

Etelä-Savon ammattiopisto

Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja - verkkokurssin käsikirjoitus

KIEKU – Kieli- ja kulttuuritietoista ohjausosaamista työpaikoille -hanke
2024-2026

Kröpi Minna ja Häkkinen Timo
22.6.2026

KIEKU – Kieli- ja kulttuuritietoista ohjausosaamista työpaikoille -hanke
1.8.2024 – 31.7.2026

KÄSIKIRJOITUS

Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja -verkkokurssi

Tämä on Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja -verkkokurssin käsikirjoitus, joka toteutettiin Moodle-kurssina KIEKU - Kieli- ja kulttuuritietoista ohjausta työpaikoille -hankkeessa v. 2025.

KIEKU on Euroopan unionin osarahoittama hanke. Rahoittava viranomainen Itä-Suomen Elinvoimakeskus. Hanketta toteutti Etelä-Savon ammattiopisto ESEDU 1.8.2024 – 31.7.2026.

[Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja - Etelä-Savon ammattiopisto](#) -verkkokurssin materiaali pilotoitiin KIEKU-hankkeen työpaikoille jalkautuvissa työpajoissa Etelä-Savon maakunnan alueella v. 2024-2026. Materiaali auki kirjoitettiin tähän käsikirjoitukseen. Verkkokurssi muodostuu pp-esityksistä sekä niitä selittävistä lyhyistä videoista. Videot toteutettiin käsikirjoituksen pohjalta tekoälyä apuna käyttäen. Kurssin päätteeksi on mahdollista saada digitaalinen osaamismerkki ”Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja” vastaamalla oikein 18 kysymykseen.

Kurssilla käsitellään seuraavia teemoja:

1. Kielitietoinen ohjaus ja selkeä suomi työpaikalla – Työpaikan monikielinen arki
2. Kulttuuri ja vuorovaikutus työpaikalla
3. Vieraskielisen opiskelijan ja työntekijän perehdyttäminen työpaikalla
4. Ymmärtämisen varmistaminen. Apua tekoälyltä.

Verkkokurssin materiaalin kokoamisessa on käytetty lukuisia lähteitä sekä kouluttajien omia materiaaleja. Tarkkaa lähdeluetteloa on vaikeaa esittää, tässä niistä joitain:

- [Kielitietoinen ja monikulttuurinen ohjaus | Ohjaan.fi](#)
- [Työnantajille ja työpaikkaohjaajille - Osaamisen paikka](#)
- [monikulttuurisen ohjauksen vihko_web.pdf](#)
- [Maahanmuuttajataustaisen-ohjaus.pdf](#)
- [Kielibuusti](#)
- [Työpaikkaohjaajien koulutusvideot – TOKASA](#)
- [\(13\) Kulttuurienvälinen viestintä | LinkedIn](#)
- [Kulttuurisen moninaisuuden kohtaaminen, osa 1](#)
- [Kulttuurisen moninaisuuden kohtaaminen, osa2](#)
- [VIERKO](#)

Materiaali on vapaasti käytettävissä, tarkista kuitenkin ehdot:

Kieli- ja kulttuuritietoinen ohjaaja -verkkokurssi käsikirjoitus © 2026 by Minna Kröpi ja Timo Häkkinen is licensed under CC BY-NC-SA 4.0. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Lisätietoja: Minna Kröpi ja Timo Häkkinen (etunimi.sukunimi@esedu.fi)

Sisällys

1.	Kielitietoinen ohjaus ja selkeä suomi työpaikalla – Työpaikan monikielinen arki	3
1.1.	Miksi kielitietoinen ohjaus on tärkeää työpaikoilla?	3
1.2.	Työpaikan ja ohjauksen kieli on usein vaikeaa	4
1.3.	Vieraskielisen opiskelijan kielitaito.....	5
1.4.	Kielitaito kehittyy työpaikalla.....	7
1.5.	Vinkkejä kielen tukemiseen työpaikalla	9
2.	Kulttuuri ja vuorovaikutus työpaikalla	13
2.1.	Miksi kulttuuritietoinen ohjaus on tärkeää työpaikoilla?	13
2.2.	Mitä kulttuuri on?.....	14
2.3.	Miten kulttuurierot näkyvät työpaikalla? Miten eroja voi yrittää ymmärtää?	16
2.4.	Miten kulttuurierot vaikuttavat työpaikalla?	21
3.	Vieraskielisen opiskelijan ja työntekijän perehdyttäminen työpaikalla	25
3.1.	Tee perehdyttäminen hyvin – se maksaa itsensä takaisin.....	25
3.2.	Mitä on hyvä huomioida vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän perehdyttämisessä?	26
3.3.	Hyvä perehdyttäminen tukee myös kulttuurista sopeutumista työpaikalle	30
4.	Ymmärtämisen varmistaminen: Apua tekoälyltä	32
4.1.	Tekoäly on myös työpaikkaohjaajan käytössä	32
4.2.	Miten tekoälyä käytetään?	33
4.3.	Esimerkkejä tekoälytyökaluista ja niiden käyttötarkoituksia.....	35

1. Kielitietoinen ohjaus ja selkeä suomi työpaikalla – Työpaikan monikielinen arki

1.1. Miksi kielitietoinen ohjaus on tärkeää työpaikoilla?

Onko vieraan kielen oppiminen sinulle helppoa? Muistele hetki kouluaikaasi, jolloin opit kieliä, todennäköisesti englantia ja ruotsia. Englantia olet opiskellut ainakin 6 vuotta ja ruotsia 3 vuotta, ehkä enemmänkin. Jos kielet kiinnostivat, olet luultavasti kehittänyt tai ylläpitänyt taitojasi vuosien aikana ulkomaan reissuilla, TV:tä katsoen tai jotenkin muuten. Mieti vielä, miten sinulta sujuisi nyt keskustelu omasta ammatistasi vaikka englanniksi? Entä pystyisitkö opiskelemaan ammattiasi ruotsiksi tai jollain muulla kielellä?

Näillä ajatuksilla lähdetään nyt tutkimaan, miksi yhteinen kieli ja ymmärtämisen varmistaminen ovat tärkeitä asioita tänä päivänä suomalaisella työpaikalla.

Suomi muuttuu koko ajan monikulttuurisemmaksi. Suomessa asui vuonna 2024 noin **610 000 vieraskielistä ihmistä**, mikä on **noin 11 %** kaikista suomalaisista. Vuonna 2024 vieraskielisten määrä Suomessa kasvoi noin 52 000 henkilöllä. (Huom. Tarkista uusimmat tilastotiedot esim. [Kototietokanta kertoo maahanmuuttajaväestöstä Suomessa | Kotoutuminen](#))

Myös Etelä-Savossa vieraskielisyys on lisääntynyt. Esimerkiksi Mikkelissä noin **6 %** väestöstä oli vuonna 2024 vieraskielisiä – luku on lähes kaksinkertainen verrattuna kymmeneen vuoteen aiemmin.

Keväällä 2025 Esedun tutkinto-opiskelijoista noin 13 % oli vieraskielisiä, ja heitä opiskeli lähes kaikissa tutkinnoissa. Tämä kaikki tarkoittaa sitä, että myös eteläsavolainen työelämä on monikulttuuristunut ja näin tapahtuu myös tästä eteenpäin. Työyhteisöissä tarvitaan siksi uusia taitoja, kuten kielitietoista ohjausta vieraskielisen työntekijän tukemiseksi.

Mitä kielitietoisuus tarkoittaa?

Kielitietoisuus voi olla sinulle uusi sana. Ehkä olet jo automaattisesti toiminut kielitietoisesti. Kielitietoisuus työpaikalla tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että työpaikkaohjaaja osaa:

- puhua selkeästi ja rauhallisesti
- käyttää yksinkertaista suomen kieltä
- näyttää käytännössä, mitä pitää tehdä
- varmistaa, että toinen ymmärtää annetut ohjeet.

Kielitietoinen ohjaus tukee vieraskielistä opiskelijaa tai uutta työntekijää oppimaan hyvin ja tuntemaan itsensä osaksi työyhteisöä. Samalla se selkeyttää viestintää ja lisää turvallisuutta myös muussa henkilöstössä. Kielitietoinen ohjaus ei ole kielenopetusta, vaan se on tärkeä taito nykypäivän työelämässä. Kun ohjaaja huomioi kielen merkityksen, kaikki ymmärtävät paremmin – ja työ sujuu paremmin ja turvallisesti.

Ymmärtämisen haasteet kuormittavat kaikkia osapuolia

Esedun KIEKU-hanke toteutti tammikuussa 2024 kyselyn, johon vastasi 108 työpaikkaohjaajaa, 74 vieraskielistä opiskelijaa ja 50 opettajaa.

- Työpaikkaohjaajien vastausten mukaan vieraskieliset opiskelijat ovat pidettyjä ja motivoituneita työssäoppijoita. Monet kuitenkin kokevat kuormittavana yhteisen kielen puutteen ja ymmärtämisen haasteet. Lähes jokainen vastaaja kertoi tarvitsevänsä lisää tietoa ja välineitä pystyäkseen ohjaamaan paremmin.
- Ammatillista tutkintoa opiskelevat vieraskieliset opiskelijat kertoivat työpaikoilla oppimisen olevan heille hyödyllistä ja mukavaa. He ovat kiitollisia saamastaan ohjauksesta, mutta esittivät toiveita siitä, että ohjaajat ja opettajat puhuisivat selkeämpää suomen kieltä ja käyttäisivät tarvittaessa käännössovelluksia ymmärtämisen tukena.
- Kyselyyn vastanneet opettajat tiedostavat hyvin työpaikkaohjaajien haasteet vieraskielisen opiskelijan ohjaamisessa. Vaikka vieraskielisiä opiskelijoita on Esedussa lähes kaikissa tutkinnoissa ja kokemusta heidän oppimisensa tukemisesta on jo pitkältä ajalta, myös opettajat toivoivat lisää koulutusta ja materiaaleja työnsä tueksi.

1.2. Työpaikan ja ohjauksen kieli on usein vaikeaa

Katso TOKASA-hankkeessa tehty lyhyt video selkokielisestä opiskelijan ohjauksesta, joka sijoittuu hoiva-alalle. Katso se, vaikka ammattisi olisi jotain aivan muuta. [13. Selkokielineen opiskelijan ohjaus](#)

Mitä näit? Mitä kuulit? Tilanteessa oli ainakin kiirettä ja ammattislangia, joita löytynee jokaiselta työpaikalta.

Mieti sen jälkeen, millaisia kieleen ja ymmärtämiseen liittyviä tilanteita teillä on ollut työpaikalla? Mitä silloin on tapahtunut? Miksi niin tapahtui? Seurasiko siitä jotain?

Yleensä opiskelijat pitävät työelämäjaksoista ja ne ovat heille tärkeitä oppimisen paikkoja. Silti ne voivat olla myös hyvin jännittäviä ja stressaavia, erityisesti kielitaidon takia. Opiskelijoiden näkökulmasta työpaikoilla ja ohjauksessa käytetty suomen kieli on usein vaikeaa:

- ”Olen pelännyt puhua suomalaisille. En halua, että kukaan luulisi että olen tyhmä.”
- ”Mutta työharjoettelee vaikea, koska minä ymmärrä vähän vaikea suomen lauset.”
- ”Työharjoittelussa oli vaikea, koska minulla kolme asiat: ensimmäinen suomen kieli, toinen: ammatti on vaikea sanoja ja kolmas kommunikoi muiden työntekijöiden kanssa.”

Yhteinen kieli on monilla työpaikoilla ollut aina itsestään selvyy. Silloin sen merkitystä ei ole joutunut miettimään. Kun työyhteisöön tulee vieraskielinen opiskelija tai uusi työntekijä, tilanne muuttuu.

Miksi on tärkeää, että työpaikalla puhutaan yhteistä kieltä?

Kun kaikki puhuvat samaa kieltä työpaikalla, se auttaa, esimerkiksi

- ymmärtämään ohjeita
- tekemään yhteistyötä
- työskentelemään sujuvasti
- noudattamaan työturvallisuusohjeita
- ymmärtämään omat työtehtävät
- oppimaan työt nopeasti
- noudattamaan työpaikan sääntöjä
- tulemaan mukaan työporukkaan
- saamaan lisää motivaatiota

- tulemaan itsevarmemmaksi
- kysymään apua helposti
- pyytämään tarkempia ohjeita
- ja tuntemaan, että töihin on mukava tulla.

Joku viisaampi on sanonut, että kieli on valtaa. Miten me käytämme sitä valtaa, voi vaihdella. Ehkä emme edes huomaa arjessa, että käytämme valtaa.

- Kieli voi yhdistää ihmisiä, mutta se voi myös erottaa ihmisiä. Työpaikalla samaa kieltä äidinkielenään puhuvat ihmiset ovat samaa joukkoa, vaikka he eivät sitä työpäivän aikana ajattele. Kun työpaikalle saapuu henkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi ja joka vasta oppii suomen kieltä, voimme huomaamattamme käyttää valtaa niin, että hän kokee jäävänsä ulkopuolelle.
- Ulkopuolelle voi jäädä, jos ei ymmärrä ohjeita ja käytäntöjä, asiakkaita, palaverien tai kahvipöydän keskusteluja, työyhteisön juttuja ja huumoria ja niin edelleen.
- Ja tässä välissä kannattaa pohtia hetken verran, miltä sinusta itsestä tuntuisi aloittaa työt uudessa työpaikassa, toisessa maassa, vieraalla kielellä, esimerkiksi ruotsiksi?

Miten työyhteisö sitten voi tukea vieraskielistä opiskelijaa tai uutta työkaveria kielellisesti? Yksi perusasia on hyvä ymmärtää jokaisen: Työpaikka on tärkeä paikka oppia suomen kieltä.

- Kun työpaikalla on opiskelija, tai työkaveri, joka ei puhu suomea hyvin: Jokainen työntekijä on samalla kielenopettaja.
- Kieltä voi opettaa ihan vaan puhumalla suomen kieltä. Arkikielen ja työkielen kuuleminen käytännön työtilanteissa on parasta kielen oppimista.

Miltä sinusta tuntuu ajatus siitä, että olet kielenopettaja? Älä säikähdä, sinun ei tarvitse opettaa kielioppia eikä pitää kokeita. Puhuminen riittää.

1.3. Vieraskielisen opiskelijan kielitaito

On vain yksi suomen kieli, mutta sitä voidaan puhua ja käyttää monella eri tavalla.

