



Suomalaisen palvelujärjestelmän haasteet



Orientoituminen palveluihin on haasteellista

Kulttuurin vaihtuminen

- mm. lastenkasvatuksen normit erilaiset
- kielivaikeudet esim. puhelin, lomakkeet, hakeminen, valitukset jne.

Uutena yhteiskunnassa

- tiedon ja kontaktien puute
- vanhemmuus kyseenalaistuu, aikuisuus kyseenalaistuu

Palvelujärjestelmä

- ”keskivertoperiaate”: yhteiskuntatuntemus, kielitaito, luku- ja kirjoitustaito, atk-aidot



Orientoituminen palveluihin on haasteellista

Palvelut eivät ”kohtaa”, **odotukset** palveluntarjoajalla ja vastaanottajalla **erilaiset** > riskinä **palveluharha**

Asiakkaalla **ei ole tietoa mahdollisuuksista** hakea palvelua, eikä tietoa tarjolla olevista **palveluista**

**hakumenettely, käytännöt, päätöksiin vaikuttavat tekijät jne.*

Asiakkaalla **on tietoa**, mutta **ei halukkuutta** hakea palvelua esim. virheellisten mielikuvien tai ennakko-oletusten vuoksi



Luottamusrakenteiden merkitys

Sopimukseen perustuva luottamus: usein instituutioiden tai organisaatioiden välinen

Asiantuntijuuteen / maineeseen perustuva luottamus

Kumppanuuteen perustuva luottamus: henkilökohtainen suhde, joka syntyy vastavuoroisuuteen perustuvan prosessin kautta

Ympäristöissä, joissa luottamus instituutioihin on vähäistä tai olematonta, kumppanuuteen perustuva luottamus saattaa muodostua ehdoksi myös palveluihin hakeutumisessa.



Asenteet

Välitöntä, rakenteellista ja piilosyrjintää palveluissa – **tunnistaako /tunnustaako palveluntarjoaja?**

Ennakkoluuloja pöydän molemmin puolin

Epäluuloisuutta toisen osapuolen tarkoitusperistä ja tavoitteista

Vaitiolo- ja salassapito epäselvää



Asia- vai kontekstikeskeinen

Asiakeskeinen

- *kielellinen viestintä tärkeää ja ilmaisee kaiken oleellisen
- *non-verbaalinen viestintä tukee kielellistä viestiä, eikä siinä ole ristiriitaisuuksia
- *Ilmeet ja eleet eivät saa suurta merkitystä viestisignaaleina ajalla ja paikalla tai viestin välittäjällä ei oleellista merkitystä

Kontekstikeskeinen

- *sanat eivät ole ainoa eikä välttämättä edes tärkein informaatiolähde viestinnässä
- *non-verbaalinen viestintä voi olla ristiriidassa verbaalisen viestin kanssa tai vaikuttaa siihen
- *ajalla, paikalla, viestintään osallistuvilla henkilökohtaista merkitystä

Joitakin kulttuurisia oletuksia konfliktista

LÄNSIMAINEN

oikaisen vääryyden

välittäjän pitää olla neutraali

sovittelu on epävirallista
yksinkertaisten konfliktien
riskinotto on hyväksyttävää
suosin välittömiä ratkaisuja
suosin kirjallisia sopimuksia

riippuvuus on heikkoutta
asioilla on aina jokin syy
historialla ei ole merkitystä
riita täytyy saada näkyväksi

tunteet ilmaistaan selkeästi
konflikti on epäonnistumista
virheen myöntäminen on tärkeää

EI-LÄNSIMAINEN

ylläpidän harmoniaa

välittäjän pitää olla arvovaltainen henkilö

sovittelu on virallista
hyväksyn monimutkaisuuden
riskit ovat vähemmän hyväksyttäviä
ajalliset takarajat eivät ole tärkeitä
kirjalliset ja suulliset sopimukset yhtä tärkeitä

riippuvuus on olennaista
asioilla on monta syytä
historia vaikuttaa kaikkeen
ennaltaehkäistään piilossa olevia ristiriitoja
tunteet ilmaistaan hillitysti
konflikti on väistämätön osa arkipäivää
toisen kasvojen säilyttäminen on tärkeää

Elina Eklom & Mai Salmenkangas: ”Puhumalla paras – ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin” 2008 Ykkös-Offset Oy, Vaasa



Ja vielä....

Monikulttuurisuutta ei tule tarpeettomasti problematisoida, eikä kulttuurin vaikutusta yliarvioida

Kaikki monikulttuurisen viestinnän ongelmat eivät johdu kulttuurista

Kaikki monikulttuurisen perheen/ parisuhteen/ isyyden ongelmat eivät johdu kulttuurista

Tietoisuus kulttuurisista luokitteluista voi auttaa, mutta jokaisessa meistä on limittäin useita kulttuureita (etninen, ammatillinen, ikä, sukupuoli, jne.)

Yksilöllinen vaihtelu: emme ole viiteryhmämme keskiarvoja



”Omassa kopissaan koira tuntee itsensä tosi leijonaksi”

Intialainen sananlasku

”Kulttuurien välisen vuorovaikutuksen suurin haaste ei ole vieraan kulttuurin tuntemus, vaan oman kulttuurin tuntemus ja sen vaikutuksen tiedostaminen omassa ajattelussa ja käyttäytymisessä.”

Nancy Adler

