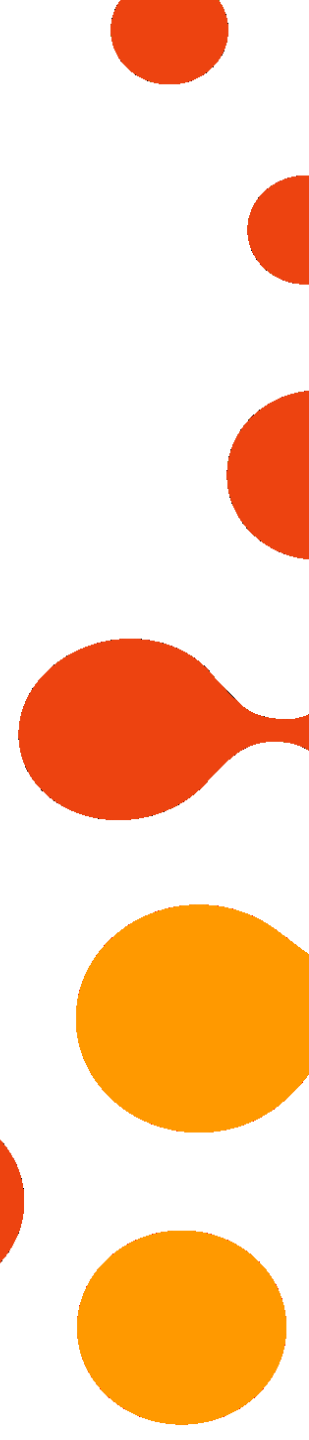


Kansalaisopistojen liitto KoL

**KULTTUURITIE TOISUUS
KANSALAI SOPISTOJEN
KOHTAAMISTILANTEISSA**

Lilli Rasilainen KoL

25.4.2018





Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali

Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali

Teema 1: SELKOKIELI
ASIAKASPALVELUTILANTEISSA

Teema 2: KULTTUURIENVÄLINEN
OSAAMINEN
KOHTAAMISTILANTEISSA

Teema 3: MAAHANMUUTTO
SUOMESSA -TIETOPAKETTI

Sivukartta

Haku

Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali



Mikä on monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali?

- Monikulttuurinen kohtaaminen kansalaisopistoissa-koulutusmateriaali on tarkoitettu kansalaisopistojen henkilöstökoulutukseen.
- Materiaalin tavoitteena on kansalaisopistojen henkilökunnan osaamisen kehittäminen monikulttuurissa kohtaamisissa opistojen arjessa.
- Materiaalin opiskelu lisää asiakaspalvelu- ja opetushenkilökunnan valmiuksia luontevaan ja kunnioittavaan vuorovaikutukseen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden, opiskelijoiden ja työtovereiden kanssa.

Materiaalin teemat ja sisältö

- Koulutusmateriaali on jaettu kolmeen teemaan

Käyttöohje

Tätä materiaalia voit käyttää

- opistojen koulutuksiin
- henkilöstön itseopiskeluun
- uuden henkilöstön perehdytykseen

Koko materiaali soveltuu itseopiskeluun. Osa teemoista on luonteeltaan sellaisia, että teoritiedon ja osan harjoituksista voi opiskella vaivatta itsenäisesti.

Suurimman hyödyn käytännön taitojen harjoittelusta saa kuitenkin silloin, kun saatavilla on kouluttajia, joka antaa

MONIKULTTUURISUUDEN KOHTAAMINEN KANSALAIPOPISTOISSA-KOULUTUSMATERIAALI



Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa - koulutusmateriaali

Teema 1: SELKOKIELI
ASIAKASPALVELUTILANTEISSA

Teema 2: KULTTUURIENVÄLINEN
OSAAMINEN
KOHTAAMISTILANTEISSA

Teema 3: MAAHANMUUTTO
SUOMESSA -TIETOPAKETTI

- koostuu kolmesta teemasta
- teemat sisältää taustatietoa aiheesta sekä tehtäviä ja linkkejä lisälukemistoihin ja videoihin
- voidaan käyttää henkilöstökoulutukseen, uuden työntekijän perehdytykseen ja itsenäiseen opiskeluun

