisia tarinoita" toisissa maissa matkustaneilta, asuneilta tai sukusihteitä omaavilta. Kulttuuriset silmälasit vaikuttavat heilläkin.

Miten tämä vaikuttaa vuorovaikutukseen? Tarkastellaan yhteyttä muutaman esimerkin avulla. Suomalainen nuori mies Ville kertoo ärtyneenä:

” Kaikki italialaiset on just tuollaisia! Niiden sanomisiin ei voi kyllä yhtään luottaa! Jos sovitaan, että nähdään San Marcon aukiolla vaikka kello kaksi, niin Fabrizio hyvä jos kolmelta ilmestyy paikalle – eikä ole myöhästymisestäään edes pahoillaan! Mää en todellakaan usko enää mihinkään, mitä ne lupaa. Ne on vaan kauniita sanoja, mutta teot on sitte ihan toista...”

Mitä tässä itse asiassa tapahtuu? Tämä havainnollistaa, miten stereotyyppi vahvistaa itse itseään: Ensinnäkin Ville ei mieti hetkeäkään mitä hän itse odottaa tilanteelta, ja miksi Fabrizio sitten toimii toisin. Tässä on kaksi merkittävää merkitysten eroa:

- A. Aikakäsitys** – Mitä tavataan *kello kaksi* tarkoittaa? Ville ymmärtää, että se tarkoittaa *klo 14.00*. Fabrizio ymmärtää puolestaan, että *kahden paikkeilla iltapäivällä*.
- B. Sitoutuminen sanaan** – Ville ajattelee, että kun jotain sanoo, niin sitä tarkoittaa kirjaimellisesti. Fabrizio puolestaan suhtautuu sanaan symbolisesti, summittaisesti. Tässä tilanteessa hän sosiaalisen ympäristön normit tuntien olettaa, että puhutaan summittaisista ajoista – tapaamispaikkakin on sovittu niin, että siellä voi istahtaa kahville johonkin aukion kahviloista ja nauttia vilinästä, jos ehtii paikalle ennen kuin toinen.

Molemmat olettivat tilanteessa, että he jakavat samat merkitykset sille, mitä he sopivat. Kun osoittautui, että näin ei ollutkaan, Ville turvautui stereotyyppiaan myöhästelevistä italialaisista tyyliin ”tämähän olisi pitänyt tietää...” Tämä yksi tilanne vahvisti Villelle, että kaikki italialaiset ovat tuollaisia; niiden sanomisiin ei voi yhtään luottaa; en usko enää mihinkään mitä ne lupaa jne. Hän päätyi yksinkertaistettuun ja yleistettyyn uskomukseen sen sijaan, että hän olisi ajatellut vaikka näin: ”Fabrizio ei ole oikein täsmällinen tällaisissa vapaa-ajan tapaamisissa.”

Villen reaktio voisi olla myös tällainen:

” Tiedän, että italialaisilla ei ole samanlainen aikakäsitys kuin meillä; en kai edes odota, että ne tulisi ajoissa mihinkään. Hienoa, jos tulee; mutta ei multa pinna pala odottaessakaan.

Ajatuksessa on selkeästi negatiivinen pohjavire, mutta tässä hän kuitenkin tunnistaa erilaiset toimintatavat ja on niihin valmistautunut.

Mitä stereotyyppioista voisi oppia? Ensinnäkin voisi kysyä, juurrutanko yleiset mielikuvat sen kummemmin miettimättä osaksi omaa ajattelua ja käyttäytymistäni. Ne ovat kuitenkin aina myös yksilön eli jokaisen omaa tulkintaa. Tiedostamalla stereotyyppien yleinen ja yksinkertaistettu luonne niitä voi käyttää ikään kuin parhaita saatavilla olevia arvauksia - aluksi se voi auttaa tutustumista ja toimimista, kun ei oleta, että ajatteleme ja odotamme samanlaista; tutustumisen myötä mielikuvaa voi sitten muokata ihmisen mukaan. Tavoitteena voisikin olla siirtyminen tiedostamattomasta, ehkä yksioikoisesta käsityksestä tiedostettuun, monipuoliseen ja monitulkintaiseen käsitykseen kyseisestä ryhmästä. Esimerkiksi Ville voisi San Marcon aukiolla odotellessaan ajatella:

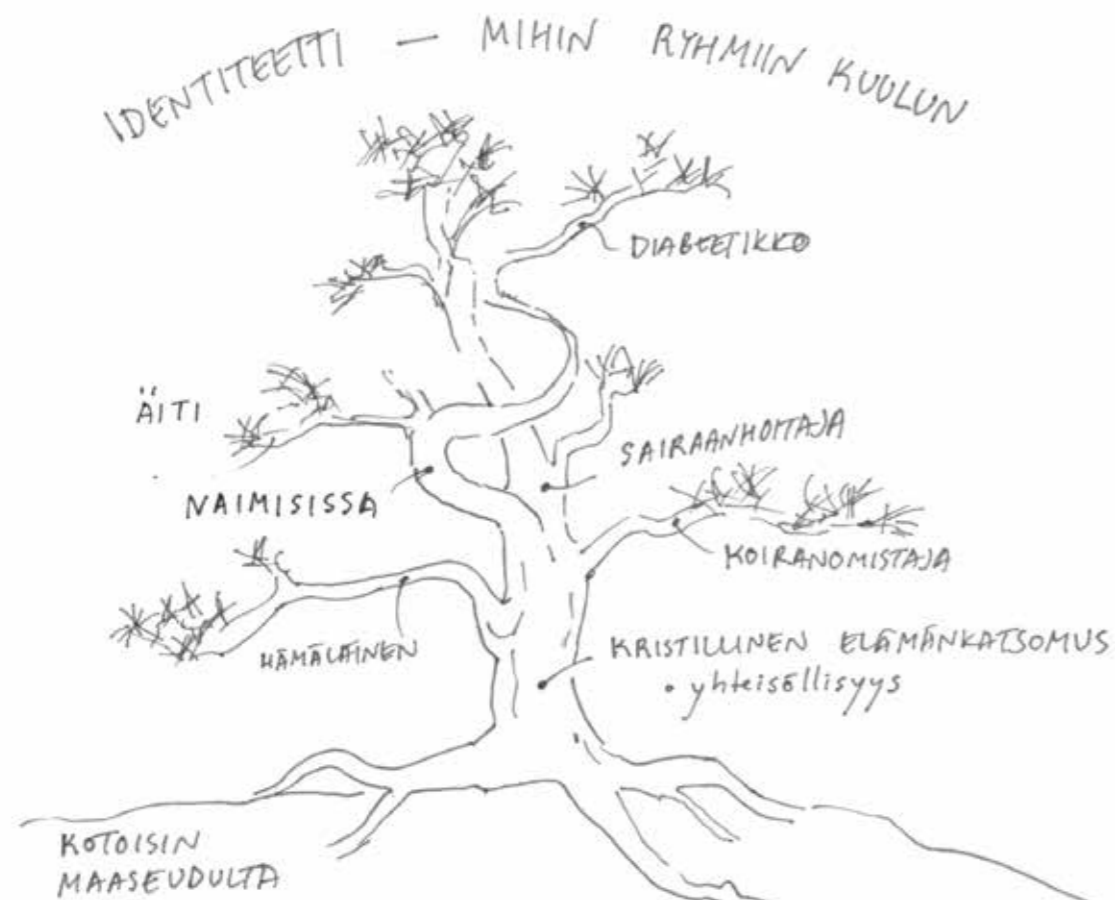
## Siinä on suuri ja merkittävä ero, kuuletko hyttysen ininää omassa makuuhuoneessasi vai puutarhassa.