- Selkokieli on helppoa ja yksinkertaista kieltä.
- Yleiskieli on yleistajuista eli tavallista suomen kieltä. Sitä käytetään sanomalehdissä, uutisissa ja oppikirjoissa.
- Selkokielen ja yleiskielen välissä on selkeä yleiskieli.
- Erikoiskieli ja ammattikieli ovat vaikeaa kieltä.

Näiden lisäksi suomea puhutaan myös eri murteilla ja slangeilla.

Puhu tarvittaessa helppoa eli selkeää suomea. Se on helpointa ymmärtää silloin, kun kielen oppiminen on vasta alussa.

Selkokieltä voi puhua ja kirjoittaa. Selkokielessä käytetään helppoja sanoja ja lyhyitä lauseita. Asiat kirjoitetaan selkeästi ja yksinkertaisesti. Vuonna 2025 Suomessa elää arviolta noin 812 000 ihmistä, jotka tarvitsevat selkokieltä. Se on noin 11-14 % kaikista suomalaisista.

Katso nyt video Osallisuuden kieltä oppimassa. Siinä maahan muuttaneet kertovat itse toiveitaan siitä, miten jokainen voi omalta osaltaan tukea kielen oppimista. (Video ei ole enää vapaasti saatavilla verkossa)

Kielessä on monta osa-aluetta. Näitä osa-alueita ovat puhuminen, kirjoittaminen, kuullun ymmärtäminen ja luetun ymmärtäminen.

Kielitaito voi olla epätasaista. Esimerkiksi

- Joku voi itse puhua suomen kieltä sujuvasti, mutta ei ymmärrä toista puhujaa hyvin.
- Joku voi ymmärtää hyvin kirjoitettua tekstiä, mutta ei itse kirjoita hyvin.
- Joku voi lukea tai kirjoittaa hyvin, mutta puhuminen on vaikeaa.
- Ja niin edelleen.

Kun siis juttelet vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän kanssa, muista, että hänellä on todennäköisesti eroja kielen eri osa-alueissa. Esimerkiksi, jos hän puhuu itse vain vähän, voi olla, että hän ymmärtää kuitenkin puhetta kohtuullisen hyvin. Voit kysyä suoraan, mikä on hänelle helpointa suomen kielessä ja mikä on vaikeinta.

Usein kuulee kysyttävän, miksi maahan muuttaneet eivät opiskele ensin hyvin suomen kieltä ja siirry vasta sitten ammatillisiin opintoihin? Miksi he tulevat työpaikoille heikolla kielitaidolla?

Tästä kuvasta voi löytyä vastaus asiaan. Kuvassa on eurooppalainen viitekehys kielitaitotasosta A-C.

- A-taso tarkoittaa kielen osaamisessa alkeistasoa. B-taso tarkoittaa perustasoa. C-taso tarkoittaa edistynyttä tasoa.
- Jokainen taso on jaettu vielä osiin, esimerkiksi A1.1, A1.2, A1.3 ja A2.1, A2.2.
- Maahan muuttaneet saavat kielikoulutusta keskimäärin yhden vuoden ajan, riippuen tarjolla olevasta koulutuksesta omalla työllisyysalueella. Kielikoulutus alkaa yleensä alkeistasolta. Yhden vuoden opiskelun jälkeen kielitaitotaso voi keskimäärin edetä tasolle A2.2: Silloin kielen oppija selviytyy keskustelussa vain tutuista asioista ja osaa kertoa vain lyhyesti.
- On hyvä muistaa, että kielen oppiminen on yksilöllistä. Joku oppii nopeasti ja kieli kehittyy paremmin kuin toisella, jonka oppimiskyky on hitaampaa. Moni kielenoppija ei saavuta yhden vuoden opinnoilla tasoa A2.2, kun taas joku toinen voi edetä pidemmälle.
- Kielen oppiminen jatkuu kielikoulutuksen jälkeen yleensä omaehtoisesti. Tarjolla voi olla myös esimerkiksi Polku-opintoja, jotka ovat eräänlainen silta kielikoulutuksesta kohti ammatillisia opintoja.
- Monen maahan muuttaneen pitää opiskella Suomessa uusi ammatti, koska kotimaassa hankitulla osaamisella ei työllisty täällä. Ammatillisessa koulutuksessa kielitaito testataan hakuvaiheessa: Useimmissa tutkinnoissa kielitaitotason tulee olla vähintään B1.1. eli taso, jossa kielen oppija selviytyy arjen tilanteissa. Joihinkin tutkintoihin tai yksittäisiin tutkinnonosiin voi päästä kielitaitotasolla A2.2.

Ammatillisten opintojen aikana vieraskieliset opiskelijat saavat suomen kielen opetusta osana ammatillisia opintoja. Kun kielen opiskelu yhdistyy ammatin opiskeluun, se on monelle hyvin motivoivaa ja palkitsevaa. Kieli kehittyy opintojen myötä, mutta alkuvaiheessa ollaan siis usein kielitaitotasolla A2.2 – B1.1.

Kieltä oppii kuuntelemalla ja käyttämällä sitä. Kielen oppiminen vie aikaa. Nyt on taas hyvä muistella hetki sinun omaa kielenoppimista kouluaikana. Olisitko ollut valmis aloittamaan ammatilliset opinnot ruotsin kielellä yhden tai kahden vuoden kielen opintojen jälkeen?

- Kielitaitotasolla A oleva opiskelija tarvitsee paljon apua suomen kielessä.
- Tasolla B1 opiskelija tarvitsee edelleen tukea suomen kielessä, vaikka pärjää jo paremmin.
- Tasolla C opiskelija osaa suomen kieltä erinomaisesti.

Kun vieraskielisen työssäoppijan tai työkaverin kielitaidon taso on noin A2,

Opiskelija

- Ymmärtää vain lyhyitä, helppoja viestejä.
- Puhuu vain tutuista asioista, työn asioista vain vähän.
- Käyttää lyhyitä lauseita puhuessaan.
- Lukee lyhyitä ja helppoja tekstejä.
- Kirjoittaa vain lyhyitä muistiinpanoja.

Työpaikkaohjaajan on silloin ohjauksessa hyvä muistaa nämä asiat

- Puhu hitaasti ja käytä helppoa suomea (selkeää suomea).
- Toista asioita tarvittaessa.
- Äännä sanat selvästi.
- Anna opiskelijan käyttää apuvälineitä tekstien ymmärtämiseen.
- Käytä selkeitä sanoja ja kerro asiat helpolla tavalla.

1.4. Kielitaito kehittyy työpaikalla

Työpaikka on tärkeä paikka kehittää kielitaitoa ja ammattitaitoa.

Kun vieraskielinen opiskelija tulee työssäoppimaan sinun työpaikallasi, hän oppii siellä

1. Ammattia
2. Suomen kieltä
3. Ammatin sanastoa
4. Työelämätaitoja.

Ota nämä kaikki huomioon, kun ohjaat häntä.

Ammatillinen kielitaito kehittyy työssä

Jokaisessa ammatissa tarvitaan ammatillista kielitaitoa. Mieti hetki, mitä kaikkea on se ammatillinen kielitaito, jota tarvitaan sinun työpaikallasi? Se voi liittyä esimerkiksi työvaiheisiin, työvälineisiin, ohjeiden ymmärtämiseen, asiakaspalveluun ja niin edelleen.

Ammattikieltä opitaan oppilaitoksessa ennen työelämäjaksoa, mutta se ei yksin riitä. Ammatillinen kielitaito on paljon enemmän kuin vain ammattisanaston opettelua. Se tarkoittaa, että osaa käyttää kieltä oikeassa työssä oikeissa erilaisissa tilanteissa.

Ammatillinen kielitaito ei siis ole ”kyllä” tai ”ei”: Jos opiskelija ei osaa vielä ammatillista kieltä, se ei tarkoita, ettei hän voisi sitä oppia. Ammatillinen kielitaito on taito, joka kehittyy jatkuvasti. Monelle työssäoppijalle työpaikka on siis paras paikka kielen oppimiseen.

Työpaikalla voidaan vaikuttaa siihen, miten opiskelija oppii ammattia, suomen kieltä, ammatikieltä ja työelämätaitoja. Kaikki ei ole aina kiinni pelkästään opiskelijasta.

Mieti hetki työpaikkasi erilaisia tilanteita.

- Kun perehdytät,
- annat ohjeita,
- ohjaat opiskelijaa:

Käytätkö helppoa vai vaikeaa suomen kieltä?

Suomen kieli on täynnä vaikeita sanoja. Miten esimerkiksi selität nämä sanat opiskelijalle tai uudelle työkaverille, jonka suomen kielen taito on vasta alkeistasolla?

- Taukotila
- Perehdyttäminen
- Työturvallisuus?

Tässä selityksiä selkeällä suomen kielellä.

- Taukotila on paikka, jossa työntekijä voi levätä ja syödä.
- Perehdyttäminen on sit. että uudelle työntekijälle näytetään ja kerrotaan, mitä työssä tehdään ja miten se tehdään hyvin ja turvallisesti.
- Työturvallisuus tarkoittaa, että työpaikka on turvallinen eikä siellä satu vahinkoja.

Vinkki: Selkokeskuksen sivuilla on [Työelämäsanastoa selkokielellä](#).

Millaisia ammattisanoja sinun työssäsi tarvitaan? Valitse niistä muutama tärkein. Mieti, miten selittäisit nuo sanat ihmiselle, joka opettelee vielä suomea? Kokeile parin kanssa, mieltikää yhdessä työpaikan kahvipöydässä tai sen vieraskielisen työkaverin kanssa.

Kertomasi viesti ei mene aina kuitenkaan perille. Näin voi tapahtua kenen tahansa kanssa. Parisuhde lienee tästä paras esimerkki. Ihmisiä me kaikki vain olemme.

Kun siis puhut tai kirjoitat, toinen voi käsittää viestin eri tavalla: Mitä sanoit voi olla eri asia, kuin mitä tarkoittit.

Tähän väliin on hyvä ottaa esiin monille tuttu Osmo A. Wiion viestinnän laki: ”Viestintä epäonnistuu aina, paitsi sattumalta”. Se voi lohduttaa meitä kaikkia.

Kun opastat ja ohjaat maahan muuttanutta työkaveria, muista sanallisen viestinnän eli puhumisen rinnalla myös sanaton viestintä.

- Sanaton viestintä tarkoittaa esimerkiksi ilmeitä, eleitä ja etäisyyttä toiseen ihmiseen.
- Emme aina huomaa itse omaa sanatonta viestintäämme. Sitä on enemmän kuin sanallista.
- Jos sanallinen ja sanaton viesti ovat ristiriidassa, ihmiset luottavat enemmän sanattomaan viestiin.
- Sanaton viestintä riippuu kulttuurista.
- Esimerkiksi hiljaisuus voi tarkoittaa eri asioita eri kulttuureissa.

Maahan muuttaneet kertovat itse, miten sanattoman viestinnän vastaanottaminen vahvistuu heillä. Tämä on aivan ymmärrettävää: Kun oma suomen kielen taito on vasta kehittymässä, niin katsot tarkemmin toisen ihmisen ilmeitä ja eleitä.

Suomalaiset käyttävät suhteellisen vähän ilmeitä ja eleitä keskustellessaan toisen kanssa. Tämä voi aiheuttaa ihmettelyä, jos ohjaaja esimerkiksi antaa palautetta opiskelijalle niin, että hänen oma ilmeensä on neutraali samanlainen sekä myönteisen että korjaavan palautteen aikana.

Kielitietoinen työpaikka tarkoittaa sitä, että opiskelijalla on hyvät mahdollisuudet oppia turvallisesti kokemassaan työpaikassa yhtä aikaa sekä kieltä että ammattia.

Kielitietoinen työpaikka, esimerkiksi

- Suhtautuu myönteisesti opiskelijan tai vieraskielisen työntekijän kehittyvään kielitaitoon.
- Hyödyntää työpaikan keskustelutilanteita kielen oppimiseen.
- Tietää, millainen kielitaito riittää eri tehtäviin:
 - Milloin työntekijä osaa toimia itsenäisesti.
 - Milloin työntekijä tarvitsee apua.
- Varmistaa, että kaikki työntekijät tuntevat kuuluvansa joukkoon, vaikka heidän kielitaitonsa olisi erilainen.
- Tietää, mitä kieliä työntekijät osaavat.
- Huomaa kieleen liittyviä haasteita ja ratkaisee niitä yhdessä työntekijöiden kanssa.

Millainen on kielitietoinen ohjaaja? Hän, esimerkiksi

- Huomaa, millaista kieltä hän itse käyttää.
- Valitsee sanat ja ilmaisut, joita opiskelija ymmärtää.
- Ottaa huomioon, että kielitaito kehittyy:
 - Aloittaa helpolla suomella ja siirtyy vähitellen ammattikieleen.
- On myös oman alan kielen opettaja.

Katso vielä TOKASA-hankkeessa tehty video [9. Kielitietoinen opiskelijan ohjaus](#). Video sijoittuu hoiva-alalle, mutta se on sovellettavissa myös muille aloille.

1.5. Vinkkejä kielen tukemiseen työpaikalla

Kaikki tähän mennessä kertamani on ollut johdantoa tähän osuuteen. Tähän mennessä olet saanut tietoa siitä, miksi opiskelija voi tarvita tukea kielitaidon kehittämisessä.

Kerron sinulle nyt, miten voit ohjata vieraskielistä opiskelijaa.

Muista, että kielitaito kehittyy parhaiten työpaikalla. Tässä siis sinulle ja koko työyhteisölle vinkkejä siihen, miten voitte tukea vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän kielen kehittymistä. Sama materiaali löytyy myös lyhyenä kopioitavana versiona ”Kielitietoinen ohjaus ja selkeä suomi työpaikalla”.

1. Puhu selkeästi ja rauhallisesti

- Käytä helppoja ja tavallisia sanoja.
- Älä käytä murretta, slangia tai vaikeita sanontoja.
- Puhu yhdestä asiasta kerrallaan.
- Puhu rauhallisesti ja pidä luonteva tahti.
- Pidä taukoja ja katso puhujaa silmiin.
- Muista: Kehittyvä kielitaito ei tarkoita, että henkilö olisi huono työssään.

2. Yhdistä puhe, tekeminen ja näyttäminen

- Puhu, vaikka opiskelija ei ymmärtäisi kaikkea. Näin hän kuulee tärkeitä, työssä tarvittavia sanoja.
- Käytä kaikki tilanteet oppimiseen: Näytä, selitä, käytä kuvia ja kerro esineiden nimet.
- Uusia sanoja ja kieltä opitaan parhaiten silloin, kun niitä käytetään oikeassa työssä.