Teema 1: Selkokieli asiakaspalvelutilanteissa

[Mitä selkokieli on?](#)
[Mihin selkokieltä käytetään?](#)
[Selkokieli, yleiskieli ja erikoiskielet](#)
[Kuka tarvitsee selkokieltä?](#)
[Mitä hyötyä on selkokieli osaamisesta?](#)
[Vinkkejä selkokieliseen kommunikaatioon](#)
[Harjoituksia selkokieliseen puheeseen](#)
[Miten selkokieltä kirjoitetaan?](#)
[Selkokirjoittamiseen liittyviä tehtäviä](#)
[Lisätietoa: Selkokeskus, kirjallisuutta ja linkkejä](#)

Teema 2: Kulttuurienvälinen osaaminen kohtaamistilanteissa

[Mitä kulttuurienvälinen osaaminen on?](#)
[Mitä hyötyä kulttuurienvälisestä osaamisesta on?](#)
[Lisätietoa kulttuurienvälisestä osaamisesta](#)
[Kulttuuritietoisuus](#)
[Miten toimit kulttuuritietoisesti kohtaamistilanteissa?](#)
[Mitä on kulttuuri?](#)
[Kulttuurin näkyvät ja näkymättömät osat](#)
[Kulttuurien ulottuvuudet](#)
[Ennakkoluulot ja stereotyyppit](#)
[Erilaisia viestintätylejä](#)
[Suomalainen vuorovaikutus ja kulttuurienväliset kohtaamistilanteet](#)
[Kulttuurienvälisten kohtaamisten muistilista](#)
[Linkkejä ja kirjallisuutta](#)

Teema 3: Maahanmuutto Suomessa- tietopaketti

[Maahanmuutto Suomeen: määrät, perusteet ja kansallisuudet](#)
[Maahanmuuton historiaa Suomessa](#)
[Maahanmuuttajien määrä Suomessa](#)
[Miksi Suomeen muutetaan?](#)
[Keitä Suomeen muuttaa?](#)
[Miltä tuntuu muuttaa ja kotoutua toiseen maahan?](#)
[Mikä vaikuttaa kotoutumiseen ja siihen kuluvaan aikaan?](#)

KULTTUURIENVÄLINEN OSAAMINEN JA KULTTUURITIE TOISUUS

- **Kulttuurien välinen osaaminen** = kyky toimia tarkoituksenmukaisesti ja joustavasti kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa. Kyky havainnoida niin omasta kuin toistenkin ihmisten käyttäytymisestä kulttuurisidonnaisia tapoja ja ymmärtää tiettyjen käyttäytymismallien kulttuurisia merkityksiä
- **Kulttuuritietoisuus** = kykyä nähdä oma kulttuuri ja oma itsensä muiden silmin

- "Kulttuurien välisen kanssakäymisen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa käyttäytymisessä."

