



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Kansainvälinen yhteistyö ja eri kulttuurien kohtaaminen työpaikalla - suomalaisten näkökulmia

Raita, Virpi

2016 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Yhdessä enemmän

Kansainvälinen yhteistyö ja eri kulttuurien kohtaaminen työpaikalla - suomalaisten näkökulmia

Virpi Raita
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Elokuu, 2016

Raita Virpi

Kansainvälinen yhteistyö ja eri kulttuurien kohtaaminen työpaikalla - suomalaisten näkökulmia

Vuosi 2016

Sivumäärä 46

Kansainvälisyys ja kansainvälinen työyhteisö ovat nykyaikaa. Työnantajien on kyettävä yhdistämään eri kulttuureista tulevien työntekijöiden osaaminen sekä tukemaan monikulttuurista yhteistyötä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ja havainnoida suomalaisten työntekijöiden kokemuksia kansainvälisestä työyhteisöstä. Opinnäytetyöhön on koottu teoriaa (kansainvälinen työympäristö ja eri kulttuurien välinen viestintä) ja tehdyn tutkimuksen aineisto sekä tulokset. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella kyselysovellus tutkimuksella, ja aineistoa analysointiin Kvantifioiva, Teemoittelu ja Tyyppittely -analyysimenetelmillä. Teoriaosuudessa tuodaan esiin eri kulttuurien kohtaamisesta työpaikoilla, ja mitä työnantajan tulisi huomioida eri kulttuureista. Tehdyssä tutkimuksessa koottiin kansainvälisessä työyhteisössä työskentelevien suomalaisten näkökulmia työpaikkojen monikulttuurisuutta kohtaan sekä kysyttiin ratkaisuehdotuksia mahdollisiin ongelmiin.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että kansainvälinen työyhteisö ja kansainvälisyys koetaan positiiviseksi asiaksi. Kansainvälinen työyhteisö katsottiin olevan hyödyllinen työnteon, yrityksen ja erityisesti oman työuran kannalta. Väärinkäsitykset, ennakkoluulot ja pelot eri kulttuuria tai suomalaisuutta kohtaan olivat suurempia haasteita kansainvälisessä työyhteisössä. Kehittämisehdotus kansainvälisille työyhteisölle on koulutusohjelma monikulttuurisuudesta ja yhteistyön kehittämisestä. Jatkotutkimusaiheena voisi tutkia asenteita ja näkökulmia monikulttuurisuutta kohtaan suomalaista yrityksistä, joiden henkilökunta ei ole tottunut monikulttuurisuuteen tai tutkia, miten Suomessa asuvat ja työskentelevät eri etnisen taustan omaavat työntekijät kokevat suomalaisen työpaikan ja kulttuurin.

Asiasanat: Kansainvälinen työyhteisö, eri kulttuurien välinen viestintä, suomalaisten näkökulmia

Raita Virpi

**International cooperation and the encounters of different cultures in the workplace -
Finnish perspectives**

Year	2016	Pages	46
------	------	-------	----

Internationality and international workplaces are an important aspect of working life at the moment. Employers must be able to combine different cultures and skills to support multicultural co-operation. The purpose of this thesis was to identify and observe the experiences of Finnish employees at an international workplace. The thesis contains theory on international environments and communication between different cultures, the research material and results.

The thesis was carried out using qualitative research and the data was analysed with quantifying, thematic and type analysis methods. The theoretical part highlights the encounters of different cultures in the workplace, and what an employer should take into account with different cultures. The research was conducted using survey questions which were targeted to Finnish employees working in an international workplace. The research questions clarify how Finnish employees see their multicultural working environment and how they feel it could be improved.

The results of the thesis showed that the international working community and internationality are experienced as a positive aspect. The international work community was considered to be a useful for work, the company, and, in particular, in terms of career development. Misunderstandings, prejudices and fears of different cultures or Finnish culture were the biggest challenges in the international workplace. A development proposal for the international working community is an educational program on multiculturalism and the development of cooperation. Further research could examine the attitudes and perspectives of multiculturalism of Finnish businesses whose staff is not accustomed to multiculturalism or to research the experiences foreigners have of Finnish workplace and culture.

Keywords: The international work community, communication between different cultures, perspectives of Finnish employees

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Kansainvälinen työympäristö.....	6
2.1	Kansainvälisen työyhteisön hyödyt ja haasteet	7
2.2	Kansainvälisen työyhteisön johtaminen	8
3	Eri kulttuurienvälinen viestintä	9
3.1	Suora ja epäsuora viestintä	11
3.2	Sanallinen ja sanaton viestintä	12
3.3	Aikakäsitys.....	13
3.3.1	Yksiulotteinen eli lineaarinen aikakäsitys	13
3.3.2	Moniulotteinen eli multiaktiivinen aikakäsitys	14
3.3.3	Kuunteleva eli reaktiivinen aikakäsitys	15
3.4	Small talkiin sopivat keskusteluaiheet	16
3.5	Sisäinen viestintä.....	17
3.5.1	Sähköpostikulttuuri työpaikalla.....	18
3.5.2	Suomalaisia kommunikaatiovirheitä kansainvälisessä työympäristössä.	18
3.6	Viestintä pukeutumisella	19
4	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	21
4.1	Aineiston hankintamenetelmät	22
4.2	Aineiston analyysi	24
4.2.1	Kvantifioiva analyysimenetelmä	24
4.2.2	Teemoittelu analyysimenetelmänä	24
4.2.3	Tyypittely analyysimenetelmänä	24
5	Tutkimustulokset.....	25
5.1	Kommunikaatio vieraalla kielellä	26
5.2	Suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin työpaikalla	27
5.3	Kansainvälisen työyhteisön vahvuudet, heikkoudet ja ongelmien ratkaisutavat.....	30
5.4	Kansainvälisen työyhteisön koulutus ja yhteistyön kehittäminen	32
5.5	Suomalaisen työyhteisön erityispiirteet kansainvälisen työyhteisön jäsenien näkökulmasta	33
6	Johtopäätökset ja pohdinta	35
6.1	Luotettavuuden arviointi	36
6.2	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimustarve	37
	Lähteet	38
	Kuviot..	41
	Taulukot	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Pärjätäkseen maailmanlaajuisessa kilpailussa suomalaisten yritysten ja yhteiskunnan on oltava kansainvälinen toimija, joka hyödyntää eri etnisen taustan omaavien kansalaistensa osaamista. Suomalaisissa kouluissa on myös huomioitu kansainvälistyminen; opetuksen päämääränä on antaa opiskelijoille laajempi kyky työskennellä tulevaisuudessa kansainvälisessä yrityksessä koti- tai ulkomailla. Pyrkimyksenä on vastata yritysten nykyiseen työvoimakysyntään kansainvälisistä osaajista ja luoda sekä parantaa Suomen yritysten vientiä maailmalle. Kansainvälinen toimintaympäristö on sekä rikkaus että haaste. (Opetushallitus 2010, 4-5.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa suomalaisten työntekijöiden kokemuksia kansainvälisestä työyhteisöstä. Tavoitteena oli kerätä kansainvälisessä työyhteisössä työskentelevien suomalaisten työntekijöiden kokemuksia monikulttuurisesta työyhteisöstä; mitä hyötyjä ja haasteita on ilmennyt, millaisia asenteita ja pelkoja ilmenee työyhteisössä liittyen monikulttuurisuuteen ja kuinka yhteistyö sujuu eri etnisen taustan omaavien välillä, sekä miten kansainvälisen työyhteisön yhteistyötä on kehitetty ja millaista koulutusta tutkimukseen osallistujien työpaikalla on ollut monikulttuurisuudesta. Opinnäytetyön tutkimukseen osallistuivat suomalaiset työntekijät, jotka työskentelevät kansainvälisessä työyhteisössä. Tehdyn tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää suomalaisten yritysten ja organisaatioiden työntekijöiden perehdytys- ja koulutussuunnitelmissa koskien monikulttuurisuutta työyhteisössä.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimuksella, ja aineisto kerättiin kirjallisesti kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset (liite 1) liittyivät kansainvälisen työyhteisön eri osa-alueisiin; kommunikaatio vieraalla kielellä, suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin työpaikalla, kansainvälisen työyhteisön vahvuudet, heikkoudet ja ongelmien ratkaisutavat, kansainvälisen työyhteisön koulutus ja yhteistyön kehittäminen ja suomalaisen työyhteisön erityispiirteet kansainvälisen työyhteisön jäsenien näkökulmasta. Opinnäytetyön rakenteena on ensin käsitellä teoria osuus, jonka tarkoituksena on tukea tutkimusta, tämän jälkeen esitellään tutkimusmenetelmä ja toteutus, sitä seuraa tutkimus tulokset ja lopuksi ovat johtopäätökset.

2 Kansainvälinen työympäristö

Kansainvälistyminen on osa arkipäivää työyhteisöissä. Kansainvälinen työympäristö on monipuolinen ja kannustaa työntekijöitä verkostoitumaan yhteisönsä sisällä. Kansainväliset työyhteisöt ovat usein isompia yrityksiä, jotka houkuttelevat työntekijöitä puoleensa monipuolisen yhteisön- ja työtapojensa avulla. Työnantajan kannalta tyytyväiset työntekijät luovat toivotua kilpailua työnhakijoista.

Työnhakijan kannalta kilpailu työpaikoista voi olla kovaa. Isossa, kansainvälisessä ja monipuolisessa yhteisössä on haastavaa pitää työilmapiiri aina kaikkia miellyttävänä. Työntekijöiden oma asenne ja panostus vaikuttavat myös työilmapiiriin, työpaikan antamien normien ja hyvän johtamisen lisäksi.

Tämän päivän maailmanlaajuisuuden lähtökohtana on televiestintäkustannuksien alhaisempi hinta Internetin, piisirujen, satelliittien ja optisen kuidun ansiosta. Nykyisillä ja koko ajan kehittyvillä tekniikoilla kyetään yhä paremmin yhdistämään maapallon eri maat ja kansallisuudet toisiinsa, minkä ansiosta yritykset kykenevät levittämään eri toimintojaan (tuotanto, kehitystyö tai markkinointi), haluamiinsa maihin. Työntekijöiden ei tarvitse enää sijaita fyysisesti samassa paikassa, sillä uuden teknologian ansiosta videopalaverit mahdollistavat kommunikoinnin ajasta ja paikasta riippumatta. (Friedman 1999, 19-20.) Suomen työmarkkinat ovat muuttuneet yhä enenemässä määrin kansainväliseksi työympäristöksi. Ulkomaalaisten työntekijöiden määrä Suomessa tulee kasvamaan suurten ikäluokkien jäädessä pois työelämästä. (Sorainen 2007, 10.) Työpaikat, joissa on erilaisen kulttuuritaustan omaavia työntekijöitä, ovat globalisaation, työvoimarakenteen ja kansainvälisen muuttoliikkeen myötä lisääntyneet. Kansainvälinen työympäristö on haasteellinen, koska työyhteisössä on ihmisiä eri kulttuureista, ja jokaisella kulttuurilla on omat työkulttuuritapansa. Hyvällä johtamisella voidaan vaikuttaa siihen, miten hyvin yritys kykenee hyödyntämään ja poistamaan haasteita kansainvälisessä työympäristössä. (Sorainen 2007, 19.)

2.1 Kansainvälisen työyhteisön hyödyt ja haasteet

Yritysten näkökulmasta kansainvälinen työympäristö on usein haluttua, sillä yrityksiä uskotaan taloudellisesti hyötyvän siitä kilpailukyvyyn parantuessa, uusien markkinoiden avautuessa, asiakaskunnan laajenemisesta ja yrityksen imagon muuttumisesta kansainväliseksi brändiksi sekä yrityksen työyhteisön kehittyessä luovemmaksi. Lisäksi on todettu, että kansainvälisen yrityksen on helpompaa saada uusia työntekijöitä. Kansainvälinen työympäristö ei ole pulmaton, vaan mahdollisuuksien lisäksi se tuo haasteita työyhteisöön. Haasteina voivat olla työyhteisössä olevat ennakkoluulot, joustamattomuus, kielitaidottomuus, erilaiset ajatukset ja käsitykset työnteosta, ajankäytöstä, sukupuolirooleista, pelko vieraita kulttuureita kohtaan, ja edellä mainittujen asioiden johdosta syntyneet konfliktit työpaikalla. Eteväällä yrityksen johtamisella kyetään saamaan kansainvälisestä työyhteisöstä hyviä tuloksia, ja minimoimaan siitä syntyvät mahdolliset ongelmat. Huomioitavaa on kuitenkin se, että ilman muun työyhteisön tukea, ei johto yksin pysty luomaan toimivaa kansainvälistä työympäristöä. Yrityksiä työyhteisöjen tulee olla valmiita perehdyttämään ja opastamaan eri kulttuuritaustan omaavia työntekijöitä sekä muuttamaan työohjeita (mm. työohjeiden kääntäminen tai suomenkielisen version muuntaminen selkokieliäiseksi) niin, että kaikki työyhteisön jäsenet ne ymmärtävät. (Sorainen 2007, 179-180.)

Eri kulttuuritaustoista tulevien työntekijöiden yhdistäminen voi parhaimmassa tapauksessa synnyttää uusia innovaatioita, koska asioita ja ratkaisuja nähdään eri näkökulmasta. Lisäksi työntekijät ovat kansainvälisessä työympäristössä usein asenteiltaan muita joustavampia ja halukkaampia kokeilemaan uusia asioita, ja näin ollen yksiselitteinen samankaltainen ajattelutapa korvaantuu rikkaammalla ja monimuotoisemmalla ajattelutavalla eri näkemysten yhdistyessä. Kansainvälisessä työympäristössä työskentelevät työntekijät joutuvat perustelemaan omia ajatuksiaan ja arvojaan sekä jakamaan tietoa oman kotimaansa tavoista, minkä seurauksena he oppivat toisiltaan, hyödyntävät eri taitoja työssään ja asiakaspalvelu paranee, kun erilaisuutta ymmärretään ja siedetään paremmin. Haasteina ovat kommunikaatiovaikeudet, joihin kuuluvat yhteisen kielen puuttuminen, väärinkäsitykset sanattomassa ja sanallisessa viestinnässä sekä erilainen tapa kommunikoida (esimerkiksi puhenopeus, puhetyyli, tittelien käyttö) toisen ihmisen kanssa. Yhteisen kielen puuttuessa työntekijöiden väliltä on riskinä, että työyhteisössä ei synny yhteenkuuluvuuden tunnetta, minkä seurauksena saattaa olla työyhteisön hajoaminen pienempiin ryhmiin, jolloin työntekoa haittaavat kykenemättömyys sopia asioista, kilpailuasetelma työntekijöiden välillä, tiedonjaon ongelmat, epäluulo, negatiiviset asenteet ja pahimmassa tapauksessa syrjintä. Toimimaton työyhteisö ei kykene tuottamaan parasta mahdollista tulosta, minkä takia yrityksen johdon on järkevää panostaa hyvään työilmapiiriin. Yrityksen johdon tulisi tarttua ongelmatilanteisiin nopeasti ja ratkaista ne oikeudenmukaisesti sekä ennaltaehkäistä ongelmia jakamalla tietoa eri kulttuurien tavoista ja arvoista. (Monikulttuurinen työyhteisö 2016.)

2.2 Kansainvälisen työyhteisön johtaminen

Kansainvälisen työyhteisön oikea johtaminen on tärkeää, sillä se edistää yrityksen mahdollisuuksia liike-elämässä. Tänä päivänä monet yritykset ovat kansainvälisiä ja niiden työntekijät ovat eri maiden kansalaisia. Mikäli kulttuurieroja ei huomioida ja mietitä niihin ratkaisuja, on todennäköistä, että työyhteisö ei kykene tarvittavaan yhteistyöhön, sillä käsitykset eroavat liikaa toisistaan, mikä heikentää yritysten kilpailukykyä. Työntekijät ovat yritykselle suuri taloudellinen resurssi ja tuotantotekijä, ja niiden menestyksellinen hyödyntäminen on henkilöstöjohtamisen päämäärä. Maailmanlaajuinen taloudellinen kilpailu kiristyy, ja yritysten menestys vaatii toimivan henkilöstöjohtamisen, jossa jokaisella työntekijällä on samat sosiaaliset oikeudet ja mahdollisuudet hyödyntää omaa osaamistaan. Esimiehen on tärkeää tiedostaa työntekijöidensä kulttuuriset erot ja huomioida ne johtamisessa, jotta työntekijöiden kulttuurien kirjosta syntyy etulyöntiasema muihin yrityksiin nähden. Mikäli kulttuurieroja ei huomioida on riskinä, varsinkin hyvin erilaisten kulttuurien kesken, vaikeudet vuorovaikutuksessa ja niiden seurauksena negatiivinen vivahde, jolloin yhteistyö hiipuu ajan kuluessa. Kansainvälisen työyhteisön johtaminen tulisi keskittyä työpaikan toimintakulttuuriin ja työympäristöön; päämääränä on kannustava työyhteisö, jossa jokainen jäsen kokee olevansa arvostettu, tarpeellinen ja kykenevä kehittymään työtehtävissään. (Pitkänen 2005, 63-73.)

Esimies pyrkii siis vaikuttamaan työyhteisön asenteisiin ja poistamaan ennakkoluuloja sekä korostamaan jokaisen työntekijän tasa-arvoisuutta sallimalla erilaiset työtavat, vaatimalla jokaiselta työntekijältä samanlaista työpanosta ja pitämällä kiinni annetuista tavoitteista sekä luomalla avoimen keskustelukulttuurin työpaikalle. Tämä tarkoittaa sitä, että esimies pyrkii korvamaan työntekijöiden ihmiset eri ryhmiin jakavan ajattelutavan me-ajattelutavalla, jotta kulttuurierojen sijaan haetaan kulttuureita yhdistäviä asioita. (Pitkänen 2005, 63-73.)