Kokeile opiskelijan kanssa tätä menetelmää:

- Näytä ja kerro tekeminen.
- Esimerkiksi kerro:
 - Mitä teet
 - Miksi teet
 - Mitä työvälinettä käytät
 - Miten teet.

Vuorottele puhumista ja näyttämistä. Kokeile esimerkiksi näin:

- ”Minä teen, sinä katsot”.
- ”Minä teen, sinä autat”.
- ”Sinä teet, minä autan”.
- ”Sinä teet, minä katson”.

3. Toistaminen auttaa oppimaan.

- Toista tärkeät sanat ja asiat monessa tilanteessa.
- Puhu samasta asiasta monta kertaa. Käytä välillä eri sanoja.
- Anna esimerkkejä käytännön tilanteista.
- Kirjoita ohjeita. Tee sanalistoja. Ota kuvia. Laita työvälineisiin muistilappuja, joissa on välineen nimi.

4. Kysyminen ja ymmärtämisen varmistaminen

Työpaikoilta saatu palaute vahvistaa jatkuvasti samaa: Vieraskielisen opiskelijan ymmärtämisen varmistaminen on yksi suurimpia haasteita työssäoppimisen aikana. Se on vaikea asia myös opiskelijalle.

Kun puhut kielenoppijan kanssa, on tärkeää varmistaa, että hän ymmärtää ohjeet ja tiedot.

Älä kysy vain: ”Ymmärrätkö?”

- Tämä kysymys voi olla vaikea ja oppija voi vastata ”kyllä”, vaikka ei oikeasti ymmärtäisi.
- Moni vieraskielinen kertoo, että se on hänelle erittäin hankala kysymys. On vaikeaa vastata ohjaajalle ”En ymmärrä”. Kukaan ei halua, että häntä pidetään tyhmänä.

Parempia tapoja varmistaa ymmärrys

- Kysy avoimia kysymyksiä, jotka ystävällisesti pakottavat oppijan kertomaan enemmän:
 - ”Kerro, mitä teet nyt?”
 - ”Kerro, miksi teet näin?”
- Näin kuulet, onko oppija oikeasti ymmärtänyt asian.
- Pyydä opiskelijaa
 - Selittämään ohje omin sanoin.

- Näyttämään tekemällä, mitä on oppinut.

Tämä kaikki vaatii vähän enemmän aikaa, jota monella työpaikalla ei ole koskaan ylimääräistä. Uskallan väittää kuitenkin, että tässä kohtaa käytetty aika maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti.

Katso vielä TOKASA-hankkeessa tehty video [11. Ymmärryksen varmistaminen](#). Se sijoittuu hoiva-alalle, mutta on sovellettavissa myös muille aloille.

Tässä sinulle esimerkkejä hyvistä kysymyksistä, joita voit käyttää, kun ohjaat opiskelijaa:

- **Mitä teet nyt?**
→ Oppija kertoo, mitä on tekemässä.
- **Mikä tämä on?**
→ Oppija nimeää esineen tai työvälineen.
- **Mitä teet seuraavaksi?**
→ Oppija miettii ja kertoo työn seuraavan vaiheen.
- **Kerro minulle, miksi teet näin.**
→ Oppija selittää tekemisensä tarkoituksen.
- **Näytä minulle ja kerro samalla, mitä teet.**
→ Oppija tekee työn ja selittää samalla.
- **Muistatko tämän työvälineen nimen?**
→ Oppija harjoittelee myös sanastoa.

5. Aikaa ja kärsivällisyyttä

Opiskelijat tietävät, että työpaikoilla on kiire. Silti heidän toiveenaan on, että heihin suhtaudutaan ymmärtäväisesti ja kärsivällisesti. He tekevät parhaansa oppiakseen yhtä aikaa kieltä ja ammattia.

- Anna siis opiskelijalle aikaa puhua ja ajatella, vaikka työpaikalla olisi kiire.
- Jaa ohjeet etukäteen ja käytä sanalistoja apuna.
- Keskity tärkeimpiin sanoihin ja fraaseihin.
- Siirry ammattikieleen ja uusiin käsitteisiin helpon kielen kautta.

6. Kielisopimus – Mikä se on ja miksi se on tärkeä?

Uutena käytäntönä työpaikalla voidaan tehdä opiskelijan kanssa kielisopimus.

- Kieltä oppii parhaiten arkisissa tilanteissa työpaikalla.
- Kielisopimus auttaa tukemaan kielen oppimista työssäoppimisen aikana.

Mikä on kielisopimus?

- Kielisopimus tarkoittaa:
 - Työssäoppimisen alussa työpaikkaohjaaja ja opiskelija käyvät keskustelun.
 - He sopivat, mitä kielellisiä tavoitteita opiskelijalla on työssäoppimisjakson aikana.
 - Sovitaan myös, miten opiskelijan kieltä saa korjata ja millaista palautetta hän toivoo.
- Keskustelussa kannattaa pohtia:
 - Mitä henkilökohtaisia kielenoppimisen tavoitteita opiskelijalla on?
 - Missä työtehtävissä ja arkisissa tilanteissa työpaikalla kieltä voi harjoitella?

- Hyöty:
 - Yhteinen sopimus selkeyttää odotuksia.
 - Opiskelija saa tukea sekä kielitaitoonsa että työn oppimiseen.
- Lisätietoa löytyy tarvittaessa linkin takaa Kielibuustin sivulta.

Kysymyksiä kielisopimuksen keskustelun pohjaksi.

Näet tällä sivulla esimerkkikysymyksiä, joita opiskelijan kanssa voidaan ottaa puheeksi.

- Liitteenä on Kielisopimuksen keskustelua varten pohja, jota työpaikalla voidaan hyödyntää ja tarvittaessa muokata omaan työpaikkaan sopivaksi.

Yksi ikuisuuskyseminen on, voiko vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän ymmärtämisen tukena käyttää apukieltä, esimerkiksi englantia.

- Jos asia on ajankohtainen, suosittelen sinua tutkimaan linkin takaa Kielibuustin sivua [Työpaikkojen erilaiset kieliratkaisut | Kielibuusti](#)
- Käy läpi myös tämän materiaalin osuus, jossa esitellään tekoälysovelluksia, joita voidaan käyttää apuna ymmärtämisen varmistamisessa.

Toivon, että sait uusia oivalluksia ja työkaluja vieraskielisen opiskelijan tai työkaverin kielen oppimisen tukemiseen. Ota niitä käyttöösi! Kerro niistä myös koko työyhteisöllesi. Kiitos!

2. Kulttuuri ja vuorovaikutus työpaikalla

2.1. Miksi kulttuuritietoinen ohjaus on tärkeää työpaikoilla?

Olemme aikaisemmin käsitelleet, mitä kielitietoinen ohjaus tarkoittaa ja miten sitä voi edistää työpaikalla. Nyt keskitytään siihen, mitä kulttuuritietoinen ohjaus tarkoittaa ja miksi myös se on tärkeää huomioida monikulttuurisessa työyhteisössä.

Suomi on monikulttuurinen maa

Suomi on, ja muuttuu, koko ajan monikulttuurisemmaksi. Vuoden 2024 lopussa Suomessa asui noin **610 000 vieraskielistä ihmistä**. Se on noin **11 prosenttia** koko väestöstä. Heistä Euroopan eri maissa syntyneitä on yli puolet. **(Huom. Tarkista uusimmat tilastotiedot esim. [Kototietokanta kertoo maahanmuuttajaväestöstä Suomessa | Kotoutuminen](#))**

Työikäisten määrä Suomessa kasvaa erityisesti maahanmuuton myötä. Monet uudet työntekijät ja opiskelijat ovat syntyneet muualla kuin Suomessa. He tulevat eri maista ja kulttuureista, ja heidän tapansa toimia voivat erota suomalaisista tavoista.

Ihminen oppii uusia tapoja ja mukautuu uuteen maahan ja sen työkulttuuriin, mutta se ei tapahdu hetkessä.

Väestö Etelä-Savossa vuonna 2024

Etelä-Savossa väestökehitys on ollut pitkään laskussa. Muuttoliike ulkomailta on kuitenkin tuonut alueelle uusia asukkaita. Vuonna 2023 Etelä-Savo sai enemmän muuttajia kuin pitkään aikaan. Ilman muuttoliikettä maakunnan väestökehitys olisi vielä heikompaa.

Etelä-Savossa asui vuonna 2024 yhteensä 7 574 muualla kuin Suomessa syntynyttä asukasta. Heistä kaksi kolmesta eli 65 % on syntynyt Euroopan eri maissa. Aasian eri maissa syntyneitä on noin joka neljäs, eli 27 %. Afrikan eri maissa syntyneitä on 4 %. Amerikassa syntyneistä on 2 % ja Oseaniassa 0,3%.

Syntymämaiden mukaan katsottuna Etelä-Savossa asuu eniten entisessä Neuvostoliitossa tai Venäjällä syntyneitä, 2600 henkilöä eli 34 % kaikista maahan muuttaneista. Ukrainalaisia Etelä-Savossa oli 835 eli 11 %. Aasiassa syntyneistä filippiiniläisiä oli 452 eli 6 % ja thaimaalaisia 317 eli 4 % kaikista Etelä-Savoon maahan muuttaneista.

Mitä kulttuuritietoinen ohjaus tarkoittaa?

Kulttuuritietoinen ohjaus tarkoittaa, että ohjaaja ymmärtää kulttuurien erilaisuutta ja osaa ottaa sen huomioon työssä. Ohjaajan ei tarvitse tietää kaikkea eri kulttuureista, mutta hänen on hyvä:

- olla avoin ja ystävällinen
- puhua selkeästi ja kunnioittavasti
- ymmärtää, että toimintatavat voivat vaihdella
- rohkaista kysymään ja keskustelemaan
- auttaa uutta työntekijää tai opiskelijaa sopeutumaan työpaikkaan

Kun ohjaaja huomioi ihmisten kulttuuritaustat, työ sujuu paremmin ja kaikilla on parempi olla työpaikalla. Kulttuuritietoinen ohjaus ehkäisee väärinkäsityksiä ja tukee hyvää yhteistyötä.

2.2. Mitä kulttuuri on?

Millainen on suomalainen kulttuuri? Mitä tarkoittaa ”olla suomalainen”?

Kulttuurien tarkastelu on hyvä aloittaa omasta kulttuurista. Millainen on sinun mielestäsi suomalainen kulttuuri? Mitä kaikkea tarkoittaa, että olet suomalainen?

Olemme saaneet tähän monia vastauksia kiertäessämme erilaisia työpaikkoja.

Suomalaisten työntekijöiden vastauksissa esille ovat nousseet esimerkiksi nämä asiat:

Sisu, sauna, rehellisyys, isänmaallisuus, periksiantamattomuus, tunnollisuus, hiljaisuus, perinteet, työnsankari, hissiin ei voi mennä naapurin kansaa, jurous, sisäänpäin kääntyminen, suomalainen ajattelu on erilaista kuin muissa maissa, mietitään mutta ei sanota ääneen, koskettaminen ei kuulu kulttuuriin, erilaiset kulttuurit maan sisällä ja jopa naapurikuntien välillä.

Maahanmuuttajataustaiset työntekijät ovat myös kertoneet omia ajatuksiaan suomalaisesta kulttuurista ja vertailleet sitä omaansa.

He vastasivat näin:

He kertoivat pitävänsä suomalaisesta kulttuurista, kielestä, musiikista. Ruoka on erilaista, mutta hyvää. Joku on oppinut juomaan kahvia. Suomalaiset ovat hiljaisia ja varautuneita. Moni on aluksi varautunut, mutta kun oppii tuntemaan, tulee läheiseksi. Suomalaiset ovat ystävällisiä mutta tarkkoja yksityisyydestään. Eroja löytyy myös esimerkiksi teitittelyssä, joka on käytössä ukrainalaisessa ja venäläisessä kulttuurissa.

Kuten huomaat, kysymykseen ei ole olemassa vain yhtä vastausta, tai oikeaa vastausta. Jokainen vastaus on yhtä oikea ja oikeutettu, koska se on henkilökohtainen ajatus ja kokemus suomalaisuudesta.

Onko teillä ollut työpaikalla kulttuurisia törmäyksiä?

Suomalaiset ja eteläsavolaiset työpaikat ovat olleet pitkään hyvin yksikulttuurisia. Muutos on kuitenkin käynnissä. Esimerkiksi hoiva-ala ja puhdistuspalveluala ovat jo jonkin aikaa rekrytoineet ja opetelleet työntekemistä muualta tulevien ammattilaisten tai täällä koulutettavien maahan muuttaneiden kanssa.

Onko sinun työpaikallasi ollut kulttuurisia törmäyksiä? Millaisista asioista ne ovat johtuneet?

Eräällä työpaikalla pohdittiin asiaa näin:

Törmäysten takana on usein kulttuuriin tai uskontoon liittyviä tekijöitä, joissa ajatellaan eri tavalla. Joskus toinen ei halua ymmärtää, mietti joku. Asioihin vaikuttaa ehkä enemmän se, että ihmiset ovat yksilöinä erilaisia. Perehdyttämisen todettiin olevan erittäin tärkeässä asemassa ja sillä voidaan taklata etukäteen mahdollisia kulttuurisia törmäyksiä. Haasteista selviää keskustelemalla ja näyttämällä. Kokemusta oli myös siitä, että työn tekeminen tiiminä vähentää ristiriitoja verrattuna siihen, että työtä tehdään yksin.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden mukaan törmäyksiä ei satu kovin isoissa asioissa. Kuulimme kuitenkin tilanteesta, jossa suomalainen työntekijä oli antanut kiireessä ja nopeasti puhuen ohjeita, eikä ollut tarkistanut ohjeiden ymmärtämistä, jolloin maahanmuuttajataustainen työntekijä ei

osannut toimia odotetulla tavalla. Tämä oli aiheuttanut paljon jälkipuheita ja harmistumisia puolin ja toisin. Jotkut kertoivat, että oman kulttuuritaustan pohjalta ei osata sanoa ”ei”, kun pyydetään tekemään jotain ylimääräistä: tämä johtaa kuormittumiseen ja väsymiseen työpaikalla.

Mitä kulttuuri siis on?

Katso lyhyt TOKASA-hankkeessa tuotettu video [Mitä kulttuuri on?](#) Se sijoittuu hoiva-alalle, mutta sen sisältö soveltuu muillekin aloille.

