



Monikulttuurisen kirjastotyön käytännöistä (ja markkinoinnista)

Päivi Lepoluoto 1.12.2017



aiheita:

- Kulttuurien erilaisuudesta
- Espoon kaupunginkirjaston monikulttuurisista kirjastopalveluista

Universaali ihminen

- Ihmisissä samaa kaikkialla, esim.
 - tarve tehdä hyvää ja onnistua
 - tarve kuulua johonkin ja olla rakastettu
 - tarve olla merkityksellinen ja saada arvostusta
 - kunkin yksilön kulttuuritausta määrittelee näiden tarpeiden täyttymisen keinot
- Kulttuuri-, sukupuoli- ja ikäryhmien eroja suurempia ovat persoonalliset erot kaikissa kansoissa, etnisissä ryhmissä ja uskonnoissa

Kulttuurisen kontekstin osatekijöitä

- Maailmankatsomus
 - Esim. Uskonto, arvot, normit, aika
- Sosiaaliset tekijät
 - esim. Työ, perhe, sukupuoliroolit, ikä
- Yksilölliset tekijät
 - Esim. Kokemus elämästä ja työstä, tavat ja tunteet

Yksilö- vai yhteisökulttuuri?



Yksilökulttuuri:

- - Oma etu ryhmän (perhe, suku, työyhteisö ym.) edelle
- - Mielenpitoet ja kannanotot tärkeitä, väittely yleistä

Yhteisökulttuuri:

- Edustaja aina ja kaikkialla jonkin ryhmänsä edustaja (mm. perhe, suku, työyhteisö, ammatti, kotiseutu)
- Yksilön tulee tuottaa kunniaa yhteisölleen

Yksilöllisen ja yhteisöllisen kulttuurin eroja



	yksilöllinen	yhteisöllinen
PERHE	<ul style="list-style-type: none">- ydinperhe, voi muuttaa muotoaan useita kertoja yksilön elinaikana- Parisuhde henkilökohtainen valinta, pohjautuu rakkauteen	<ul style="list-style-type: none">- Avioliitto perheiden välinen sopimus, liittää yhteen kaksi perhettä- Perheessä useita sukupolvia
LASTEN KASVATUS	<ul style="list-style-type: none">- Itsenäiseksi ihmiseksi kasvaminen tavoite- Lapsuutta ja nuoruutta suojellaan	<ul style="list-style-type: none">- Ryhmän jäseneksi kasvaminen tavoite- Aikuinen kontrolloi lapsen tekoja
RAHAN KÄYTTÖ	<ul style="list-style-type: none">- Aikuisilla henkilökohtaiset käyttövarat- Sosiaaliturvajärjestelmä auttaa niitä, jotka eivät kykene elättämään itseään	<ul style="list-style-type: none">- Rahat usein lähiyhteisön yhteiskäytössä- Kunnia-asia jakaa rahat perheen ja ystävien kesken

Asiakeskeinen vai suhdekeskeinen keskustelukulttuuri?

Asiakeskeinen:

- Tosiasiat
- Sanallisen viestin sisältö korostuu
- Asiakas ilmaisee toiveensa ja tarpeensa selkeästi, suorasti ja yksiselitteisesti

Suhdekeskeinen:

- Aluksi suotuisan ilmapiirin luominen, kohteliaisuusfraasit, kuulumiset ensin
- Toisena asia
 - Asiakas ilmaisee toiveensa ja tarpeensa verhotusti
 - "Ehkä", "mahdollisesti", "toivottavasti" pehmentämässä viestiä

Valtaetäisyyksistä

Korkea hierarkia eli suuri valtaetäisyys:

- Informaatio ei kulje vapaasti
- Johtajia vaikea lähestyä
- Päätöksentekoprosessi määritelty tarkasti
- Käytännössä kohtelias puhuttelu ja muodollinen käyttäytyminen

Matala hierarkia eli pieni valtaetäisyys:

- Pyritään tasavertaisiin oikeuksiin yhteiskunnallisesta asemasta, iästä ja sukupuolesta riippumatta
- Ihmisten eriarvoisuuden minimointi
- Päätöksiä voidaan tehdä lähes joka tasolla
- Käytännössä kanssakäyminen mutkatonta

Aikakäsitysten erot

yksiaikainen (=monokroninen) kulttuuri:

- Kello ja kalenteri jokapäiväisessä elämässä
- Etukäteissuunnittelu tarkkaa, pysyttävä aikataulussa
- Tehtävät suoritetaan yksi kerrallaan
- Työ- ja asiakeskeisyys
- Aika ”kuluu” koko ajan, eikä sitä pitäisi tuhjata
- Esim. Pohjois- ja Keski-Eurooppa. Australia, Pohjois-Amerikka

Moniaikainen (=polykroninen) kulttuuri:

- ihmisten väliset suhteet tärkeämpiä kuin aikataulut
- monia asioita tehdään yhtä aikaa
- Ei täsmällisyysodotuksia, suhtautuminen omaan ja muiden myöhästymiseen suvaitsevaa
- ”huomenna” –asenne: asiat tapahtuvat lähitulevaisuudessa (eivät välttämättä huomenna)
- Esim. aasialaiset, afrikkalaiset, latinalais-amerikkalaiset, itä- ja eteläeurooppalaiset kulttuurit

10 kärjessä: ulkomaalaistaustaisten taustamaaryhmät 2016

- Entinen Neuvostoliitto (yli 70 000)
- Viro (alle 50 000)
- Somalia (alle 20 000)
- Irak (alle 20 000)
- Entinen Jugoslavia (yli 10 000)
- Kiina (yli 10 000)
- Vietnam (noin 10 000)
- Turkki (alle 10 000)
- Thaimaa (alle 10 000)
- Afganistan (alle 10 000)
- *Suomalaistaustaisia ovat kaikki ne henkilöt, joilla vähintään toinen vanhemmista on syntynyt Suomessa. Ulkomaalaistaustaisia ovat ne henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla.*

10 kärjessä: kansalaisuusryhmät Suomessa 2016



- Suomessa asuvat muiden maiden kansalaiset:
 - Viro (yli 50 000)
 - Venäjä (yii 30 000)
 - Irak (alle 10 000)
 - Kiina (alle 10 000)
 - Ruotsi (alle 10 000)
 - Thaimaa (alle 10 000)
 - Somalia (alle 10 000)
 - Afganistan(alle 10 000)
 - Vietnam (alle 10 000)
 - Intia (alle 5 000)

Tilastokeskus 2017

Suurimpien ulkomaalaistaustaisten ryhmien taustamaiden kulttuureista



- Entinen Neuvostoliitto: yhteisöllisyys; suurehko valtaetäisyys; moniaikaisuus
- Viro: yhteisöllisempää kuin Suomessa, kulttuuri tärkeää
- Somalia: etnisesti yhtenäinen; klaaniperheet (isän suvun veriside, esim. nimet: 1. etunimi, 2. isän nimi, 3. isoisän nimi); yhteisöllisyys, islamin usko, sukupuolten välinen tehtävän jako: miehillä toimeentulo, perheen ulkopuoliset toimet, naisilla koti, suku, lähinaapurusto; korkea ikä tuo kunnioitusta; suullinen perinne (tarinat, runous, sanonnat)
- Irak: moni eri vähemmistön edustaja, ei yhteistä etnistä, uskonnollista tai poliittista taustaa. Joukossa mm. muslimeja, kristittyjä; perhe ja suku tärkeä, usein naiset hoitavat lapsia kotona; vieraanvaraisuus tärkeää. (Joukossa myös kurdeja: yhteisöllisyys, islamin usko, naisten tehtävä huolehtia kodista ja lapsista)
- Entinen Jugoslavia: monta etnistä ryhmää, yhteistä yhteisökulttuuri, jossa perhe tärkein; naisten ja miesten tasa-arvo ja työnjako hyvin samanlaiset kuin Euroopassa

Maahanmuuttaja-asiakkaiden haasteiden syitä



- Tiedon puute: tieto palveluista, tieto omista oikeuksista, nettipalvelujen käytön vaikeus
- Asenteet ja luottamus: palveluissa välitöntä, rakenteellista tai piilosyrjintää; asiakkaalla tai palveluntarjoajalla ennakkoluuloja; epäluuloja toisen osapuolen tavoitteista
- Palvelujärjestelmän sirpaleisuus: maahanmuuttajan vaikea hahmottaa palveluiden työnjakoa; sektorirajat vaikeuttavat tiedon jakamista ja avun löytymistä; kokonaisvastuu puuttuu – asiakas ajelehtii
- Vuorovaikutus: kielitaidon tuomat rajoitteet; erilaiset lähtökohdat ja odotukset vuorovaikutukseen (hierarkkisuus vs. dialogisuus); palveluntarjoajalla yksilökeskeinen tarveajattelu