3 Eri kulttuurienvälinen viestintä

Ymmärtääkseen erilaisia kulttuureja täytyy ensin tutustua mistä asioista kulttuuri muodostuu. Yhdessä työpaikassa voi samaa työtehtävää suorittaa täysin eri kulttuuritaustoista olevat henkilöt. Heidän arvonsa, totutut käytötavat, pukeutuminen, aikakäsitteet uskonnolliset rituaalit ja puhekielensä tekevät heistä keskenään erilaisia työntekijöitä. Työpaikan tavat muodostuvat usein sen mukaan missä maassa työpaikka fyysisesti sijaitsee, ja näin ollen eri maan kansalaiselle toisen maan tavat voivat tulla yllätyksenä. Ajan käsite, työn yksilö tai perhelähtöisyys, pukukoodit, viestinnän keinot ja avoimuus voivat olla hyvin erilaisia eri kulttuureissa. Suomalainen työyhteisö on yksilökeskeistä. Monet yhteisökeskeisen kulttuurin työtavat ovat suomalaisessa kulttuurissa vieraita. Työnantajan on pyrittävä siihen, että hyvinkin erilaiset ihmiset kykenevät tekemään keskinäistä yhteistyötä ja suorittamaan vaaditut työtehtävät samoilla tuloksilla. Kitkaton monikulttuurinen työyhteisö tarvitsee perehdytystä ja avoimuutta toimiakseen.

Oman persoonansa lisäksi ihmiset saavat syntyessään synnyinmaansa kulttuurin, ja heidän oma olemuksensa ja käytöksensä kehittyvät synnyinmaan tavoista ja arvoista. Saman maan kansalaiset usein omaavat samankaltaisen ajatusmaailman siitä, millainen käytös on sopivaa ja mikä ei ole hyväksyttävää, sekä jakavat näkemyksensä siitä, millaiseen elämään tulisi pyrkiä. Näin ollen kulttuurista johtuvat väärinkäsitykset ovat minimaalisia saman maan kansalaisten kesken, sillä ihmisten arvot ja tavat ovat yhtäläiset. Huomioitavaa on se, että jokaisen maan kansalainen on oma yksilö, ja tuolla yksilöllä on oma näkemyksensä maansa kulttuurin tavoista ja arvoista, minkä takia on tärkeää, ettei ihmisiä lokeroida tai arvostella heidän synnyinmaasta kumpuavien stereotyyppien perusteella. (Keisala 2012, 22-25.) On välttämätöntä tiedostaa, että samankin maan kansalaisilla saattaa olla hyvin erilainen tapa käyttäytyä, sillä heidän kasvatuksensa ja vanhempien antamat arvot, asuinympäristö ja elämäkokemukset eivät ole identtisiä (Keisala 2012, 30).

Kulttuuria on mahdollista määritellä usealla eri tavalla: kansallinen, etninen, alueellinen, ikäpolvi-, sukupuoli-, korkeakulttuuri tai suuremmissa mittakaavassa se tarkoittaa eri ihmisten elämäntapoja (kieli, ruoka, vaatetus, tavat, arvot, käyttäytyminen, opitut asiat, normit). Kulttuurina voidaan pitää kansan ja yhteisön jäsenten yhteisten arvojen, normien, uskomusten rituaalien ja symbolien kokonaisuutena. (Pitkänen 2005, 123.)

Kyseiset seikat ovat samasta kulttuurista tuleville itsestään selviä ja kulttuurishokki tai -törmäys tulee, kun eri kulttuuri taustan omaavat henkilöt kohtaavat (Pitkänen 2005, 123). Kulttuuriksi voidaan määritellä myös vieraan maan ne tavat ja asiat, jotka tuntuvat muunmaalaisesta vieraalta, ja saavat muunmaalaisen tuntemaan itsensä ulkopuoliseksi. (Junkkari & Junkkari 2003, 48.) Kulttuurissa on kolme eri tasoa; pintataso, kulttuurin mieli ja kulttuurin syvä-taso. Pintatasolla kohdataan eri kulttuureita esimerkiksi lomalla ulkomaille matkustaessa, ja tällöin on tärkeää, että osaa joitakin matkustuskohteen tapoja ja normeja, jotka osaa käyttäytyä oikein kyseisessä paikassa. Kyse on kuitenkin väliaikaisesti tilanteessa, jossa vierasta kulttuuria kohdataan rajattu määrä rajallisessa ympäristössä. Kulttuurin mieli on pintatasoa laajempaa tietämystä vieraasta kulttuurista, ja esimerkiksi työskennellessä ulkomailla on toisen kulttuurin edustajan välttämätöntä tietää, opetella ja ymmärtää vieraan kulttuurin ominaisuuksia. Kulttuurin syvä-taso tarkoittaa vuosikymmenien kokemusta vieraasta kulttuurista, ja usein se saavutetaan asumalla ja työskentelemällä toisessa maassa sekä omaksumalla vieraan kulttuurin tavat omiksi tavoiksi. (Junkkari & Junkkari 2003, 48-49.)

Uuden työntekijän vastaanottaminen, opastaminen ja perehdytys työpaikalla luovat joko toimivan tai toimimattoman työyhteisön. Hyvällä perehdytyksellä saadaan vähennettyä ongelmia, ja uusi työntekijä pääsee tiimiytymään työyhteisöönsä. Kansainvälisessä työympäristössä on perehdyttäjän kiinnitettävä erityistä huomiota puheeseensa; onko puhekieli helposti ymmärrettävää suomen kieltä ja ymmärtääkö opetettava ohjeistuksen samalla tavalla kuin perehdyttäjää. Näin saadaan väärinkäsityksiä vähenemään ja huomattua ajoissa, jos perehdytettävä tulkitsee ohjeita eri lailla. Tärkeää on myös huomioida perehdytyksessä kulttuurierojen aiheuttama ero ajattelutavoissa; valtaosa maailman valtioista kuuluu yhteisökeskeisiin kulttuureihin. Suomi kuuluu yksilökeskeiseen kulttuuriin, jossa on tapana pitää perhe-elämän hoito ja muut yksityisasiat irti työelämästä. Yksilökeskeisessä kulttuurissa yksilö on työpaikalla vastuussa omasta työpanoksestaan ja -tehtävistään sekä sitoutunut noudattamaan työyhteisön sopimuksia ja työmarkkinoiden ehtoja. Työntekijä on siis tietoinen omista velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan työyhteisönsä jäsenenä. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa yhteisön etu ajaa yksilön edun ohitse, jolloin perhe ja suku ovat yksilöä tärkeimpiä. Tärkeää on tiedostaa, että yhteisökeskeisessä kulttuurissa ei vallitse niin suurta eroa työ- ja yksityiselämän välillä; yhteisön jäsen saattaa odottaa ja olettaa, että työelämässä oleva perheenjäsen, sukulainen tai ystävä avittaa häntä myös työelämässä. Suomessa perheen etu menee harvoin yksilön edun edelle, ja tämän takia yhteisökeskeisestä kulttuurista tulevan saattaa olla vaikea ymmärtää, että hän ei voi automaattisesti jäädä työpaikalta pois hoitamaan oman yhteisön jäsenensä asioita. Tämä seikka on huomioitava perehdytyksessä, jotta perehdytettävä ymmärtää yksilökeskeisen ja yhteisökeskeisen kulttuurin erot. Esimerkiksi perehdyttäjän on hyvä käydä tarkasti läpi, mitkä ovat Suomessa hyväksytyt poissaoloja työpaikalta. (Nieminen & Kemppe, 2007.)

Suomessa vallitseva sukupuolien välinen tasa-arvo ja työntekijöiden tasa-arvo sekä matalan kynnyksen esimies-alainen suhde, jossa sinuttelu on tavallista, ei ole välttämättä tuttua toisesta kulttuurista tulevalle. Eri kulttuuritaustan omaava työntekijä voi häkeltyä pohjoismaisista arvoista ja tavoista, minkä takia on erityisen tärkeää kertoa suomalaisesta työtapakulttuurista ulkomaiselle työntekijälle. Suomessa työntekijä etenee omien kykyjensä ja saavutuksiensa ansiosta, eikä hänen saavutuksensa perustu sukulaisuussuhteisiin niin kuin yhteisökeskeisessä kulttuurissa. Yhteisökeskeisen ja yksilökeskeisen kulttuurin eroina on myös työntekijän oma-aloitteisuus työnteossa, sillä toisin kuin suomalaisessa työtapakulttuurissa, jossa työntekijä tekee usein itsenäisesti päätöksiä työtehtävissä, on yhteisökeskeisessä kulttuurissa totuttu siihen, että esimies antaa luvan työtehtävien tekemiseen. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa hierarkia vaikuttaa myös siihen, miten avoimesti työntekijä uskaltaa tuoda esiin työpaikan haasteita, ongelmakohtia ja omia ideoitaan. Mikäli suomalainen kollega ei ole tietoinen kyseisestä kulttuurierosta, voi hän turhautua työkaverinsa kykenemättömyyteen kertoa avoimesti omaa mielipidettään tai ideaansa sekä tulkita käytöksen työ- tai yhteistyö haluttomuudeksi. (Nieminen & Kemppe, 2007.)

3.1 Suora ja epäsuora viestintä

Tapa, jolla eri kansallisuudet viestivät, on kytköksissä heidän oman maansa kulttuuriin ja arvoihin. Yleisesti maapallon eri maat voidaan jakaa yksilölliseen ja yhteisölliseen kulttuuriin; yksilöllisessä kulttuurissa katsellaan maailmaan minäkeskeisesti, kun taas yhteisöllisessä kulttuurissa näkökulmana on me-keskeisyys. Yksilöllisen (individualistisen) kulttuurin pääpiirteitä ovat yksilön omien tarpeiden tyydyttäminen, valinnanvapaus, oma persoona, vastuunkanto omista teoistaan sekä käsitys siitä, että yhteiskunta kantaa vastuun taloudellisesti heikommassa asemassa olevista ihmisistä. Yksilöllisessä kulttuurissa perhemuoto on ydinperhe. Yhteisökeskeisen (kollektiivisen) kulttuurin tunnusmerkkejä ovat yhteisöön kuuluminen syntymästä tai adoptiosta lähtien tai avioliiton myötä; keskiössä ei ole yksilön oma persoona tai tarpeet, vaan yhteisön tarpeet, sillä yhteisön etu on myös yksilön etu. Perhekäsittelenä on laajennettu perhe tai suurempi yhteisö, esimerkiksi kyläyhteisö, ja ydinperhe on käsitteenä tuntematon, sillä perheeseen kuuluu sukulaisia eri ikäluokista. Yhteisöllisessä kulttuurissa perhe pitää huolta heikommassa asemassa olevista jäsenistään, ja yksilön asema vaikuttaa siihen, mitä velvollisuuksia yksilöllä on ja miten hänen tulee käyttäytyä. Omasta roolista poikkeaminen ei ole sopivaa, ja pahimmassa tapauksessa se voi johtaa yhteisöstä karkottamiseen. Yhteisöllisessä kulttuurissa kunnioitetaan vanhempia ihmisiä ja auktoriteetteja, eikä niitä ole tapana kyseenalaistaa. (Väestöliitto 2016.) Yksilöllisen ja yhteisöllisen kulttuurien eroja voi tarkastella tarkemmin liitteestä 2. (Väestöliitto 2016).

3.2 Sanallinen ja sanaton viestintä

Kommunikaatio ihmisten välillä pohjautuu sanalliseen (verbaaliseen) ja sanattomaan (nonverbaaliseen) viestintään. Viestinnästä jopa yhdeksänkymmentä prosenttia pohjautuu sanattomaan kommunikaatioon. Olosuhteissa, jossa ei voida kommunikoida yhteisellä kielellä, tunteiden vaikutus lisääntyy, sillä toimiakseen sanallinen viestintä tarvitsee kielen, jota molemmat osapuolet ymmärtävät ja käyttävät samalla lailla. Jos työkaveri käyttää erilaista sanastoa tai puhekieltä kuin se, johon kollega on tottunut, on seurauksena se, ettei viesti välity kuulijalle, tai jos sanaton viestintä on ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa, kuulija uskoo sanattomaan viestintään. (Pöysä 2010.)

Sanatonta viestintää on ihmisten puhesävy, -nopeus ja -korkeus, eleet, kasvojen ilmeet, ryhti ja kehonkieli. Kaikkia edellä mainittuja asioita käytetään pääosin tiedostamatta kommunikoinnissa ihmisten kanssa. Ihmisten alitajunta käsittelee ja reagoi sanattomaan viestintään, minkä seurauksena voi olla, että puheemme ja kehonkieleemme ovat ristiriidassa. (Fexeus 2008, 17-19.) Tärkeää on myös tiedostaa, että eri eleillä on maailmanlaajuisesti eri merkityksiä, ja näin ollen kehonkieltä ei voi tulkita yksioikoisesti. Se, miten käytämme puheääntämme, on yksi voimakas sanattoman viestinnän väline; äänen korkeus ja täyteläisyys, vaihtelevuus, nopeus ja voimakkuus ovat osittain peräisin kulttuuritaustastamme (esimerkiksi skandinaaveilla on sointuva, eri äänenpainoja käyttävä puhetapa), osittain opittuja (esimerkiksi miesten oletetaan puhuvan matalalla äänenkorkeudella ja naisten korkeammalla) ja osittain yksilön omia ominaisuuksia (esimerkiksi nopea puhetapa). (Fexeus 2008, 44-45.) Sanalliseen viestintää kuuluu kielenkäyttö; maantieteelliset ja kulttuuriset erot puhekielessä, kieliopin, slangin ja eri murteiden käyttö, täytesanat, erikoistermit ja yksilön omat tyypilliset sanontatavat. (Fexeus 2008, 49-50.) Sanaton viestintä on vahvempaa kuin sanallinen, sillä sen vaikutus on voimakkaampi. Tilanteessa, jossa yksilö huutaen (sanaton viestintä) käskee toista rauhoittumaan (sanallinen viestintä), vastaanottaja todennäköisemmin suuttuu ja kiihtyy, koska sanaton viestintä on ylivoimaisesti painokkaampi (huuto) kuin sanallinen viestintä (käsky rauhoittua). (Fexeus 2008, 58.) Ihmisten eri aistit ja niiden käyttö viestinnässä on yksilöllistä; pääosa ihmisistä kuitenkin suosii näköaistia, kun he ajattelevat, tulkitsevat ja tarkkailevat ympäristöään. Näköaistia suosivia ihmisiä sanotaan visuaalisiksi ihmisiksi, kun taas kuuloaistiin luottavia auditiivisiksi ihmisiksi. Ihmiset, jotka pitävät fyysisestä kontaktista (esimerkiksi kosketus tai lämpötila) eli kinesteettisistä aisteista ovat yleensä tunneihmisiä, jotka reagoivat tunnetiloihin fyysisen kontaktin lisäksi. Ihmiset, jotka aistivat maku- ja hajuaistin avulla, kuuluvat myös kinesteettisten aistien käyttäjien ryhmään. Digitaalisiksi tai binääreiksi kutsutaan ihmisiä, jotka eivät käytä mitään aisteja ajattelunsa apuna, vaan huomioivat pelkästään saamansa tiedon perustana olevat faktat ja päätelmät, joiden perusteella järjeilevät oman mielipiteensä. Yleensä he ovat hyvin jyrkkiä ihmisiä, joilla on kaksi vaihtoehtoa kyllä tai ei, musta tai valkoinen. (Fexeus 2008, 77-79.)

Heitä voidaan kutsua myös neutraaleiksi, koska muihin ryhmiin (visuaaliset, auditiiviset ja kinesteettiset) verrattuna he eivät tarvitse yhtäläillä aisteihin perustuvia ulkoisia ärsykeitä viestien tulkintaan. Tärkeää on siis ymmärtää, että jokainen ihminen on yksilö, joka tulkitsee saamiaan sanattomia ja sanallisia viestejä eri aistiensa avulla, ja kommunikointitavat riippuvat siitä, mitä aistia käytämme pääaistinamme tulkitessamme ympäristöämme. (Fexeus 2008, 77-79.)

3.3 Aikakäsitys

Eri kulttuureista tulevat ymmärtävät aikakäsitteen eri tavalla. Yksilotteinen eli lineaarinen aikakäsite on tyypillinen länsimaissa, moniulotteinen eli multiaktiivinen aikakäsitys on yleistä Etelä-Euroopassa, Afrikassa ja Latinalaisessa Amerikassa, ja kuunteleva eli reaktiivinen aikakäsitys kuuluu Aasian maiden tunnusmerkkeihin. Aikakäsitteen ymmärtämisellä eri tavalla voi olla seurauksena tahattomia väärinkäsityksiä ja konflikteja, koska käsitys ajasta vaihtelee suuresti eri maiden ja kansalaisuuksien kesken. (Monikulttuurinen työyhteisö, 2016.)

3.3.1 Yksilotteinen eli lineaarinen aikakäsitys

Linearisessa aikakäsityksessä on erotettu erikseen mennyt ja nykyinen aika sekä tulevaisuus. Tällaisen aikakäsityksen syntyyn on vaikuttanut teollistuminen, jonka myötä länsimaissa aikaa mitataan, tuhlataan tai säästetään. Työpaikalla ja vapaa-ajalla aika on arvokasta, sillä se liikkuu nopeasti eteenpäin, ja sen takia ajankäyttö tulee suunnitella, jottei aikaa tuhlaata. Tässä mallisuus, tehokkuus ja yhteen asiaan keskittyminen yhdellä kertaa luetaan positiiviseksi ominaisuuksiksi, kun taas myöhästymistä pidetään huonona käytöksenä, välinpitämättömyytenä, arvostuksen puutteena ja jopa loukkauksena. (Monikulttuurinen työyhteisö, 2016.) Lineaarisen aikakäsityksen omaaville henkilöille työpaikalla on tärkeää organisointi, suorittaminen ja työorientoituneisuus, sekä he pitävät suorasta keskustelutavasta, jossa keskitytään luotettavasta lähteestä saatuihin faktoihin ja lukuihin. Keskustelua käytetään tiedonjakamiseen, ja keskusteltaessa jokainen keskustelija käyttää yhtä paljon aikaa puhumiseen ja kuuntelemiseen. Rehellisyyttä arvostetaan enemmän kuin diplomaattisuutta, ja logiikka ajaa tunteiden edelle. Konfliktit ovat sallittuja eikä niitä pelätä, ja kompromissien kautta ylitetään esteet. Suorasta puhetyylistään huolimatta lineaarisen aikakäsityksen omaavat henkilöt pitävät työelämän usein erillään yksityiselämästään. Työelämässä lineaarisen aikakäsityksen haasteita ovat työntekijöiden usko hyviin tuotteisiin ja palveluihin, eikä ihmissuhteiden merkitystä välttämättä ymmärretä tai siihen panosteta. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteydenpito sujuu virallisten reitien kautta. Sopimuksia, sääntöjä ja lakeja kunnioitetaan ja niihin uskotaan, sekä myöhästyneet maksut tai tuotelähetykset katsotaan huonoksi toiminnaksi tai palveluksi. Yhdenmukainen työnlaatu sovittuna ajankohtana ja lyhyt reaktioaika asiakaspalvelussa ovat lineaarisessa kulttuurissa tärkeitä seikkoja työelämässä. (CrossCulture 2016.)