Kulttuurissa on näkyviä ja näkymättömiä osia

Kulttuuria on verrattu jäävuoreen. Pinnan päällä on näkyvä osa, joka on paljon pienempi kuin pinnan alla oleva näkymätön osa. Kulttuurissa on siis näkyviä ja näkymättömiä asioita.

Näkyvät asiat kulttuurissa on helppoa huomata. Niitä ovat esimerkiksi kieli, ruoka, vaatetus, käytöstavat, musiikki ja muu taide. Usein ajattelemme, että kulttuuri muodostuu vain näistä asioista.

Näkymättömät asiat kulttuurissa ovat hyvin syvällä jokaisessa ihmisessä. Emme välttämättä osaa edes itse tunnistaa tai kertoa niistä. Niitä ovat käyttäytymistavat, arvot, normit, uskomukset, asenteet, kommunikoinnin tavat, sukupuoliroolit ja niin edelleen. Tarvitset aikaa ja tutustumista toiseen ihmiseen, että voit ymmärtää niitä.

Samalla on hyvä muistaa, että yksikään kulttuuri ei pysy aina samanlaisena. Kulttuurit muuttuvat ajan mukana. Mieti, millainen Suomi oli sodan jälkeen 80 vuotta sitten? Tai miten Suomi ja suomalaisuus on muuttunut siitä, kun olit lapsi ja nuori? Maailma muuttuu koko ajan kovaa vauhtia, samoin käy myös kulttuureille joka puolella maapalloa.

Me olemme kaikki erilaisia – myös saman kulttuurin sisällä

Kulttuuri ei yksin vaikuta siihen, millaisia ihmisiä me olemme. Me olemme kaikki erilaisia – myös saman kulttuurin sisällä. Ihmisen erilaisuutta ja ainutlaatuisuutta voi tarkastella esimerkiksi näin:

- Olemme yksilöitä, joilla on oma luonne ja tapa olla. Meillä on oma persoonallisuus, oma ”minä”. Persoonallisuus määrittää paljon esimerkiksi sitä, olenko ulos- vai sisäänpäin suuntautunut, olenko nopea vai hidas oppimaan, olenko lahjakas matematiikassa tai liikunnassa ja niin edelleen.
- Samalla olemme kuitenkin oman kulttuurimme kasvatteja. Suomalaisina jaamme esimerkiksi isossa kuvassa samankaltaisia arvoja ja normeja keskenämme. Olemme myös osa monia ryhmiä, alakulttuureita. Esimerkiksi olemme suomalaisia, savolaisia, mikkeliäisiä, savonlinnalaisia, maaseudun kasvatteja, kaupunkilaisia, duunareita, koirankasvattajia, lätkähulluja, partiolaisia ja niin edelleen. Helsinkiläinen ja juvalainen, tai suomalainen ja thaimaalainen nuori ovat todennäköisesti saaneet erilaiset kulttuuriset lähtökohdat elämälleen.
- Kolmas tapa katsoa ihmisen erilaisuutta, tai tässä kohdassa samanlaisuutta, tulee siitä, että tällä maapallolla olemme kaikki ihmisiä. Me kaikki tunnemme samoja tunteita, kuten iloa, surua, rakkautta, pelkoa ja yhteenkuuluvuutta. Jokainen ihminen haluaa, että hänet hyväksytään ja että hän on arvokas sellaisena kuin on.

Kun työntekijä tulee Suomeen toisesta maasta, hän tuo työpaikalle mukanaan:

- Oman persoonansa eli sen, millainen hän on ihmisenä.
- Hän tuo mukanaan myös oman kulttuurinsa eli tavat, tottumukset ja ajattelutavan.
- Saamme siis työpaikalle kokonaisen ihmisen, emme vain auttavia käsiä tai juoksevia jalkoja.

Kerrataan vielä, mitä kulttuuri oikein on

- Kulttuuri on järjestelmä, jonka sisällä minusta tuntuu aivan normaalilta ja itsestään selvältä. Ajattelen: ”Totta kai tehdään näin!”
- Kulttuuri tekee ryhmistä erilaisia: Eri mailla ja eri alueilla on myös omat kulttuurit, jotka eroavat siitä, mihin minä olen tottunut. Kun törmään toisenlaisiin tapoihin, ajattelen: ”Onpa outoa!”
- Yleensä en huomaa omaa kulttuuriani, paitsi silloin, kun kohtaan toisenlaisen kulttuurin. Oma ”normaali” ei olekaan sitä toiselle. Ajattelen: ”Miten he voivat tehdä noin? Miksi he eivät tee näin?”

Suomalainen sauna on erinomainen esimerkki kulttuurista. Lähes jokaiselle suomalaiselle ihmiselle sauna on maailman luonnollisin ja normaalein asia. Saunalla on pitkät perinteet; ennen siellä on sekä synnytetty että pesty kuolleet läheiset. Sauna on monille edelleen lähes pyhä paikka, joka liittyy rentoutumiseen, puhdistautumiseen ja hyvään oloon. Saunaan mennään monta kertaa viikossa, yleensä oman perheen kanssa, ilman vaatteita. Uimahallin saunassa ei myöskään ole ongelmaa ottaa vaatteita pois, vaikka se on täynnä sinulle tuntemattomia ihmisiä.

Näin ei ole muualla maailmassa. Saunaan liittyvä alastomuus on monissa kulttuureissa erittäin vaikea asia hyväksyä tai edes ymmärtää. Joissain maissa saunoja on vain kuntosaleilla, joissa saunoessa pidetään pyyhettä tai vaatetusta, tai se voi liittyä bordelleihin. Meille itsestään selvä ja normaali asia, sauna, joutuu todella omituiseen valoon, kun sitä katsotaan oman maan tottumusten ja normien kautta.

Meidän mielestä oikea ja normaali tapa on siis se, mitä olemme oppineet omassa kulttuurissamme.

- Jokaisella meillä on sisäänkirjoitettu kulttuurinen koodi, joka ohjaa meitä elämässämme. Siksi voi olla vaikeaa ymmärtää, jos joku tekee asiat toisin – eri tavalla.
- Tämä on hyvä pitää mielessä, kun joudut tilanteeseen, jossa ihmettelet maahanmuuttajataustaisen työkaverin toimintaa tai ajattelua. Omasta kulttuurisesta koodista poisoppiminen työpaikalla ottaa aikaa.

2.3. Miten kulttuurierot näkyvät työpaikalla? Miten eroja voi yrittää ymmärtää?

Esittelen sinulle nyt erään tavan yrittää ymmärtää, miten kulttuurierot näkyvät työpaikalla, ja mistä kulttuurierot voivat johtua.

Katso ensin TOKASA-hankkeessa tehty lyhyt video ”[Kulttuuri vaikuttaa yksilöön](#)”. Se on tehty hoiva-alalle. Videossa on paljon yleistä asiaa, eli katso se, vaikka ala ei olisikaan omasi.

Miten kulttuurierot näkyvät työpaikalla?

Pohditaan nyt, miten kulttuurierot näkyvät työpaikalla. Ne voivat näkyä esimerkiksi tervehtimisessä, aikakäsityksessä, puhumisen tavassa, oma-aloitteisuudessa, suhtautumisessa esihenkilöön tai toiseen sukupuoleen, sekä yhteistyössä ja päätöksenteossa.

Tutkijat ovat selvittäneet, miten kulttuurit eroavat ja muistuttavat toisiaan

Esittelen sinulle nyt yhden tutkimuksen selityksiä siitä, miten kulttuurit eroavat ja muistuttavat toisiaan. Koska kaikkien kulttuurien omaksuminen on mahdoton tehtävä, tämä tapa yrittää ymmärtää toisesta kulttuurista työkaveriksi tulevaa on oikein käyttökelpoinen ja kiinnostava. Hollantilainen Geert Hofstede tutki asiaa jo 1970-luvulla. Tutkimusta on jatkettu ja päivitetty viimeksi vuosina 2022-2023.

Kulttuureja on verrattu toisiinsa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

1. Yhteisöllisyys vai yksilöllisyys:

- Onko tärkeämpää toimia yhdessä vai itsenäisesti?

2. Valta ja johtaminen:

- Onko yhteiskunnan eri johtajilla paljon valtaa? Kuinka alaiset suhtautuvat johtajiin?

3. Arvot:

- Korostaako kulttuuri kovia arvoja, kuten kilpailua ja menestystä, vai pehmeitä arvoja, kuten huolenpitoa ja tasa-arvoa?

4. Epävarmuus:

- Hyväksyykö kulttuuri helposti muutokset ja epävarmat tilanteet, vai haluaako se pysyvyyttä ja selkeitä sääntöjä?

5. Aikakäsitys:

- Onko aika tarkkaa ja suunniteltua, vai joustavaa ja hetkessä elävää? Miten tulevaisuuteen suhtaudutaan?

Kerron nyt sinulle, miten nämä voivat näkyä juuri sinun työpaikallasi.

Kulttuurit voivat olla yksilöllisiä tai yhteisöllisiä.

Mikään kulttuuri ei ole puhtaasti yksilöllinen tai yhteisöllinen, mutta niissä painottuu enemmän tai vähemmän yksilölliset tai yhteisölliset piirteet.

Työpaikalla se voi näkyä tällaisina asioina:

Yksilöllisessä kulttuurissa, kuten esimerkiksi Suomessa:

- Jokainen työntekijä vastaa omasta työstään itse.
- Työtä tehdään itsenäisesti, ilman jatkuvaa ohjausta.
- Työntekijällä on vapaus ja myös vastuu tehdä päätöksiä.
- Esimies voi kysyä: ”Mitä mieltä sinä olet tästä?” – oma mielipide on tärkeä.

Yhteisöllisessä kulttuurissa, joita maailman kulttuureista on suurin osa, noin 70 %:

- Perhe ja suku menevät työn edelle. Esimerkiksi kesken työpäivän voi lähteä hoitamaan perheasioita.
- Yhteisö voi auttaa yksilöä työtehtävissä ja tulla työpaikalle tekemään töitä sinun puolesta. Jos perheen äiti on sairastunut, mies voi ajatella oman hyvin yhteisöllisen kulttuuritaustansa pohjalta, että hänen täytyy mennä työpaikalle tekemään vaimonsa työt.
- Itseohjautuvuus voi tuntua oudolta tai jopa väärältä. Välillä työnantajilta kuulee palautetta siitä, miten opiskelija ei osaa tarttua oma-aloitteisesti seuraavaan tehtävään. Useissa kulttuureissa se voi olla jopa kiellettyä, eli hän odottaa yhteisöllisesti ohjeita muilta.

- Päätökset tekee esihenkilö tai ryhmä, ei yksilö yksin. Yhteisöllisessä kulttuurissa yksilön tehtävä ei ole tehdä päätöksiä, vaan noudattaa annettuja ohjeita.
- Mielipiteitä ei aina sanota suoraan, ettei loukata toista. Mielipiteen kysyminen voi siis asettaa työntekijän hankalaan tilanteeseen.
- Puhe voi olla hienovaraista ja kohteliasta. Tavoitteena on säilyttää rauha ja hyvä ilmapiiri. Ei haluta olla hankalia.

Tunnistatko nyt tilanteita, joissa toisesta kulttuurista tullut on käyttäytynyt yhteisöllisen kulttuurin tapojen ja normien mukaan, mutta se on aiheuttanut sinussa ihmetystä?

Yhteisöllisiä ja yksilöllisiä maita

Näet tässä kuvassa esimerkkejä joistain maista, jotka on pisteytetty ja asetettu janalle. Mitä pienempi pistemäärä, sitä yhteisöllisempi maa ja kulttuuri. Mitä isompi pistemäärä, sitä yksilöllisempi maa ja kulttuuri.

Kuten huomaat, Suomi on reilusti yli puolen välin kohti yksilöllistä kulttuuria, mutta ei kuitenkaan samassa kuin Ruotsi, Iso-Britannia, Australia ja USA. Yksilöllinen kulttuuri näyttää liittyvän vahvemmin länsimaihin.

Yhteisöllisyys on vahvaa esimerkiksi Afganistanissa, Myanmarissa, Thaimaassa, Ukrainassa, Filippiineillä ja Venäjällä.

Samalla kun katsot pisteytyksiä, muista, että kulttuurit muuttuvat koko ajan ja kukaan ihminen ei ole puhtaasti oman kulttuurinsa edustaja.

Valta ja johtaminen työpaikalla

Toinen näkökulma tarkastella kulttuurien välisiä eroavuuksia on kulttuurin tapa suhtautua valtaan ja johtamiseen.

On olemassa hyvin autoritaarisia maita, hyvin demokraattisia maita, ja paljon siltä väliltä.

Demokraattisissa maissa, joissa valtaerot tavallisen kansalaisen ja valtaa pitävien välillä ovat hyvin pieniä ja johtajiin suhtaudutaan matalalla kynnyksellä, se voi näkyä työpaikalla tällaisena:

- Esihenkilöihin on helppoa ottaa yhteyttä. Johtajaa sinutellaan.
- Työpaikalla ei ole jyrkkiä hierarkioita eli tasoeroja.
- Tiimityö ja jokaisen panos on tärkeä.
- Tasa-arvoa ja avointa puhetta arvostetaan.
- Oma-aloitteisuus on tärkeä arvo.
- Viestintä on epämuodollista ja suoraa.
- Työntekijöitä kuunnellaan päätöksiä tehdessä.
- Voit puhua esihenkilön kanssa ilman pelkoa seurauksista.

Silloin kun kulttuurissa valtaerot ovat suuria, eli johtajat ovat kunnioitettuja, jopa pelottavia ja hyvin kaukana tavallisen kansalaisen arjesta, se voi näkyä työpaikalla tällaisena:

- Esihenkilöön suhtaudutaan hyvin kunnioittavasti - Omia mielipiteitä ei aina uskalleta sanoa, eikä niitä myös kysyä. Esihenkilölle voidaan tuoda lahjoja siinä toivossa, että se edistäisi omaa asemaa.