- *Robert Lynd*

” Hmm... Fabrizioa ei näy, sovittiinkohan me oikeasti sama aika... en muistanut kysellä, miten tarkasti täällä ymmärretään aikataulut tällaisessa tilanteessa ja mitä Fabrizio niistä ajattelee... Pitäpä ottaa puheeksi, kun hän tulee! Onhan täällä näitä kahviloita, istuskelenpa sinne nau-tiskelemaan, eihän minulla mihinkään ole hoppu – lomalla-han tässä ollaan!

Tässä Ville jo lähtee olettamuksesta, että mehän emme välttämättä tarkoitaneetkaan täsmälleen samaa asiaa, ja suhtautuu tilanteeseen ikään kuin oppimismahdollisuutena – pitäpä ottaa puheeksi, kun hän tulee. Hän huomaa myös mahdollisuudet, miten tehdä odottaminen myös itselle mielekkääksi eikä stressaa tilanteesta. Hän ajattelee, että yhteisellä keskustelulla voidaan sopia, miten tulevaisuudessa aikatauluista sovitaan ja miten niitä ymmärretään. Ville toimii hyvin käytännöllisesti, kun hän käsittelee tapahtunutta nimenomaan hänen ja Fabrizioin välisenä neuvotteluna eikä tee siitä suomalaisten ja italialaisten kulttuuristen normien törmäystä, saati sitten oikean ja väärän toimintatavan taistelua. Tilanteen ratkaisemiseksi ja samanlaisten tilanteiden ehkäisemiseksi olennaista on, että ero tunnustetaan, siitä keskustellaan ja sovitaan, miten yhdessä tulevaisuudessa toimitaan.





Stereotyyppiä käsitellään usein yksipuolisesti siltä näkökannalta, mitä *me* ajattelemme *heistä*. Toinen, yhtä tärkeä puoli on tunnistaa stereotyyppiä *meistä*. Tähän liittyy myös tietoisuus erilaisista sosiaalisista ryhmistä, joihin itse kuuluu. Ryhmäkuuluvuudet ovat tärkeä osa meidän identiteettiämme. Kun huomaa itsessä identiteettien moninaisuuden, on se helpompi huomata myös toisessa, mikä auttaa monimuotoisen kuvan syntymisessä.

⌘ Yksi tällaista itsetuntemusta lisäävä tehtävä on omiin ryhmäjäsenyyksiin listaaminen ja kysyminen: Millaisia arvoja tai arvostuksia näihin ryhmäjäsenyyksiin kuuluu ja miten ne elämässäni näkyvät? Kuvassa näet yhden esimerkin tällaisesta itsereflektiosta. Se lisää itsetuntemusta: Mistä arvoni ja odotukseni nousevat? Miksi tietyt asiat ovat minulle tärkeitä? Tällainen itsensä tunteminen auttaa myös kohtaamaan toisen ihmisen ja tiedostamaan ja tunnistamaan toisenlaiset arvot ja odotukset.

Ihmisen mieli, jota uusi ajatus on kerran venyttänyt, ei koskaan kutistu alkuperäisiin mittoihinsa.

- Oliver Wendell Holmes Jr



## ”En mä nyt sitä tosissaan tarkoittanut”

– esimerkkejä merkitysten moninaisuudesta

Millainen on toiminnallinen repertuaarini? Tämän oppaan toisessa osassa keskitymme tarkastelemaan millaisia repertuaareja toimintatavoissa ja tulkinnoissa on ja voisi olla. Käytän esimerkkimateriaalina koulutusprosessin aikana tehtyjä harjoituksia ja niissä syntyneitä ajatuksia, tunteita ja oivalluksia. Mukana on kysymyksiä ja tehtäviä, joita jokainen voi tehdä itsekseen tai lähiyhteisössään. Tarkastelemme ensin yleisesti, millaisia arvoja erilaisten toimintatapojen

taustalla voi olla ja sitten erikseen ei-kiellellistä viestintää sekä viestintätylejä. Kaikista käymme muutamia esimerkkejä, joiden avulla saa kiinni tavasta tiedostaa ja rakentaa itse merkitysten repertuaareja. Vaihtelua tulkinnoissa ja toimintatavoissa on tässä maailmassa loputtomiin – tämän osuuden on tarkoitus antaa välineitä ja olla johdanto uteliaille etsinnälle jatkossakin!

# Arvojen näkyminen toimintatavoissa

Vuorovaikutuksen tekee haastavaksi se, että sama toimintatapa voi käytännössä ilmentää erilaisia merkityksiä. Yhdellä koulutuskerällä kerättiin mahdollisimman suurta repertuaaria niistä merkityksistä, miksi joku toimisi tietyllä tavalla. Harjoituksen idea on se, että rakennamme tietoisesti merkitysrepertuaareja itsellemme, jolloin pystymme vihjeistä tilanteesta ja siihen osallistuvissa ihmisissä päättelemään, mistä voisi olla kysymys. Tarkastellaan paria esimerkkiä.

**Ensimmäinen käsiteltävä toimintatapa on: Hän pysähtyy usein työpöytäsi ääreen juttelemaan, vaikka tuntuu, ettei hänellä ole välttämättä mitään erityistä asiaa.** Kysymys kuuluu siis: Miksi joku toimii näin? Yksi ryhmä merkityksiä liittyi hänen suhteeseensa työn tekemiseen ja sen määrään.

Ajateltiin, että

- Hän ottaa työnsä rennosti, ja siksi ehtii jutella
- Hän pakenee töitään tai häntä ei kiinnosta oma työnsä
- Hän on laiska (vaiko sittenkin supertehokas?)
- Hänellä ei ole töitä

Näiden tulkintojen taustalla on selkeästi oletus, että tämän tyyppinen juttelu ei "kuulu töihin".

Toinen ryhmä merkityksiä liittyi hänen suhteeseensa omiin työkavereihinsa.

- Hän haluaa osoittaa kaverillisuutta
- Hän haluaa osoittaa kiinnostusta ja sillä tavalla luoda yhteishenkeä
- Hänellä on pätemisen ja miellyttämisen tarve
- Hän mielistelee. Tästä löytyi myös esimerkki, kun yksi ryhmään liittyessään sanoi: "Tulin herrojen luokse"
- Hän ei kunnioita toisen aikaa, voisi edes kysyä: "Onko aikaa?"

Tulkintoja tehtiin myös hänen työkyvystään ja osaamisestaan (hän ei pysty keskittymään olennaiseen) ja hänen luonteenpiirteistään:

- Hän on niin sosiaalinen ja kova puhumaan
- Hän on kiinnostunut kaikesta! Joskus tulee mieleen, että miettiikö hän illat, mistä puhua... [huomaa: tulkinta – arviointi]

Pohdittiin, mitä tämä kertoo toimintaympäristöstä. Koettiin, että vapaamuotoinen juttelu kuvastaa tasa-arvoisuutta. Juttelun arvioiminen negatiivisena saattaa kertoa myös siitä, että itse on tottunut asiakeskeisyyteen työympäristössä ja erottelee tällaiset juttelut vapaa-aikaan kuuluviksi. Asiakes-