Työntekijän asema määräytyy hänen oman suorituksensa mukaan. Työpaikalla on matala esimies-alainen-hierarkia, ja raha ja sen käyttö on tärkeä seikka sekä järki- ja tiedeperäinen ajattelu ominaisempaa, kuin uskonnollisuus. (CrossCulture 2016.)

3.3.2 Moniulotteinen eli multiaktiivinen aikakäsitys

Yhteisöllisyyden ja ihmiskeskeisten kulttuurien aikakäsitys on multiaktiivinen. Tässä käsityksessä tämä hetki on tärkeämpää kuin täsmällisyys. Lineaarisessa aikakäsityksessä aikaa mitataan, kun taas multiaktiivisessa aikakäsityksessä aikaa muovataan, venytetään, käytetään hyväksi tai luovutaan kokonaan välittämättä, mitä kellon viisarit näyttävät. Multiaktiivisessa kulttuurissa ihmiset ja kohtaamiset ovat merkittävämpiä kuin aika itse. Tärkeämpää on siis itse kokous kuin tarkka kellonaika, jolloin kokous pidetään. Tyypillistä on myös se, että samaan aikaan tehdään montaa eri asiaa. (Monikulttuurinen työyhteisö, 2016.) Puheliaisuus, tunteiden näyttäminen, ihmissuhteet, impulsiivinen käytös ja ihmiskeskeisyys ovat multiaktiivisen kulttuurin pääpiirteitä. Keskustelutapa on epäsuora ja eläväinen, ja tapana on puhua ja kuunnella yhtä aikaa, sekä keskustellessa voi keskeyttää toisen ja hiljaisia taukoja on erittäin vähän, sillä hiljaisuus on epämukavaa multiaktiivisessa kulttuurissa. Työelämässä ihmissuhteet ja kontaktit ovat tärkeämpiä kuin itse myytävät tuotteet tai palvelut. Ihmissuhteita pidetään yllä henkilökohtaisilla tapaamisilla, ei tekniikan avulla, sillä suullinen viestintä on arvostetumpaa kuin kirjallinen. Lisäksi multiaktiivisessa kulttuurissa halutaan saada informaatiota suoraan ihmiseltä. Juoruja ja huhuja kerrotaan eteenpäin, ja viralliset ilmoitukset, säännöt ja asetukset eivät saa yhtä suurta kunnioitusta kuin lineaarisessa kulttuurissa. Auktoriteetteja arvostetaan rajatusti, mutta yksilö hyväksyy oman paikkansa ja asemansa yhteiskunnassa. Työntekijät arvostavat voimakkaita esimiehiä, joiden he olettavat johtavan ja suojelevan heitä. Multiaktiivisessa kulttuurissa maksut ja tilattu tuote tai palvelu yleensä myöhästävät sovitusta päivästä niin työ- kuin yksityiselämässäkin, koska siinä ei olla niin kiinnostuneita eräpäivistä tai aikatauluista, ja asiat tapahtuvatkin silloin, kun ovat valmiita. Asioiden lykkäminen on tyypillistä käytöstä, ja lineaarinen aikakäsitys huvittaa ja kummastuttaa, varsinkin kun multiaktiivisessa kulttuurissa muutokset ja joustavuus ovat tavallista käytöstä. Suunnitelmallisuuden sijaan vahvuutena on kyky improvisoida ja hallita kaaosta. Yksilö ei ole omistushaluinen omaisuudestaan, vaan tapana on vapaasti lainata omaa omaisuuttaan. Multiaktiivisessa kulttuurissa ollaan seurallisia ja arvostetaan seuraa enemmän kuin yksityisyyttä tai omaa tilaa, mistä johtuen perheorientoituneisuus ja halu nauttia elämästä ovat keskeisiä. Työelämässä käytetään hyväksi omaa karismaa ja puhetaitoja sekä totuuden muokkaamista. Diplomaattisuus ja hienotunteisuus ohittavat lait ja määräykset, ja liike-elämässä kestitseminen, lahjojen antaminen ja pöydän alta maksaminen kuuluvat sopimusten tekoon. (CrossCulture 2016.)

3.3.3 Kuunteleva eli reaktiivinen aikakäsitys

Tunnusmaisempia reaktiivisen kulttuurin omaavia maita ovat Japani, Kiina, Turkki ja Suomi. Japanilaiset haluavat käydä asiat moneen kertaan läpi, jotta väärinkäsitykset minimoidaan. Suomalaiset ovat ristiriitaisempia, koska ujous ja pidättyväisyys katoavat ja muuttuvat suorasukaisuudeksi, mitä paremmin keskustelukumppanit tuntevat toisiaan. Suomalaiset välttelevät konflikteja ja yrittävät estää ne vaihtamalla lähestymistapaansa keskustelukumppaniinsa, kun taas kiinalaiset käyttävät aikaa eri strategioiden läpikäymiseen, mikä saattaa turhauttaa vastapuolta. (CrossCulture 2016.) Yleistä on myös, että Aasian kulttuureissa aikaa ajatellaan syklisenä eli toistuvana tapahtumana; aika kiertää ympyrää, aurinko nousee ja laskee päivittäin, taivaankappaleet jatkavat kiertoaan ja vuodenajat tulevat odotetusti yksi toisensa perään, ja näin ollen aikaa on käytössä rajattomasti. Aasiassa ihmiset pohtivat ajan kanssa päätöksiä peilaten ajatuksiaan jo tapahtuneisiin asioihin. Reaktiivisessa kulttuurissa ihmiset ovat usein sisäänpäin kääntyneitä introvertteja, eivätkä he aktiivisesti itse aloita keskusteluja. Lisäksi he haluavat saada selville keskustelukumppaninsa mielipiteen, jonka pohjalta reagoivat ja pohtivat sekä luovat oman mielipiteensä asiasta. Kyky kuunnella keskeyttämättä puhujaa on hiljaisuuden lisäksi arvostettua; reaktiivisessa kulttuurissa ei ole tärkeää saada muita oman mielipiteensä kannalle, vaan selvittää keskustelukumppanin päämäärä kysymyksillä. Keskustelun jälkeinen hiljaisuus tarkoittaa toisen mielipiteen kunnioittamista, sillä on tärkeää, että keskustelukumppani on saanut ilmaista vapaasti oman mielipiteensä. Lineaariseen ja multiaktiiviseen kulttuuriin verrattuna reaktiivisessa kulttuurissa on sanaton viestintä tyypillistä, ja usein juuri se, mitä ei sanota ääneen, on tärkeintä. Näin ollen reaktiivisen kulttuurin edustaja on hyvä elehtimään kehonkielen avulla, kiinnittää huomiota siihen, miten kertoo asiat keskustelukumppanilleen, välttelee katsekontaktia, varoo loukkaamasta toista, ja mikäli vaarana on toisen loukkaaminen, asettaa itsensä mieluummin naurunalaiseksi kuin toisen. (Monikulttuurinen työyhteisö 2016.)

Erona muihin aikakäsityksiin reaktiivisessa kulttuurissa keskustelut ovat yksinpuhelua, ja jos puhuja kysyy, mitä mieltä muut ovat asiasta, kuuntelijat miettivät ensin ja vastaavat sitten yksi kerrallaan puhujalle. Japanilaiset, kiinalaiset ja suomalaiset ilmaisevat usein mielipiteensä osittain, ja antavat kuulijan päätellä loput. Tällaisten puolittaisten tai osittaisten mielipiteiden käyttäminen hämmentää lineaarisen ja multiaktiivisen kulttuurien edustajia, sillä reaktiivisessa kulttuurissa käytetään usein persoonatonta sanamuotoa neutraalin tasaisella äänensävyllä, mikä ei kerro kuulijalle, minkälainen tilanne on kyseessä. Persoonaton muoto on korvannut toistuvan nimien käyttämisen puheessa, ja erityisesti idässä katsekontaktin välttäminen hankaloittaa muiden kulttuurien edustajien kommunikaatiota reaktiivisen kulttuurin edustajan kanssa. Suomalaiset ja japanilaiset kokevat epämiellyttäväksi intensiivisen katsekontaktin, ja usein käyttävät katsekontaktia keskustelun aloituksessa tai antaessa suunvuoron toiselle osapuolelle. Small talk eli kevyt kahvipöytäkeskustelu ei ole tyypillistä tai helppoa reaktiivisen kulttuurin edustajalle. (CrossCulture, 2016.)

Japanilaiset ja kiinalaiset arvostavat suuresti kohteliaisuutta, ja jos heiltä kysytään, miten asiat ovat, tulkitsevat he sen mahdollisuudeksi ilmaista tyytymättömyytensä. Lisäksi toisen mielipiteen kunnioittamista hiljaisuudella ennen omaa puheenvuoroa saatetaan tulkita muissa kulttuureissa tyhmyydeksi tai keskusteluun kykenemättömyydeksi. Suomalaiset taas kokevat small talkin vaikeudeksi oman puheenvuoron saamisen, sillä toisen puheen päälle puhuminen ei ole Suomessa sopivaa. Keskustellessaan reaktiivisen kulttuurin edustajan kanssa muiden kulttuurien edustajien tulisi ottaa huomioon se, miten he kommunikoivat sanallisesti ja sanattomasti, mitä on sanotun takana, mitä ei sanottu ja kuka asian kertoi. Lisäksi hyvä keino on käyttää hyväksi itsensä väheksymistä; esimerkiksi kertomalla vitsin, jossa itse on vahingossa toiminut väärin. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, ettei itsensä väheksymisellä tarkoiteta itsensä asettamista heikompaan asemaan. Huomioitavaa on myös se, että reaktiivisessa kulttuurissa käytetään työelämässäkin kommunikaatiossa puheen ja sanattoman viestinnän lisäksi äännähdyksiä. Liike-elämässä järjestelyt ja neuvottelut vievät aluksi aikaa, mutta kun sopimukseen on päästy, siirrytään toimintaan, jossa ylläpidetään sovittuja asioita, jolloin asiat menevät eteenpäin sovittun mukaisesti. (CrossCulture, 2016.)

3.4 Small talkiin sopivat keskusteluaiheet

Kansainvälisessä työympäristössä small talk eli kevyt kahvipöytäkeskustelu on monessa maassa, erityisesti Yhdysvalloissa, olennainen elementti. Sen tarkoituksena on luoda kontakti ja yhteys toiseen osapuoleen sekä luoda positiivinen ympäristö. Ne, jotka osaavat käyttää kevyttä keskustelua työelämässä, luovat nopeasti uusia kontakteja ja rakentavat verkostoaan sekä tutustuvat lyhyessä ajassa uusiin ihmisiin. Hyvän myyntipuheen tai tuote-esittelyn lisäksi on välttämätöntä kiinnittää huomioita siihen, miten kommunikoi palaverihuoneen ulkopuolella. Keskustellessa tulisi kiinnittää myös huomiota omaa kehonkieleensä; tervehtiminen, katsekontakti ja hymy luovat vastaanottavan olemuksen. Keskustelun aiheet tulisi pitää ajan-kohtaisina ja kevyinä; sää, ympäristö, löysikö keskustelukumppani helposti perille kohteeseensa, urheilu, elokuvat, teatteri, matkustelu, tai ajankohtainen lehtiartikkeli ovat mainioita aiheita, kun taas terveys, henkilökohtaiset kysymykset, hintataso, juorut, politiikka, uskonto ja vitsit, joissa pilkataan eri etnisen taustan omaavia, sukupuolta tai seksuaalista suuntautumista ovat kiellettyjä. Keskustelua käydessä huomio tulisi pitää puhujassa itsensä ja omien ajatuksiensa sijaan, ja äänenävyyn tulisi olla ystävällinen ja puheen nopeuden tasainen. Small talkissa tulee huomioida myös keskustelun lopetus: hyviin tapoihin kuuluu, että kiitetään keskustelusta eikä vain siirrytä kiittämättä seuraavan ihmisen luokse. (Napier-Fitzpatrick 2012.)

3.5 Sisäinen viestintä

Työpaikan sisäinen viestintä on asia, joka ei monesti toimi yrityksissä, sillä siitä on valitettavan usein käsitys, että tieto kulkee automaattisesti työpaikan sisälle eteenpäin. Erityisesti haastavissa tilanteissa olisi tärkeätä kiinnittää huomiota sisäiseen viestintään, sillä sen puuttuminen tai heikko laatu antaa työntekijöille kuvan välinpitämättömästä johdosta ja esimiehestä. Tieto ei itsestään kulkeudu työntekijöille, vaan esimiehen tulee avoimesti kertoa heille yrityksen tavoitteista, arvoista ja päämääristä. Tiedon jakaminen lisää työntekijöiden motivaatiota ja liittää heidät näin vahvemmin yritykseen ja sen tavoitteisiin, sillä jos työntekijä ei tiedä, mihin hänen tulisi pyrkiä, ei hänen työpanoksensa välttämättä ole riittävä tai yrityksen kannalta oikeanlainen. Haastavissa tilanteissa tiedonjaon tärkeys korostuu entisestään, ja jos tiedonjako on aikaisemmin hoidettu hyvin, on työntekijöillä parempi luottamus siihen, että tietoa jaetaan avoimesti. Tärkeää on myös se, että jaettu tieto on selkeää ja ymmärrettävää, eikä käytetä ympäröivä korulauseita, joista työntekijä ei pysty päättämään, mitä asia tarkoittaa käytännössä. Riittämätön vajallinen tieto antaa tilaa tulkinnolle, jotka luovat mahdollisuuden huhujen syntymiseen ja leviämiseen työpaikalla. Yrityksen ulkoinen- ja sisäinen viestintä tulisi olla yhdenmukainen, ja suunniteltua. (Tervola 2008.)

Uuden haasteen sisäiselle viestinnälle tuo kansainvälinen työympäristö, jossa eri maiden edustajilla on oma käsityksensä siitä, mitä ja miten sisäinen viestintä tapahtuu. Tästä johtuen esimiehen tulisi tutustua alaistensa käsitykseen sisäisestä viestinnästä, ja sen jälkeen kommunikoida, minkälainen on työpaikan sisäinen viestintä. Maailmanlaajuisesti yhteneväistä on sisäisen viestinnän tarkoitus eli jakaa tietoa työntekijöille yrityksen arvoista, tavoitteista ja työpaikkakulttuurista sekä luoda avoimen keskusteluyhteyden esimiehen ja työntekijöiden välille. Haasteita sisäiseen viestintään tuo se, että eri maan kansalaiset tulkitsevat kuulemaansa eri tavoilla; esimerkiksi Yhdysvalloissa käytetty sisäisen viestinnän tapa ei toimi usein muulla maailmassa. Yhdysvalloissa sisäisen viestinnän elementtejä ovat ajankohtaisuus, selkeys, läpinäkyvyys, faktoihin perustuvuus, lyhytsanaisuus, ja tietoa jaetaan yrityksen kaikille työntekijöille, kun taas Afrikassa, Aasiassa, Lähi-Idässä sekä Väli- ja Etelä-Amerikassa sisäinen viestintä perustuu ihmissuhteisiin. Tietoa jaetaan kasvokkain keskusteluissa, ja lojaalisuus, halu välttää konfliktia ja kunnioitus hierarkiaa kohtaan on tärkeää työntekijöille, koska he usein myös pitävät yrityksen työntekijöitä toisena perheenä. Näin ollen informaation välittäminen sähköpostin välityksellä ei usein toimi ja aiheuttaa enemmän väärinkäsityksiä kuin jakaa tietoa. Yhdysvalloissa on tapana myös juhlistaa onnistumisia suurellesesti, joskus yliampuvastikin, ja tämä tapa ei toimi Pohjoismaissa ja Hollannissa, koska sitä pidetään liian kerskailevana tai jopa röyhkeänä. Sen sijaan faktoihin perustuva positiivinen tiedonjako ja vähäeleisempi juhlintatapa ovat parempi vaihtoehto kyseisissä maissa. Sähköposti on tänä päivänä yksi käytetyimmistä työkaluista sisäisessä viestinnästä, mutta siinäkin tulee ottaa huomioon kulttuurierot. (Salvador & Talis, 2008.)

3.5.1 Sähköpostikulttuuri työpaikalla

Työpaikan sähköpostikulttuuri vaihtelee suuresti eri maiden välillä. Osassa maita on tapana käyttää työpaikalla erittäin muodollisista kieltä sähköpostissa, kun taas toisissa maissa työsähköpostiviesti ei eroa suuresti yksityiselämän sähköpostiviesteistä. Toimiessa kansainvälisessä työympäristössä on tärkeää, että työntekijä tuntee paikallisen ja ulkomailla olevien yhteistyökumppaneiden sähköpostikulttuurin. Perusymmärrys eri maiden tavoista vähentää väärinkäsityksiä ja tahattomia loukkauksia. Esimerkiksi Saksassa on käytössä hyvin muodollinen, suoraan asiaan menevä tapa viestiä sähköpostilla, jossa on tärkeää käyttää vastaanottajan titteliä, ja yksityisasioiden ei tuoda mukaan keskusteluun. Ranskalaiset pitävät siitä, että viestit ovat kirjoitettu heidän omalla äidinkielellään, ja sähköpostiviestiä ei tule aloittaa sillä, mitä kirjoittaja tarvitsee viestin vastaanottajalta. Henkilökohtaiset toivotukset ja tervehdykset ovat tyyppisiä afrikkalaisessa sähköpostikulttuurissa, ja lisäksi lähettäjän tulee kiinnittää huomioita viestinsä pituuteen, sillä Afrikassa tietokoneet ovat kännyköitä harvinaisempia. Kiinalaiselta yhteistyökumppanilta on tarvittaessa sopivaa kysyä, mikä nimistä on hänen etu- tai sukunimensä, mutta viestistä ei tule unohtaa yhtäkään yksityiskohtaa liikejärjestelyistä, kun taas Yhdysvalloissa sähköpostit pidetään ytimekkään lyhyinä ja vastausaika on nopea. (Cowen 2015.)