- Työpaikalla noudatetaan tarkkoja sääntöjä ja muodollisuutta. Tämä näkyy esimerkiksi vaatetuksessa, puhuttelussa, arvoasetelmissa, nokkimisjärjestyksessä, työssä etenemisessä, palkkauksessa, kokouksissa ja niin edelleen.
- Vastuu on esihenkilöillä ja johtajilla. Esihenkilö tekee päätökset yksin eikä keskustele. Jos suuren valtaetäisyyden kulttuurin omaavalta työntekijältä kysytään hänen mielipidettään työhön liittyvästä asiasta, hän voi kokea, että esihenkilön täytyy olla epäpätevä ja kykenemätön tekemään itse päätöksiä: muuten esihenkilö ei keskustelisi asiasta minun kanssani.
- Työntekijä tekee vain sen, mitä on määrätty – ei enempää.
- Oma-aloitteisuus ei ole toivottua. Kuten huomaat, sama ilmiö liittyi myös hyvin yhteisölliseen kulttuuriin.
- Ihmiset voivat suhtautua eri tavalla miehiin ja naisiin työntekijöinä. Naisten johtamistaitoihin ei ehkä luoteta, ja siksi esihenkilönä tai johtajana toimivan naisen ohjeet ja pyynnöt saattavat jäädä huomioimatta. Jos nainen on vielä nuori nainen, tässä voi olla todellisen ongelman paikka.
- Vain ylemmässä asemassa olevan ohjeita noudatetaan. Työkaverin ohjeet saatetaan silloin sivuuttaa.
- Valtakulttuuri voi olla todellista sekä ylös että alaspäin: Jos uusi työntekijä on iältään vanhempi, hän voi ajatella ”Nuoremmat työntekijät voivat hoitaa nuo ikävämmät työt”.

Käsitys vallasta asteikolla 0-100

Näet tässä kuvassa taas eri maita pisteytettynä: mitä pienempi pistemäärä, sitä pienemmät valtaerot ja tasa-arvoisempi maa. Mitä suurempi pistemäärä, sitä suuremmat valtaerot ja vahvempi auktoriteettien arvostus.

Tämän mukaan Pohjoismaat ovat hyvin tasa-arvoisia. Valtaerot ovat suuria esimerkiksi Afganistanissa, Venäjällä, Filippiineillä ja Ukrainassa. Samalla on taas hyvä muistaa, että kulttuurit muuttuvat koko ajan ja kukaan ihminen ei edusta puhtaasti omaa kulttuuriaan.

Arvot: Feminiininen ja maskuliininen kulttuuri

Kolmantena katsomme eri maita sen kautta, edustaako maan kulttuuri feminiinisiä eli pehmeitä arvoja, vai maskuliinisia eli kovia arvoja. Kulttuurissa on usein piirteitä molemmista.

Jos kulttuurissa on enemmän vallalla pehmeät arvot, ne voivat näkyä myös työelämässä näin:

- Yhteistyö ja tiimityö ovat tärkeitä.
- Päätöksiä tehdään yhdessä, kaikkia kuunnellaan.
- Johtajat ovat tukijoita, eivät käskijöitä.
- Työ joustaa: on perhevapaita ja mahdollisuus vaikuttaa työaikaan.
- Työhyvinvointi ja työntekijöiden jaksaminen on tärkeää.
- Naiset voivat edetä, ja etenevät, johtotehtäviin.
- Mahdollisuudet pidetään tasapuolisina kaikille.
- Vähemmän kilpailua, enemmän toisten tukemista.
- Työntekijöiden tyytyväisyys on tärkeää.

Jos kulttuurissa on taas enemmän vallalla kovat arvot, ne voivat näkyä myös työelämässä näin:

- Kilpailu, tulospalkkiot ja bonukset korostuvat.
- Tulos ja suoritus mitataan: myynti, tuotanto, tehokkuus.

- Tärkeää on edetä uralla ja menestyä.
- Pitkät työpäivät ja työn asettaminen etusijalle, vapaa-ajan uhraaminen.
- Työpaikalla on selkeät hierarkiat.
- Johtajia ja menestystä korostetaan – sankarit nostetaan esiin.

Pehmeät ja kovat arvot asteikolla 0-100

Pehmeät arvot yhteiskunnassa ovat saaneet tässä pienimmät pisteet, kovimmat arvot yhteiskunnassa suurimmat pisteet.

Pohjoismailla on vahvasti samat pehmeät arvot: tärkeää on yhteistyö ja tasa-arvo, elämänlaatu ja hyvinvointi sekä matala kilpailuhenkisyys. Suomi on kuitenkin tässä selvästi kauempana esimerkiksi Ruotsia. Kovimmat arvot ovat Japanissa, jossa tärkeää on menestys, kilpailu, kunnianhimo, kova työnteko ja saavuttaminen.

Aikakäsitys ja sen näkyminen työkuulttuurissa

Neljäntenä kulttuurisena tekijänä katsotaan vielä aikakäsitystä. Länsimaissa aika on hyvin rajallista ja sitä halutaan käyttää tehokkaasti. Monissa Latinalaisen Amerikan, Etelä-Euroopan, Afrikan ja Aasian maissa aikaan suhtaudutaan paljon rennommin: Aika ei lopu koskaan, sitä virtaa aina lisää ja huomenna voidaan aloittaa asia uudestaan.

Aikakäsitys voi näyttäytyä työpaikalla tällaisena:

Kun aika on rajallista,

- Kello ja kalenteri ovat tärkeitä.
- Aika pitää käyttää hyvin.
- Arvostetaan aikataulujen noudattamista, täsmällisyyttä, tehtävien suorittamista yksi kerrallaan. Työ alkaa esimerkiksi tasan klo 8.00, ja silloin tulee olla jo työvaatteet päällä valmiina aloittamaan. Töistä ei lähdetä pois milloin sattuu, vaan tasan työajan mukaan.
- Myöhästyminen on huonoa käytöstä.
- Suunnitelmien muuttaminen viime hetkellä ei ole kunnioittavaa toista kohtaan.

Kun aika ei lopu koskaan,

- Eletään tässä ja nyt.
- Aikaa tulee aina lisää.
- Aika on joustavaa, se virtaa eteenpäin.
- Perinteet ja perinteiset arvot ovat tärkeitä.
- Tyypillistä tehdä useita asioita samanaikaisesti.
- Tapaamisajat ovat noin-aikoja.
- Myöhästymiset ja suunnitelmien muutokset eivät aiheuta negatiivisia reaktioita; ne kertovat joustavuudesta ja sopeutumiskyvystä.

Suora ja epäsuora viestintä ja sen näkyminen työkuulttuurissa

Kulttuuri voi näkyä vahvasti myös siinä, miten keskustelemme toistemme kanssa työpaikalla. On olemassa suoran viestintätyylin kulttuureja, ja epäsuoran viestintätyylin kulttuureja.

Suomi on hyvin vahvasti suoran viestintätyylin maa. Smalltalkia meillä ei juuri harrasteta. Se näkyy esimerkiksi tällaisina asioina:

- ”Suoraan asiaan.”
- Viestintä on avointa, suoraa, yksinkertaista ja selkeää.
- ”Sanon, mitä tarkoitan.”
- Odotetaan, että asiat sanotaan suoraan ja että tärkeät tiedot annetaan ymmärrettävästi ilman piilomerkityksiä.

Suora viestintätyyli on yleistä Suomen lisäksi esimerkiksi Yhdysvalloissa, Saksassa, muissa Pohjoismaissa ja Kanadassa.

Epäsuoran viestintätyylin maissa viestit ilmaistaan hienovaraisesti ja paljon jätetään rivien väliin. Silloin kuulijan pitää ymmärtää paljon taustatietoa ja ei-sanallisia vihjeitä. Epäsuora viestintätyyli näkyy esimerkiksi tällaisina asioina:

- Ei suoria viestejä.
- Lämmittelykeskustelu on tärkeä ennen asiaan menemistä.
- Keskustelussa pidetään yllä hyviä suhteita ja harmoniaa.
- Paljon sanatonta viestintää.
- Viestin merkitys löytyy asiayhteydestä, sävyistä ja eleistä: Kuulija tulkitsee, mitä tarkoitetaan.
- Viestintä on hienovaraista ja monimutkaista, ja viestin merkitys on usein piilotettu tai epäsuora.

Epäsuora viestintätyyli on yleistä esimerkiksi monissa Aasian ja Etelä-Amerikan maissa.

Kun suoran ja epäsuoran viestintätyylin kulttuurien edustajat työskentelevät samalla työpaikalla, on mahdollista, että arjessa tapahtuu väärinymmärryksiä. Suomalaiset työntekijät saattavat pitää epäsuoraa viestintää epäselvänä tai jopa epärehellisenä. Toisaalta epäsuoran viestintätyylin kulttuureista tulevat voivat kokea suomalaisen suoran viestinnän töykeänä tai epäkohteliaana.

2.4. Miten kulttuurierot vaikuttavat työpaikalla?

Kulttuurisia törmäyksiä

”Esimerkiksi hoitoalalla erilainen työ- ja hoitokulttuuri törmäävät: suomalaiset hoitajat ajattelevat, että eivät ne osaa yhtään mitään.”

Näin sanoi Turkissa syntynyt, Saksassa elänyt ja Suomeen vuonna 2004 muuttanut sairaanhoitaja, joka on erikoistunut monikulttuurisuuteen sosiaali- ja terveysalalla.

Kun kulttuurit törmäävät, se voi synnyttää ihmisissä monenlaisia tunteita: turhautumista, kuormittumista, vähättelyä, puolustautumista ja niin edelleen.

Osaatko? Ymmärrätkö?

Moni maahan muuttanut haluaa välttää viimeiseen saakka sen, että hän myöntää, ettei osaa tai ei ymmärrä. Oman kulttuurisen koodinsa takia hän ei voi menettää kasvojaan.

”Onko tällainen yhdistelmä sinulle tuttu?”

- ”Joo, Yes! (No ainakin pölynimuri oli edellisessä paikassa. Ei nyt ihan tällaista.)”

”Olet siis käyttänyt? Ja osaat vaihtaa laikat ja huoltaa?”

- ”Jooo-o... (Tutkin sitten rauhassa, Kaikki täällä varmaan osaa näitä käyttää...)”

Miten sinä ratkaisisit tilanteen niin, että työntekijä ei menetä kasvojaan ja yhdistelmäkoneen käytön ja huoltamisen osaaminen varmistetaan? Riittääkö, että osaaminen varmistetaan kysymällä?

Myös sanaton viestintä vaikuttaa ja on kulttuurisidonnaista

Kun opastat ja ohjaat työpaikalla toisesta kulttuurista tulevaa opiskelijaa tai työkaveria, muista, että myös sanaton viestintä vaikuttaa ja on kulttuurisidonnaista.

- Ilmeet:
 - Kasvojen ilmeitä on kaikissa kulttuureissa: ilo, suru, viha, pelko, inho, yllätys.
 - Ilmeiden merkitykset vaihtelevat eri kulttuureissa.
 - Kulttuurien välillä on eroja myös siinä, kuinka avoimesti ja missä tilanteissa näitä tunteita näytetään.
- Eleet:
 - Eleiden merkitykset vaihtelevat eri kulttuureissa.
 - Esimerkki: Pään nyökäytys: Länsimaissa tarkoittaa myöntymistä, joissain osissa Etelä-Aasiaa kieltäytymistä.
- Toisen ihmisen sanattoman viestinnän tulkitseminen on taitolaji!
- Ja väärin menemisen mahdollisuus on hyvin todennäköinen.

Tässä vanha kuva Ilta-Sanomista.

Hyvä esimerkki sitä, että niin sanotut kansainväliset käsimerkitkään eivät tarkoita kaikissa maissa samoja asioita. Voit tahtomattasi loukata toista ihmistä, kun et tiedä merkin tarkoitusta. En siis suosittele käyttämään ulkomaan reissulla OK-merkkiä ainakaan Kreikassa tai Brasiliassa, kun olet syönyt hyvän illallisen ja tarjoilija kysyy, maistuiko ruoka. Ehkä ei kannata myöskään antaa palautetta työssäoppijalle käsimerkeillä.

Haasteita kulttuurienvälisessä viestinnässä

Kulttuurienvälisessä viestinnässä työpaikalla voi tulla erilaisia haasteita. Kun niistä on tietoinen, niin niitä osaa paremmin myös välttää.

Kokosin tähän yhteenvetona niistä tärkeimmät:

Väärinkäsitykset ja oletukset

- Oletan, että toinen ymmärtää viestini, esimerkiksi kertomani ohjeen tai pyynnön, samalla tavalla kuin minä itse.
- Väärinkäsityksiä tulee, kun tulkitsemme viestejä omien kulttuuristen silmälasien kautta.

Sanattoman viestinnän erot

- Eleet, ilmeet ja kehon kieli voivat tarkoittaa eri asioita eri kulttuureissa.

- Suomalaisessa kulttuurissa kasvaneina me voimme olla hyvin vähäeleistä ja vähäilmeistä. Meitä voidaan pitää juroina ja epäystävällisinä, vaikka emme sitä omasta mielestämme ole millään tavalla.
- Sanattoman viestinnän tulkintaa tapahtuu molempiin suuntiin, oman kulttuurisen koodin pohjalta.

Kieli ja sanavalinnat

- Vaikka puhumme samaa kieltä, sanat voivat tarkoittaa eri asioita eri taustoista tuleville.
- Esimerkiksi huumori, suoruus tai kohteliaisuus voivat näkyä eri tavoin. Suomalainen huumori ei välttämättä aukea muualta tulleelle hetkessä. Tai suomalainen tapa antaa rehellistä palautetta voi tuntua epäkohteliaalle henkilöstä, joka ei ole tottunut niin suoraan puheeseen.

Valtaetäisyys ja hierarkia

- Kulttuuri voi vaikuttaa siihen, kuka saa puhua, kenelle, miten suoraan ja missä tilanteessa.

Suurin osa ristiriidoista syntyy väärinkäsityksistä

Olemme aina vaan ihmisiä työpaikoillamme. Työ on usein kiireistä ja kiireessä syntyy väärinkäsityksiä. Väärinkäsitykset ovat loistava kasvualusta erilaisille törmäyksille ja ristiriidoille erityisesti silloin, kun kulttuurit kohtaavat työpaikalla.