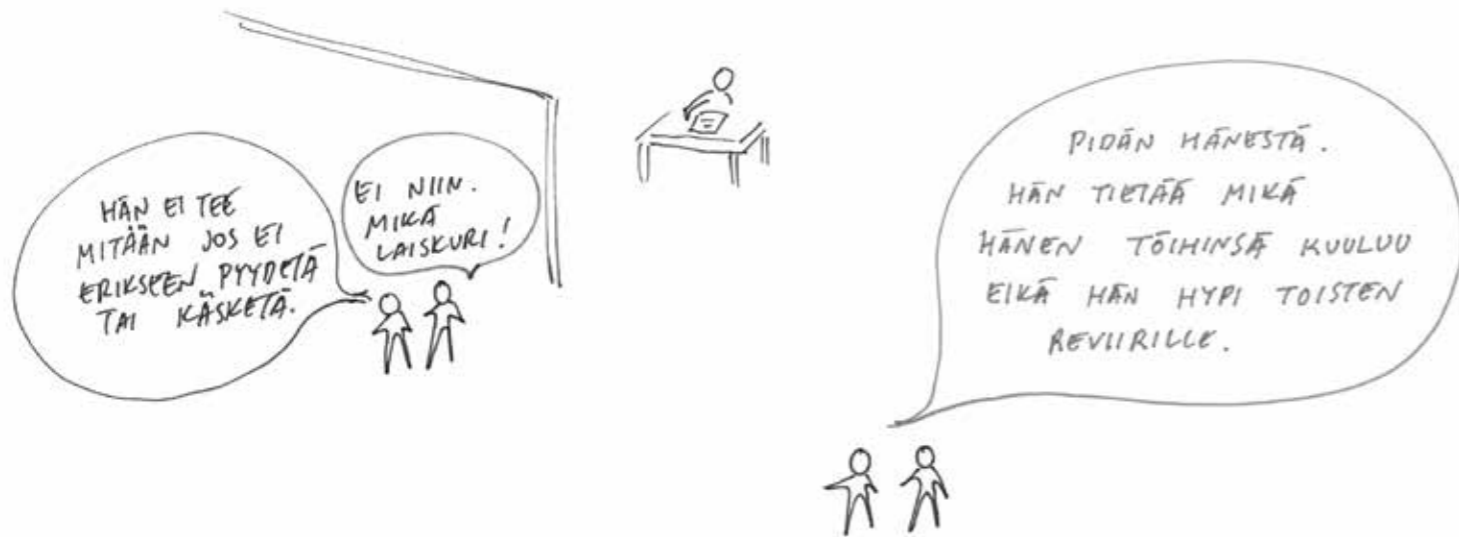


keisyys yhteiskunnassa kertoo usein siitä, että yhteiskunnan rakenteet ovat luotettavia ja kunnossa. Ihmisten on helppo luottaa toisiinsa, eikä luottamusta tarvitse erikseen luoda. On kuitenkin paljon yhteiskuntia, joissa julkinen luottamus ja sitä kautta myös ihmistenvälinen luottamus on vähäistä. Esimerkkejä löytyy: Somalia, jota pidetään hajonneena yhteiskuntana. Naapurimaa Venäjä, jossa julkisiin instituutioihin luottaa parhaimmassakin tapauksessa alle 50 % ihmisistä; esimerkiksi paikallisviranomaisiin luottaa vain 14 %, ja 80 % kansalaisista uskoo, että paikallisviranomaisilla on suhteita rikollismaailmaan (Shlapentokh). ESS:n (European Social Survey; eurooppalainen yhteiskunnallinen tutkimusprojekti) tekemän julkisen luottamuksen selvityksen mukaan ainoastaan Pohjoismaissa yli 80 % ihmisistä sanoo voivansa yleisesti ottaen luottaa ihmisiin. Kreikassa samoin sanoi 40,4 %, Puolassa 47,4 % ja Saksassakin vain 61,1 %.

Epäluottamus julkisten rakenteiden toimivuuteen heijastuu työelämän vuorovaikutukseen. Usein tehokkaan työnteon edellytyksenä pidetään tuolloin hyviä ja luottamuksellisia ihmissuhteita, joita luodaan ja ylläpidetään muun muassa jokapäiväisellä juttelulla. On myös selkeästi osoitettu, että rikkailla mailla julkinen luottamus on korkeaa (mm. ESS 2008). Onko kyse siitä, että luottamus edistää tuottoisaa



taloudellista toimintaa vai siitä, että luottamus on luksusta, johon vain rikkailla mailla on varaa vai molemmista? Joka tapauksessa se voi näyttäytyä työympäristössä muun muassa niin, että kaikenlaisen vuorovaikutuksen rooli on keskeinen. Vapaamuotoisen juttelun lisäksi myös asiaan liittyvää viestintää pidetään jatkuvasti yllä.



## Vasta talven tullen huomaa, että pinja ja sypressi ovat ikivihreitä.

- *Kiinalainen sananlasku*

Toinen esimerkki koskee omaa osaamista vähättelevien kommenttien käyttöä. Tämä toimintatapa kirvoitti nopeasti kommentteja, että tähän on hirmu suomalainen tapa: Vaatimattomuus kaunistaa! Työt ja teot puhuvat puolestaan! Toisaalta erityisesti syrjäytyneiden nuorten kanssa työskentelevät liittivät sen myös itseluottamuksen puutteeseen, huonoon itsetuntoon tai että hänellä ei ole käsitystä omasta osaamisestaan, eikä ole saanut paljon huonoa palautetta aikaisemmin.

Vähättelevä puhe kertoo pessimismistä – kainuulaisittain voisi kysyä: "Mitä se hyvejä?" Todettiin myös, että niin tehdään huumorilla – otetaan satiiri käyttöön!

Kiinnostavia olivat tulkinat, jotka ikään kuin kääntävät vähättelyn merkityksen. Niitä oli esimerkiksi seuraavat:

- Hän tekee niin kehujen toivossa
- Hänellä on miellyttämisen tarve. Oikeasti hän haluaa sanoa: "Älä luule, että minä luulen, että olisin parempi kuin sinä!"

- Voisi olla myös rehvastelua – merkitys voi kääntyäkin vastakkaiseksi, jos vaikka sanoo: "Tein tuossa ohimennessäni"

Pohdimme myös, miten erilainen yhteiskunnallinen ympäristö vaikuttaa tilanteeseen. Keskustelussa se liitettiin suomalaisessa yhteiskunnassa tavallisuuden ja tasapäisyyden arvostamiseen, mutta toisaalta hierarkisessa yhteiskunnassa oman osaamisen vähättely voikin olla toisen osaamisen tai aseman kunnioituksen tai arvostuksen osoitus.

Kuten jo kahden esimerkin perusteella voi havaita, tarvitseme koko ajan tulkintojen suossa (vai puikkelehdimmeko tiheässä viidakossa?). Kuten koulutukseen osallistujat totesivat, oli silmiä avartavaa huomata, miten monia eri asioita sama toimintatapa voi merkitä. Silloin kun sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö on tuttu, tulkinat menevät kuitenkin monesti yksin tarkoitettujen merkityksen kanssa. Kun ym-

päristö on vieras, johtolangat ja vihjeet oikeaan tulkintaan ikään kuin katoavat tai muuttuvat tunnistamattomiksi. Näin tapahtuu Suomeen tulleelle, mutta näin tapahtuu myös kansuomalaiselle, jonka työ- tai elinympäristö monikulttuuristuu nopeasti. Repertuaari tarvitsee laajennusta, ja toiminnan syiden ymmärtäminen syventämistä.

Ensimmäiseksi on tärkeää opetella lykätty johtopäätös. Käytännössä se tarkoittaa, että en usko ensimmäiseen mieleen tulevaan tulkintaan, vaan havainnoin tilannetta ja ihmisiä pitempään, kyselen lisää, ehkä otan muualtakin selvää, ennen kuin teen johtopäätöksen. Voi käyttää vanhoja tuttuja tiedonhankintatapoja, mutta kannattaa opetella myös uusia. Itse innokkaana lukijana olen perinteisesti hakenut uusia näkökulmia kirjallisuudesta. Oppaan lopusta löydät sekä tietokirjallisuuden että kaunokirjallisuuden tietolähteitä. Dokumentit ovat myös loistavia ikkunoita toisenlaisiin todellisuuksiin. Hyvä elokuva antaa mahdollisuuden katsoa ja mielikuvissa elää toisenlaista

arkea. Mutta kannattaa muistaa ihmiset! He ovat eläviä tietolähteitä, oman elämänsä kokemusasiantuntijoita. Yläkerrassani asuvan espanjalaisen naisen kautta pääsen aivan eri tavalla käsitykseen siitä, millaista on elää Espanjassa taloudellisen kriisin keskellä, kun nuorisotyöttömyys lähentelee 60 %:a.