3.5.2 Suomalaisia kommunikaatiovirheitä kansainvälisessä työympäristössä

Suomalainen tapa viestiä on käyttää suoraan asiaan menevää tyyliä sähköpostilla ja puhekielessä, mikä voi aiheuttaa epäonnistumisia liike-elämässä. Esimerkiksi Aasian eri maissa viestintä on epäsuoraa, ja rivien välistä lukeminen sekä pienien eleiden tulkinta on oleellista. Kansainvälisessä työympäristössä on tärkeää luoda suhteita ja antaa itsestä luotettava kuva, sillä on maita, joissa ulkomaisiin suhtaudutaan varauksella. Suomalainen tapa puhua vuorotellen kertoo suomalaisille kunnioituksesta puhujaa kohtaa, mutta Yhdysvalloissa hiljaisuutta ja suoraan asiaan menevää tyyliä pidetään karkeana. Tämän takia on tärkeää, että yhdysvaltalaisen yhteistyökumppanin kanssa käytetään myös kevyttä keskustelua ja vitsailua liike-elämässä. Suomessa esimies ja alainen -suhteet ovat suhteellisen vapaamuotoisia, mutta Japanissa ja Kiinassa hierarkia ja sen tunteminen ovat välttämättömiä. Lisäksi on syytä olla kärsivällinen, sillä kyseisissä maissa pitää alussa panostaa verkostoitumiseen ja yhteistyön luomiseen, koska esimerkiksi Kiinassa yhteistyökumppanit arvioidaan tarkasti. Alun panostus kannattaa, sillä siinä onnistuessa voi saada yritykselleen pitkäaikaisen yhteistyökumppanin. Suomalaisen tulisi kiinnittää myös huomioita huomaavaisuuteen, paikallisiin käytöstapoihin, tuttavallisuuteen, pukeutumiseen, keskustelun aihealueisiin ja teitittelyyn sekä tittleiden käyttöön eri maissa. Mikäli ei ole tutustunut edellä mainittuihin seikkoihin, vaarana on, että loukkaa tahattomasti yhteistyökumppaniaan ja yhteistyö päättyy sen seurauksena. (Kokko 2010.)

Vääränlainen tapa koskettaa eri sukupuolta olevaa eri maan kollegaa, liian tuttavallinen viestintä tai väärä viestintämuoto (tekstiviesti ei ole sopiva tapa kommunikoida työelämässä kaikissa maissa), alipukeutuminen ja suttuinen ulkonäkö sekä toisen tarpeiden tai arvojen huomiotta jättö (kasvisyöjälle tarjotaan liha-ateria) ovat tyypillisiä esimerkkejä kommunikaatiovirheistä eri etnisen taustan omaavien ihmisten kesken. Suomalaiselle virhe sattuu todennäköisesti kommunikoinnissa, sillä me pidämme tekniikan käytöstä (sähköpostit ja tekstiviestit), mutta suuressa osassa maita henkilökohtainen kontakti on toivotumpi vaihtoehto. Toinen suomalaisten virhe liittyy myös tekniikkaan: suomalaiset painottavat liikaa teknisiä seikkoja, vaikka yhteistyökumppania kiinnostaa yhteistyöstä saadut hyödyt. (Kokko 2010.)

3.6 Viestintä pukeutumisella

Kansainvälisessä työympäristössä kannattaa kiinnittää huomiota myös eri maiden pukeutumiskulttuuriin. Erityisesti naisilla saattaa olla eri maissa hyvin erilaiset pukeutumistyyli työpäikällä kuin Suomessa. Kansainvälisessä työympäristössä pukeutuminen on tärkeä asia, sillä sitä käytetään myös yhtenä sanattomana viestintäkeinona. Siisti olemus tekee ihmisestä lähestyttävämmän ja antaa luotettavamman kuvan henkilöstä ja näin helpottaa kommunikaatiota eri kulttuuritaustan omaavan ihmisen kanssa. Molempien osapuolien pukeutuessa samantyyllisesti osoitetaan kunnioitusta eri kulttuuria kohtaan ja alennetaan konfliktien mahdollisuutta ja näin luodaan paremmat olosuhteet yhteistyölle. Jos suomalaisia verrataan pukeutumisessa muihin maihin, häviämme heille, sillä Suomessa on suosittu vaatimattomuutta ja itsensä korostaminen liikaa ei ole ollut suotavaa, kun taas monissa muissa maissa alipukeutuminen antaa huonon kuvan ja sitä vieroksutaan. (Keinonen 1997, 9-11.) Miehillä pukeutuminen kansainvälisessä työympäristössä on helpompaa kuin naisilla, sillä työasuna on pääsääntöisesti puku. Puvun tulee olla istuva, malliltaan klassinen ja housujen lahkeiden tulee olla oikean pituiset. Vaaleansävyiset ja vakosamettiset puvut eivät käy työasuksi, sillä ne eivät ole materiaaleiltaan riittävän laadukkaita. Tumma puku on varma valinta, ja sitä voi talvella käyttää päivä- ja iltatilaisuuksissa. Työmatkoilla on kuitenkin suositeltavaa, että päivä- ja iltatilaisuuksissa on eri puku päällä, jolloin tumma puku kannattaa säästää iltatilaisuuteen. Asusteena puvun kanssa on vähäeleinen, mutta tyylikäs nahkainen vyö ja musta nahkaiset kengät, joiden kanssa on tummat sukat. Mikäli puvussa on ulkopuolella, esimerkiksi hihassa, valmistajan merkki, tulee se poistaa ennen käyttöä, sillä sitä ei ole tarkoitettu pidettävän puvussa oston jälkeen. Puvun kanssa käytetään kauluspaitaa, jonka kaulus on oikean kokoinen käyttäjälle ja hihanpituus on niin pitkä, että takin hihan alta näkyy kalvosin, sekä solmiota tai rusetia, jotka ovat tehty silkistä. Solmion tulisi olla sileän siisti, ja mikäli se on väriltään kuviollinen, tulee ainakin yhden kuvion väreistä olla sama kuin kauluspaidan tai puvun väri. Huomioitavaa on kuitenkin se, että erilaiset raitakuviolliset solmiot saattavat hämmentää Isossa-Britanniassa, koska ne yhdistetään maan eri kouluihin tai erikoisryhmiin. (Keinonen 1997, 70-75.)

Yleisesti naiset pukeutuvat liike-elämässä hyvin istuvaan jakkupukuun, jonka jakku peittää takapuolen ja hame on polvipituinen. Hiukset ovat pestyt, huolitellut, ei liian laitettut, ja meikki on neutraali. Vuodenaikojen vaihtelu ja naisten vapaus pukeutua housuihin vaikuttavat Pohjoismaissa pukeutumiseen työpaikalla. Kylminä kuukausina on sallittua käyttää siistejä neuleita työpaikalla ja talvisaappaita. Pohjoismaat eroavat pukeutumisessa työpaikan iltatilaisuuksiin; tanskalaiset pukeutuvat rennon tyylikkäästi, kun taas Norjassa pukeutuminen on hyvin näyttävää. Siirryttäessä Pohjoismaista Keski-Eurooppaan muuttuu pukeutuminen liike-elämässä vanhoillisemmaksi; Isossa-Britanniassa naiset pukeutuvat maskuliinisemmin ja värikkäiden vaatteiden sijaan väreinä ovat yleensä tummansininen ja harmaa, Saksassa luotetaan perinteisiin ja selkeälinjaisiin vaatteisiin, ja siistit mekot sopivat myös työelämään, kun taas Ranskassa panostetaan hienostuneeseen tyylikkääseen asukokonaisuuteen, jossa korostetaan naisellisuutta, investoidaan laadukkaisiin materiaaleihin ja kokonaisuus täydennetään erilaisilla asusteilla. Liike-elämässä erityisesti ranskalaisten kollegoiden kanssa asioidessa on tärkeää kiinnittää huomioita pukeutumiseensa, sillä he olettavat myös muunmaalaisten pukeutuvan elegantisti ja oman sukupuolensa mukaisesti; esimerkiksi ranskalaisilla naisilla ei ole tapana pukeutua housupukuun työelämässä. Etelä-Euroopassa pukeutuminen liike-elämässä vaihtelee maakohtaisesti, mutta yleisesti nainen pukeutuu jakkupukuun, mekkoon tai hamepusero yhdistelmään. (Studio merilinna 2016.)

Ranskalaisten lailla italialaiset naiset arvostavat ja käyttävät pukeutumisessaan tasokkaita materiaaleja ja hyvin istuvia vaatteita sekä hyvätasoisia asusteita. Italialaisen kollegan kanssa asioidessa kannattaa kiinnittää huomioita pukeutumisen lisäksi kenkiin, laukkuun ja koruihin. Naisellinen jakkupuku on espanjalaisen naisen valinta liike-elämän asuksi, ja huomioitavaa on, että he usein vaihtavat asukokonaisuuttaan saman päivän aikana. Tärkeää on siis pukeutua oikein eri tilaisuuksiin, ja jos päällä oleva asu ei siihen sovellu, vaihdetaan se toiseen, paremmin sopivaan asuun. Tätä tapaa oletetaan myös ulkomaalaisten kollegoiden noudattavan. Portugalissa ja Kreikassa asiallinen ja elegantti pukeutuminen on tärkeämpää kuin naisellinen tai muodollinen pukeutuminen. Keski- ja Etelä-Euroopassa molemmissa pukeudutaan iltatilaisuuksiin erittäin juhlavasti, ja Keski-Euroopassa pukeutumista helpottaa yleensä se, että kutsukorteissa on mainittu tilaisuuden pukukoodi. Itä-Euroopassa jakkupuku, hame-pusero-yhdistelmä ja mekko ovat tyypillisiä naisten työasuja. Naisellisuus on merkittävä asia pukeutumisessa Baltian maissa ja Venäjällä. Huomioitavaa on, että Venäjällä kirkkaat värit, erityisesti punainen ja vihreä, eivät kuulu liike-elämän pukeutumiseen. Keski- ja Väli-Amerikassa nainen luottaa monien muiden maiden tavoin jakkupukuun työelämässä, ja housupuku on, ehdoton ei kyseisissä maissa. Pohjois-Amerikassa puolestaan alueelliset erot vaikuttavat suuresti liike-elämän pukeutumiseen. Kanadassa suositaan muodollista ja vanhoillista pukeutumista ja yleisin työasu naisella on jakkupuku. (Studio merilinna 2016.)

Yhdysvalloissa itärannikolla noudatetaan samankaltaisia pukeutumisentrendejä kuin Euroopassa, ja pukeutuminen on vanhoillisempaa kuin länsirannikolla, jossa käytetään väririkkaampia yhdistelmiä ja koruja huomattavasti enemmän, kun taas etelässä on tapana pukeutua vanhoillisesti. Uskonnolla on suuri merkitys pukeutumisessa Aasian maissa, ja sen takia naiset käyttävät työelämässä olkapäät ja polvet peittäviä vaatteita, jotka eivät ole vartaloa myötäileviä, ylitrendikkäitä tai muuten liian avonaisia. Huokoiset, ei kuitenkaan läpinäkyvät, materiaalit sopivat paremmin lämpimään ilmastoon, ja pukeutumiskoodina on jakkupuku, hamepu-sero yhdistelmä tai mekko, lisäksi asuun kuuluu huivi, jolla voi tilanteen niin vaatiessa peittää olkapäät, pään ja käsivarret. Lähi-Idässä naiset, niin paikalliset kuin muunmaalaisetkin, käyttävät työasuna pitkää hametta, ja housuja ei pidetä sopivana työasuna. Kiinassa housuasua voi jakkuasun lisäksi käyttää työasuna, mutta vaatteiden tulee olla löysiä ja peittäviä, ja paidat ja jakut napitetaan ylös asti kiinni. Mongoliassa naiset pukeutuvat pitkähihaisiin työasuihin, sillä ranteiden näyttäminen ei ole sopivaa kyseissä maassa, ja kädet ja käsivarret tulee olla myös Pakistanissa verhottuna. Suomen tavoin Japanissa riisutaan kengät sisätiloissa, jolloin on erityisen tärkeää huolehtia, että sukat ovat puhtaat ja reiättömät. (Studio merilinna 2016.)

4 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

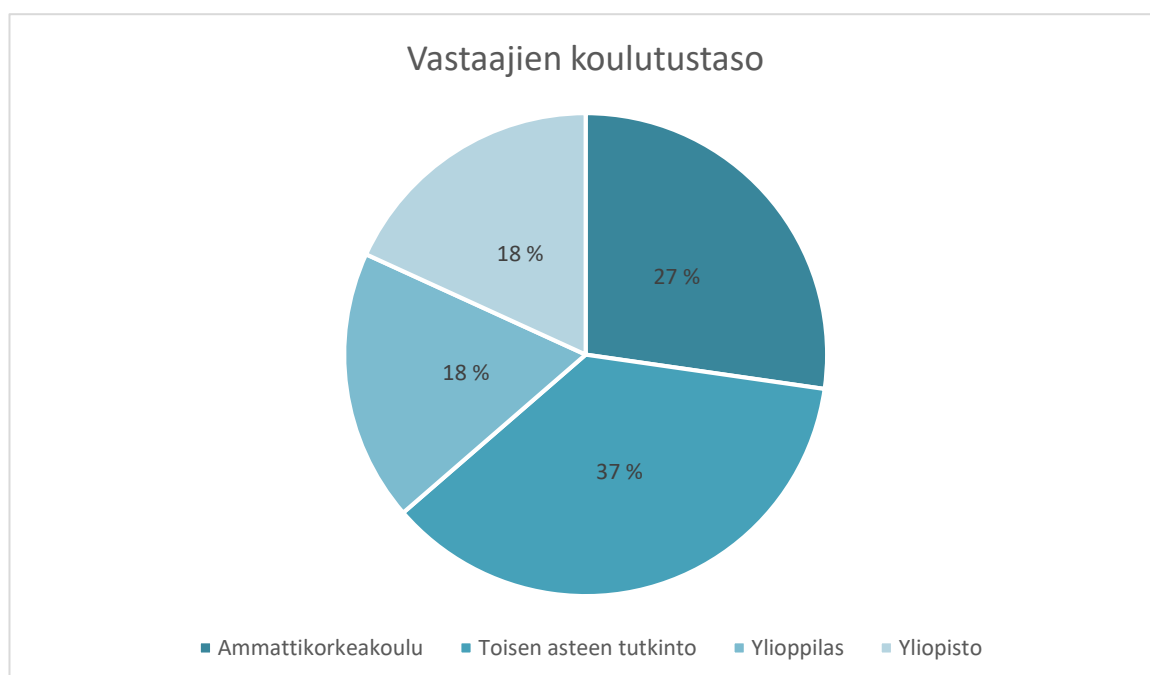
Valitsin tutkimusmenetelmäkseni kvalitatiivisen (laadullisen) tutkimustavan, sillä tarkoitukseni ei ole keksiä uutta toimintatapaa tai pyrkiä ratkaisemaan kansainvälisen työympäristön ongelmia, vaan havainnoida ja tuoda esiin, mitä kansainvälisessä työympäristössä työskentelevät suomalaiset ajattelevat työyhteisöstään, ja sen mahdollisuuksista sekä haasteista. Päädyin käyttämään kvalitatiivista (laadullista) tutkimusta, koska tarkoitukseni on ymmärtää kansainvälistä työyhteisöä ja sen mahdollisuuksia ja ongelmia suomalaisten työntekijöiden näkökulmasta sekä kartoittaa suomalaisten työntekijöiden kokemuksia kansainvälisestä työyhteisöstä. Lisäksi pohdin ja analysoin tutkimuksesta saatuja vastauksia, ja esittelen saatuja vastauksia aineistoesimerkeillä.

Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jolla tähdätään ymmärtämään tutkimuskohteen piirteitä ja vaikutusta kokonaisuutena, ja sitä voidaan käyttää monin eri tavoin. Pääajatuksena on kuitenkin kartoittaa ja havainnoida tutkimusryhmän näkemyksiä, ja pohtia kerätyn aineiston piirteitä. (KvaliMOTV 2016.) Kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että tutkimukseen osallistuvia on pieni määrä ja heidän vastauksiaan analysoidaan syvällisesti. Tarkoituksena on keskittyä pienempää joukkoon ihmisiä ja panostaa vastauksissa määrän sijaan laatuun. Tutkimukseen osallistuvia ei valita umpimähkäisesti, vaan tutkimuskysely kohdistetaan tutkimuskohteen mukaisesti. (Eskola & Suoranta 1998, 14.)

Tekemäni laadullinen tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa esitetyt kysymykset olivat kaikille kyselyyn osallistujille yhtenäiset. Strukturoidussa kyselyssä kysymyksien lisäksi ovat annettu vastausvaihtoehtoja ja puolistrukturoidussa kyselyssä vastaajat kirjoittavat osan vastauksista omin sanoin (Eskola & Suoranta 1998, 63).