Tässä mahdollisia konfliktien syitä työpaikalla:

- Suomalainen vähäpuheisuus ja ilmeettömyys voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä.
 - Emme ehkä aina itsekään ymmärrä, miten oudolta vähäpuheisuutemme ja ilmeettömyytemme voi vaikuttaa. Eräs opiskelija kertoi, miten hämmentävää hänelle on se, että työpaikkaohjaajalla on aina sama neutraali perusilme, kun hän keskustelee tai antaa palautetta. Ilmeestä opiskelija ei osaa päätellä, menikö opittu asia hyvin vain huonosti.
- Piilo-odotukset ja työpaikan kirjoittamattomat säännöt.
 - Esimerkiksi: ”Näin täällä kuuluu toimia”, vaikka sitä ei sanota ääneen.
- Erilaiset käsitykset työstä:
 - Ihmisillä voi olla erilainen koulutus, tausta tai näkemys siitä, miten työtä kuuluu tehdä.
- Erilaiset odotukset toisilta työntekijöiltä:
 - Odotetaan jotakin, mitä toinen ei ymmärrä tehdä – tulee pettymyksiä.
- Sosiaaliset tilanteet työpaikalla voivat olla vaikeita:
 - Esimerkiksi kahvitauot, juhlat tai keskustelut voi kokea eri tavalla.
- Vaikeaa sanoa ”Ei”.
 - Joku tekee enemmän kuin jaksaa tai suostuu, vaikka ei haluaisi.
- Tehdään tulkintoja toisen tekemisestä tai tekemättä jättämisestä.
- Arvotetaan asioita oman ennakkokäsityksen perusteella.
 - Tehdään päätelmiä ihmisen kulttuurin tai käytöksen pohjalta.
- Klikkiytyminen.

Miten ymmärrämme toisiamme paremmin?

- On luonnollista, että monikulttuurisella työpaikalla näemme ja ymmärrämme maailmaa oman kulttuurimme kautta – ”sinivalkeisten silmälasien läpi”, eli suomalaisesta näkökulmasta.

- On kuitenkin tärkeää muistaa, että myös muiden kulttuurien ihmisillä on oma tapa ajatella, toimia ja nähdä asiat.
 - Heillä on oma ”normaali”, oma kulttuurinen koodisto, joka ei välttämättä ole sama kuin Suomessa.
 - Se ei ehkä näy heti, mutta vaikuttaa taustalla.
- Suomalaisen työelämän ”normaalin” oppimiseen menee aikaa.
- Yhteisymmärrys ja hyvä yhteistyö syntyvät vain, kun olemme valmiita kohtaamaan toisemme avoimesti.
 - Monikulttuurisilla työpaikoilla meidän täytyy olla tekemisissä toistemme kanssa, kuunnella ja ymmärtää toista ihmistä.

Lyhyitä videoita aiheesta

Lopuksi vielä kaksi videota, joissa kootaan hyvin yhteen erilaisten kulttuurien vaikutusten huomioimista työpaikalla.

Katso TOKASA-hankkeessa tuotetut [”Monikulttuurisen kohtaamisen avaimet”](#) ja [”Eri kulttuurista tulevan opiskelijan ohjaus”](#).

Lopuksi:

Toivon, että sait oivalluksia siitä, miksi eri kulttuureista tulevat ihmiset ajattelevat, käyttäytyvät ja toimivat omalla tavallaan. Matka uuden työkulttuurin sisäistämiseen onnistuu, kun työkaverit siinä tukevat.

3. Vieraskielisen opiskelijan ja työntekijän perehdyttäminen työpaikalla

3.1. Tee perehdyttäminen hyvin – se maksaa itsensä takaisin

Tämä perehdyttämistä tukeva osuus on kieli- ja kulttuuritietoisien ohjauksen materiaaleissa vasta viimeisenä. Nurinkurista, eikö vaan? Suosittelen, että käyt kuitenkin ensin läpi aineistot, joissa kerron kielestä ja kulttuurista. Sen jälkeen ymmärrät vielä paremmin, miksi vieraskielisen opiskelijan ja työntekijän kieli- ja kulttuuritietoinen perehdyttäminen on erityistä ja tärkeää, ja miksi siihen kannattaa panostaa vähän enemmän aikaa ja ajatusta.

Uusi työpaikka jännittää yleensä jokaista

Ihminen on rakennettu niin, että ensikohtaamiset ovat useille meille merkittäviä kokemuksia. Työpaikalla uuden työntekijän ensimmäinen aamu ja päivä saattavat määrittää pitkälle sitä, millaisena hän kokee työpaikan ja miten hän löytää työyhteisössä oman paikkansa. Opiskelijaa useimmiten jännittää uuteen työpaikkaan meneminen, jolloin ystävällinen vastaanotto lievittää jännitystä ja nopeuttaa sopeutumista.

Uuden työntekijän tai opiskelijan perehdyttäminen työpaikalle ja työhön on tärkeä tehtävä, joka tulisi tehdä hyvin ja ajatuksen kanssa.

Mitä perehdyttäminen tarkoittaa teidän työpaikallanne?

Pyydän sinua nyt miettimään hetken, mitä kaikkea perehdyttäminen tarkoittaa teidän työpaikallanne? Mihin kaikkeen opiskelijaa tai uutta työntekijää perehdytetään? Millaisia käytäntöjä teillä on? Miten häntä perehdytetään? Kuka häntä perehdyttää? Minkä verran perehdyttämiseen voidaan käyttää aikaa?

Perehdyttäminen ja työnopastus

Perehdyttämistä voi ajatella ainakin kahdesta suunnasta.

Työturvallisuuskeskuksen mukaan:

- **Perehdyttäminen** tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset.
- **Työnopastus** tarkoittaa kaikkia niitä asioita, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus sekä se, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää.
- ➔ **Hyvä perehdyttäminen sisältää nämä molemmat, annosteltuna sopivasti uuden työntekijän vastaanottokyvyn mukaisesti.**

Työturvallisuuslaki sanoo perehdyttämisestä näin:

- Työnantajan on perehdytettävä sinut työtehtäviin, työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.
- Perehdytyksen aikana tutustut työpaikan kulttuuriin, tapoihin, ihmisiin, käytäntöihin ja odotuksiin.
- Vastuu perehdyttämisestä on aina johdolla ja esihenkilöllä.

Lisäisin tuohon vielä ajatuksen: Tunne siitä, että on tervetullut ja hyväksytty opiskelija tai uusi työntekijä, vaikuttaa paljon työn oppimiseen ja yhteistyön sujuvuuteen.

Hyvä perehdyttäminen korostuu, kun uusi työntekijä on maahan muuttanut henkilö.

Suomalainen työelämä monikulttuuristuu koko ajan. Eteläsavolaisilla työpaikoilla on entistä enemmän maahan muuttaneita opiskelijoita ja työkavereita, eivätkä määrät tule vähenemään. Kaikkien ennusteiden mukaan maakuntamme omat työntekijät eivät riitä ja osaavaa työvoimaa tarvitaan lisää jo nyt.

Silloin kun työpaikalle tuleva alan opiskelija tai uusi työkaveri on vieraskielinen, eli hänen äidinkieltään ei ole suomi ja hänen kulttuurinen taustansa on muualta kuin Suomesta, viisas työpaikka huomioi asian myös perehdyttämisessä. Jos uudella työkaverilla on vain vähän aiempaa kokemusta suomalaisesta työpaikasta ja työkulttuurista, hyvän perehdyttämisen merkitys korostuu entisestään.

Voi olla, että suomalaiselle työntekijälle tarkoitettu perehdyttämisaineisto ja -käytännöt eivät toimi sellaisenaan. Silloin toisesta kulttuurista muuttaneen perehdyttäminen työpaikalla voi vaatia erilaista toteutusta.

Katso kuvaa. Kolme kaveria, kaikilla sama tavoite eli poimia puusta omena. Kaikilla samanlainen apu eli koroke jalkojen alla. Olkoon koroke nyt se työpaikan perehdyttämisaineisto ja perehdyttämiskäytännöt, eli kaikille sama sisältö ja samalla tavalla toteutettu. Omenan poimiminen voisi kuvata onnistunutta perehtymistä työpaikkaan. Kuvassa ensimmäinen kaveri poimii omenan vaivattomasti, toinen saa sen ehkä pienen pinnistelyn jälkeen, ja kolmas ei yllä tavoitteeseen, vaikka yritys on kova.

Toisessa kuvassa tilanne on muuttunut: Jokainen on poiminut omenansa eli yksilöllinen perehdytys on onnistunut. Eron näet kuvasta: Perus-perehdytys, perusajassa, riitti ensimmäiselle kaverille. Toinen sai vähän enemmän perehdytystä, ehkä hieman hitaammalla tahdilla. Kolmas sai vielä enemmän perehdyttämistä, esimerkiksi selkeämmällä suomen kielellä ja pieninä kokonaisuuksina, oman tarpeensa mukaisesti. Jokainen poimii omenan, eli saa hyvän alun työpaikassa toimimiselle: oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset, sekä saa työnopastusta työn eri vaiheiden ja kokonaisuuden oppimiseen.

3.2. Mitä on hyvä huomioida vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän perehdyttämisessä?

Mitä perehdyttämisessä ja työhön opastamisessa on siis hyvä huomioida silloin, kun kyseessä on maahan muuttanut uusi työkaveri tai alan opiskelija? On työpaikkasi mikä tahansa: Kun perehdytät, kiinnitä huomiota käyttämäsi suomen kieleen. Tosiasia on, että vieraskielisen opiskelijan tai työkaverin perehdytys ei onnistu hyvin, jos hän ei ymmärrä puhettasi.

Perehdytä työpaikan käytäntöihin helpolla suomen kielellä

Tässä muutama yleisvinkki, jotka on hyvä pitää mielessä läpi perehdyttämisen ja työhön opastuksen:

- Kerro tärkeät asiat helpolla suomen kielellä, asia kerrallaan, muista lyhyet lauseet. Vältä slangia ja murretta.

- Löytyykö samat asiat kirjoitettuna?
 - Jos kyllä, anna perehtyjälle myös kirjoitettu aineisto.
 - Myös kirjoitetun perehdyttämisaineiston olisi hyvä olla helpolla suomen kielellä.
- Käytä tarvittaessa apukieltä, esimerkiksi englantia. Tärkeät sanat ja asiat on hyvä kertoa sekä suomeksi että apukielellä.
 - Kaikki maahan muuttaneet eivät kuitenkaan puhu englantia.
- Voit käyttää myös tekoälyä ja niiden käännösohjelmia.
 - Käännösohjelman avulla voit kääntää sekä kirjoitettua tekstiä että puhetta.
 - Voit kääntää yksittäisiä sanoja tai vaikka kokonaisia lauseita.
 - Tekoälyn avulla voit esimerkiksi kääntää jo olemassa olevan perehdyttämismateriaalin helpommalle suomen kielelle.
 - Tekoälyä saa jo kaikkiin älypuheliiniin, esimerkiksi Copilotin tai ChatGPT:n maksuttomat versiot. Duck.ai toimii selaimessa, eli sitä ei tarvitse ladata.
- Näytä ja toista asiat muutaman kerran.
 - Ei riitä, että näytät perehtyjälle ohi menneen kahvihuoneen tai kerrot jonkun työvaiheen yhden kerran. Tee näin useamman kerran. Toistaminen auttaa ymmärtämään ja muistamaan.
- Odota vastausta, älä luennoi yksin.
 - Kun perehdytät, tee siitä tilanne, jossa juttelette ajan kanssa. Anna perehtyjälle aikaa vastata ja kysyä.
- Anna aikaa sisäistämiseksi.
 - Uusi työntekijä saa yleensä perehdyttämisessä paljon uutta informaatiota nopealla tahdilla. Muista, että asioiden ja tiedon sisäistämiseen tarvitaan aikaa erityisesti silloin, kun perehdytys ei tapahtuu kielellä, jota hän vasta oppii.
- Onko mielekästä kertoa kaikki perehdyttämiseen liittyvä yhdellä kertaa? Voiko sen tehdä asia kerrallaan?
 - Jos mahdollista, perehdytä pienissä erissä, asia kerrallaan.
- Ole kärsivällinen.
 - Esedun vieraskieliset opiskelijat toivovat usein kärsivällisyyttä työpaikkaohjaajilta ja työkavereilta. Heille ei ole uutta vain työpaikka, työkaverit ja opiskeltava ammatti, vaan myös työssä tarvittava kielitaito ja suomalainen työkuulttuuri. Ole siis kärsivällinen ja anna heille aikaa oppia ja sisäistää asioita.
- Muista, että kielen haasteista ja kulttuurieroista huolimatta kyseessä on aikuinen työkaveri.

Perehdytä työpaikan pelisääntöihin ja toimintatapoihin

Jokaisella työpaikalla on omat pelisäännöt ja toimintatavat. Näitä voivat olla esimerkiksi

- Työaika (mm. tauot, työpäivän pituus).
- Työpaikkaruokailu, omat eväät, päiväkahvi ja sen käytännöt.
- Vaatetus ym. työpaikan käytänteet.
- Poissaolot (pätevät syyt, ilmoittaminen).
- Vaitiolovelvollisuus.
- Työsuhteen ehdot.
- Työsuojelu.
- Työterveyspalvelut.
- Työturvallisuus.

- TYHY-päivät eli työhyvinvoinnin edistäminen.
- ➔ Kun kerrot näistä monelle suomalaiselle hyvin itsestään selvistä asioista, muista, että suomalaiset käytännöt liittyen työntekijän vastuuseen, velvollisuuksiin ja oikeuksiin Suomessa eivät välttämättä ole vielä tuttuja toisesta kulttuurista tulevalle. Avaa niitä enemmän ja yksityiskohtaisemmin. Mitä ne tarkoittavat teillä? Miksi teemme näin? Miksi sääntöjä ja toimintatapoja tulee noudattaa?
- ➔ Esimerkiksi eräs oppisopimuksella ammattia opiskellut maahan muuttanut ei käynyt koskaan tauolla eli kahvitunnilla, koska hän ei juo kahvia. Kukaan ei ollut kertonut hänelle työpaikalla, että kahvitunti on sama kuin tauko.

Kerro myös näistä asioista

Perusasioiden lisäksi voi olla tärkeää kertoa myös esimerkiksi näistä asioista. Ne voivat olla itsestään selviä sinulle, mutta eivät aina toisesta kulttuurista tulevalle opiskelijalle tai työkaverille. Kerro, hyvässä hengessä, mitä nämä tarkoittavat teidän työpaikallanne:

- Mitä työntekijältä odotetaan?
- Mitä tarkoittaa oma-aloitteisuus?
 - Oma-aloitteisuus ei ole itsestään selvä asia kaikissa kulttuureissa. Kerron tästä lisää osuudessa ”Kulttuuri ja vuorovaikutus työpaikalla”.
- Milloin tulee selviytyä itsenäisesti?
- Milloin voi kääntyä työkaverin tai esihenkilön puoleen?
- Millaisia odotuksia ja oletuksia teillä on työntekijän ja esimiehen rooleista ja suhteista.
 - Esimerkki 1: Joissain kulttuureissa miehen voi olla vaikeaa hyväksyä ohjaajaksi tai esihenkilöksi naista tai itseään nuorempaa työntekijää. Kerro, miten teillä toimitaan.
 - Esimerkki 2: Joissain kulttuureissa esihenkilöihin ja johtajiin suhtaudutaan auktoriteetteina. Kerro, miten teillä toimitaan.
- Kuinka tarkkaan pitää noudattaa sääntöjä ja määräyksiä.
- Palaverit ja kokoukset, yhdessä sopiminen ja sen merkitys teidän työpaikallanne.
- Toimintaohjeet mahdollisiin syrjintä- ja kiusaamistilanteisiin, esihenkilön roolin korostaminen.