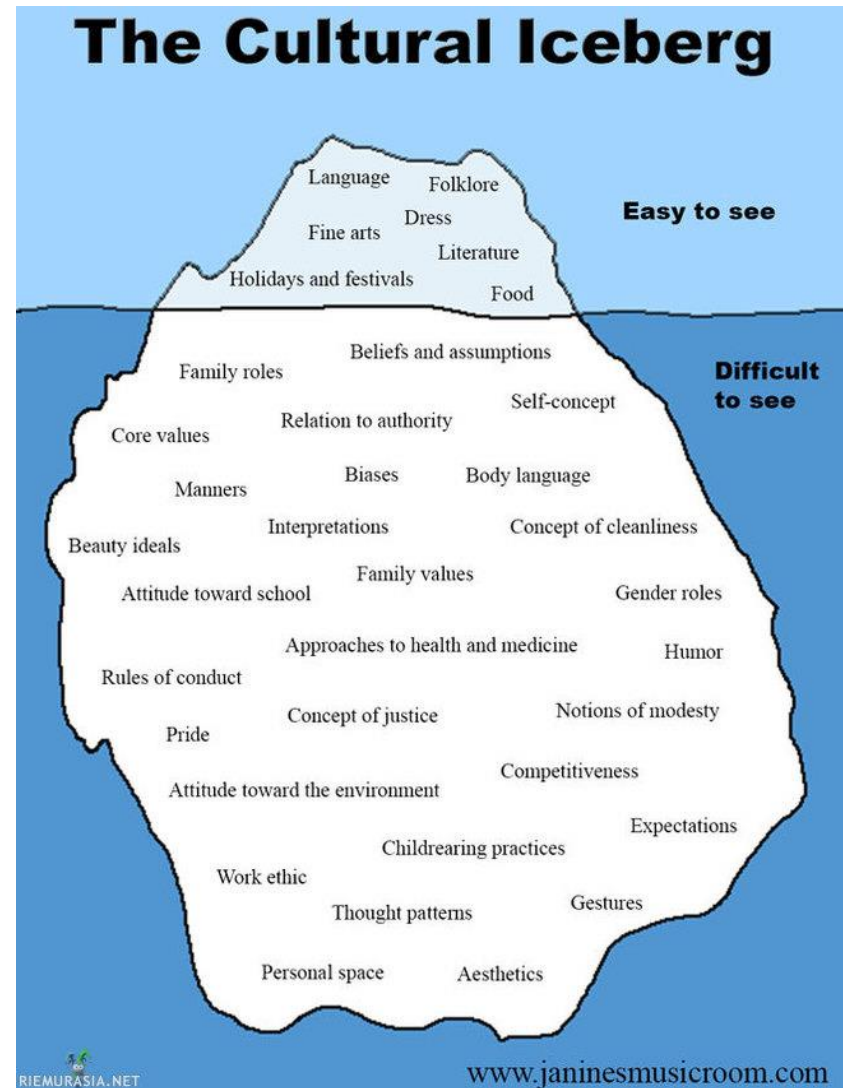
Nancy Adler

MITÄ ON KULTTUURI?

- Kulttuuriin kuuluvat kaikki ne asiat, joita ihmiset ja kansat ovat historiansa aikana oppineet tekemään ja arvostamaan, joihin he ovat oppineet uskomaan ja joista he ovat oppineet nauttimaan. Kulttuuriin kuuluvat esimerkiksi
 - taide ja kirjallisuus
 - ajattelun ja tuntemisen tavat
 - toimintatavat tai -mallit, esim. tunteiden näyttäminen tai kätkeminen, tai fyysisen etäisyyden säilyttäminen kanssaihmisiin, tavat tervehtiä tai syödä
 - kehonkieli
 - elintavat
 - perinteet
 - yksilön perusoikeudet
 - vakaumukset
- Kulttuurin muodostavat tietyn ryhmän jaetut asenteet, arvot, uskomukset, toimintatavat, tavoitteet ja käytännöt. Nämä myös muuttuvat ajan myötä.
- Kaikissa kulttuureissa on osatekijöitä, joita vain osa kulttuuripiirin jäsenistä kannattaa ja hekin vaihtelevasti.

KULTTUURIN NÄKYVÄT JA NÄKYMÄTTÖMÄT OSAT

- Näkyvää osaa kulttuurista on esimerkiksi
 - ruoka jota syömme
 - ruuanvalmistustavat
 - vaatteet
 - rakennukset
 - ihmisten välinen vuorovaikutus
- Näkymätöntä osaa taas ovat
 - arvot
 - normit
 - käsitteet, joiden avulla ajattelemme ja joilla ilmaiseemme itseämme



ARVOT JA KÄYTÄNNÖT

- **Kulttuurin käytännöt**

- rituaalit**

- tavat tervehtiä, kunnioituksen osoitukset, sosiaaliset ja uskonnolliset seremoniat, kuten häät tai hautajaiset

- sankarit**

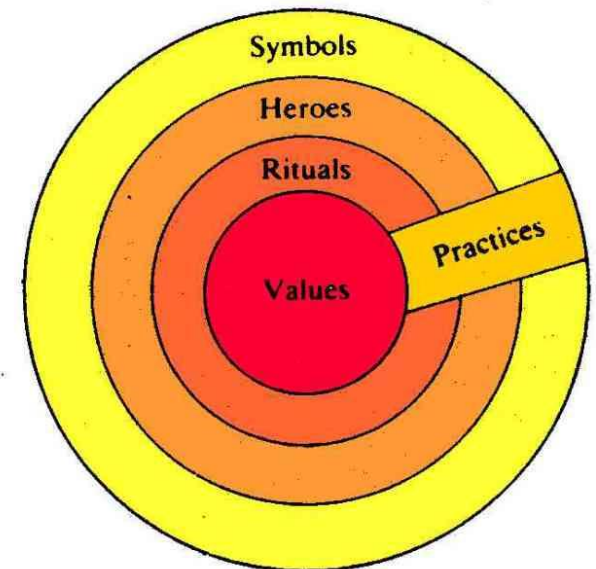
- elävät tai kuolleet henkilöt, todelliset tai kuvitellut, joiden piirteitä arvostetaan ja jotka toimivat siksi käytösmalleina