Monikulttuurisen asiakastyön työkaluja

- Asiantuntemus
 - Työn vaatima tuntemus
 - Kielitaito
- Henkilökohtaiset ominaisuudet
 - Avoimuus, suvaitsevaisuus, rohkeus
 - Kärsivällisyys, joustavuus
 - Hyvä paineensietokyky
 - Vahva itsetunto
- Erityistaidot
 - Kulttuurin ja tapojen tuntemus
 - Kyky ja halu omaksua uutta
 - Taito lukea sanatonta viestintää
- Vahva motivaatio oppia ja auttaa

Mitä voin tehdä, kun asiakkaana on ulkomaalaistaustainen?



- Kuuntelen, kunnioitan, kysyn:
 - Annan aikaa
 - Puhun selkeästi, vältän ammattitermejä
 - Käytän tulkkia
 - Tiedänpö, mitä asiakas omasta mielestään tarvitsee?
- Pohdin omia oletuksiani:
 - Tiedostan ennakkoluuloni ja niiden vaikutukset
 - Miten omat arvoni vaikuttavat?
 - Osaanko kyseenalaistaa nopeita päätelmiäni?

Espoon kaupunki

- Asukkaita n. 274 000
 - Vieraskielisten osuus yli 15% (koko Suomi 6,6 %)
- Ei yhtä kaupungin keskustaa, vaan viisi aluekeskusta
- Kaupungilla Monikulttuurisuusohjelma
 - (Kaupunginkirjaston tehtävä ohjelmassa: tutustuttaa suomalaiseen kulttuuriin; tukea oman kielen ja kulttuurin ylläpitämistä)
- Rekrytoinnissa myös maahanmuuttajamalli (3 vuoden määräaikainen työsopimus pyrkimyksenä vakinaistaminen)

Espoon kaupunginkirjasto

- Alueorganisaatio: viisi aluetta, joissa aluekirjastot (sijainti kauppakeskuksissa) + lähikirjastoja (yht. 16 yksikköä + hakeutuva (2 autoa, kotikirjasto))
- Henkilöstö: palkattuna 220 henkilötyövuotta, 42 henkilöä (19%) muualta muuttaneita



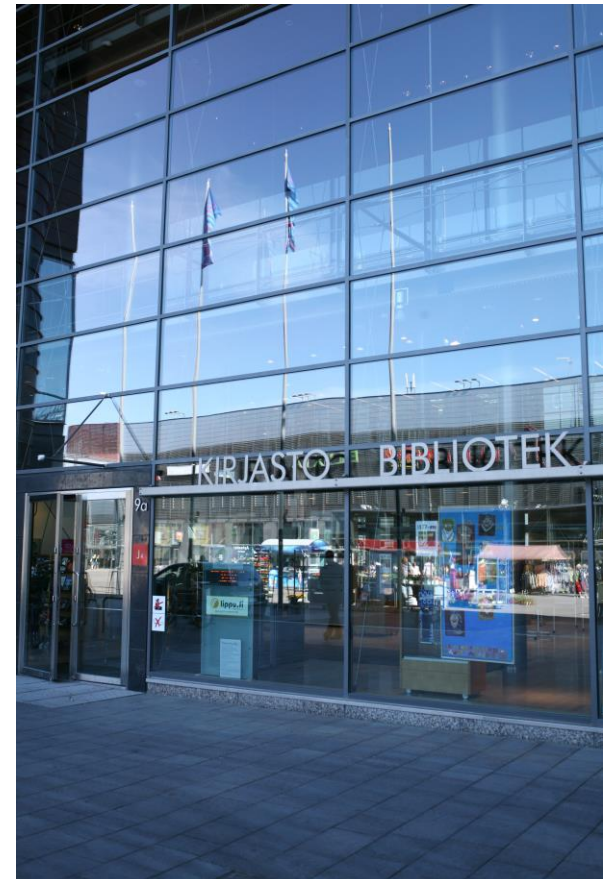
Monikulttuurisuus Espoon kaupunginkirjastossa



- 1990-luvun puolesta välistä palkattu maahanmuuttajia
- Palveluvirkailija-nimike (nykyään asiakasopas): ei vaatimuksena kirjastoalan pohjakoulutusta