Työpaikan sosiaaliset suhteet ja kirjoittamattomat säännöt

Ammattia vasta opiskelevalle vieraskieliselle työssäoppijalle yksi jännittämistä aiheuttava asia voi etukäteen olla se, miten hän pärjää työpaikalla suomalaisten työkaverien kanssa: ”Olen siellä ihan yksin suomalaisten keskellä....”. Kannustava ja ystävällinen vastaanottaminen auttavat perehtyjää löytämään oman paikkansa työyhteisössä, siksi siihen kannattaa panostaa.

Työpaikoille syntyy helposti arkipäivän toimintaan liittyviä omia kirjoittamattomia sääntöjään, joiden omaksuminen voi olla haasteellista. Kerro niistä: Missä on kenenkin paikka kahvihuoneessa, tuodaanko kahvipaketti tai oma muki, ja niin edelleen. Mistä asioista yleensä juttelette työkaverien kesken vapaamuotoisissa tilanteissa? Mistä asioista ette juttele? Millaisia käytäntöjä ja tapoja teillä on työyhteisössä, joista uuden työntekijän on hyvä olla tietoinen?

Perehdytä työtehtäviin

Kun perehdytät työssäoppijaa työtehtäviin, tee se helpolla suomen kielellä. Perehdyttämismateriaali ja yksiselitteiset ohjeet selkeällä suomen kielellä auttavat ymmärtämään työtehtäviä. Kuvat ovat hyvä lisä ja tukevat oppimista.

Työturvallisuudesta kertominen voi olla haasteellista, jos yhteinen kieli on vähäinen. Näytä, mitä työssä saa tehdä ja mitä ei saa tehdä.

Perehdytä työtehtäviin vaihe vaiheelta:

1. Minä teen, sinä katsot.
2. Minä teen, sinä autat,
3. Sinä teet, minä autan.
4. Sinä teet, minä katson.
 - ➔ Näytä selvästi, kerro ja toista samalla tekemistäsi.
 - ➔ Anna vastuuta perehtyjälle sitä mukaa, kun ymmärtäminen ja taidot kasvavat.

Kielitaito ja ymmärtäminen

Vieraskielisen työssäoppijan tai uuden työkaverin perehdyttämisessä suurimpia haasteita tuovat usein kielitaito ja ymmärtämisen varmistaminen. Oikoteitä tähän ei ole, mutta tässä muutama vinkki.

- Tiesithän, että te työkaverit voitte auttaa vieraskielistä opiskelijaa tai työkaveria paljon kielen oppimisessa. Työpaikka on mitä parhain paikka oppia sekä puhekieltä että ammatissa tarvittavaa kieltä.
- Varmista alussa, millainen kielitaito työssäoppijalla on. Jos yhteistä kieltä on vain vähän, ota tarvittaessa käyttöön apukieli tai käännössovellus.
- Puhukaa kielitaidosta ja sen kehittamisestä työpaikalla myönteisellä tavalla. Nostakaa siis kissa pöydälle. Sopikaa yhdessä opiskelijan ja työyhteisön kanssa, miten tuette häntä ymmärtämisessä ja kielitaidon kehittämisessä.
 - Voisitteko tehdä kielisopimuksen? Lue lisää kohdasta ”Kieli ja viestintä: Osa 4: Vinkkejä kielen tukemiseen.”
- Rohkaise perehtyjää kysymään neuvoa. Monissa kulttuureissa se ei ole helppoa ja voi tarkoittaa tietämättömyyttä eli kasvojen menettämistä.
- Pohdi, onko työpaikkanne sisäinen tiedottaminen sellaista, että jokainen työntekijä pystyy ymmärtämään sitä? Jääkö vieraskielinen työntekijä ulkopuoliseksi yhteisissä kokouksissa ja palavereissa?

Varmista perehtyjän ymmärtäminen näin:

- ”Kerro minulle omin sanoin”.
- ”Näytä nyt, miten tämä tehdään”.
 - ➔ Silloin työssäoppija tai uusi työkaveri saa tilaisuuden käydä läpi oppimaansa.
 - Hän varmistuu itse, että on ymmärtänyt asian oikein.
 - Sinä varmistut, että informaatio on ymmärretty ja asia on sisäistetty.

Vältä kysymästä näin:

- ”Ymmärsitkö?”
 - ➔ Kysymys on kulttuurisesti erittäin hankala monelle maahanmuuttaneelle. Vastaus siihen on helposti ”kyllä”, vaikka asia olisi jäänyt epäselväksi. Kukaan ei halua tunnustaa ”olevansa tyhmä”, kuten eräs opiskelija pohti asiaa.
 - ➔ Älä siis mielellään koskaan kysy, ”ymmärsitkö?”!

Palaute ja itsearviointi

Maahanmuuttajataustainen työntekijä, samoin opiskelija, on helposti epävarma selviytymisestään työtehtävistä. Henkilökohtainen palaute, sekä myönteinen että korjaava, on tärkeää ja auttaa oppimaan. Palautetta on hyvä saada jo perehtymisen aikana, pienistäkin asioista. Myönteisellä palautteella on ihmeellinen voima ja se motivoi perehtyjää yrittämään enemmän.

- Kun annat palautetta, kerro, että se kuuluu suomalaiseen työelämään.
- Korjaavan palautteen vastaanottaminen voi olla vaikeaa. Anna palaute aina kahden kesken.
- Anna korjaavan palautteen päälle aina myönteistä palautetta.
- Itsearviointi voi olla vaikeaa, jos siihen ei ole totuttu tai se ei kuulu omaan kulttuuriin. Kannusta itsearviointiin, se on osa oppimista.

3.3. Hyvä perehdyttäminen tukee myös kulttuurista sopeutumista työpaikalle

Kulttuurinen sopeutuminen työpaikalle

Työpaikoille ei tule vain auttavia käsiä, vaan kokonaisia ihmisiä. Jokainen ihminen on erilainen ja sopeutuminen työpaikalle tapahtuu omalla tavalla.

Toisesta kulttuurista tulevan henkilön kohdalla sopeutumiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi seuraavat tekijät, joista perehdyttäjän ja työpaikkaohjaajan on hyvä olla tietoinen:

- Suomen kielen taito ja haasteet sen oppimisessa.
 - Oppimiskyky vaihtelee eri ihmisillä.
 - Myös paineensietokyky vaihtelee tilanteessa, jossa aikuinen ihminen joutuu palaamaan kielellisesti lapsen rooliin ja oppimaan uuden kielen pärjätäkseen elämässä. Kieli kehittyy ajan kanssa, mutta se on pitkä tie monelle maahan muuttaneelle. Monille tilanne voi olla hyvin kuluttava ja stressaava.
- Roolimuutokset, sosiaalisen statuksen lasku, alan vaihtaminen.
 - Monella maahan muuttaneella on Suomessa edessä alan vaihtaminen ja uuden ammatin opiskelu. Samalla se voi tarkoittaa, että esimerkiksi korkeakoulun käynyt opiskelee Suomessa ammatillisen tutkinnon.
- Identiteettikriisi – ammatillinen kriisi.
 - Kuka minä olen nyt tässä uudessa maassa ja uudessa tilanteessa?
- Tiedon puute useilla elämän osa-alueilla.
 - Uusi yhteiskunta ja sen toimintamallit opitaan usein vasta yrityksen ja erehdyksen kautta. Se voi vaikuttaa arjessa selviytymiseen ja viedä voimia.
- Kontaktien vähyys, ikävä kotiin.

Esimerkki kulttuurisesta sopeutumisen haasteista työpaikalla:

Omassa kotimaassaan opettajana toiminut nainen kertoi, kuinka hänen koko persoonansa on muuttunut Suomeen muuton jälkeen. Perheessä panostettiin paljon suomen kielen oppimiseen, mutta silti oppiminen oli hidasta ja turhauttavaa. Hän opiskeli uutta ammattia ja kertoi tuntevansa itsensä lapseksi yrittäessään keskustella työpaikalla suomalaisten kanssa. Omien sanojensa mukaan hän oli kotimaassaan luonteeltaan huumorintajuinen ja ulospäin suuntautunut, joka sai aina toiset hyvälle tuulelle kertomalla juttuja ja olemalla avoin. Nyt kielitaito ei siihen riittänyt ja päivittäiset vastoinkäymiset ja ulkopuolisuuden tunteet sekä työssä että vieraassa suomalaisessa yhteiskunnassa saivat hänet kokemaan olevansa täysin toinen ihminen.

Miten työyhteisö voi auttaa kulttuurista sopeutumista työpaikalle?

- Toivottamalla tervetulleeksi sekä sanoin että sanattomalla viestinnällä.
- Ottamalla uuden työntekijän osaksi työyhteisöä, yhdeksi ”meitä”.
- Kannustamalla myönteisesti kielenoppimisessa.
- Käyttämällä itse selkeää suomen kieltä.
- Olemalla kärsivällinen ja kannustava työtehtävien opastamisessa.

Tiivistän nyt lopuksi muutaman ajatuksen:

Tee vieraskielisen opiskelijan tai uuden työntekijän perehdyttämistä huolella.

Varaa siihen noin 1,5 kertainen aika verrattuna suomalaisen työntekijän perehdyttämiseen.

Hyvin tehty perehdytys maksaa itsensä takaisin.

Muista myönteisen palauteen ja kannustamisen ihmeellinen voima!

Viisas työnantaja perehdyttää myös työyhteisön vastaanottamaan vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän.

Mieti, miten muokkaisit työpaikkasi perehdyttämisaineistoa ja käytäntöjä?

Kiitos, kun katsoit videon!

Toivon, että siitä on sinulle apua, kun kehität perehdyttämisen käytäntöjä.

4. Ymmärtämisen varmistaminen: Apua tekoälyltä

4.1. Tekoäly on myös työpaikkaohjaajan käytössä

Hei! Tässä videossa tutustumme tekoälyn mahdollisuuksiin työpaikkaohjauksessa, erityisesti silloin kun ohjaat vieraskielisiä opiskelijoita tai työntekijöitä.

Saat käytännön esimerkkejä siitä, miten tekoäly voi tukea ymmärtämistä ja helpottaa ohjaustyötäsi – myös kiireen ja työn keskellä.

Aloitetaan kysymällä: mitä tekoäly oikeastaan on?

Tekoäly tarkoittaa yksinkertaisesti automaattista tietojenkäsittelyä. Se osaa käsitellä tekstiä, kuvia, ääntä ja muuta tietoa – ja tuottaa niiden pohjalta vastauksia ja ehdotuksia.

Tekoäly ei ole taikuutta. Se ei ajattele itse, vaan toimii sen mukaan, mitä sille sanot tai kirjoitat.

Tekoäly on matematiikkaa ja algoritmeja, se osaa arvata mitä haluat kuulla ja se tekee sen hyvin.

Tekoäly vaatii siis käyttäjän ja käyttäjältä osaamista.

Parhaimmillaan se on kuin nopea ja kohtelias apulainen, joka osaa selittää, tiivistää ja kääntää – mutta tarvitsee silti hyvän ohjeen.

Tekoälyn käyttö voi tuntua helpolta, mutta siihen liittyy haaste: kirjoitat vain kysymyksen ja saat vastauksen.

Mutta helppous voi joskus johtaa huolimattomuuteen. Jos ohje on epämääräinen, vastauskin on epätarkka tai jopa virheellinen.

Siksi on hyvä ajatella tekoälyä nimenomaan työkaluna, joka auttaa ja nopeuttaa – mutta ei korvaa ammattitaitoasi.

Anna siis tekoälylle hyvä ohje, ja muokkaa sen ehdotuksia oman kokemuksesi ja tilanteen mukaan.

Missä tekoäly on hyvä? Tässä kuvassa on muffinseja ja chihuahua koiria. Sinun on helppoa laskea, kuinka monta koiraa kuvassa on, eikös vain?

Entä nyt?

Laskeminen ei olekaan enää helppoa. Mitä enemmän ja monimutkaisempaa tietoa on esillä, sitä paremmin tekoäly suoriutuu. Tällaisissa tilanteissa tekoäly toimii paljon paremmin kuin ihminen. Jos ryhdyt laskemaan muffinssien määrää kuvasta, vastauksen saaminen veisi aika paljon aikaa.

Mutta jos kysyt tekoälyltä, vastaus tulee nopeasti

Tekoäly toimii ohjeiden avulla. Näitä ohjeita kutsutaan usein englanniksi “prompteiksi”.

Mitä tarkemmin kerrot, mitä haluat – sitä parempi lopputulos ja todennäköisyys virheelliseen tietoon pienenee.

Voit esimerkiksi sanoa:

“Kirjoita ohje työpaikan työturvallisuudesta selkeällä suomen kielellä, ja tee se listamuodossa.”

Voit lisäksi kääntää tämän ohjeen vieraalle kielelle.

Tai jos et ole varma mitä haluat, voit vain puhua tai kirjoittaa tekoälylle ajatuksesi auki – se kyllä yrittää ymmärtää. Voit siis kokeilla tekoälyn kanssa tajunnanvirtaa!

Tärkeintä on: **älä pelkää kokeilla!** Tekoäly ei suutu eikä kyllästy.

Tekoälyä voi käyttää myös keskustelukumppanina: voit pyytää selityksiä, esimerkkejä tai tarkennuksia.

Tai kuten edellisessä muffinsi-diassa.

Voit pyytää tekoälyä kertomaan kuvasta.

Esimerkiksi kuinka monta koira kuvassa on?

4.2. Miten tekoälyä käytetään?

Tekoäly toimii parhaiten, kun sille annetaan hyvä ohje eli "prompti".

Tällainen ohje kertoo, mitä haluat, kenelle sisältö on tarkoitettu ja missä muodossa haluat vastauksen.