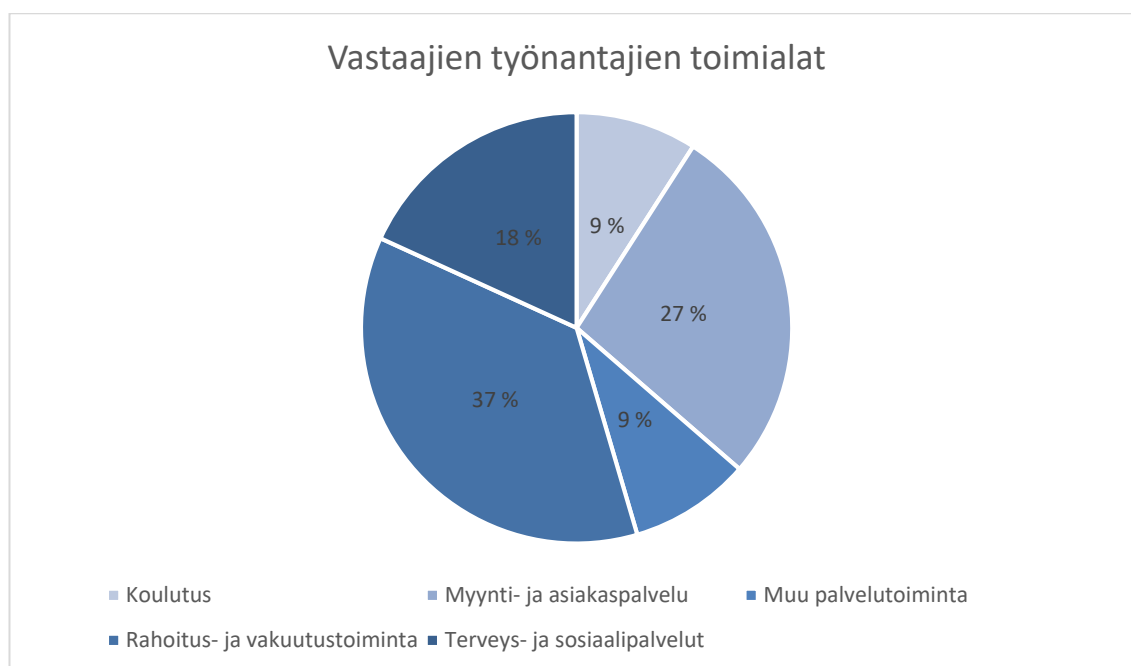
4.1 Aineiston hankintamenetelmät

Toteutin kvalitatiivisen tutkimukseni Internetissä SurveyMonkey-kyselysovelluksella ajanjaksolla 2-18.5.2016. Tutkimuksen kysymykset (liite 1) lähetettiin ensin hyväksyttäväksi opinnäytetyön ohjaajalle, joka hyväksyi ne 26.4.2016. Kyselylomakkeessa oli kaksikymmentäneljä kysymystä, joista yhdeksätoista kysymystä koski aihetta, ja loput viisi kysymystä kartoittivat vastaajien taustatietoja. Kysymyksistä suurin osa, neljätoista, oli avoimia kysymyksiä, sillä tarkoituksena oli saada vastaajilta laajempia vastauksia, kuin moni valinta vastaus vaihtoehto tarjosi. Lähetin linkin kyselyyn sähköpostitse kahdellekymmenelle eri toimialojen kansainvälisessä työyhteisössä työskenteleville naisille ja miehille, joista yksitoista vastasi kyselyyni. Vastausprosentti oli viisikymmentäviisi prosenttia, ja kyselyyn vastanneet olivat kaikki sukupuoleltaan naisia. Kysely lähetettiin eri-ikäisille, mutta ikäluokista 18–25-vuotiaat ja 46–55-vuotiaat ei kukaan vastannut kyselyyni. Pääosavastaajista, kuusi, olivat iältään 26–35-vuotiaita, ja ikäluokasta 36–45-vuotiaat vastasi kaksi henkilöä. Yli 65-vuotiaista vastasi kaksi ja lisäksi yksi vastaajista kuului 56–65-vuotiaiden ikäluokkaan. Kaikille kyselynsaajille informoitiin kyselyn tarkoitus ja käyttö ja vastauksien anonymisuus. Vastaajien koulutustaso (kuvio 1) jakaantui neljään osaan; ammattikorkeakoulu, toisen asteen tutkinto, ylioppilas ja yliopisto.



Kuvio 1: Vastaajien koulutustaso

Kyselylomake lähetettiin eri toimialoilla työskenteleville suomalaisille työntekijöille. Eniten vastauksia tuli rahoitus- ja vakuutusalaalta (kuvio 2).



Kuvio 2: Vastaajien työnantajien toimialat

Tutkimuksen (kts. liite1) ensimmäiset neljä kysymystä kartoittivat vastaajien kielitaitoa, kykyä kommunikoida heille vieraalla kielellä, mikä oli heidän työkielensä ja olivatko he koskaan asuneet ulkomailla tai voisivatko he kuvitella asuvansa ulkomailla. Seuraavat viisi kyselyn kysymystä selvittivät vastaajien kiinnostusta ja asennetta vieraita kulttuureita kohtaan, sekä miten he kokivat oman kulttuurin tapojen jakamisesta työpaikalla. Tämän jälkeen oli neljä kysymystä, joissa pyydettiin vastaajia kertomaan kansainvälisen työyhteisön hyödyistä, haasteista, peloista tai ennakkoluuloista, ja miten eri kulttuurien kohtaamista syntyneitä ongelmia on käsitelty työpaikalla. Viimeiset neljä kysymystä ennen taustatietoja (sukupuoli, ikä, ammattinimike, koulutustaso ja toimiala) liittyivät kansainvälisen työyhteisön työntekijöiden ajatuksista monikulttuurisuuden koulutuksesta ja monikulttuurisen työyhteisön yhteistyön kehittamisestä, suomalaisen työyhteisön erityispiirteistä ja miten he kokivat suomalaisen kulttuurin arvostuksen. Kyselyssä kartoitettiin kansainvälisessä työyhteisössä työskentelevien suomalaisten työntekijöiden kokemuksia eri kulttuurien kohtaamisista työpaikoilla. Opinnäytetyön teoriaosiossa (kappaleet kaksi ja kolme) käsitellään eri kulttuurien kohtaamista työpaikoilla, ja miten eri kulttuurit muodostuvat, ja miten kulttuurierot tulisi huomioida työpaikoilla. Teoria osuus tukee kysymyksiä, siinä pyritään tarkastelemaan eri kulttuurien tapoja ja tuomaan esiin kulttuurien eroavaisuuksia sekä työyhteisön ongelmien ratkaisua.

4.2 Aineiston analyysi

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analysoinnin päämääränä on havainnollistaa ja terävöittää kerättyä aineistoa, ja sen kautta luoda tutkimustietoa. Tarkoituksena on aineiston kokoaaminen yhdeksi kokonaisuudeksi hävittämättä vastaajien antamaa tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 100.) Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida monella eri tavalla; tässä opinnäytetyössä analysointimenetelmänä on käytetty pääasiassa Teemoittelua ja tukena Kvantifiomista ja Tyypittelyä.

4.2.1 Kvantifioiva analyysimenetelmä

Kvantifioiva analyysimenetelmä tarkoittaa aineiston määrällistä käsittelyä; tutkimustuloksia voidaan analysoida jakamalla erityyppiset vastaukset eri luokkiin tai seurata kuinka toistuvasti jotkin asiat liittyvät asioiden kulkuun. Kvantifioiminen ei ole tyypillisin analyysimenetelmä laadullisessa tutkimuksessa, ja sitä kannattaa käyttää laadullisessa tutkimuksessa muiden analyysimenetelmien ohessa, sillä aineistoa on mahdollista esittää erilaisina kaavioina ja taulukkoina. Kaavioiden ja taulukoiden käyttö helpottavat esimerkiksi tutkimustuloksien esittelyä ja eri vastauksien vertailua, luokittelua ja yhteenvetoa. (Eskola & Suoranta 1998, 119-120.)

4.2.2 Teemoittelu analyysimenetelmänä

Kvalitatiivisen tutkimuksen yleinen analyysimenetelmä on teemoittelu. Kerätystä aineistosta etsitään toistuvia aiheryhmiä (teemoja), joita tarkastellaan ja analysoidaan tarkemmin aiheryhmänsä mukaisesti. Tarkoituksena on jäsentää aineisto muotoon, missä jokainen eri aiheryhmä on omassa osiossaan. (Jyväskylän Yliopisto Koppa 2016.) Teemoittelu analyysimenetelmänä toimii parhaiten, kun tutkimustuloksiin yhdistetään vastaajien kokemusten lisäksi teoriaa aiheryhmistä. Näin opinnäytetyön tutkimustulokset eivät jää vain vastaajien vastauksien esittelyyn, vaan koostuvat teoriasta ja aineistosta. (Eskola & Suoranta 1998, 126.)

4.2.3 Tyypittely analyysimenetelmänä

Tyypittely-analyysimenetelmää käytetään usein teemoittelu-analyysimenetelmän kanssa tai ohessa, koska se vaatii aineiston lajittelua eri teemoihin. Tyypittely analyysimenetelmässä aineisto jaetaan erilaisiksi aiheryhmiksi (teemoiksi), joista etsitään yhteneväisyyksiä; aiheryhmät kokoavat vastaajien yhteneväiset vastaukset yhteen menemättä turhan yksilölliseen vastauksiin. Tarkoituksena on kuvata aineistoa tiivistetysti suurella mittakaavalla välttämällä aineiston liian lavean käytön. Kun aineisto on jaoteltu omiin aiheryhmiin, tyypittely-analyysimenetelmän avulla voidaan koota tyypilliset vastaukset yhteen tai tuoda esiin muista vastauksista poikkeavia näkökulmia kootusti ja muodostaa niiden avulla kuva aiheryhmästä. (Eskola & Suoranta 1998, 131-132.)

Tyypittely-analyysimenetelmä voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen: autenttinen (suuremman aineiston yhden osa-alueen vastaus), yhdistetty (tavallisimmat ja tyypillisimmät asiat, jotka nousevat esiin suurimmassa osassa vastauksista) ja mahdollisimman laaja tyyppi (aineistosta otetaan huomioon asiat, jotka esiintyivät vain kerran, mutta ovat sisällöltään järjestellisiä ja mahdollisia). (Eskola & Suoranta 1998, 131-132.)

5 Tutkimustulokset

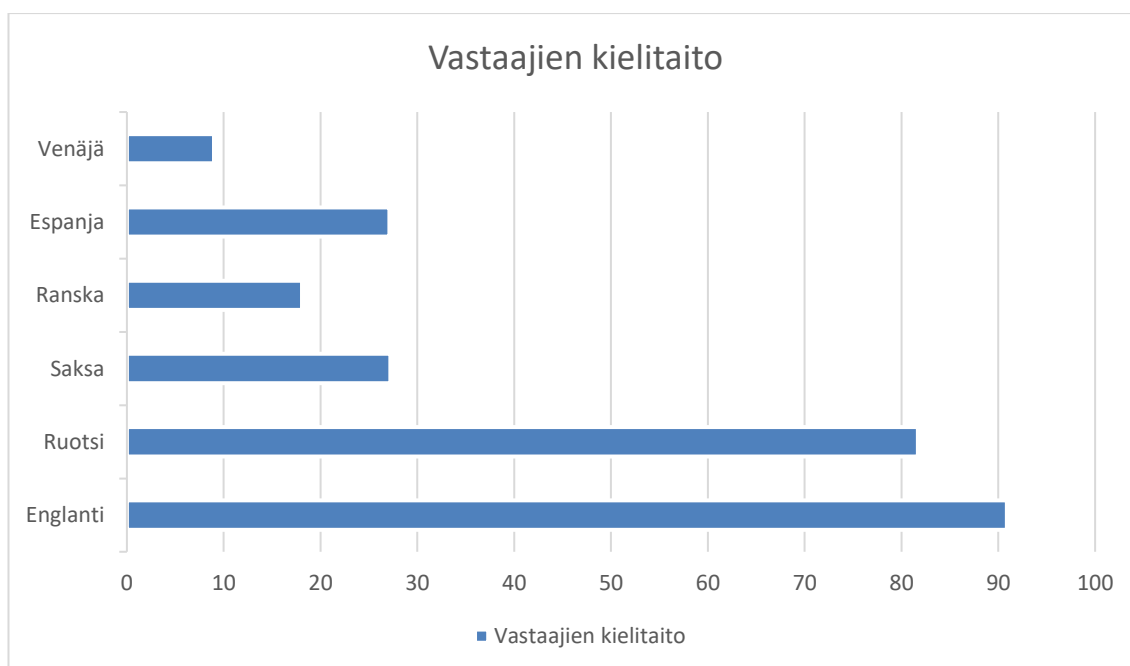
Tutkimustulokset esitetään teemoittelun ja tyypittelyn kautta jakamalla tutkimustulokset viiteen eri aiheryhmään, jotka ovat kommunikaatio vieraalla kielellä, suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin työpaikalla, kansainvälisen työyhteisön vahvuudet, heikkoudet ja ongelmien ratkaisutavat, kansainvälisen työyhteisön koulutus ja yhteistyön kehittäminen ja suomalaisen työyhteisön erityispiirteet kansainvälisen työyhteisön jäsenien näkökulmasta. Jokaiseen kyselyyn osallistuneista käytetään nimitystä vastaaja, ja numerolla eritellään kukin vastaaja toisistaan; esimerkiksi vastaaja 1, vastaaja 2 ja vastaaja 3. Taulukko 1:n on koottu kunkin vastaajan taustatiedot (ikä, koulutustaso ja toimiala).

Vastaaja	Ikäluokka	Koulutustaso	Toimiala
V1	26-35-vuotiaat	Toisen asteen tutkinto	Rahoitus- ja vakuutustoiminta
V2	26-35-vuotiaat	Ammattikorkeakoulu	Myynti- ja asiakaspalvelu
V3	26-35-vuotiaat	Toisen asteen tutkinto	Rahoitus- ja vakuutustoiminta
V4	56-65-vuotiaat	Yliopisto	Koulutus
V5	26-35-vuotiaat	Ammattikorkeakoulu	Muu palvelutoiminta
V6	Yli 65-vuotiaat	Yliopisto	Terveys- ja sosiaalipalvelut
V7	26-35-vuotiaat	Ylioppilas	Myynti- ja asiakaspalvelu
V8	36-45-vuotiaat	Ammattikorkeakoulu	Myynti- ja asiakaspalvelu
V9	Yli 65-vuotiaat	Ylioppilas	Terveys- ja sosiaalipalvelut
V10	26-35-vuotiaat	Toisen asteen tutkinto	Rahoitus- ja vakuutustoiminta
V11	36-45-vuotiaat	Toisen asteen tutkinto	Rahoitus- ja vakuutustoiminta

Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot

5.1 Kommunikaatio vieraalla kielellä

Kyselylomakkeen kuuden ensimmäisen kysymyksen avulla kartoitettiin vastaajien kielitaitoa, kykyä kommunikoida vieraalla kielellä ja oman työyhteisön työkieltä, sekä olivatko vastaajat kiinnostuneet asumaan ulkomailla tai joskus asuneet ulkomailla. Näillä kysymyksillä oli tarkoituksena havainnollistaa vastaajien kykyä tulla ymmärretyksi vieraalla kielellä, ja miten työyhteisön kommunikaatio toimii muulla kuin työntekijöiden omalla äidinkielellä. Kysymys vastaajien halukkuudesta asua ulkomailla kartoitti vastaajien kiinnostusta muita kulttuureita kohtaan; kappaleessa suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin työpaikalla käsitellään asiaa tarkemmin. Suomen virallisten kielten (suomi ja ruotsi) lisäksi Suomessa käytetään jo yli sataa viisikymmentä eri äidinkieltä. Alkuperäiskansan saamen kieli, Suomen romanikieli, viittomakieli (suomalainen ja suomenruotsalainen) ja karjalan kieli ovat Suomessa pitkään käytettyjä (autoktonisia) kieliä. Edellä mainittujen kieliryhmien lisäksi Suomen muita suuria kieliryhmiä oli vuoden 2013 mittauksien mukaisesti viro, somalia, englanti ja arabia. (Kotimaisten kielten keskus 2016.) Näin ollen Suomi on jo nyt monikielinen ja -kulttuurinen valtio. Tänä päivänä monet suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvat suomalaiset tarvitsevat ja käyttävät työssään äidinkieltänsä lisäksi muita kieliä. (Pitkänen 2005, 123.) Vastaajista kaksi (vastaaja 1 ja 9) puhuivat äidinkieltänsä lisäksi yhtä vierasta kieltä muiden vastaajien puhuessa useampaa vierasta kieltä. Kuvio 3 havainnollistaa vastaajien kielitaitoa. Englanti oli selkeästi yleisin vieras kieli, ja sen hallitsivat vastaajista yhdeksänkymmentä prosenttia. Kuusi vastaajaa käyttivät työkielenään muuta, kuin suomen kieltä ja kolmella vastaajalla oli työkielenä suomen lisäksi yksi vieras kieli.



Kuvio 3: Vastaajien kielitaito

Kaikki kyselyyn vastanneista kokivat tulevansa ymmärretyksi vieraalla kielellä. Kommunikaation sujuvuus muulla kuin omalla äidinkielellä omassa työyhteisössä koettiin hyväksi, mutta muutamat vastaajat mainitsivat kommunikaatioon vaikuttavia seikkoja. Vastaaja 1 vastasi: *”Melko hyvin. Kielen eri tavalla ymmärtämisen kanssa ei ole ollut ongelmia”*. Vastaaja 5 kertoi: *”Hyvin. Välillä on vaikea saada selvää työkavereiden puheesta, koska englanti ei ole heillä niin sujuvaa”*. Vastaaja 7 kommentoi: *”Englanti on pääasiallinen vieras kieli kun suomen kielen taidot ei riitä”*. Vastaaja 11 koki kommunikaation osittain turhauttavaksi: *”Periaatteessa kommunikaatio ok, työt tulee hoidettua, mutta kielitaidon taso vaihtelee, eikä useimmilla ole riittävä laadukkaaseen kirjalliseen viestintään tai sujuvaan keskusteluun esim. palaverissa vaadittavia taitoja”*.