- symbolit**

- sanat, eleet, kuvat ja tavarat joilla on erityismerkitys ja joiden ymmärtämiseksi täytyy jakaa sama kulttuuri
- tietyn kielen sanat, vaatteet, hiustyylit, liput, statussymbolit

- **Kulttuurin arvot**

- hyvä-paha
- likainen-puhdas
- vaarallinen-turvallinen
- kielletty-sallittu
- säädytön-säädylinen
- ruma-kaunis
- epänormaali-normaali



MITÄ HYÖTYÄ ON KULTTUURIENVÄLISESTÄ OSAAMISESTA?

- Kulttuurienvälisen osaamisen keskiössä ovat hyvät vuorovaikutustaidot. Niistä on suurta hyötyä nykyisessä yhä monikulttuurisemmaksi muuttuvassa yhteiskunnassamme.
- Kun kykenee tunnistamaan kulttuuristen tapojen vaikutuksia sekä omassa että toisen käytöksessä, kohtaamistilanteet muuttuvat hiljalleen luontevammiksi.
- Asiakaspalvelu- ja opetustyössä on valttia osata kohdata erilaisia ihmisiä ja kyetä viestimään tarkoituksenmukaisella tavalla, jolla asiat saadaan sujuvasti hoidettua.

ASIAKASPALVELUTILANNE OPISTOSSA-VIDEO

- Tee havaintoja videon tilanteesta
- Miten itse toimisit?

<https://youtu.be/3OsDCmtr4P8>



Video: Jyränkölän mediapaja

SUOMALAISEN KESKUSTELUN SÄÄNNÖT

Jos puhut, sano sellaista mikä on kaikkien huomion arvoista.

Älä puhu itsestäänselvyksiä.

Älä tuo esiin ristiriitaisia tai kyseenalaisia puheenaiheita.

Sitoudu henkilökohtaisesti siihen mitä sanot.

Donal Carbaugh

SUOMALAINEN VUOROVAIKUTUS

- Vähäeleisyys: ilmeet ja eleet
- Tunteiden ilmaisu varovaista: julkinen – yksityinen
- Yksityisyyden kunnioittaminen: jätetään toinen rauhaan, annetaan tilaa
- Luotetaan toisen osaamiseen ja tietoon
- Pitkät tauot, hiljaisuus
- Suora puhe ja epäsuora puhe
- Paljon asiaa rivien väleissä
- Konfliktien välttäminen
- Suuri henkilökohtainen tila: Suomalainen hississä
- Millaisena tämä näyttäytyy muualta tulleelle?

Oululaiskuski kuvasi suomalaisten jonotusta bussipysäkillä, "Ei ainakaan tarvitse kenellekään puhua"



TYKKÄÄ 397 KOMMENTOI 179 JAA: 11.7K  



Bussinodottajien jono venyi pitkäksi Aänekoskella, KUVA: Jaakko Ikonen / Lukijan kuva

Suomalaisuutta aidoimmillaan? Kuva bussipysäkiltä nousi nettihitiksi

KOTIMAA | JULKAISTU 13.01.2016 13:46 (PÄIVITETTY 13.01.2016 14:23)



Suomalaiset ja oma tila.

ERILAISET VIESTINTÄTYYLIT

Alhaisen kontekstin kulttuuri	Korkean kontekstin kulttuuri
Asia- ja informaatiokeskeinen viestintätyyli	Ihmissuhde- ja kontekstikeskeinen viestintätyyli
Yksilökeskeiset kulttuurit tyypillisesti	Yhteisölliset kulttuurit tyypillisesti
Sanoilla ilmaistaan kaikki oleellinen	Vain osa viestistä ilmaistaan sanoin
Konteksti vahvistaa sanottua	Kontekstista päätellään paljon
Huomio kiinnittyy pääasiassa kielelliseen viestintään	Olemusta ja ei-kielellisiä viestejä havainnoidaan ja tulkitaan tarkasti
Nopeasti asiaan	Suoraan asiaan meneminen on tilannetajun puutetta
Asiat sanotaan suoraan	Suoraan sanominen on epäkohteliasta
Stuart Hall	

SELITÄ, ÄLÄ OLETA!