Yksi hyvä tapa kulttuurienväliseen oppimiseen on luoda luottamuksellisia suhteita eri taustoista tulevien ihmisten kanssa. Näin voi tehdä myös töissä. Kun itse olin Meksikossa töissä, minulla oli kaksi paikallista ystävää, joilta pystyin kysymään neuvoa ja selityksiä kaikenlaisille asioille ja tapahtumille, joita en oikein ymmärtänyt (tämä tietenkin edellytti, että huomasin, mitä en ymmärtänyt - eikä sitä aina tapahtunut). Tällaiset elävät tietolähteet voivat olla ystäviä, mutta he voivat olla myös työkavereita, naapureita, harrastuskavereita. Heidän kanssaan tulee samalla harjoitelleeksi kulttuuristen ilmiöiden, arvojen ja toimintatapojen sanallistamista.



## Ei-kielellinen viestintä ja sen tulkinnat

Voit varmaan mielessäsi kuulla, miten suuresti viesti muuttuu, jos sanon lauseen Mitä uutta sinä taas olet keksinyt yhtäältä pienelle lapselle tilanteessa, jossa hän tulee vaatteet kurassa sisälle (jälleen), tai toisaalta ystävälleni, joka ilkikurinen ilme kasvoillaan poimii jotain käsilaukustaan. Lause saa aivan eri merkityksen äänensävyyn ja painotuksen mukaan. Näiden lisäksi ei-kielelliseen viestintään kuuluvat:

- Kasvonilmeet ja eleet
- Äänen voimakkuus
- Taukojen ja hiljaisuuden käyttö
- Katsekontakti
- Tilankäyttö
- Koskettaminen
- Artefaktit (viittaavat esim. koruihin, käsilaukkuihin, vaatteisiin...)

Käsitlemme näistä muutamia.

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen pioneeri **Edward T. Hall** tarkasteli kulttuureita ja loi useita käsitteitä erilaisen ulottuvuuksien tarkasteluun. Kiinnostavan näkökulman ei-kielellisen ja kielellisen viestinnän suhteeseen hän toi käsitteillään asia- ja sanakeskeisyys (low-context) ja toisaalta kontekstikeskeisyys (high-context), millä tarkoitetaan ei-kielellisen viestinnän, tilanteen ja sen laajemman taustan

ja yhteyksien tärkeyttä ymmärtämiselle. Kulttuureissa on yleensä piirteitä molemmista, mutta niitä käytetään eri tavoin ja eri tilanteissa. Suomessa erityisesti työkalut sanotaan olevan asia- ja sanakeskeinen. Sillä tarkoitetaan sitä, että kielellinen viestintä on tärkeää ja ilmaisee kaiken oleellisen. Ei-kielellinen viestintä ja kontekstiin liittyvä tietous ovat myös tärkeitä, mutta yleensä niiden rooli on vahvistaa kielellistä ilmaisua eivätkä ne ole kielellisen viestinnän kanssa ristiriitaisia. Huomio kiinnittyy erityisesti kielelliseen viestintään, koska viestin ajatellaan olevan siinä.

Kontekstikeskeisyys puolestaan merkitsee sitä, että sanat eivät ole ainoa eivätkä välttämättä edes tärkein tiedonlähde, vaan paljon päätellään kontekstista. On tärkeä kiinnittää huomiota ei-kielelliseen viestintään ja sitä on hyvä osata ymmärtää ja tulkita oikein, koska ei-kielelliset viestit voivat kertoa muuta kuin sanat. On myös tärkeä miettiä, millainen tilanne ja sen tausta on: Missä ollaan? Miksi? Kuka on kutsunut? Ketä tilaisuuteen osallistuu? Millainen asema heillä on? Millainen suhde heillä on keskenään? Nämä tiedot auttavat ymmärtämään sanallisia viestejä oikein eli sillä tavalla kuin osallistujat itse ovat sen tarkoittaneet. Kontekstikeskeiseen viestintään kuuluu olennaisesti paitsi ei-kielellisen viestinnän havainnointi, myös epäsuora viestintätyyli.

Suomessa hiljaisuus on selkeä kontekstikeskeinen piirre, jota monien tänne tulleiden on aluksi vaikea lukea niin kuin se on tarkoitettu luettavan.

Koulutuksen aikana teimme harjoituksen, jossa testasimme ei-kielellisen viestinnän ulottuvuuksia käytännössä. Useat harjoittelun kohteina olevista ei-kielellisen viestinnän ulottuvuuksista olivat päinvastaisia tai ainakin erilaisia kuin se, mihin suomalaisessa työkuultuurissa olemme tottuneet. Myös osallistujien persoonana vaikutti siihen, miten hankalalta harjoittelu tuntui. Vaikein toteutettava oli selkeästi se, kun osallistuja ei saanut katsoa muita silmiin, vaan osoitti "oman kulttuurinsa mukaisesti" vanhempiaan ja korkeammassa asemassa olevia kohtaan kunnioitusta katsomalla alas. Harjoitus osoitti konkreettisesti, miten selkeästi katse säätelee puhetta: Miten voisi puhua, jos ei katso? Katsekontaktin puuttuminen vaikutti puheen säätelyyn (miten aloittaa, saada puheenvuoro, lopettaa), kuunteluun ja palautteen saamiseen omasta puheesta, kun ei voinutkaan havainnoida. Puhetyylikin muuttui. Oli vaikea luoda mitään "järkevää" suhdetta toiseen.

Toisten tulkinnat kertovat paljon katsekontaktin merkityksestä: osa huomasi katsekontaktin puuttumisen, osa teki johtopäätöksiä siitä, vaikkei kiinnittänytkaan huomiota, mihin oma tulkinta pohjautui. Mietittiin:

” Hän ei ole mukana, vaan jää keskustelusta ulos; eikö hän halua puhua? Onko hän ujo? Jännittääkö häntä? Hän ei taida olla nyt ihan rehellinen... Normaalisti hän puhuu paljon, miksi hän on nyt noin vaivaantunut? Vai onko hän vain haluton keskustelemaan?

Meillä kuuntelemista on tapana näyttää nimenomaan katsekontaktilla. Se näkyy myös harjoituksen tunnelmissa. Mietimme, millainen olisi laajempi repertuaari kuuntelemisen osoittamiseen. Joissakin kulttuureissa annetaan paljon pientä verbaalia palautetta, esimerkiksi englanniksi "Oh really; I see; that's great" tai riikinruotsiksi "Verkligen!" ja suomeksikin

voisi olla esimerkiksi: "yhy; niin justiin; joo; niinpä". Repertuaariin kuuluu katsekontaktin ohella myös muu ei-kielellinen viestintä, kuten nyökkäily ja toista kohti kumartuminen tai kääntyminen. Monessa kulttuurissa suoraa katsekontaktia välttämällä osoitetaan kunnioitusta ja arvostusta vanhempaa, korkeammassa asemassa olevaa tai eri sukupuolta olevaa kohtaan. Asiakaspalvelutilanteissa tämä ero saattaa tulla esille.

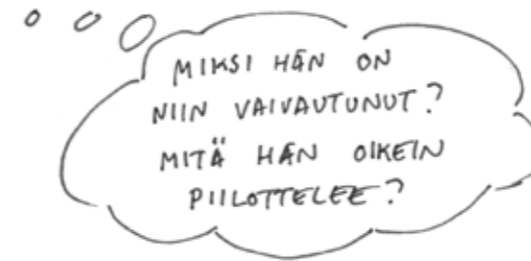
☞ Omia ja oman sosiaalisen ympäristön suhdetta eri ei-kielellisen viestinnän osatekijöihin on helppo testata. Aloita vaikka katsekontaktista:

- Yritä keskustella työoverisi kanssa niin, ettet katso häntä silmiin
- Katso kadulla vastaantulijoita silmiin

Pieni ele, mutta mahdottoman merkitsevä! Voit myös havainnoida työpaikallasi, mitä kaikkea katsekontaktilla ilmaistaan.