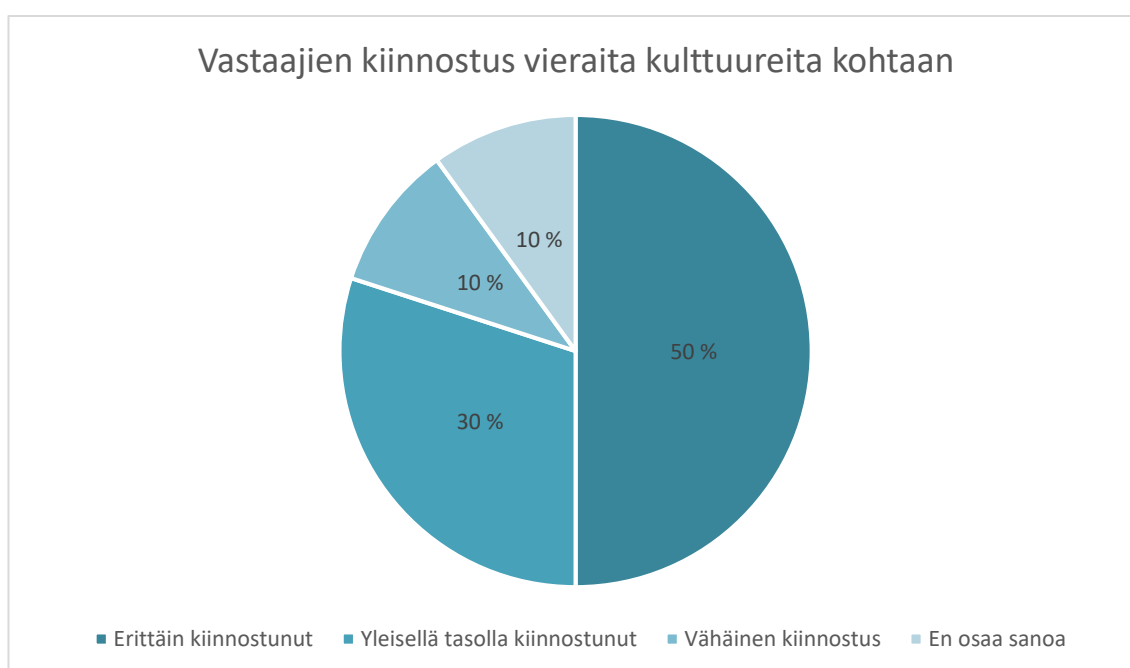
Vastaaja 8 käsitti kysymyksen kommunikaatio toimimisesta työyhteisössä eri tavoin, kuin muut vastaajat: *”Välineinä on sähköposti, puhelut, Skype ja erilaiset järjestelmät”*. Hänellä on vahva tausta erilaisista kansainvälisistä työyhteisöistä, jonka oletan vaikuttaneen siihen, että hän ajatteli kysymyksen koskevan yhteydenpitoa teknisten työvälineiden avulla, eikä varsinaisen kommunikaation kannalta. Näin ollen hänen ajatusmaailmansa oli jo muuttunut niin, ettei hän ensimmäiseksi ajatellut suulliseen kommunikaatioon liittyviä ongelmia, vaan erilaisia työvälineitä kommunikoida kollegoidensa kanssa.

Vastaaja 9 koki kommunikaation hyväksi ja toimivaksi, koska on itse panostanut vieraan kielen opiskeluun ja koki halukkuuden oppia uutta tärkeäksi seikaksi kansainvälisessä työyhteisössä. Vastaaja tarkensi, että ilman tutustumista uuteen kulttuuriin ja sen tapoihin sekä uuden kielen opettelemista hän ei olisi kyennyt pääsemään sisälle työyhteisöönsä. Mikäli erilainen kulttuuri koetaan ongelmaksi eri kulttuurien joukossa, asenne ja näkökanta eri kulttuurien väliseen kommunikaatioon voi muuttua aatteelliseksi ja sitä voidaan käyttää vallankäytön välineenä, jonka seurauksena heikommassa asemassa olevan tulee omaksua toisen kielikulttuurin viestintätavat. (Pitkänen 2005, 124.)

5.2 Suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin työpaikalla

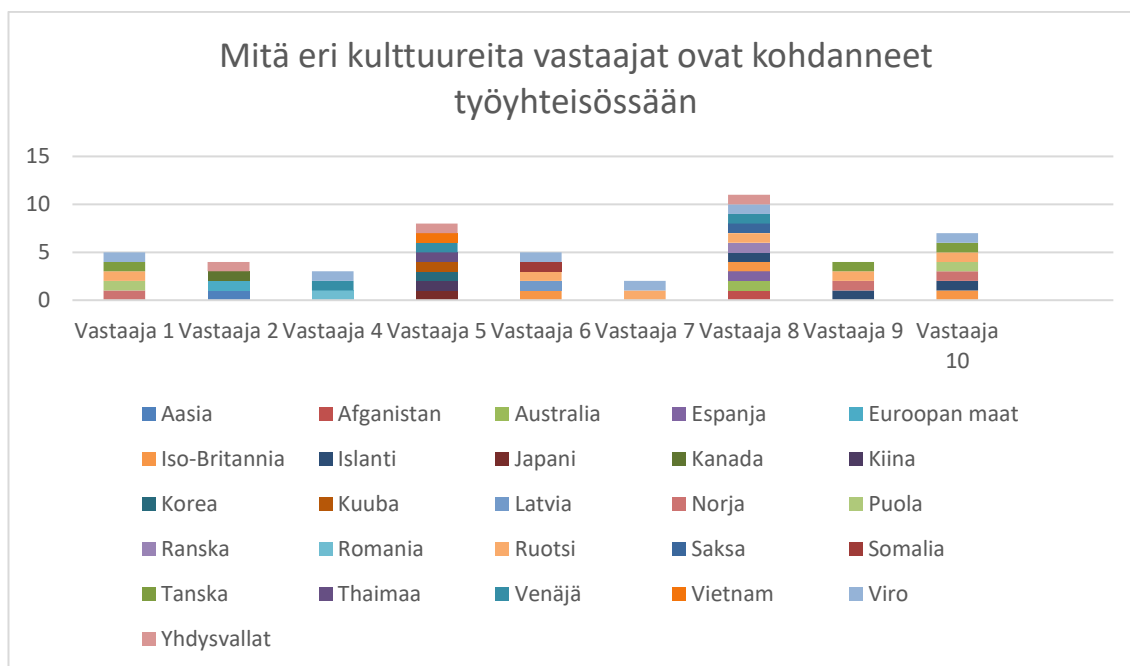
Tutkimukseen osallistuneista vastaajista seitsemän (vastaajat 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9 ja 10) oli josain vaiheessa elämäänsä asunut tai asui parhaillaan ulkomailla, ja vastaajista yksi (vastaaja 3) vastasi, ettei pysty kuvittelemaan asuvansa ulkomailla. Kaikki kyselyyn osallistuneet kokivat, että kansainvälinen työympäristö on positiivinen asia, ja kymmenen vastaaja vastasivat, että työkaverin etnisellä taustalla ei ole heille merkitystä. Vastaaja 5 piti työkaverin etnistä taustaa merkityksellisenä. Kysymykseen kuinka kiinnostunut tutustumaan eri maiden kulttuureihin vastaaja 5 vastasi: *” Olen aika kiinnostunut eri maiden kulttuureista. Helpompi ymmärtää ulkomaalaista työkaveria, jos tuntee kulttuuria.”*

Muita kulttuureita on helpompi ymmärtää, kun ymmärtää oman maansa kulttuuria, ja siihen sisältyviä normeja ja sääntöjä. Tällöin on usein helpompi nähdä erilaisuus kulttuurieroiksi, ei eriarvoisuudeksi. (Junkkari & Junkkari 2003, 48.) Kuvio 4 osoittaa kokonaisuudessa vastaajien kiinnostusta vieraita kulttuureita kohtaan. Suurin osa vastaajista, eivät osanneet mainita tiettyä kulttuuria tai kulttuurialuetta, joka kiinnostaisi heitä erityisesti. Vastaaja 2 kertoi Irlannin kulttuurin kiinnostavan, vastaaja 4 sanoi olevansa kiinnostunut kaikista muista kulttuureista, paitsi Aasian kulttuureista ja vastaaja 10 piti Japanin, Norjan, Islannin, Kanadan, Uuden-Seelannin ja Australian kulttuureita kiinnostavana. Vastaaja 6 eritteli tarkemmin kiinnostuksensa kohteen: *”Olen kiinnostunut eri maiden ekologisesta elämäntapaa ja rakentamista noudattavista ja kehittävästä kansainvälisistä yhteisöistä, erityisesti Skotlannissa ja Espanjassa.”*



Kuvio 4: Vastaajien kiinnostus vieraita kulttuureita kohtaan

Vastaajat olivat kohdanneet työyhteisössään hyvin erilaisia kansalaisuuksia. Kuvio 3:sta näkee tarkemmin vastaajien kohtaamat kulttuurit. Kuviosta 3 puuttuvat vastaajat 3 ja 11, koska vastaaja 3 ei eritellyt työyhteisönsä kansalaisuuksia ja vastaaja 11 ohitti kysymyksen.



Kuvio 5: Mitä eri kulttuureita vastaajat ovat kohdanneet työyhteisössään

Kysymykseen ”pitääkö työpaikalla tuoda esiin oman kulttuurin tapoja vai pitääkö ne pitää yksityisasiana” vastaaja 1 vastasi: *”Riippuu asiasta, ja miten asia on esitetty. Yleensä, kun tulee tutummaksi työkavereiden kanssa, jaetaan omia asioita enemmän ja se on ok. Itse en haluaisi kertoa kaikille esimerkiksi sitä ketä äänestän.”* Vastaaja 2 sanoi, että *”Niitä voi tuoda esiin jos haluaa, mutta jos joku kokee esim uskonnosta puhumisen epämiellyttäväksi, silloin siitä ei tulisi keskustalla.”* Vastaajat 3 ja 4 kokivat, että mikäli kulttuuri asioilla ei ole merkitystä työnteon kannalta tulisi ne pitää yksityisasiana. Vastaajat 9 ja 10 lisäsivät edelliseen vielä, että mikäli työpaikalla syntyy aito ystävyys suhde tai puheyhteys, silloin myös omia yksityisasiota voi tuoda esille. Vastaaja 5 oli hieman samoilla linjoilla: *”Tietyissä rajoissa on hyvä tuoda esiin oman kulttuurin tapoja. Kansainvälisessä työyhteisössä työ on kuitenkin tärkein tai ydin asia ja ulkopuolella voi sitten enemmän tuoda omaa kulttuuriaan esille.”*

Vastaaja 6 suhtautui positiivisesti kulttuurien esiin tuomiseen työpaikalla: *”On rikkautta tuntea työtovereita myös persoonina taustoineen, silloin kun tutustuminen tapahtuu luontevasti. Jos työpaikalla on ihmisiä monista eri etnisistä taustoista, voisi erilaisia tapoja tuoda esiin esim yhteisillä lounailla tai työpaikan juhlassa.”* Vastaajat 7 ja 8 pitivät tärkeinä, että jokaisella on mahdollisuus olla oma itsensä, ja omaa kulttuuriaan ei pitäisi joutua häpeilemään, eikä peittämään työpaikalla. Lisäksi he painottivat, että oman kulttuurin esille tuominen ei saa vaikuttaa työnteokseen.

Vastaaja 11 vastasi: *”Minusta se on jokaisen henkilökohtainen asia ja oma päätös, ja riippuu myös kulttuurista ja työpaikasta voiko niitä tuoda esiin.”* Työpaikalla vallitsevalla kulttuurilla on iso vaikutus siihen millainen työilmapiiri vallitsee työyhteisön välillä. Tapa, millä yrityksen johto ja muu henkilökunta kohtelevat toisiaan ja millainen käyttäytyminen katsotaan sopivaksi tai sopimattomaksi yrityksessä ilmaisee sitä, miten yrityksessä kunnioitetaan ihmisiä. (Työturvallisuuskeskus 2016.)

5.3 Kansainvälisen työyhteisön vahvuudet, heikkoudet ja ongelmien ratkaisutavat

Vastaajien mielestä työskenteleminen kansainvälisessä työyhteisössä lisää eri kulttuurien välistä tietoa ja tuntemusta, ja luo yrityksille mahdollisuuksia suurentaa heidän asiakaskuntaa ja palveluiden kattavuutta. Kuusi vastaajista mainitsivat kansainvälisen työyhteisön hyödyksi sen, että oppii työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa, ja sen katsottiin olevan hyöty ja taito työuralla. Lisäksi vastaaja 8 kertoi seuraavaa: *”Avartaa maailmankatsomusta ja on hyvää käytännön yleissivistystä vieraista kulttuureista. Opettaa tulemaan toimeen erilaisten ihmisten kanssa.”* Vastaaja 7 kiteytti kansainvälisen työyhteisön hyödyt: *”Se avartaa omaa käsitystä työnteosta ja tavoista sekä parantaa ongelmanratkaisukykyä. Parhaimmillaan kansainvälisyys tuo lisää sisältöä työhön ja parantaa yhteishenkeä.”*

Uuden oppiminen ja erilaiset, ja erityisesti laajemmat näkökulmat ja kokemukset työyhteisössä katsottiin olevan vahvuus ja mahdollisuus kehittää myös omaa itseään esimerkiksi omaa kielitaitoon. Vastaaja 6 vastasi: *”Maailma, myös Suomi on kansainvälinen. Kansainvälinen kanssakäyminen niin töissä kuin vapaa-ajalla nähdäkseni lisää ymmärrystä ja suvaitsevuutta. Työyhteisöt eivät voi jäädä saarekkeiksi, joissa kansainvälisyys ei näkyisi ja toteutuisi.”* Kansainvälinen työyhteisö on yritykselle voimavara, jota hyödyntämällä on mahdollista synnyttää uusia innovaatioita erilaisten näkökulmien ja ideoiden yhdistyessä. (Pitkänen 2005, 103.)

Vastaajat kokivat kansainvälisen työyhteisön heikkouksiksi kielimuurin, tahattomat loukkaukset ja väärinkäsitykset. Vastaaja 8 sanoi: *”Väärinkäsitykset, jotka johtuvat puutteellisesta tiedosta kuinka eri kansalaisuudet ymmärtävät tietyt asiat ja mikä tietylle kansalaisuudelle on ominaista. Aikakäsite on usein ongelma suomalaiselle työntekijälle, kun toista kansalaisuutta edustava työtoverin aikakäsite ei olekaan sama.”* Työohjeiden ja -tapojen erilaisuus nousi vastauksissa esiin. Vastaaja 1 kertoi: *”Erilaiset tavat tulkita esimerkiksi työohjeita tai pomon ohjeistusta. Esim. ruotsalaiset puhuvat paljon mitä pitäisi tehdä ja suomalaiset ovat jo tuona aikana tehneet homman valmiiksi. Väärinkäsityksiä syntyy, kun kulttuurieroista ei puhuta/oteta esille. Esimerkiksi suomalaisille on tärkeää tietää mitä on tapahtunut, ja esim. puolalaiset eivät avoimesti kerro vaan kokevat rehellisyyden sijaan selittelyn olevan parempi tapa. He siis pelkäävät tehneensä virheen, eivätkä myönnä sitä ja suomalaiset hermostuvat, kun heille asia näyttää siltä, etteivät puolalaiset ota vastuuta teosta, sekä asian selvittely vie liikaa aikaa, kun ei olla avoimia.”*

Erilainen nopeus tehdä työtehtäviä ja reagoida sekä erilainen käsitys, miten asioita hoidetaan, oli vastaajan 5 mielestä kansainvälisen työyhteisön haasteita. Vastaaja 7 ja 10 mainitsivat edellisen lisäksi vielä perehdytyksen ja kommunikaatiovaikeudet sekä arjen asiat ongelmallisemmaksi kansainvälisessä työyhteisössä. Vastaajat 3 ja 11 sanoivat ongelman olevan suomalaisten työntekijöiden asenneongelmat muunmaalaisia työntekijöitä kohtaan. Heidän mielestä asenneongelmien taustalla oli erilaiset työtavat ja käsitykset miten työpaikalla ollaan. Vastaaja 6 toi esille muunmaalaisten ennakoluulot suomalaisuutta ja suomalaisia kollegoita kohtaan. Hän kertoi itsekin joutuneensa ennakoluulojen kohteeksi, ja sanoi, että hän kokemuksensa mukaan taustalla oli kulttuuritietämättömyys. Vastaaja 9 sanoi, että kulttuuri erojen sijaan ongelmat syntyvät henkilökemioiden yhteen sopimattomuudesta.

Kysymykseen, mitä pelkoja monikulttuurisuus on aiheuttanut työyhteisössä, vastaajat jakoivat kahtia; lievä enemmistö (kuusi vastaajaa) mainitsivat, että pelkoa monikulttuurisuutta kohtaan ei ole ollut, ja kaksi viidestä pelkoa monikulttuurisuutta kohtaan kertoivat työyhteisön suurimman pelon olleen se, että ulkomaalaiset vievät heidän työnsä. Vastaaja 10 sanoi, että pelko on ollut muutoksen pelkoa, ja vaikeutta hyväksyä muutoksia työpaikalla. Suomen kielen taittamattomuus, työmotivaation erilaisuus, ja suomen tiukka työtahti olivat asioita, jotka olivat pelottaneet vastaajan 7 työpaikalla. Suomalaiset ovat työmoraaliltaan kurinalaisia ja pitävät tärkeinä sitä, että työt on hoidettu ajallaan ja tarkasti sekä rehellisyys työpaikalla ja vapaa-ajalla olivat asioita, joihin ulkomaalaisten sopeutuminen oli aiheuttanut pelkoja vastaaja 5:n työpaikalla.