Palveluja maahantulijoille

- Vieraskieliset kokoelmat, mm. venäläinen kirjasto Sellon kirjastossa
- Asiointineuvonta oleskeluluvan saaneille
- Afganistanin Tukholman suurlähetystön vierailut
- Kielikahvilat (suomi, arabia, englanti, espanja, venäjä...)
- Luetaan yhdessä - Suomen kielen opintoryhmä naisille



Palveluja lapsille, esimerkkejä:

- Satutuokioita eri kielillä (esim. ruotsi, venäjä, arabia)
- Taaperolorutuokioita 1-3 -vuotiaille
- Lainattavia naamiaisasuja
- Laduški - toiminnalliset lorutuokiot venäjäksi: runoja, riimejä ja askartelua -vauvoille, lapsille ja vanhemmille.
- Capital Capoeiran lapsi-aikuisryhmän treenit
- Origami-paja



Palveluja nuorille, esimerkkejä:

- Yhteisöllisyyttä: isot nuorten osastot aluekirjastoissa (Sello, Entresse, Omena)
 - Henkilökunnassa joitakin nuoriso- ja vapaa-ajan ohjaajan tutkinnon suorittaneita
- Aktiviteetteja: esim. pelejä, jalkapalloturnauksia, kesäisin ulkoilmassa monenlaista tekemistä



Kirjastoautot VOK:eissa

- Vuodesta 2015
- Keväällä 2018 1 x kk, 2 VOK:ia
 - Toisessa helppoa tekemistä lapsille, toisessa opastusta aikuisille



tapahtumat

- mm. monikulttuuriset tapahtumat ja pajat, esim.

- Japanilainen herkkupaja
- Korealainen kirjoitusjärjestelmä – paja
- Albanialainen ilta
- Somalimessut

- arabian alkeet (yhdessä pakolaisten kanssa)
- Tietotekniikan alkeet venäjäksi



Markkinointi yleensä

- Tavallinen toimintamalli:

Ilmoitukset

- Kirjastotilassa: A4, flyerit, infoTV:t
- Somekanavissa (kirjastojen omat; myös henkilöstö jakaa usein tapahtumia) ja muualla verkossa (Helmet-sivusto)
- Lehtien ilmaisilla menopalstoilla
- Kaupungin ym. Ilmoitustauluilla, jos henkilökuntaa käytettävissä



Markkinointi Suomeen muualta tulleille



- Rekrytointi: kieliharjoittelijat, työkokeilijat, oppisopimusopiskelijat
- Markkinoinnissa tärkeimmässä roolissa ne kirjaston työntekijät, jotka ovat sisällä kulttuurissa
- ”Iaput kirjastossa ei tavoita kantasuomalaisiakaan, vielä vähemmän niitä, jotka ei osaa suomea eli kirjallinen viesti ei hyvä”
- verkoston rakentaminen: selvitettävä yhdistystoimijat, yhteisökulttuureissa perinteiset klaanijohtajat tms.
- Ulos kirjastoista (esim. tapahtumat, yhdistykset, vastaanottokeskukset)

Lähteet ja linkit

- Kanervo, Sari & Saarinen, Tiina (2004): Kulttuurit keskuudessamme. Turku. Turun kulttuurikeskus
- Kohtaamistarinoita: maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa (2016). Helsinki: Väestöliiton monikulttuurinen osaamiskeskus. <http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/532cdabb07279d84c88f39a165657b4d/1511958770/application/pdf/5840741/Kohtaamistarinoita.pdf>
- Lahti, Leena (2014): Monikulttuurinen työelämä. Helsinki: SanomaPro.
- Lemechkova-Toivonen, Alla (2010): Tunteet ja tunnetaidot osana monikulttuurista ohjausta. Teoksessa Bartis, Imre (toim.) Maahanmuuttajataustaisen ohjaus ja koulutus työelämässä. Helsingin Yliopisto: Palmenia.
- Nieminen, Marjut (2014): Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: SanomaPro.
- Tilastokeskus (2017): Suurimmat kansalaisuusryhmät 2016. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaan-kansalaiset.html>
- Tilastokeskus (2017): Ulkomaalaistaustaiset 2016. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>

KIITOS

- Kysyttävää? Kommentteja?
- Laita viestiä, jos myöhemmin tulee jotain mieleen: palvi.lepoluoto@espoo.fi