Toinen paljon keskustelua ja tunteita herättänyt tehtävänanto kuului: On kohteliasta ja toisia kannustavaa koskettaa keskustelutovereita. Kosketa ihmisiä käsivarteen tai olalle, kun puhut heille, siten heistä tuntuu, että todella välität siitä, mitä he sanovat. Keskustelussa tuli ilmi, miten tarkkoja ja toisaalta herkkiä kosketuksen rajat ovat. Monelle koskettaminen liittyi vain ystäviin tai perheen sisälle, ja siksi koulutuksessa se ei tuntunut luontevalta. Oli kokemuksia, että se oli vaivaantuttavaa, hämmentävää, oikein tsemppasin itseäni...! Piti oikein mieltä luontevia tilanteita: Mitä voin sanoa, että voin koskettaa? Jollekin toiselle se ei ollut lainkaan hämmentävää.

Kiinnostavaa oli se, miten eri tavoin ihmiset kiinnittivät huomiota kosketukseen. Osa hoksasi heti, että "sen täytyy olla tehtävänannossa"; osa ajatteli, että se oli erityisen ystävällistä tai Mää aattelin, että hän lohduttaa masentunutta! Mietimme sukupolvien välistä eroa kosketuksessa, esimerkiksi nuorten kesken halaus tervehdyksenä on jo aika



normaali. Eroja nähtiin myös sukupuolten ja maantieteellisten alueiden välillä. Toisaalta tunnistettiin myös erilaisia tilannekohtaisia odotuksia kosketuksen suhteen, esimerkiksi urheilussa erityisesti voiton hetkinä tai surun kohdatessa. Ammatilliset kontekstit asettavat erilaisia rajoja kosketukselle; esimerkiksi nuorisotyössä siitä puhutaan paljon, ja nuorille se voi olla hyvinkin herkkä aihe.

Kun keskusteltiin kokemuksista muissa maissa, yksi osallistuja kuvasi osuvasti kokemustaan juhlassa, jossa tervehdyksenä odotettiin poskisuudelmia: Ne kun kaikki turvit läpi...! Omassa tutkimusmateriaalissani toinen suomalainen mies kertoo juuri samanlaisesta kokemuksesta puolestaan näin: Mikäs sen parempaa, menet juhliin ja ensimmäisenä suutelet kaikki naiset! Jälleen kerran osoitus siitä, että kokemus on aina henkilökohtainen.

Tilanteiden ja suhteiden vaikutusta kosketukseen on kuvattu seuraavilla termeillä:

- **Julkinen etäisyys** viittaa etäisyyttä itselle vieraisiin ihmisiin julkisissa tiloissa, kuten kadulla, kaupoissa, rautatieasemalla jne. Näissä tilanteissa puhutaan sattumanvaraisesti kosketuksesta.
- **Sosiaalis-konsultoivalla etäisyydellä** tarkoitetaan tyypillisiä asiakaspalvelutilanteita. Ihmiset ovat yleensä toisilleen vieraita, mutta he käyvät kuitenkin keskustelua toistensa kanssa. Usein näissä tilanteissa on asiakaspalvelijan ja

asiakkaan välissä pöytä, tiski, tms., jolla etäisyys säilytetään "sopivana". Joskus näissä tilanteissa (pankki, KELA, tms) tila on määritelty myös odottaville asiakkaille: lattiasa saattaa olla maalattu viiva ja kehoitus odota tässä.

- **Henkilökohtaisesta etäisyydestä** puhutaan, kun vapaa-ajalla (yleensä) tavataan ihmisiä, jotka tunnetaan henkilökohtaisesti hyvin, kuten ystäviä ja perhettä.
- **Intiimi etäisyys** viittaa omaan kumppaniin.

Edellä kuvattuja tilanteita on jokaisessa kulttuurissa. Kuitenkin se, millainen kosketus kyseisissä tilanteissa on sosiaalisesti oletettavaa ja odotettavissa, vaihtelee paljonkin. Koskettaminen siis muuttuu, kun ihmiset oppivat tuntemaan toisia paremmin; sitä pidetään siis tuntemisen ja jopa luottamisen merkinä. Mutta missä vaiheessa? Jollekin se on vasta intiimi etäisyys, jossa voi koskettaa, toiselle kosketus kuuluu jo sosiaalis-konsultoivaan etäisyyteen tai julkiseen etäisyyteen.

☞ Kuinka tietoinen olet omasta mukavuusalueestasi koskettamisen suhteen? Sinulle on ehkä tullutkin tilanteita, joissa olet huomannut eroja siinä, miten lähelle toista voi tulla. Voit myös testata sitä:

Kuinka lähelle/kauas voit mennä toista ihmistä, niin että keskustelu tuntuu vielä luontevalta ja hyvältä? Vertaa erilaisia tilanteita ja ihmisiä, joihin sinulla on erilainen suhde (työkavereita/esimiehiä/eri-ikäisiä asiakkaita töissä tai vaikka tuntematonta kadulla/bussissa tai kaveria/ystävää kahvilassa/kotona)

Usein koskettaminen ja koskettamatta jättäminen tapahtuu niin "luonnollisesti", että pelkästään jo huomion kiinnittäminen näihin valintoihin tuo oivalluksia.

# Viestintätyylien kirjo ja tulkintoja niistä

**Donal Carbaugh** – yhdysvaltalainen tutkija – tuli Suomeen tutkijavaihtoon. Hän törmäsi niin monta kertaa stereotyyppiin amerikkalaiset ovat pinnallisia, että suivaantui ja päätti tutkia asiaa. *Miksi ihmeessä suomalaiset ajattelevat, että olemme pinnallisia? Minä en ole pinnallinen!* Hän haastatteli Yhdysvalloissa asuvia suomalaisia vuorovaikutuksesta. Tuon tutkimuksen tulosten yksi tiivistys oli ”suomalaisen keskustelun säännöt”. Tältä suomalainen viestintä siis näytti Yhdysvalloissa vallitsevia sosiaalisen vuorovaikutuksen sääntöjä vasten tarkasteltuna. Tämä vertailukohta näkyy kiinnostavasti esimerkiksi säännössä: Älä tuo esiin ristiriitaisia tai kyseenalaisia puheenaiheita. Yhdysvaltalaisesta, väittelyä suosivasta ympäristöstä käsin suomalainen puhe saattaa tuntua harmoniahakuiselta, mutta Aasiasta katsottuna tulkinta saattaisi olla erilainen.

⌘ Huomaatko noudattavasi puheessa tällaisia sääntöjä? Miten ne ilmenevät? Jos et tunnista näistä oman puheesi ohjenuoria, mistä arvellet sen johtuvan?

Kaksi ensimmäistä sääntöä heijastelevat samaa mitä Satu Apo nimittää asiapuheeksi. Se tulee hyvin lähelle asiakaskeisyyttä, jota käsitelimme aikaisemmin, mutta tarkastelee sitä puheen tasolla. Suomessa ideaalin puhujan tunnistaa

asiallisuudesta, mikä toteutuu asettamalla tieto etusijalle (Wilkins). Asiapuhe ei toisaalta ole mikään suomalainen erikoisuus. ”Clarity – brevity – sincerity” eli selkeys, lyhyys ja rehellisyys/aitous puheen ohjenuorina juontaa juurensa valistusajan ideologiasta. Se on yhä utilitaristisen käytännöllisyysyhteiskunnan ihannoima tapa keskustella: se vastaa selkeästi kysymyksiin kuka, mitä, missä, milloin, kuinka? Missä euroamerikkalaisia utilitaristisia arvoja kunnioitetaan – kuten liike-elämässä ja hallinnossa – se on hallitseva viestinnän tapa. Odotusarvo asiaan keskittyvästä, lyhyesti ja selkeästi ilmaistusta puheesta näkyi selkeästi muun muassa **Kielo Brewisin** tekemässä tutkimuksessa KELAn ja maahanmuuttoviraston asiakaspalvelusta.