- Kulttuurienvälisessä vuorovaikutustilanteessa keskeistä on, että puheena olevat asiat eivät välttämättä ole tuttuja puhekumppanille.
- Myös kielitaidon vähäisyys voi aiheuttaa väärinymmärryksiä.
- Unohda itsestään selvyudet: "kaikkihan tämän tietää!"
- Asian selittäminen toiselle ei ole epäkohteliasta.

ERILAISTEN KULTTUURIEN TUNTEMUKSESTA

- Kulttuurienvälisessä kanssakäymisessä sinun ei tarvitse niinkään tuntea yksityiskohtaisesti erilaisia kulttuureja. Niitä on valtava määrä, ja jokaisen yksilön versio kulttuuristaan on hiukan erilainen.
- Nykypäivän moninaisessa ja globaalissa yhteiskunnassa on usein mahdotonta arvioida esimerkiksi pelkän ulkonäön perusteella, mikä jonkun henkilön tausta on.
- Ihminen kannattaa aina kohdata yksilönä, eikä minkään tietyn kulttuurin ja siitä olemassa olevien stereotyyppioiden edustajana.

TAVOITE ON TÄRKEIN

- Miten selviät mutkikkailta tuntuvista kohtaamistilanteista?
- Pidä koko ajan mielessä vuorovaikutustilanteen **tavoite**: esimerkiksi onnistunut kurssi-ilmoittautuminen.
- Mieti keinot tavoitteen mukaan mutta luovasti.
- Muista, että olet oman alasi ammattilainen ja osaaja.
- Kulttuuritietoisuus on harjoiteltavissa oleva taito.

KOHTAAMISTILANTEEN JÄLKEEN: MITEN MENI?

- Mitä tapahtui? Kuvaile tilanne. Älä esitä heti siitä arvioita, tulkintaa tai johtopäätöksiä. Käy vain läpi, mitä faktisesti tapahtui.
- Osasiko puhekumppanisi riittävästi suomea ymmärtääkseen, mitä sanoit? Käytitkö riittävän selkeää kieltä? Käytitkö puhetta tukevia apuvälineitä (eleet, näyttäminen, piirtäminen, kuvat jne)?
- Mitä ajattelet puhekumppanisi tienneen etukäteen aiheesta, josta puhuitte? Tiedustelitko häneltä, mitä hän jo tietää?
- Mitä odotuksia sinulla kohtaamistilanteessa oli? Miten ne mielestäsi näkyivät toiminnassasi? Miltä oma toimintasi ehkä vaikutti toisen näkökulmasta?
- Pohdi, miten vastaavia kohtaamistilanteita voisi jatkossa ennakoida ja miten niissä voisi toimia sujuvammin.

KULTTUURIENVÄLISTEN KOHTAAMISTEN MUISTILISTA

- Tunne oma kulttuurisi ja sen erityispiirteet
- Muista, että olet itsekin vain kulttuurisi tuote.
- Ota huomioon, että muut ihmiset eivät välttämättä tunne sinun kulttuuriasi ja sen erityispiirteitä.
- Pidä mielessä, että erilaisiin tapoihin, normeihin ja käsityksiin liittyviä yhteentörmäyksiä ja mokia syntyy vääjäämättömästi.
- Ole avoin uudelle ja omasta näkökulmastasi erilaiselle.
- Anna aikaa molemminpuoliselle tottumiselle ja sopeutumiselle.

LISÄTIETOJA

Selviä Suomessa –kurssikonsepti

www.kansalaisopistojenliitto.fi/sesu, Kurssiavain: opistot

Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa –
henkilöstökoulutusmateriaali

www.kansalaisopistojenliitto.fi/mkk

Lilli Rasilainen

hanke suunnittelija

lilli.rasilainen@kansalaisopistojenliitto.fi