

# Maahanmuuttaja-asiakkaan kohtaaminen

naal  
Tiina Kupari 18.8.2010

# Kulttuurien kohtaaminen



## Akkulturaatiostrategiat (Berry 1988)

		Pidetäänkö oman kulttuurisen identiteetin ja kulttuuristen piirteiden ylläpitämistä tärkeänä?	
		KYLLÄ	EI
Pidetäänkö suhteiden ylläpitämistä muihin ryhmiin tärkeänä?	KYLLÄ	Integraatio (kotoutuminen)	Assimilaatio (sulautuminen)
	EI	Separaatio (eristäytyminen)	Marginalisaatio (syrjäytyminen)

# Maahanmuuttajan kotoutumisen vaiheet:



- 1) Kuherruskuukausi
  - Ihastuminen uuteen kotimaahan
- 2) Shokkivaihe
  - Koti-ikävä, surullisuus ja alakuloisuus
- 3) Reaktiovaihe
  - Kriittinen ja kielteinen suhtautuminen uuteen kotimaahan ja maahanmuuttajaroolin kyseenalaistaminen
- 4) Tasaantumisvaihe
  - Elämäntilanteen kohtaaminen ja positiivisten asioiden näkeminen uudessa kotimaassa

# Kulttuurien välinen viestintä



- Kulttuuri on jaettua tietoa, jota ihmiset käyttävät sosiaalisissa tilanteissa.
- Kulttuurin avulla tulkitaan toisten ihmisten käyttäytymistä, annetaan sille merkityksiä.
- Eri kulttuuri -> käyttäytyminen tulkitaan eri tavalla -> väärinymmärrys

# Kulttuurisia eroja vuorovaikutustyyliissä



Yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja asiat tärkeämpiä	Yhteisön tarpeet, tavoitteet ja asiat tärkeämpiä
Asiakeskeisyys	Ihmissuhdekeskeisyys
Suora ilmaisu	Ei-kielellinen viestintä ja konteksti
Epämuodollisuus	Muodollisuus
Epähierarkkisuus (tasapuolinen valtasuhde)	Hierarkkisuus (voimakas valtasuhde)
Päämäärätietoisuus	Keskustelevaisuus
Yksiaikaisuus (tehdään yhtä asiaa kerrallaan)	Moniaikaisuus (tehdään samaan aikaan montaa asiaa)
Suuri etäisyys keskustelijoiden välillä	Pieni etäisyys keskustelijoiden välillä

# Työntekijän kulttuurinen kompetenssi

Jonas Stierin mukaan



- Vuorovaikuttamisen taito
  - Herkkyys kulttuurisille eroille ja samanlaisuuksille
  - Asiakkaan lähestyminen varauksetta
  - Verbaaliset taidot ja kyky tulkita ei-kielellisiä vihjeitä ja tunnereaktioita
- Tiedostamisen taito
  - Kyky nähdä asioita eri näkökulmista
  - Tietoisuus oman kulttuurin vaikutuksesta omaan käsitykseen todellisuudesta ja omiin tulkintakehyksiin
- Tuntemisen taito
  - Kyky ymmärtää kulttuurien välisten kohtaamisten itsessä laukaisemia tunteita, kuten pelkoa, ahdistusta ja epävarmuutta
  - Tunnereaktiot eivät saa vaikuttaa ammatilliseen suoritukseen

# Pari huomiota !



- Huomion kohdistaminen pelkästään kulttuuriin ei ole hyvästä. Vaarana on, että sosiaalisia ongelmia aletaan eri kulttuuriryhmän kyseessä ollessa käsitellä kulttuurisina ongelmina.
- Suomessa on maahanmuuttajia yli 160 eri valtiosta, kaikkien näiden kulttuurien erityispiirteitä ei kannata opetella
- Ei tarvitse olla kaikkien kulttuurien asiantuntija, kulttuurisensitiivisyys riittää
- **Kysy, kuuntele, suhtaudu avoimesti kuulemaasi !**

# Kulttuurien välinen viestintä – käytännössä



- Ei, joo, ehkä...
- Kasvojen säilyttäminen on tärkeää meille jokaiselle, erityisen tärkeää se on yhteisöllisissä kulttuureissa (esim. aasialaiset ja arabialaiset kulttuurit)
- Usein se vaatii epäsuoraa viestintää: omaa mielipidettä ei sanota ääneen vaan todelliset tarkoitukset ilmaistaan ei-kielellisesti ja päätellään ei-kielellisten vihjeiden ja kontekstin perusteella
- Ymmärsitkö? –Joo

# Vinkkejä parempaan ymmärtämiseen



- Sano sama toisin
- Käytä sanoja, joilla vastine muissa kielissä (myönteinen – positiivinen, auton asentaja – mekaanikko, ongelma – probleema)
- Sano sana perusmuodossa, etenkin jos sanan vartalo muuttuu tavuttaessa (työ – töitä)
- Broken english parempaa kuin native english

# Vinkkejä parempaan ymmärtämiseen



- Katso oman organisaation sanastoa ulkoapäin. Aukeisivatko sanat edes suomenkielisille, jotka eivät ole perehtyneet asiaan? Voiko asian selittää kielellä, jonka oppii muutamalla ensimmäisellä suomen tunnilla?
- Testaa asiakkaan ymmärtämistä
  - Olemalla tilanteessa läsnä
  - Tarkkailemalla myös ei-kielellistä viestintää
  - Pyytämällä kertomaan omin sanoin, mitä on sovittu