Tätä havainnollistaa Brewisin keräämästä tutkimusaineistosta poimittu yhden asiakaspalvelijan kommentti:

”Asiakastyö on stressaavaa, jos asiakkaan tunnereaktiot paistaa puheesta. Jos käsiteltäisiin vain kyseessä olevaa asiaa, eikä sekoitettaisi siihen mitään tunteita, vaikeatkin asiat voitaisiin käsitellä ilman stressiä.

Sitaatti on jo itsessään loistava esimerkki neutraalista viestintätyylistä, joka pohjautuu ajatukseen, että olen luotettava



## Älä katso sitä kohtaa, johon kaaduit, vaan sitä, missä horjahdit.

- *Afrikkalainen sananlasku*

silloin, kun perustelen objektiivisesti, faktoja käyttäen ja asiantuntijoihin viitaten. Viestintätyylillä tarkoitan erilaisia tapoja pukea sama viesti sanoiksi. Viestintätyyli, johon puhuja sitaatisaan viittaa, on tunnepitoinen viestintätyyli, jonka perusajatus on: Olen luotettava silloin, kun perustelen niin, että näytän olevani myös tuntevana ihmisenä asiassa mukana. Kun viestintätyylit poikkeavat näin paljon toisistaan, keskustelijat ajautuvat helposti tilanteeseen, jossa eivät yhtäältä saa omaa viestiään perille eivätkä toisaalta myöskään ymmärrä, mitä toinen yrittää sanoa. **Umayya Abu Hanna** kuvailee kirjassaan Sinut osuvasti näiden erilaisten tyylien synnyttämiä tulkintoja:

”Rehellisyys. Arabi on rehellinen, kun oikeiden faktojen lisäksi kerrotaan tunteista ja henkilökohtaisista mielipiteistä. Hänelle faktat ovat irrallaan ihmisistä. Arabille ihmisen oma rehellisyys ja avoimuus näkyy kun hän kertoo itsestään: miltä tuntuu ja mikä on henkilökohtainen kanta ja mielipide jostakin asiasta. Puoluekanta tai poliittinen mielipide kertovat ihmisen perusmoraalista ja tavasta hahmottaa maailmaa. Kun suomalainen vetoaa siihen, ettei ole pakko kertoa vaikkapa poliittista kantaansa keskustelussa, se kuulostaa arabin korvissa sekä pelkuruudelta että epärehellisyydeltä ja myös häijyiltä. Mitä pelättävää on rehellisellä

ja vilpittömällä ihmisellä, joka on pitkän pohdinnan kautta löytänyt oman moraalikäsitelmänsä?

Sen lisäksi, että asiapuheen odotetaan olevan neutraalia (selkeää), sen pitäisi olla myös suoraa (lyhyesti sanottua). Suora viestintätyyli sananmukaisesti menee suoraan asiaan. Epäsuora viestintätyyli lähestyy asiaa eri tavalla: kehämäisesti taustoja kertoen tai hyötyjä luetellen, antamalla vihjeitä, tunnustelemalla ja kyselemällä toisen mielipidettä ja fiiliksiä jne. Epäsuoraan viestintään tottunut voi kokea suoran viestinnän komenteluna tai jopa aggressiivisena, kun taas suoraan viestintään tottunut ei välttämättä osaa lukea epäsuoraa viestiä lainkaan, vaan ajattelee vaikka että sitten ne pääsee siihen niitten lempipuuhaansa eli puhumiseen. (Katso ja vertaa asiakeskeisyyteen aikaisemmin tekstissä.)

Miksi joku sitten valitsee mieluummin epäsuoran viestintätyylin? Eikö olisi paljon helpompaa, jos kaikki käyttäisivät suoraa viestintätyyliä? Valta ja valtaetäisyys liittyvät näiden viestintätyylien käyttöön. Usein tasa-arvoisissa yhteiskunnissa ja organisaatioissa suositaan suoraa viestintätyyliä. Hierarkisissa yhteiskunnissa tai organisaatioissa valtaetäisyydet säätelevät viestintätyylien valintaa. Se, jolla on valtaa, voi ja saa sosiaalisten odotusten mukaisesti sanoa suoraan. Se, joka on valtahierarkiassa alempana, kertoo viestinsä epäsuoremmin, eikä välttämättä edes pue sanoiksi.

Toinen näiden viestintätyylien valintaan vaikuttava asia on kasvot. Viestinnästä puhuttaessa kasvoilla tarkoitetaan julkista minäkuva ja sosiaalista omanarvontuntoa. Oletamus on, että kaikkien kulttuurien edustajat haluavat säilyttää ja suojella kasvojaan kaikissa viestintätilanteissa. Miten näin tehdään, vaihtelee eri kulttuureissa. Kaikki konflikti-, stressi-, kriittinen palaute- tai muut vaativat tilanteet ovat haaste kasvoille. Epäsuoralla viestinnällä huomioidaan kasvot. (mm. Ting-Toomey.) Yksinkertaisimmillaan se voi tarkoittaa, että sen sijaan, että sanoo suoraan *minusta sinun harjoit-*



telusi ei onnistunut kovin hyvin, kysyykin: millaiset fiilikset sinulle jäi harjoittelustasi?

Useimmat näistä viestintätyyleistä kuuluvat meidän kaikkien tavalliseen repertuaariin, mutta tilanteet, missä niitä käytämme, vaihtelevat. Me käytämme todennäköisesti tunnepitoista viestintää perheemme ja ystäviemme kanssa vapaa-ajalla, mutta emme niinkään kokouksissa tai asiakaspalaverissa. Suora viestintätyyli hallitsee, kun meidän pitää työtapaamisessa esitellä joku tärkeä asia, mutta kun pitää antaa työtoverille negatiivista palautetta, turvautumme usein mieluummin epäsuoraan viestintätyyliin. Toisenlaisesta kulttuurisesta ympäristöstä tulevalle nämä kirjoittamattomat säännöt ovat kuitenkin vieraita, ja hän on saattanut tottua käyttämään viestintätyylejä erilaisissa paikoissa, kuten esimerkit osoittavat. Ymmärtämisen kannalta on tärkeää, että osaamme lukea viestin, vaikka tyylit olisivat erilaiset kuin mihin olemme tottuneet. Yhteistyön kannalta on olennaista, että pystymme myös sanallistamaan, mitä tyylejä itse käytämme ja miten sitä kannattaa ymmärtää. Viestinnästä puhumisella opimme itse, ja toisaalta siten voimme myös ohjata toista ymmärtämään meitä eri tilanteissa oikein. Aina kun ei ole kovin helppoa itse oppia käyttämään erilaisia viestintätyylejä uusissa tilanteissa.

Viestintätyyliin kirjoja on laaja. Näiden muutaman esimerkin avulla voi kuitenkin jo nähdä, että viestintätyyliin valinta on monen eri asian summa. Tämänkin valinnan teemme useimmiten tiedostamattamme.

☞ Tiedostaminen onkin ensimmäinen askel repertuaarin laajentamiseen. Haasta itsesi, ja tarkkaile itseäsi ja muita: tee havaintoja siitä, millaisia viestintätyylejä itse kukin käyttää eri tilanteissa. Testaa jotain viestintätyyliä sellaisessa tilanteessa, jossa et sitä normaalisti käytä. Millaisia seurauksia sillä oli? Miksi?