Vastaaja 2 ei ole kohdannut kansainvälisessä työyhteisössään ongelmia, ennakoluuloja, eikä pelkoja. Hän kertoo, että hänen työpaikallaan on joka vuosi koulutus kunnioituksesta erilaisia kulttuureita, uskontoja ja sukupuolista suuntautumista kohtaan, joiden avulla on ehkäisty ongelmien syntymistä. Tutkimuksessa havaittiin, että monessa kansainvälisessä työpaikassa on pintapuolisesti kerrottu kulttuurieroista, mutta esiin nousseita ongelma tilanteita, ei ole käsitelty tai hoidettu kattavasti. Vastaaja 10 kertoi: *”Hyvin vähän on käsitelty ongelmatilanteita. Lähinnä kerrottu, että näin suomessa tehdään, mutta mitään ei ole viety kunnolla loppuun.”* Vastaaja 11 totesi: *”Jostain ongelmista on keskusteltu, ja sovittu yhteisiä pelisääntöjä työtehtävien hoitamiseen.”* Vastaaja 1 koki jääneensä yksin kulttuuri eroista johtuvien ongelmien kanssa, ja itse joutuneensa etsimään lisätietoa vieraasta kulttuurista sekä ottamaan vastuun siitä, että oli ratkaisut oikein ongelmatilanteen. Vastaaja 8 kuitenkin koki, että hänen työpaikallaan ongelmatilanteisiin on reagoitu. *”Lisätty tietoa eri kansalaisuuksista ja heidän ominaispiirteistään, väärinkäsityksien välttämiseksi. Ja kerrottu myös toisille kansalaisuuksille suomalaisista ja kuinka suomalaiset asiakkaat haluavat, että mikäkin toimii.”*

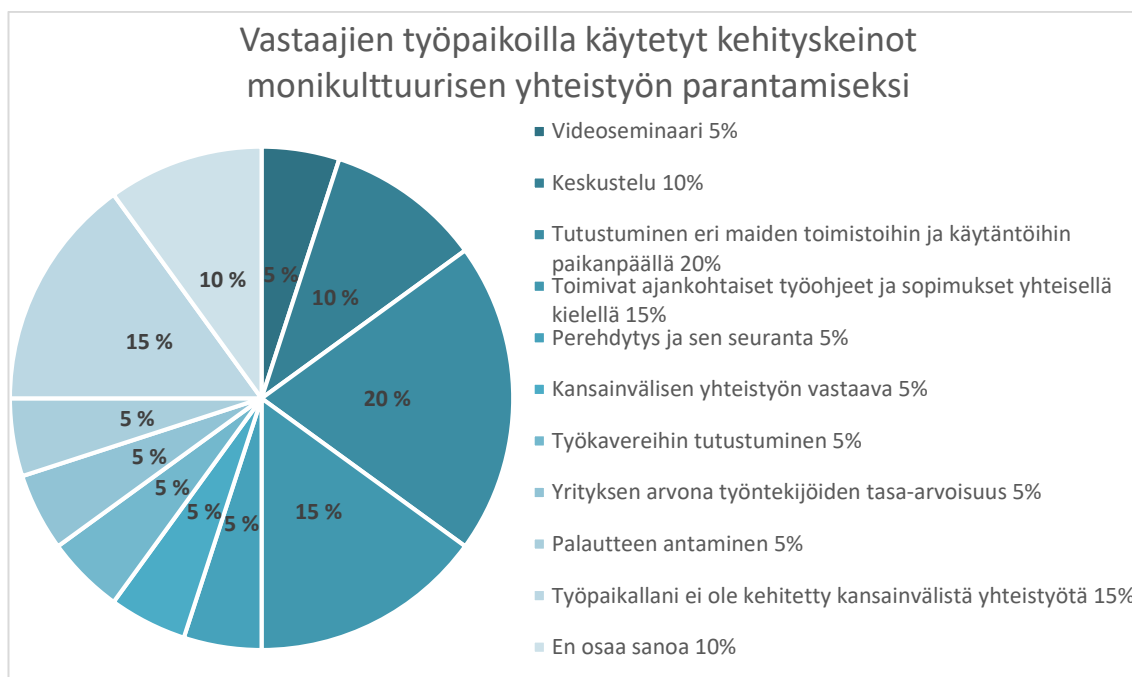
5.4 Kansainvälisen työyhteisön koulutus ja yhteistyön kehittäminen

Suomalaisien yritysten ja niiden henkilökunnan tulisi saada tukea eri kansalaisuuksien yhdistämisessä yhdeksi työyhteisöksi, sillä ilman tiedonjakamista ja koulutusta ennako asenteet eri kulttuureita kohtaan saattavat hankaloittaa työntekoa ja uuden eri kulttuurista tulevan työntekijän sopeutumista työpaikkaan. Tietoa jakamalla suvaitsevuus ja ymmärrys eri kulttuureista tulevia ihmisiä kohtaan kasvavat. Panostamalla koulutukseen yritys pystyy tukemaan koko työyhteisöä, ja helpottaa eri kansalaisuuksien yhteisymmärrystä ja yhteistyötä. (Lindberg, Toivonen & von Hertzen 2006, 18.)

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, minkälaista koulutusta he toivoisivat monikulttuurisuudesta työpaikalleen. Vastaajat 5 ja 8 kokivat molemmat tarpeelliseksi saada tietoa eri kulttuureista, ainakin niistä joiden edustajia on työkavereissa tai asiakkaisissa. Vastaaja 10 totesi: *”Jatkuvaa koulutusta eri kulttuurien tavoista, ja tiedonjakoa. Kunnioituksesta eri kulttuureita ja eri tapoja kohtaan.”*

Vastaaja 7 taas toivoi koulutusta ulkomaisille työntekijöille: *”Lisäperehdytystä työnantajan puolelta ulkomaalaisille työntekijöille. Ulkomaisille työntekijöille mahdollisuus kertoa enemmän omasta kulttuuristaan, esim. tyhpyäivien yhteydessä.”* Vastaaja 1 vastasi: *”Toivoisin, että työpaikoilla käytäisiin esimerkein läpi eri kulttuurien tapoja, mikäli siihen tulee tarvetta. Esim. jos epäillään, että ongelma johtuu kulttuuri eroista, niin sitten asiaa pitäisi selvittää ja käsitellä sen mukaisesti, eikä kuitata että ongelma johtuu eri kulttuurieroista ja jättää sen varjolla asia hoitamatta.”*

Vastaaja 2 oli ainoa vastaaja, jonka työpaikalla on jatkuva ja olemassa oleva koulutus monikulttuurisuudesta ja kunnioituksesta ihmisiä kohtaan huolimatta heidän taustastaan. Kysymys osoittautui hieman haastavaksi, sillä viisi vastaaja totesivat, etteivät he osaa vastata kysymykseen. Tästä huolimatta vastaajat kykenivät kertomaan eri kehityskeinoja monikulttuurisen yhteistyön parantamista heidän työyhteisössään. Kuvio 6 havainnollistaa eri kehityskeinoja, joista vastaajien kesken käytetyin keino oli tutustuminen eri maiden toimistoihin ja käytäntöihin paikanpäällä. Perehdytys ja sen seuranta oli toiseksi suurin keino, jonka vastaajat kokivat hyväksi keinoksi kehittää yhteistyötä. Perehdyttäjä on suuressa roolissa uuden työntekijän sopeutumisesta työyhteisöön, ja tästä johtuen perehdyttäjän tulisi sisäistää oma roolinsa ja ymmärtää, ettei tasa-arvoisuus ole normi kaikissa kulttuureissa. Lisäksi perehdyttäjän tulisi auttaa uutta työntekijää tutustumaan muihin työyhteisönsä jäseniin, ja paikalliseen kulttuuriin. (Lindberg, Toivonen & von Hertzen 2006, 18.)



Kuvio 6: Vastaajien työpaikoilla käytetyt kehityskkeinot monikulttuurisen yhteistyön parantamiseksi

5.5 Suomalaisen työyhteisön erityispiirteet kansainvälisen työyhteisön jäsenien näkökulmasta

Viimeisessä tutkimuksen osiossa tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien näkökulmia suomalaisista työyhteisöstä ja osittain myös suomalaisuudesta. Yleensä suomalaista työyhteisöä kuvataan aikataulujen orientoituneeksi, tasa-arvoiksi, luotettavaksi, tiimityötä harjoittavaksi, vaatimattomaksi ja työntekijät toimivat itsenäisesti. Suomalaisessa työyhteisössä on myös sallittua suoruus; esimiehelle on mahdollista puhua suoraan omasta työtilanteesta. (Monikulttuurinen työyhteisö 2016.)

Vastaaja 1 kuvaili suomalaista työyhteisöä: ”*Säntillinen, avoin, rehellinen, esimiehen ja alaisen suhde on epävirallinen, liian byrokraattinen ja sääntöjä tuijottava, josta johtuu kankeus.*” Vastaaja 3 koki suuren ikäjakauman olevan pääpiirre ja vastaaja 4 lisäsi vielä edelliseen työyhteisöjen olevan hyvin erilaisia, ja naisvaltaisilla aloilla esiintyy pikkumaisuutta ja kateutta. Vastaaja 11 mainitsi myös negatiivisen asenteen, varsinkin kaikkea uutta ja erilaista kohtaan.

Vastaaja 6 kertoi laajemmin mielipiteistään. ”*Luulisin, että työyhteisöt ovat hyvin erilaisia koulutuksesta, ammatista ja työtehtävistä riippuen. Johtaminen on usein ollut ongelmallista. Työntekijöitä ei ole otettu mukaan kehittämiseen, eikä heidän mielipiteitään ole kuultu. Silloinkin kun on kuultu, ei sillä ole ollut suurta merkitystä. Työtahti on usein kova. Työ ei useinkaan ole yhdessä tekemistä. Työyhteisöllä on omia arvoja, usein kirjattujakin ja*

yhteiset tavoitteet, eli työ siinä mielessä on yhteistä työtä. Yhteistyötä tehdään toisten työyhteisöjen tai niiden edustajien kanssa vaihtelevassa määrin. Se on usein ongelmallista eri työyhteisöjen oman vahvan kulttuurin vuoksi, yhteistyö jää pinnalliseksi, eikä muodostu toimivaksi työtavaksi tai käytännöksi. Osaamista pihdataan, sitä voisi enemmän jakaa.”

Ahkeruus, töihin keskittyminen, periksi antamattomuus, itsenäinen ja omatoiminen työskentely ja rohkeus ottaa asioita esille keskusteltavaksi olivat asioita, joita vastaajat 5, 9 ja 10 kokivat suomalaisen työyhteisön pitävän sisällä. Vastaja 7 toi esiin myös tehokkuuden ja töihin keskittymisen. *”Työt hoidetaan tehokkaasti ja nopeasti, yksityisasiat käydään läpi omalla ajalla. On kunnia asia hoitaa työt tehokkaasti. Toisinaan jopa eletään työlle. Työnarkomaani saattaa olla jopa ihailtu tavoite.”* Vastaja 8 sanoi: *”Tarkkuus, nopeus, asioiden nopea ratkaiseminen ja hoitaminen. Mutta tietyllä tapaa hiljainen ja vaatimaton. Ei pidetä meteliä, tehdään hyvin.”*

Tutkimuksessa esitettiin lopuksi väite; koetko, että suomalaista kulttuuria ei arvosteta, ja joustavatko suomalaiset enemmän tavoistaan, kuin muut kansallisuudet. Kaksi vastaajista yhtyivät väitteeseen. Vastaja 1: *”Allekirjoitan väitteen: suomalaiset joustavat ja ymmärtävät. Osittain luulen sen johtuvan siitä, että mollaamme itse itseämme. Kulttuuri ennakkoluuloja on myös suomalaisia kohtaan.”* Vastaja 4: *”Ei arvosteta, mutta toisaalta kulttuurimme tuntuu vaatimattomalta verrattuna moneen muuhun. Suomalaiset ovat aivan liian nöyriä eli joustavat kyllä.”* Vastajista ulkomailla asuvat suomalaiset kokivat väitteen vääräksi. Vastaja 7 totesi: *”En koe. Olen käsittänyt, että erityisesti ulkomailla arvostetaan suomalaisten joustavuutta ja tunnollisuutta. Suomalaisessa työyhteisössä, odotan työkavereiltani samalaista joustavuutta uskonnosta ja kansallisuudesta riippumatta.”* Vastajat 3, 5 ja 10 kokivat suomalaisten olevan ylpeitä omasta kulttuuristaan, pelkäävän hieman muita kulttuureita, mutta olevan kykenemättömiä ottamaan kohteliaisuuksia vastaan, eivätkä osaa tuoda esiin suomalaista kulttuuria. Vastaja 6 mielipide oli: *”Ainakin suomalaiset tuntuvat arvostavan suomalaista kulttuuria, vaikka eivät osaisi kertoa mitä se oikeasti pitää sisällään. Monikulttuurisuutta voisi olla sekin, että rohkeasti avataan suomalaisten uskomuksia hyvästä työyhteisöstä ja hyvästä työstä sekä työntekijästä. Tässä voisivat muun kulttuurisen taustan omaavat olla suureksi avuksi. En usko, että suomalaiset joustavat sen enempää kuin muutkaan, päinvastoin.”* Vastaja 8 totesi: *”Koen enemmänkin niin, että suomalaiset eivät itse arvosta omaa kulttuuriaan ja jotenkin kummallisesti luulevat, ettei kukaan muukaan arvosta. Arvostus lähtee yleensä siitä, että itse ensin arvostaa itseään. Suomalaisten tulisi olla enemmän ylpeitä omasta kulttuuristaan, kielestään ja osaamisestaan. Se, että arvostaa itseään, ei ole muiden arvostamisen vähentämistä. Niin kuin usein tuntuu täällä ajateltavan.”*

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäyteyön tavoitteena oli kartoittaa kyselylomakkeiden avulla kansainvälisessä työyhteisössä työskentelevien suomalaisten näkökulmia eri kulttuurien kohtaamisessa työpaikalla. Tehdyn tutkimuksen perusteella kansainvälinen työyhteisö ja kansainvälisyys koettiin positii-viseksi asiaksi. Suomalaisilla työntekijöillä on hyvä kielitaito, ja monet työntekijät käyttävät äidinkieltänsä lisäksi ainakin yhtä vierasta kieltä työssään työkavereiden tai asiakkaidensa kanssa. Suurin osa vastaajista työskenteli monien eri kulttuurien edustajien kanssa, mutta koulutus monikulttuurisuudesta ja työyhteisön yhteistyön kehittäminen oli hyvin vähäistä yrityksissä, jossa vastaajat työskentelevät. Vastaajilta löytyi suurtaakin kiinnostusta oppia eri kulttuureista ja halukkuutta osallistua monikulttuurisuutta koskevaa koulutukseen.

Tutkimukseen osallistuneet kokivat, että työkaverin etnisellä taustalla ei ollut suurta merkitystä. He pääsääntöisesti kokivat, että työpaikalla ei pitäisi jakaa omia yksityisasiota vapaasti, vaan keskustella niistä lähempien työkavereiden kanssa. Ystävyyssuhteiden luominen ja oman yksityisasioiden jakaminen olivat liitoksissa toisiinsa. Vastaajien vastauksista voi päätellä myös sen, että osa vastaajista kokivat epäselväksi tai kielteiseksi yrityksen kannan työntekijöiden oman kulttuurin esille tuomiseksi työpaikalla. Kansainvälisestä työyhteisöstä katsottiin olevan hyödyllinen työnteon, yrityksen ja erityisesti oman työuran kannalta.

Vastaajien vastauksien perusteella valtteina olivat uuden oppiminen, laajempi näkökulma asioihin ja kehittyminen työssä eri osaamisen kautta. Väärinkäsitykset, eri aikakäsitys, työtahti erot, ennakkoluulot ja pelot eri kulttuuria tai suomalaisuutta kohtaan olivat suurempia haasteita vastaajien mielestä kansainvälisessä työyhteisössä. Ennakkoluulot ja vähäinen tieto aiheuttavat pelkoja, ja suomen kielen taitamattomuus hidastavat eri kulttuuri taustan omaavien henkilöiden kanssakäymistä. Huomioitavaa on se, että tutkimuksessa suurimmaksi peloksi muodostui pelko ulkomaalaisen vievän suomalaisen työpaikan, muutoksen pelko, työmotivaation erilaisuus ja kykenemättömyys suomalaisittain totuttuun tiukkaan ja tehokkaaseen työtahtiin. Pelkoa herättävät asiat eivät siis suoranaisesti liittyneet eri kulttuuri taustan omaavaa työntekijään, vaan globalisaatioon, omaan asemaan työyhteisössä ja tietämättömyydestä eri etnisen taustan omaavien työntekijöiden työtavoista.

Saatujen tuloksien perusteella Suomalainen kulttuuri ja sen oikein esille tuominen koettiin suomalaisten taholta kehitettäväksi asiaksi. Vastaajien mielestä suomalaiset arvostavat omaa kulttuuriaan, mutta eivät osaa tai kehtaa tuoda sitä esiin kunnolla. Ulkomailla asuneet tai tällä hetkellä asuvat kyselyyn vastanneet suomalaiset kokivat oman suomalaisuutensa olevan vahvuus työmarkkinoilla ulkomailla, ja he toivatkin enemmän esiin suomalaisen kulttuurin hyviä asioita. Suomalaisen työyhteisön vahvuuksiksi mainittiin kyky omatoimiseen itsenäiseen työskentelyyn, tehokkuus ja nopea työtahti sekä rehellisyys, avoimuus, suoruus ja epävirallisuus.

Heikkouksia olivat liiallinen byrokratia, negatiivinen asenne, kateus naisvaltaisilla aloilla, muutosvastaisuus ja erilaisuuden pelko sekä liikaa omiin sääntöihin ja arvoihin tuijottava taho, joka ei kykene kunnolliseen yhteistyöhön muiden tahojen kanssa.

6.1 Luotettavuuden arviointi

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole yksinkertaista, sillä laadulliset tutkimukset ovat uniikkeja, jonka takia tarkkoja arviointi kriteereitä ei ole kyetty laatimaan. Opinnäytetyöni luotettavuutta voidaan arvioida opinnäyteprosessin ja sen sisältämien jaksosten ja osa-alueiden kautta; tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset ja saatu aineisto, aineistovalinnat, ja niiden pohjalta tehdyt tulokset sekä tiedonhaku ja lähteet. Aineiston analyysia kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei voi erottaa luotettavuuden arvioinnista samalla tavoin, kuin määrällisessä tutkimuksessa; laadullisessa tutkimuksessa voi siirtyä helpommin eri aineisto osa-alueiden osioihin. Tutkija joutuu laadullisessa tutkimuksessa ajattelemaan ja harjoittamaan säännöllisesti oman aineiston analysointia ja miettimään omaa tulkintaansa aineistosta. (Eskola & Suoranta 1998, 151.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä aineiston kerääminen, analyysi ja kokoaminen liittyvät vahvasti toisiinsa ja näin ollen jokainen edellä mainittu vaihe ovat merkityksellisiä tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa (Willberg, 2009). Kyse on siis koko kvalitatiivisen tutkimusprosessin luotettavuudesta; kuinka totuudenmukainen, sovellettava, neutraali ja muuttumaton on tutkimustulos. Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä, jossa luotettavuuden määrittelee tehtyjen mittausten luotettavuus, kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä on koko tutkimusprosessi luotettavuuden arvioinnin kohteena. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuusperiaatteet voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen; uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. Laadullisen tutkimuksen tutkijan on varmistettava, että hän tulkitsee kysymykset ja käsitteet samalla tavoin kuin tutkimuskohteet (uskottavuus), huomioitavaa on kuitenkin se, että tutkimuskohteet voivat kieltäytyä näkemästä asioita toisesta näkökulmasta. Tutkimuksessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että tehdyn tutkimuksen tulokset kyetään tietyissä rajoissa yleistämään (siirrettävyys), ja huomioimaan tutkimukseen arvaamattomasti liittyvät ennakkoehdot (varmuus), sekä tutkimustulos on samansuuntainen, kuin muut samaa tutkimusaihetta koskevat tutkimukset (vahvistus). (Eskola & Suoranta 1998, 152-153.)