Mitä tarkempi ohje on, sitä parempi tulos.

Ole selkeä ja täsmällinen, anna taustatietoja, jos mahdollista, käytä esimerkkejä, määrittele missä muodossa haluat vastauksen ja kokeile ja muokkaa. Älä tyydy ensimmäiseen vastaukseen!

Joskus voit antaa tekoälylle vain ajatuksia tai puhua sille vapaasti. Se osaa poimia sieltä tärkeimmät asiat ja tehdä ehdotuksia.

Tämä on hyvä tapa silloin, kun et ole ihan varma mitä haluat – mutta sinulla on silti jokin ajatus tai tavoite.

Tekoäly ei hermostu, vaikka muotoilisit ohjeesi epäselvästi. Se voi kysyä tarkennuksia tai ehdottaa uutta lähestymistapaa. Voit myös pyytää tekoälyltä ohjetta. Kerro mitä haluat saada aikaiseksi ja pyydä siihen tekoälyn muotoilemaa ohjetta. Sitten vain annat sen tekoälylle.

Tässä muutamia kysymyksiä, joita voit hyödyntää, kun annat tekoälylle ohjetta:

- Mitä haluat tehdä?
- Mistä aiheesta?
- Kenelle se on tarkoitettu?
- Millä tyylillä?
- Missä aiot käyttää lopputulosta?

Esimerkiksi: "Tee minulle lista selkeällä suomella työturvallisuustoimenpiteistä, joita pitää tehdä tapaturman sattuessa".

Tällainen ohje toimii paljon paremmin kuin vain "Tee ohje työturvallisuuteen"

Pohdi hetki seuraavia kysymyksiä.

- Missä tilanteissa tai miten tekoäly voi auttaa ymmärtämään, kun ohjaat vieraskielistä?
- Mitä riskejä tekoälyn käyttöön voi liittyä?

Mielessäsi on varmasti monta tilannetta, joissa voisit hyödyntää tekoälyä. Kokeile seuraavan kerran, kun ohjaat vieraskielistä, jossakin mieleesi tullessa tilanteessa tekoälyohjelmaa. Seuraavassa osiossa esittelen muutaman yleisen kielimallin eli tekoälyn.

Ennen seuraavaa osaa puhumme vielä hetken hyvin tärkeästä asiasta, joka saattoi tulla ajatuksiisi jälkimmäisen kysymyksen myötä. Mitä riskejä tekoälyn käyttöön voi liittyä?

Tekoälyä tai muuta apuvälinettä käytettäessä on syytä muistaa virheen mahdollisuus.

Tekoäly voi tehdä virheitä tai käyttäjä voi tehdä virheitä. Esimerkiksi tekoäly voi kääntää virheellisesti tekstiä.

Virheillä voi olla myös seurauksia ja näitä riskejä on myös hyvä pohtia samalla kun pohtii miten tekoälyä hyödyntäisi omalla työpaikalla.

Perusperiaatteena voidaan pitää tiedon julkisuutta eli jos tieto on julkista, sen voi tekoälylle jakaa.

Mutta sille ei saa antaa mitään henkilökohtaista tai yrityssalaisuuksien piiriin kuuluvaa tietoa.

Tietosuoja koskee myös tekoälyä.

Myös epätasa-arvo on mahdollista. Sitä voi olla tekoälyssä, jos tekoälyä hyödynnetään jossakin harvinaisessa ja pienen kieliryhmän kielessä. Englanniksi käytettynä esimerkiksi käännösvirheet ovat paljon harvinaisempia kuin esimerkiksi filipinoksi käännetyissä teksteissä. Tämä on hyvä muistaa.

Vaikka on olemassa mahdollisuus virheeseen ei kannata antaa sen tiedon estää käyttämästä tekoälyä, kunhan vain muistat, että tekoäly ei osaa kovin hyvin sanoa, että en tiedä! Tekoäly yleensä vastaa, vaikka ei tietäisi ja silloin voi tieto olla täysin väärää.

Tekoälystä voi olla suuri apu, kun haluat varmistaa vieraskielisen opiskelijan ymmärryksen.

Työpaikalla ei aina ole aikaa pysähtyä selittämään asioita rauhassa. Tässä muutamia esimerkkejä, miten tekoäly voi auttaa:

- Tee ohjeet opiskelijan omalla kielellä.
- Kirjoita tärkeimmät sanat selkokielellä tai tee sanalista.
- Pyydä tekoälyä selittämään ammattisana helpolla suomen kielellä.
- Käännä keskustelun yhteenveto opiskelijalle myöhemmin ja tarkista, että hän ymmärsi.

Jos on mahdollista pitää lyhyitä taukoja työssä, käytä niitä hyväksesi. Yksi vaihtoehto on tehdä ohjevideo tai sanalista tai muu dokumentti vieraskielisen avuksi hänen omalla kielellään tai selkeällä suomella tai apukielellä. Jos työpaikallasi käytetään Teamsia kokouksiin, sitä kannattaa hyödyntää transcription ja tekstityksen avulla.

Voit myös pyytää tekoälyä laatimaan palautekysymyksiä, joilla voit tarkistaa opiskelijan ymmärrystä. Tai voit yhdessä vieraskielisen opiskelijan tai työntekijän kanssa käyttää tekoälyä kääntäjänä.

Seuraavaksi näet kahdessa diassa esimerkkinä Google-haun ja Copilot-tekoälyn hakutulokset.

Nykyään Google haussa on mukana AI-yhteenveto, joka tuotetaan Googlen omalla tekoälyllä Geminillä. Jos vertaa hakuja, niin tekoälyn antama vastaus on usein yksityiskohtaisempi ja selittävämpi, kun taas Googlen haku näyttää sivuja, joista voi hakea lisää tietoa.

Google-haun AI-yhteenveto poikkeaa hieman Copilotin antamasta vastauksesta, vaikka siinäkin mennään enemmän asiaa avaavaa vastaukseen aivan kuten Copilotin vastauksessa. Tekoäly pyrkii antamaan vastauksen kysymykseen eli tässä tapauksessa kertomaan millaisia palveluja Mikkelin kaupunki tuottaa.

4.3. Esimerkkejä tekoälytyökaluista ja niiden käyttötarkoituksia

Tässä osiossa tutustumme muutamaa yleiseen tekoälytyökaluun.

Niitä voi käyttää tietokoneella tai puhelimella, joko verkkoselaimessa tai sovelluksena.

Monet niistä toimivat samalla perusidealla: ne osaavat keskustella, selittää, ehdottaa ja auttaa.

Silti jokaisessa työkalussa on omia erikoisominaisuuksia, ja siksi niiden käyttötilanteet voivat vaihdella. Puheenohjauksella tarkoitetaan toimintoa, jolla tekoälyä voi ohjeistaa omalla puheella kirjoittamisen sijaan.

Katsotaan seuraavaksi muutamia esimerkkejä. Niin sanottuja yleisiä kielimalleja, joita kohta esitellään, on lukuisia ja lisäksi tekoälyohjelmia on tiettyjä tarkoituksia varten. Esimerkiksi musiikin tekemiseen on olemassa Suno niminen tekoäly. Myös monet jo käytössä olevat ohjelmat ovat saaneet päivitystä tekoälytoiminnoista. Esimerkiksi Canvassa on nykyään tekoälytoiminnot.

NotebookLM

NotebookLM on Googlen ilmainen työkalu, joka toimii selaimessa tai sovelluksena.

Sen vahvuus on siinä, että voit ladata yhteen työkirjaan jopa 50 omaa lähdettä: tiedostoja, nettisivuja, Youtube-videoita, äänitteitä tai tekstejä.

NotebookLM osaa sen jälkeen tehdä näistä sisällöistä esimerkiksi:

- tiivistelmiä
- podcasteja ja videoita
- muistilistoja
- esityksiä
- kysymyksiä ja vastauksia
- kielikäännöksiä.

Tämä työkalu on erinomainen, jos sinulla on paljon materiaalia, josta haluat tehdä yhteenvetoa tai esitystä esimerkiksi opiskelijan tueksi.

NotebookLM:n hyvä puoli on käytettävien lähteiden hallinta

NotebookLM:n käyttää vain niitä lähteitä, joita olet sille antanut.

Toki voit halutessasi hakea lähteitä myös internetistä.

NotebookLM:n taustalla toimii Googlen tekoäly Gemini.

(kuvakaappaus NotebookLM:sta) Tässä kuvassa näet NotebookLM:n etusivun. Sieltä voit avata aiemmin tekemäsi työkirjat, sinulle jaetut työkirjat tai aloittaa uuden työkirjan.

(kuvakaappaus notebooklm:sta) Tässä kuvassa on avattu työkirja, jonka tekijä on nimennyt ” KIEKU-kieli ja kulttuuritietoista ohjausosaamista työpaikoille ESR”. Työkirjassa voit käyttää lähteitä esimerkiksi tekemällä miellekartan tai podcastin. Toiminnot löytyvät työkirjan oikeasta yläreunasta. Muuten työkirjaa voi käyttää kuten mitä tahansa tekoäly chattia.

ChatGPT

ChatGPT on yksi ensimmäisistä ja tunnetuimmista tekoälyistä. Sitä voi käyttää selaimessa tai sen voi ladata sovelluksena.

ChatGPT osaa paljon:

- Voit puhua sille ääneen tai kirjoittaa.
- Voit ladata kuvia tai tiedostoja, kuten PDF:iä tai taulukoita.
- Se osaa selittää, tiivistää, kääntää, etsiä tietoa ja auttaa kirjoittamaan.
- Voit myös pyytää sitä tekemään kuvia, suunnittelemaan juhlia tai tekemään harjoituksia opiskelijalle.

Voit hyödyntää tiettyä tarkoitusta varten rakennettuja ”pikku tekoälyjä” eli GPT:tä.

ChatGPT sopii käytettäväksi arjen nopeisiin kysymyksiin, ohjeiden laatimiseen tai kielen selkiyttämiseen.

Moni käyttää sitä myös käännöstyökaluna – mutta muistathan aina tarkistaa lopputuloksen! ja tämä koskee myös kaikkia muitakin tekoäly työkaluja.

(kuvakaappaus chatgptstä). Tässä näet kuvakaappauksen, jossa käyttäjä kysyy Mikkelin kaupungin palveluista. Voit huomata, että tekoäly vastasi tällaiseen perustiedonhakukysymykseen avaavasti eli Chatgpt alkoi kertomaan, mitä palveluja kaupunki tuottaa otsikkotasolla ja sen jälkeen mitä yksittäisiä palveluita näihin otsikoihin kuuluu. Tästä käyttäjä voi jatkaa ja kysyä vielä yksityiskohtaisemmin esimerkiksi rakennusvalvonnasta.

Copilot

Copilot on Microsoftin tekoäly. Se toimii erityisen hyvin, jos käytät Wordia, Teamsia tai PowerPointia. Voit esimerkiksi:

- pyytää Copilotia tekemään muistion Teams-kokouksesta
- tiivistämään pitkän Word-tekstin
- auttamaan esityksen laatimisessa

Myös Copilotissa on puheohjausmahdollisuus.

(kuvakaappaus copilotista) Tässä kuvassa näet saman haun kuin edellä ChatGPT:llä. Vastaus poikkeaa hieman, mutta se voi olla seurausta ChatGPT opettamisesta. Tekoälyä voi opettaa vastaamaan sinulle tietyllä tavalla.

(kuvakaappaus copilotista) Tässä näet lyhyen esimerkin miltä näyttää Copilot Teams-sovelluksessa. Tässä Copilot on tehnyt transcription Teams-kokouksen sisällöstä. Copilot voi kirjoittaa Teams-kokouksen puheen tekstiksi ja tehdä siitä esimerkiksi muistion tai yhteenvedon. Kokouksen tekstitallenteen voi myös kääntää toiselle kielelle. Se toimii hyvänä työkaluna ymmärtämisen varmistamisessa työpaikan Teams-kokouksissa, kun kokoukseen osallistuu henkilöitä puutteellisella suomen kielen taidolla.

Mistral on eurooppalainen tekoäly.

Sen etuja ovat:

- nopeus
- hyvä kuvatunnistus (esimerkiksi PDF tai kuvaohjeet)
- hyvä yksityisyyden suoja

Voit itse valita, jaetaanko sijaintia – ja se sopii erityisesti heille, jotka kaipaavat eurooppalaista tietoturvaa.

Mistrallia voit käyttää kuten muitakin tekoäly työkaluja selaimessa tai sovelluksena.

(kuvakaappaus Mistralista) Tässä kuvassa näet Mistralin chat-kentän ja saman kysymyksen vastauksen kuin edellä ChatGPT:llä ja Copilotilla. Jos haluat käyttää eurooppalaista kielimallia, tällöin Mistral on hyvä vaihtoehto.

Ilman kirjautumista käytettävät tekoälyt

Jos haluat kokeilla tekoälyä ilman että sinun pitää rekisteröityä tai luoda tili, voit kokeilla seuraavia.

Duck.ai tai Venice.ai.

Molemmat toimivat selaimessa ilman kirjautumista tai rekisteröintiä.

Ne sopivat nopeisiin kokeiluihin.

Ne ovat hyviä varsinkin silloin, kun et voi tai halua käyttää omia tietojasi kirjautumisessa. Esimerkiksi jos et käytä omaa puhelintasi.

(kuvakaappaus duckista) Kuten huomaat Duck.ai käyttää ChatGPT:n kielimallia ja käytössäsi on jopa uusin malli. Kuten edellä kerroin, Duck.ai:n etuna on se, ettei sinun tarvitse rekisteröityä tai kirjautua.

Nämä ilmaiset tekoälyt käyttävät usein samaa teknologiaa kuin ChatGPT:n ilmaisversio, mutta niissä on vähemmän ominaisuuksia.

Niistä voi kuitenkin olla iso apu, jos haluat tarkistaa sanan merkityksen tai saada lyhyen käännöksen nopeasti.

Venice.ai toimii samalla tavalla kuin muutkin yleiset tekoälyt ja kuten duck.ai, se ei vaadi rekisteröintiä eikä kirjautumista. Voit käyttää molempia anonymisti.

Äsken esiteltyt tekoälytyökalut sopivat työpaikkaohjaajan avuksi.

Kaikkia näitä tekoälytyökaluja voi käyttää ilmaisversioina.

Eikä kaikkea tarvitse osata heti.

Tekoälytyökalut kehittyvät kovaa vauhtia.

Valitse yksi työkalu ja ala kokeilla!