☞ **Viestintätyyliharjoittelua:** valitse viesti, jonka haluat välittää ja sano se kaikilla näillä viestintätyyleillä. Mieti, minkälaisissa tilanteissa käyttäisit kutakin tyylejä luontevasti? Missä tilanteissa olet kuullut niitä käytettävän?

## Neutraali viestintätyyli

*Todistusten avulla voidaan sitten tarkistaa sinun osaamisesi. Ota ne ensi kerralla mukaan.*

## Tunnepitoinen viestintätyyli

*Minua niin harmittaa, että meillä ei nyt ole tässä niitä todistuksia! Olisin todella onnellinen, jos ensi kerralla toisit ne mukana!*

## Suora, lineaarinen

*Voisitko ensi kerralla ottaa mukaan todistukset?*

## Epäsuora, esim. kehämäinen

*Meillä on nyt paljon tässä vielä tekemistä, mutta tämä on kiinnostavaa! Sinullehan etsitään tässä sopivaa työtä ja paikkaa Suomessa. Tämä prosessi etenee nyt siten, että sinun koulutuksesi mukaan voimme sitten katsoa, mikä polku olisi sinulle paras. Sitä varten olisi tärkeää, että saisit nähtäväksi ni sinun todistukset.*

# Itseopiskelun tueksi

TÄHÄN ON KERÄTTY PIENI OTOS KULTTUURIENVÄLISEEN TYÖSKENTELYYN LIITTYVIÄ TIETOLÄHTEITÄ JA OPPAITA, JOIHIN KANNATTAA TUTUSTUA OMAN AMMATTIALUEEN JA KIINNOSTUKSEN MUKAAN. MUKANA ON MYÖS LISTA ROMAANEJA, JOIDEN AVULLA PÄÄSET PEREHTYMÄÄN TOISENLAISIIN TODELLISUUKSIIN TAI NÄKEMÄÄN OMAN TODELLISUUTESI TOISIN SILMIN.

## Oppaita

Anne Alitolppa-Niitamo, Ismo Söderling & Stina Fågel (toim.), 2005: *Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin.* (Väestöliitto)

Vesa Korhonen ja Sauli Puukari (toim.), 2013: *Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö* (PS-Kustannus)

Senni Jyrkiäinen, Päivi Sievänen, Jenny Stenbäck, Anna Suvilaakso, 2011: *Toisella katsomalla. Maahanmuuttajista maahan muuttajiin.* (Julkaistu ulkoministeriön tuella)

Abdel-Ghani Maïche, 2013: *Muslimi potilaana ja asiakkaana Suomessa.* (Into)

Husein Mohammed, 2009: *Yhtä erilaiset. Islam ja suomalainen kulttuuri* (Teos)

Jorma Pollari ja Marja-Leena Koppinen, 2011: *Maahanmuuttajan kohtaaminen ja opettaminen* (PS-Kustannus)

*Monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa.* ETENE-julkaisuja II, 2004

► *Puhumalla paras - Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin,* Sisäasiainministeriön julkaisu 1/2008: <http://www.intermin.fi/julkaisu/012008?docID=24933>

► Monikulttuurisen pedagogiikan sivusto: <http://www.moped.fi>

## Tutkimuksia (sisältää oppaan lähdeviitteet)

Kielo Brewis, 2008: *Stress in the Multi-ethnic Customer Contacts of the Finnish Civil Servants. Developing Critical Pragmatic Intercultural Professionals* (Jyväskylän yliopiston tutkimuskeskus)

Pirkko Brusila (toim.), 2008: *Seksuaalisuus eri kulttuureissa* (Duodecim)

Sari Hammar-Suutari, 2009: *Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia.* (Itä-Suomen yliopiston kirjasto)

Sinikka Ikkäläinen & Taina Martiskainen & Maritta Törrönen, 2003: *Mangopuun juurelta kuusen katveeseen – asiakkaana maahanmuuttajaperhe* (Lastensuojelun keskusliitto)

Katja Keisala, 2012: *Monikulttuurisen työyhteisön viestintä* (Tampereen yliopistopaino Oy)

Taina Kinnunen, 2013: *Vahvat yksin, heikot syytyksin. Otteita suomalaisesta kosketuskulttuurista*

Tuomas Martikainen & Lotta Haikkola (toim.), 2010: *Maahanmuutto ja sukupolvet* (SKS)

Antti Pakaslahti & Matti Huttunen (toim.), 2010: *Kulttuurit ja lääketiede* (Duodecim)

Pirkko Pitkänen (toim.), 2005: *Kulttuurien välinen työ* (Edita)

Pirkko Pitkänen (toim.), 2011: *Kulttuurien kohtaamisia arjessa* (Vastapaino)

Anne-Mari Souto, 2011: *Arkipäivän rasismi koulussa.* (Nuorisotutkimusverkosto)

Maarit Vartia, Barbara Bergbom, Terhi Giorgiani, Anita Rintala-Rasmus, Riitta Riala, Simo Salminen, 2007: *Monikulttuurisuus työn arjessa* (Työterveyslaitos)

Richard Wilkins & Pekka Isotalus (Eds.), 2009: *Speech Culture in Finland* (University Press of America)

Sirpa Wrede & Camilla Nordberg (toim.), 2010: *Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus* (Palmenia)

Chen, G.M. & Starosta, W.J., 2005: *Foundations of intercultural communication.* University Press of America

Byram, M.S., 2012: *Language awareness and (critical) cultural awareness - relationships, comparisons and contrasts.* Language Awareness 21(1-2): 5-13.

Donal Carbaugh, 1995: *“Are the Americans really Superficial?”* Notes on Finnish and American Cultures in Linguistic Action. In Salo-Lee, L. (Ed.): *Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa* (53- 60). Publications of Department of Communication 12. University of Jyväskylä.

Friedman, Victor J & Antal, Ariane B., 2005: *Negotiating reality: A theory of action approach to intercultural competences.* Management learning 36 (1), 68-86

Friedman, Victor J & Antal, Ariane B., 2008: *Learning To Negotiate Reality: a Strategy for Teaching Intercultural Competencies.* Journal



of Management Education, Vol. 32, No. 3, 363-386

Edward T. Hall, 1959: *The silent language*. New York: Doubleday

Nigel Holden, 2002: *Cross-cultural management: A Knowledge management perspective*. London: Prentice Hall.

Ruth Illman, 2006: *Stereotypes: The Symbolic Image of the Other*. In: Dahl, Jensen, Nynäs: *Bridges of Understanding. Perspectives on Intercultural Communication*. Oslo Academic Press.

Jack Mezirow, 1991: *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey Bass, San Fransisco.

Vladimir Shlapentokh, 2006: *Trust in Public Institutions in Russia: The lowest in the world*. Communist and Post-Communist Studies 39, 153 – 174.

Stella Ting-Toomey 2005: *The Matrix of Face: An Updated Face-Negotiation Theory*. In W.B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing About Intercultural Communication* (pp. 71–92). Thousand Oaks, CA: Sage.

Richard Wilkins & Pekka Isotalus, (Ed.) 2009: *Finnish Communication Culture*. American University Press

Donal Carbaugh: *Coding Personhood through Cultural Terms and Practices: Silence and Quietude as a Finnish Natural Way of being*.