Opinnäytetyön tutkimuksen päämääränä oli saada tietoa, näkökulmia ja kokemuksia suomalaisilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät kansainvälisessä työyhteisössä. Tästä johtuen kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopi parhaiten tutkimustavaksi. Kyselylomakkeen kysymykset olivat aseteltu niin, että tietyissä aihealueissa vastaukset vaativat vastaajilta pohdintaa, perusteluja ja laajempia vastauksia.

Tutkimuksen ajankohta oli loppukevät ja vastausaika oli rajattu ja suhteellisen lyhyt, koska oli tiedossa, että kyselyyn osallistujat jäävät kesälomille kesäkuun alusta alkaen ja pidempi vastausaika olisi lykännyt kyselyyn vastaamista. Kyselyyn vastasi yksitoista kahdestakymmenestä kyselylomakkeen saajasta, ja tutkimusta helpotti se, että vastaajat olivat käyttäneet aikaa kyselyyn ja selvästi pohtineet asioita ennen, kuin vastasivat ja vastaukset olivat kattavia. Huomioitavaa on se, että kaikki kyselyyn vastaajat työskentelevät kansainvälisessä työympäristössä, ja näin ollen ovat tottuneet kansainvälisyyteen ja monikulttuurisuuteen, jonka takia tutkimuksen tulokset eivät ole verrattavissa suomalaisiin työpaikkoihin, joissa monikulttuurisuus on uusi asia.

6.2 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimustarve

Opinnäytetyössä tehdyn laadullisen tutkimuksen perusteella kehittämisehdotuksia kansainvälisille työyhteisölle on koulutusohjelma monikulttuurisuudesta ja monikulttuurisen työyhteisön yhteistyön kehittämisestä. Laadukkaalla ja kattavalla perehdytyksellä voidaan ennalta ehkäistä ongelmia, ja osittain kattaa monikulttuurisuuden koulutusta. Se ei kuitenkaan korvaa koko työyhteisölle annettua koulutusta. Kehittämisehdotuksenani on luoda myös yritykseen työpaikan kulttuuri, jossa yritys luo tasa-arvoisen yksilöiden vahvuuksia ja työyhteisön toimivan yhteistyötä hyödyntävän työpaikkakulttuurin. Työpaikkakulttuurin tarkoituksena on luoda yhteinen henkilöstö, joka ajattelee me, eikä erittely ihmisiä eri ominaisuuksien perusteella.

Ehdotan opinnäytetyöni tutkimuksen jatkotutkimusaiheeksi sellaisen suomalaisen yrityksen henkilökunnan asenteiden, ajatuksien ja näkemysten kartoittamista, jotka eivät kohtaa usein monikulttuurisuutta. Toinen jatkotutkimusaihe ehdotukseni on tutkia miten suomessa asuvat ja työskentelevät eri etnisen taustan omaavat työntekijät kokevat suomalaisen työpaikan ja kulttuurin, miten he pääsivät (vai pääsivätkö) sisälle suomalaiseen työyhteisöön, perehdytysohjelma, ja mitä eroja he kokivat suomalaisen ja oman kulttuurinsa kesken, sekä mitä kehitysideoita heillä on suomalaiseen työyhteisöön.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivisesta (laadullista) tutkimusmenetelmää. Vaihtamalla tutkimusmenetelmän kvantitatiiviseksi (määrälliseksi) tutkimusmenetelmäksi saataisiin objektiivisempi ja laajempi kuva tutkittavasta aiheesta. Näin ollen saataisiin kerättyä kattavampi aineisto suuremmalta vastaaja otokselta.

Lähteet

Kirjat

Fexeus, H. 2008. Ajatusten lukijaksi- Perehdy kehonkieleen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. Viitattu 21.6.2016.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. Viitattu 3.7.2016.

Friedman, T. 1999. Globalisaatio- uhka vai unelma. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. Viitattu 21.6.2016.

Junkkari, K-M. & Junkkari L. 2003. Nykyajan paimentolaiset - Työ ja koti maailmalla. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. Viitattu 6.7.2016.

Keinonen, M. 1997. Suomalainen ensivaikutelma - Kansainvälistyjän tapakulttuuri. Helsinki: Fintra Kansainvälisen kaupan koulutuskeskus. Viitattu 3.6.2016.

Keisala, K. 2012. Monikulttuurisen työyhteisön viestintä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print. Viitattu 9.5.2016.

Pitkänen, P. 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 3.7.2016.

Sorainen, O. 2007. Ulkomaalainen työntekijä. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 12.5.2016.

Artikkelit

Kokko, O. 2010. Näin suomalainen mokaa maailmalla. Taloussanomat 13.11.2010. Viitattu 11.5.2016.

<http://www.taloussanomat.fi/oma-raha/2010/11/13/nain-suomalainen-mokaa-maail-malla/201015639/139>

Tervola, M. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Taloussanomat 3.12.2008. Viitattu 3.6.2016.

<http://www.talouselama.fi/tyoelama/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat-3397543>

Sähköiset

Cowen, A. 4.4.2015. Email Etiquette in Different Countries. Viitattu 11.5.2016.

<http://www.business2community.com/infographics/email-etiquette-different-countries-info-graphic-01197474#wALP87YzpcXoYSpv.97>

CrossCulture, 2016. Cultural Classification: Linear-active. Viitattu 1.6.2016.

<http://www.crossculture.com/about-us/the-model/linear-active/>

CrossCulture, 2016. Cultural Classification: Multi-active. Viitattu 1.6.2016.

<http://www.crossculture.com/about-us/the-model/multi-active/>

CrossCulture, 2016. Cultural Classification: Reactive. Viitattu 1.6.2016.

<http://www.crossculture.com/about-us/the-model/reactive/>

Hiltunen, L. 2016. Opinnäytteen aineiston hankinta. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 17.5.2016.

http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_hankinta2.pdf

Jyväskylän Yliopisto Koppa. 21.4.2016. Teemoittelu. Viitattu 5.7.2016.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysi-menetelmat/teemoittelu>

Kotimaisten kielten keskus. 2016. Kielet. Viitattu 5.7.2016.

<http://www.kotus.fi/kielitieto/kielet>

KvaliMOTV. 2016. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Viitattu 3.7.2016.

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Lindberg, E., Toivanen, M. & von Hertzen, N. 2006. Monikulttuurisuus työyhteisössä - julkaisu työnantajille. Viitattu 11.7.2016.

http://www.yhdenvertaisuus.fi/@Bin/114924/Julkaisu_tyonantajille.pdf

Monikulttuurinen työyhteisö, 2016. Ajan määrittely eri kulttuureissa. Viitattu 1.6.2016.

<http://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?id=720&kat=Kulttuurienv%C3%A4linen+vies-tint%C3%A4&sid=&sub=&title=3266>

Monikulttuurinen työyhteisö, 2016. Monikulttuurinen työelämä. Viitattu 3.7.2016.

<http://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?id=724&kat=Monikulttuuri-nen+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4&sid=872&sub=Mahdollisuuksia+ja+haasteita>

Monikulttuurinen työyhteisö, 2016. Suomalaisen työelämän kulttuuri ja tavat. Viitattu 11.7.2016.

<http://estudio.edupoli.fi/moty/index.asp?id=724&kat=Monikulttuuri-nen+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4&sid=814&sub=Monikulttuuri-nen+ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4&title=3446>

Napier-Fitzpatrick, P. 2012. 10 Tips to Master Art of Small Talk in Business. Viitattu 11.5.2016.

<http://etiquette-ny.com/10-tips-to-master-the-art-of-small-talk-in-business/>

Nieminen, U. & Kemppi M-L. 2007. Maahanmuuttajat työpaikalla. Viitattu 12.5.2016.

<https://www.ksao.fi/images/webattach.php?a=1885>

Opetushallitus, 2010. Vahvuutena kansainvälisyys. Kansainvälisen toiminnan suunnittelu ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu 3.5.2016.

http://www.oph.fi/download/127195_Vahvuutena_kansainvalisyys_-_Kansainvalisen_toimin-nan_strateginen_suunnittelu_ammattillisessa_koulutuksessa.pdf

Pöysä, M. 15.3.2010. Viestit ja piiloviestit. Viitattu 9.5.2016.

http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/maahanmuuttajien_koulutus/monikulttuuri-nen_koulu/kulttuurien_valinen_viestinta/viestit_ja_piiloviestit

Salvador, A. & Talis, A-M. 28.4.2008. Effective Internal Communication in Global Organizations. Viitattu 3.6.2016.

<https://www.iabc.com/effective-internal-communication-in-global-organizations/>

Studio merilinna, 2016. Bisnespukeutuminen eri kulttuureissa. Viitattu 3.6.2016.

<https://pukeutumisopas.com/bisnespukeutuminen-eri-kulttuureissa/>

Työturvallisuuskeskus, 2016. Ristiriidoista ratkaisuihin. Viitattu 6.7.2016.

<http://ttk.fi/ristiriidoista-ratkaisuihin>

Väestöliitto, 2016. Taulukko. Viitattu 9.5.2016.

http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuuri-nen_parisuhde/yhteisollinen_ja_yksilollinen_ku/taulukko/

Väestöliitto, 2016. Yhteisöllinen ja yksilöllinen kulttuuri. Viitattu 9.5.2016.

http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuuri-nen_parisuhde/yhteisollinen_ja_yksilollinen_ku/

Willberg, E. 16.2.2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Viitattu 5.7.2016.
<https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen>

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien koulutustaso.....	22
Kuvio 2: Vastaajien työnantajien toimialat	23
Kuvio 3: Vastaajien kielitaito	26
Kuvio 4: Vastaajien kiinnostus vieraita kulttuureita kohtaan	28
Kuvio 5: Mitä eri kulttuureita vastaajat ovat kohdanneet työyhteisössään	29
Kuvio 6: Vastaajien työpaikoilla käytetyt kehityskeinot monikulttuurisen yhteistyön parantamiseksi	33

Taulukot

Taulukko 1: Vastaajien taustatiedot	25
---	----

Liitteet

Liite 1: Laadullisen tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset	44
Liite 2: Yksilöllisen ja yhteisöllisen kulttuurien tunnusmerkkejä	45

Liite 1: Laadullisen tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset

1. Oletko asunut ulkomailla? (Kyllä / Ei)
2. Voisitko kuvitella asuvasi ulkomailla? (Kyllä / Ei)
3. Mitä kieliä puhut äidinkielen lisäksi? (avoin kirjoituskenttä)
4. Koetko, että tulet ymmärretyksi muulla, kuin omalla äidinkielelläsi? (Kyllä / Ei)
5. Käytetäänkö työpaikkasi työkielenä jotain muuta kieltä kuin suomea. Mitä? (avoin kirjoituskenttä)
6. Miten kommunikaatio muulla kielellä kuin äidinkielelläsi toimii työyhteisössäsi? (avoin kirjoituskenttä)
7. Kuinka kiinnostunut olet tutustumaan eri maiden kulttuureihin ja kiinnostaako joku toinen kulttuuri sinua erityisesti? (avoin kirjoituskenttä)
8. Mitä eri kulttuureita olet työyhteisössäsi kohdannut? (avoin kirjoituskenttä)
9. Koetko kansainvälisen työympäristön positiivisena vai negatiivisena asiana? (Positiivinen/negatiivinen)
10. Onko työkaverisi etnisellä taustalla sinulle merkitystä? (Kyllä / Ei)
11. Pitäisikö sinusta työpaikalla tuoda esiin oman kulttuurin tapoja vai pitäisikö ne pitää yksityisasiana? Esimerkiksi oma uskonto/elämäkatsomus. (avoin kirjoituskenttä)
12. Mitä hyötyä on kansainvälisestä työyhteisöstä? (avoin kirjoituskenttä)
13. Minkälaisia ongelmia olet kohdannut kansainvälisessä työyhteisössä? (avoin kirjoituskenttä)
14. Kerro miten työyhteisössäsi on käsitelty monikulttuurisuuteen liittyviä ongelmia? (avoin kirjoituskenttä)
15. Mitä pelkoja tai ennakkoluuloja monikulttuurisuus on aiheuttanut työpaikallasi? (avoin kirjoituskenttä)
16. Minkälaista koulutusta toivoisit työpaikallasi monikulttuurisuudesta? (avoin kirjoituskenttä)
17. Miten työyhteisössäsi on kehitetty kansainvälistä yhteistyötä? (avoin kirjoituskenttä)
18. Mitkä ovat mielestäsi suomalaisen työyhteisön erityispiirteitä? (avoin kirjoituskenttä)
19. Suomalaiset ovat tunnettuja siitä, että mietimme mitä muut meistä ajattelevat. Koetko, että suomalaisten kulttuuria ei arvosteta, ja joustavatko suomalaiset enemmän tavoistaan, kuin muut kansallisuudet? (avoin kirjoituskenttä)

Taustatiedot

1. Sukupuoli: (mies / nainen)
2. Ikä: (18-25 vuotta / 26-35 vuotta / 36-45 vuotta / 46-55 vuotta / 56-65 vuotta / Yli 65 vuotta)
3. Ammattinimike: (Työntekijä/ Toimihenkilö / Asiantuntija / Esimies / Yrittäjä)
4. Koulutustaso: Peruskoulu / Ylioppilas/ Ammattikoulu /Toisen asteen tutkinto / Ammattikorkeakoulu / Yliopisto
5. Toimiala: (Hallinto- tukipalvelutoiminta / Informaatio ja viestintä / Koulutus / Majoi- tus- ja ravitsemistoiminta/ Myynti- ja asiakaspalvelu /Rahoitus- ja vakuutustoiminta/ Taiteet, viihde ja virkistys / Teollisuus ja rakentaminen /Terveys- ja sosiaalipalvelut /Tukku- ja vähittäiskauppa / Muu palvelutoiminta)

Liite 2: Yksilöllisen ja yhteisöllisen kulttuurien tunnusmerkkejä (Väestöliitto 2016.)

YKSILÖLLINEN KULTTUURI	YHTEISÖLLINEN KULTTUURI
Yksilö pienin elämänyksikkö	Yhteisö pienin elämänyksikkö, joka voi selviytyä elämästä
Yksilö päättää itse omista päämääristään ja tavoitteistaan.	Yhteisön tarpeet ja päämäärä ovat tärkeämpiä kuin yksilön.
Säännöt ja normit joustavat ja ne antavat yksilölle vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia.	Yksilön käyttäytymistä ohjaavat yhteisön päämäärä ja käyttäytymissäännöt sekä hänen roolinsa yhteisössä.
Kulttuurin monimuotoisuus, taloudellinen eriytyminen ja erilaisia elämäntapoja	Kulttuurin samankaltaisuus, taloudellinen yhdenmukaisuus ja ryhmän elämäntapa on säädelty.
Identiteetti on autonominen eli yksilö voi edustaa vain itseään. Yksilö on itse vastuussa teoistaan ja hänen tekemänsä rike tai virhe aiheuttaa häpeän tai nolouden tunteen vain hänelle itselleen.	Yksilö edustaa koko ryhmää. Yhteisön kunnia ja sen säilyttäminen tärkeää, ts. mikäli ryhmän jäsen ei toimi yhteisön edellyttämällä tavalla, hän tuottaa häpeää koko ryhmälle.
Kuuluminen useisiin ryhmiin ja ryhmän vaihtaminen on mahdollista. Ryhmän sisällä kilpailua eri yksilöiden välillä. Etäiset suhteet ryhmän jäsenten välillä sekä odotus, että jokainen huolehtii vain itsestään ja ydinperheestään.	Kuuluminen yhteen ryhmään tai vain muutamaan ryhmään. Ei kilpailua ryhmän sisällä. Tiiviit ja henkilökohtaiset kontaktit oman ryhmän sisällä sekä muodolliset ja varautuneet suhteet ryhmän ulkopuolisiin.
Arvoina mm. riippumattomuus, itsenäisyys, itseensä luottaminen, itsensä toteuttaminen, rohkeus, henkilökohtainen mukavuus ja nautinnonhaku.	Arvoina mm. riippuvaisuus, harmonia, auktoriteettien kunnioittaminen, turvallisuus ja toisten tarpeiden huomioon ottaminen.
Ydinperhe	Suurperhe
Vapaahko lastenkasvatus, jossa lapsella mahdollisuus itsenäisyyteen ja omiin valintoihin. Vuorovaikutus perheen sisällä avointa ja vapaata. Malli sosiaaliseen käyttäytymiseen ikätovereilta.	Lasten osallistuminen työntekoon, vanhempien kunnioitus ja totteleminen erittäin tärkeää. Vuorovaikutus perheen sisällä muodollista. Malli sosiaaliseen käyttäytymiseen vanhemmilta
”Nuoruuden palvonta”	Vanhusten kunnioittaminen

Helpohko liikkua yhteisössä ja solmia uusia kontakteja, kunhan hallitsee etiketin tietynlaiseen kommunikointiin. Kontaktit pinnallisia. Yksilökeskeisyys. Viestintä on epämuodollista. Suora viestintä, asioiden suora esittäminen	Yhteisön sisällä kanssakäyminen perustuu luottamukseen ja toisen tuntemiseen. Yhteisön ulkopuolisten ensimmäiset (liike) kontaktit tapahtuvat välikäsiä kautta. Yksilön status ja rooli tärkeää. Viestintä on muodollista. Epäsuora viestintä, asioiden sanominen peitellysti hienovaraisten vihjeiden avulla. Kommunikoinnissa pyrkimys harmonian säilyttämiseen ja sopusointuun. Konflikteja on vältettävä.
Yksilölliseen kulttuuriin liittyy usein yksiaikaisuus ja pieni valtaetäisyys.	Yhteisöllisyys on usein yhteydessä moniaikaisuuden ja suuren valtaetäisyyden kanssa.