Eila Isotalus: *White lies or relative truth? Cultural considerations of Finnish concept of honesty and intercultural learning*

European Social Survey, <http://www.europeansocialsurvey.org>

### Kaunokirjallisuutta

Umayya Abu-Hanna: *Sinut*. 2007. ("ulkomaalaisen" kokemuksia Suomesta)

Umayya Abu-Hanna: *Nurinkurin*. 2003. (Lapsuus Pohjois-Israelissa)

Susan Abulhawa: *Jeninin aamut*, 2010 (Kokemuksia Palestiinasta)

Chimamanda Adichie: *Huomien on liian kaukana* (Novelleja erilaisista nigerialaisista)

Rajaa Alsanea: *Riadin tytöt* (Sinkkuelämää – bestseller Saudi-Arabiasta)

Eeva-Liisa Bahnaan: *Rauhaa etsimässä*. Amran Mohammed Ahmedin tarina. 2011 (Golis järjestön julkaisema)

Marjaneh Bakhtiar: *Mistään kotoisin* (maahanmuuttajaperheiden elämää Ruotsissa)

Veijo Baltzar: *Phuro* (romanikansan moderni sukusaaga)

Wolfram Eilenberger: *Minun suomalainen vaimoni* (saksalaisen näkökulma Suomeen), 2011.

Ranya El Ramly: *Auringon asema*. 2002. (Kaksikulttuurisen suomalais-egyptiläisen lapsen/nuoren tarina)

Marianne Fredriksson: *Muuttolinnut* (kahden naisen, ruotsalaisen ja chileiläisen maahanmuuttajan ystävyydestä)

Philippe Guicheteau: *Sunnuntaikirjeitä Suomesta*. *Courrier de Finlande*. 2003. (Ranskalainen näkökulma Suomeen)

Khaled Hosseini: *Leijapoika, Tuhat loistava aurinkoa* (elämää Afganistanissa; ensimmäisessä myös maahanmuuttajina Yhdysvalloissa)

Eero Hämeenniemi: *Norsuilla etuajo-oikeus*. *Matkalla Etelä-Aasiassa*. 2005.

Eero Hämeenniemi: *Missä sade leikkii*. 2004.

Erkki Jokinen: *Idänkohtaus*, 2005. (Kokemuksista Venäjällä)

Jhumpa Lahiri: esim. *Kaima, Tämä siunattu koti, Tuore maa* (maahanmuuttoa, identiteettiä: Intia & USA)

Anna-Lena Lauren: *Hulluja nuo venäläiset* *Teos*, 2009/Söderströms, 2008.

Marina Lewycka: *Traktorien lyhyt historia ukrainaksi ja Muu maa mansikka?* (siirtotyöläisten oloista Briteissä, vauhdikas ”jännäri”)

Olli Löytty: *Maltillinen hutu ja muita kirjoituksia kulttuurien kohtaamisesta*

Merete Mazzarella: *Tähtien väliset viivat* (esseitä identiteetistä)

Asha Miró: *Gangesin tytär. Erään adoption tarina*

Bulbul Sharma: *Munakoisojen kiukku* (ruokakulttuurin kautta intialaiseen elämänmenoon)

Sami Sillanpää: *Kiina-ilmiöitä*

Amy Tan: esim. *Ilon ja onnen tarinoita; Sata salattua aistia*. (Kiinalaisuuden, amerikkalaisuuden ja maahanmuuttajuuden tarkastelua)

► Afrikan Sarvi –verkkolehti, <http://www.somaliaverkosto.fi/toiminta/afrikan-sarvi-verkkolehti/>

### Viranomaissanastoa englanniksi liittyen mm. työnhakuun ja maahanmuuttoon

► MONInet: <http://moninet.rovala.fi/loader.aspx?id=1ef6cc4f-85db-477b-9da3-5c1c87e50817>

► Maahanmuuttovirasto / Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä: [http://www.migri.fi/medialle/nimi\\_ ja\\_kaannokset/sanasto](http://www.migri.fi/medialle/nimi_ ja_kaannokset/sanasto)

► Valter: <http://mot.kielikone.fi/mot/valter/net-mot.exe?UI=fiva2&height=162>

► Miten käyttää selkokieltä? <http://papunet.net/selkokeskus/>

**Maahanmuuttoviraston sivuilta löytyy hyödyllisiä sisältöjä:**

► Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä suomeksi selitettynä, mukana käännökset ruotsiksi ja englanniksi: <http://www.migri.fi/medialle/sanasto>

► Erialaisten maahanmuuttoon liittyvien prosessien kulku havainnollistettuna: [w.migri.fi/medialle/prosessit\\_lyhyesti](http://www.migri.fi/medialle/prosessit_lyhyesti)

► Maahanmuuttajaan liittyvää sanastoa kerättyinä, suomi-englanti: <http://moninet.rovala.fi/loader.aspx?id=1ef6cc4f-85db-477b-9da3-5c1c87e50817>

► Maahanmuuttajaan liittyvää sanastoa kerättyinä, englanti-suomi: <http://moninet.rovala.fi/loader.aspx?id=ccd72b84-9de4-4859-b698-dfb9d57e8269>

► Tietoa lastensuojelusta maahanmuuttajille, eri kieliversioita: <http://www.lastensuojelu.info/fi/>

### Valtioneuvoston ylläpitämiä sivuja

► Valter, valtioneuvoston termipankki: [ielikone.fi/mot/valter/netmot.exe?UI=fiva2&height=162](http://ielikone.fi/mot/valter/netmot.exe?UI=fiva2&height=162)

► Sähköisiä sanastoja: <http://vnk.fi/toiminta/kielipalvelut/sanastot/sanastot-verkossa/fi.jsp>

### Ajatuksen herättelijänä

► Chimamanda Ngozi Adichie TED puhe ”Yhden tarinan vaara”: [http://www.ted.com/talks/chimamanda\\_adichie\\_the\\_danger\\_of\\_a\\_single\\_story.html](http://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story.html)

**S**ietämättömän pitkän äänettömyyden jälkeen sisä alkoi puhua, ja hän paljasti minulle noin kahdessakymmenessä minuutissa elämän tosiseikat. Mitään salaamatta. Hän vihki minut kirjastonhoidon syvimpiin saloihin, paljasti niin valtatiet kuin metsäpolutkin, avasi huikeita perspektiivejä lukemattomiin muunnelmiin, vivahteisiin, fantasioihin, eksoottisiin puistokatuihin, huikean uskaliaisiin projekteihin ja jopa omalaatuisiin oikkuihin. Kirjat saattoi järjestää aihepiirin mukaan, aakkostaen tekijän nimen mukaan, kronologisesti, kieliryhmittäin, otsikon perusteella, jopa sarjoittain tai kustantamon tai julkaisupaikkakunnan mukaan.

**Näin opin monimuotoisuuden salaisuuden. Elämä muodostuu monista mahdollisuuksista. Kaikki voi tapahtua useilla vaihtoehtoisilla tavoilla, eri nuottien ja rinnakkaisten vaihtoehtojen mukaan. Jokainen näistä rinnakkaisista järjestyksistä on itsessään johdonmukainen, oma ehjä kokonaisuutensa, riippumaton kaikista muista.**

*Amos Oz: Tarina rakkaudesta ja pimeydestä*

Tämä opas on sinulle, jonka työympäristö ja asiakkaat ovat muuttuneet monimuotoisemmiksi ja monikulttuurisemmiksi viime vuosina. Oppaan tarkoituksena on antaa tienviittoja omaan kulttuurienväliseen oppimiseen. Oivallusten iloa!

OPAS 4 | 2013

KUN KULTTUURIT TULEVAT TISKILLE...

OPAS KULTTUURIENVÄLISEEN OSAAMISEEN ASIAKASPALVELUSSA

Kainuun elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-257-787-0 (painettu)

ISBN 978-952-257-788-7 (PDF)

ISSN-L 2242-2927

ISSN 2242-2927 (painettu)

ISSN 2242-2935 (verkkójulkaisu)

URN:ISBN:978-952-257-788-7

[www.ely-keskus.fi/julkaisut](http://www.ely-keskus.fi/julkaisut) | [www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)



**unidos**

Vipuvoimaa

EU:lta

2007–2013



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto