

## **Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen myyntityössä**

Minna Halme



<b>Tekijä</b> Minna Halme	
<b>Koulutusohjelma</b> Myyntityön koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen myyntityössä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 36 + 47
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Understanding East Asian cultures in sales.	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta eri kulttuureille tyypillisistä ominaispiirteistä ja kulttuurieroista sekä tuottaa käsikirja Haaga-Helian ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelman opiskelijoille, joille on hyvin todennäköistä päätyä tulevaisuudessa työskentelemään globaaleihin yrityksiin eri kulttuureista peräisin olevien ihmisten kanssa.</p> <p>Teoriaosuus koostuu kolmesta pääosiosta, joista ensimmäinen käsittelee kulttuuri-identiteettiä ja kulttuuripiirejä. Kyseisessä osiossa saadaan vastauksia kysymyksiin siitä, mitä kulttuuri ja monikulttuurisuus ovat, mistä kaikesta ne koostuvat ja millainen vaikutus niillä on henkilön identiteettiä ajatellen. Teorian toinen osuus, joka käsittelee uskontoa, liittyy olennaisesti ensimmäiseen osuuteen, sillä kulttuurilla ja uskonnolla molemmilla on olennainen rooli henkilön kulttuuri-identiteetin muodostumisessa. Teoriaosuudet käsittelevät kuitenkin kulttuuri-identiteettiä ja uskontoja omina laajempina osioinaan.</p> <p>Teorian kolmas eli viimeinen osuus käsittelee myyntitapaamisen näkökulmasta tärkeitä huomioitavia asioita, kuten aika- ja valtakäsityksiä, joiden kohdalla saattaa esiintyä suuriakin käsityseroja eri kulttuureiden välillä. Näiden eri käsitysten ymmärtäminen auttaa ihmisiä ymmärtämään monikulttuurisuutta sekä käyttäytymään maassa maan tavalla.</p> <p>Produktiosio, joka on toteutettu käsikirjan muodossa, keskittyy Kaukoidän kulttuuriin ja se on rajattu kolmeen teknologisesti ja markkinallisesti merkittävämpään maahan, Kiinaan, Japaniin ja Korean tasavaltaan. Käsikirja pitää sisällään tietoa niin bisneskäyttäytymisestä, kuin myös yleistä tietoa kunkin maan kulttuureille oleellisista asioista, kuten symboliikasta.</p> <p>Opinnäytetyö ja produkti toteutettiin vuoden 2018 huhti- ja lokakuun välisenä aikana.</p>	
<b>Asiasanat</b> Kulttuuri, kulttuuri-identiteetti, monikulttuurisuus, kulttuuripiiri, uskonto	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet .....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne .....	2
2	Kulttuuri.....	3
2.1	Kulttuuri-identiteetti .....	3
2.2	Monikulttuurisuus .....	4
2.3	Kulttuuripiirit ja niiden ominaispiirteet .....	5
2.3.1	Länsimaalainen kulttuuri.....	5
2.3.2	Kaukoidän kulttuuri.....	8
3	Uskonto.....	11
3.1	Uskonnon vaikutus kulttuuriin.....	11
3.2	Aasian valtauskonnot ja niiden ominaispiirteet .....	12
3.2.1	Kristinusko .....	12
3.2.2	Islam .....	13
3.2.3	Juutalaisuus .....	15
3.2.4	Buddhalaisuus .....	16
3.2.5	Hindulaisuus .....	17
3.2.6	Shintolaisuus.....	18
4	Myyntitapaaminen eri kulttuureissa .....	19
4.1	Ensivaikutelman luominen .....	19
4.2	Sanaton viestintä .....	19
4.3	Arvojärjestelmät .....	19
4.4	Aikakäsitys.....	22
5	Teorian yhteenveto .....	23
6	Toiminnallinen tuotos: Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen .....	25
6.1	Projektisuunnitelma ja aikataulu .....	25
6.2	Toteutus.....	27
6.3	Aineisto ja sen keruumenetelmät .....	28
6.4	Luotettavuus .....	29
7	Pohdinta.....	30
7.1	Työn tarpeellisuus .....	30
7.2	Työn ajankohtaisuus .....	30
7.3	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset .....	31
7.4	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	31
	Lähteet .....	33
	Liitteet.....	37

# 1 Johdanto

Eri kulttuurien tuntemus voi osoittautua eduksi sekä muista erottavaksi asiaksi työelämässä, kuten esimerkiksi Haaga-Helia ammattikorkeakoulun ja sen myyntityön koulutusohjelman näkökulmasta katsottuna myyntineuvotteluissa. Neuvotteluiden osapuolet saattavat joissakin tapauksissa olla täysin eri taustaisia, jolloin väärinymmärrysten syntyminen todennäköisyys kasvaa. Myyntityön koulutusohjelman kursseista valtaosassa opetetaan ja korostetaan ensivaikutelman merkitystä. Hyvän ensivaikutelman syntyyn vaikuttavat monet eri asiat, mutta huonon ensivaikutelman antamiseen ei voida syöllistyä ainakaan silloin, kun ymmärretään ja kunnioitetaan toisesta kulttuurista peräisin olevan henkilön tapoja sekä hänen tärkeänä pitämiään arvoja. Uuteen kulttuuriin ja sen käytöstapoihin tutustuminen ovat ennen kaikkea kunnianosoitus tapaamisten neuvottelukumppaneita kohtaan. Lisäksi erilaisten kulttuurien tuntemus on henkilöä itseään sivistävää sekä hänen katsetaan avartavaa.

Opinnäytetyön aihe käsittelee kysymystä siitä, mitä kulttuuri on ja mistä kaikesta se muodostuu. Meillä kaikilla on oma kulttuuri-identiteettimme, johon vaikuttavat meitä ympäröivä yhteiskunta, jossa elämme sekä mahdollinen uskonnollinen kasvatuksemme. Erilaiset uskonnot ovat olennainen osa jokaista kulttuuria, sillä ne vaikuttavat merkittävästi ihmisten ajatusmaailmaan sekä tapoihin käyttäytyä. Ne myös määrittelevät kulttuurien sisäisiä sääntöjä, kuten käsityksiä oikeasta ja väärästä sekä sallitusta ja kielletystä.

## 1.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Haaga-Helian ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelma. Haaga-Helia on yksityinen, suomalainen ammattikorkeakoulu, joka kouluttaa liike-elämän ja palveluelinkeinojen myynti- sekä palveluhenkisiä asiantuntijoita. Kouluttamisen lisäksi Haaga-Helia kehittää ja tutkii kouluttamiensa alojen osaamista ja toimintaa liike-elämän vahvistamiseksi. (Haaga-Helia 2018.)

Myyntityön koulutusohjelmassa panostetaan ennen kaikkea myynti-, liiketoiminta- ja asiakasosaamiseen sekä opiskelijoiden esiintymis-, vuorovaikutus- sekä viestintätaitojen kehittämiseen. Koulutus tarjoaa opiskelijoilleen valmiudet työskennellä asiakaslähtöisen ja tavoitteellisen myyntityön parissa. Tällaisiin valmiuksiin kuuluvat muun muassa ymmärrys erilaisten asiakkaiden odotuksista, vaativasta henkilökohtaisesta myyntityöstä sekä yritysten välisestä eli business-to-business -liiketoiminnasta. (Haaga-Helia 2018.)

## 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa produkti eli Kaukoidän kulttuuria käsittelevä käsikirja Haaga-Helian myyntityön koulutusohjelmalle, jossa opinnäytetyön laatija myös itse opiskelee. Kyseisen opintosuuntauksen myötä produktissa on hyödynnetty myynnillistä näkökulmaa, jonka vuoksi käsikirjan sisältöä mietittäessä asioita on pohdittu myyntineuvottelujen kannalta. Vastaavanlaista käsikirjaa ei kyseiselle koulutusohjelmalle ole vielä aiemmin tehty, joten teos on varmasti tarpeellinen. Teoksen myötä on mahdollista lisätä opiskelijoiden tietoutta niin Kiinan, Etelä-Korean kuin myös Japanin kulttuureille ominaista pääpiirteistä ja käytösetiketeistä. Vaikka produkti sisältääkin hyödyllistä tietoa pääosin juuri myyntitapaamisten näkökulmasta, löytyy siitä sen lisäksi myös jokapäiväiseen elämään soveltuvia vinkkejä ja yleistietoutta kyseisistä maista ja kulttuureista.

Opinnäytetyön teoriaosuus vastaa kysymyksiin, mitä kulttuuri ja kulttuuri-identiteetti ovat sekä mistä ne koostuvat. Kulttuuria käsittelevien kappaleiden lisäksi tietoperustasta löytyy teoriaa Aasiassa esiintyvistä eri valtauskonnoista ja arvojärjestelmistä, joilla on merkittävä rooli ihmisen kulttuuri-identiteetin ja arvojen muodostumisessa.

## 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön kokonaisrakenne koostuu teoriaosuudesta ja produktista. Teoriaosuudessa käsitellään laajasti eri kulttuureille ja uskonnoille ominaisia pääpiirteitä sekä sitä, kuinka nämä kyseiset ominaisuudet tulisi ottaa huomioon myyntineuvotteluja valmisteltaessa.

Produkti on käsikirja, johon on koottu kaikista olennaisimpia ohjeistuksia pääasiassa liiketapaamisia ajatellen. Käsikirja sisältää tietoa koskien muun muassa esittäytymistä, symboliikkaa ja liikelahjojen antamista sekä vastaanottamista kohtaan. Käsikirjan ulkoasusta on pyritty tekemään visuaalinen sekä tekstistä helppolukuista, jotta sen lukeminen olisi mahdollisimman miellyttävää.

Raportin loppupuolella käydään läpi opinnäytetyön laatijan itselleen asettamaa aikataulua sekä sitä, kuinka hyvin tavoitteissa pysyttiin. Samasta osiosta löytyvät toteutuksen työvaiheiden kuvaus sekä mahdollisten riskien kartoitus, jotka saattaisivat olla esteenä tai hidasteena opinnäytetyön etenemisen kannalta. Pohdintaosiossa on puolestaan arvioitu produktin ajankohtaisuutta sekä tarpeellisuutta toimeksiantajan näkökulmasta. Kyseisestä osiosta löytyy myös ennalta mietittyjä mahdollisia kehitys- ja jatkotutkimusehdotuksia tulevaisuutta ajatellen.

Kyseinen käsikirja ”Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen myyntityössä” on luettavissa tämän opinnäytetyön lopusta liitteenä.

## 2 Kulttuuri

Kulttuuri on väline, jonka avulla mahdollistetaan ihmisten välinen kommunikointi ja yhteisymmärrys sekä voidaan ilmentää yhteisiä arvoja (Benjamin 2014, 62). Lisäksi kulttuurin voidaan ajatella olevan jollekin tietylle yhteiskunnalle tai yhteisölle ominaisista henkisistä, älyllisistä, aineellisista ja emotionaalisista ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus. Se voidaan jakaa näkyvään ja näkymättömään osaan. Näkyvää kulttuuria ovat kaikki havaittavat asiat, kuten ruoka, vaatetus, käyttäytymistavat, ihmisten välinen vuorovaikutus, kieli ja äänen käyttö. Näkyvän kulttuurin perusteella ihmiset tekevät myös päätelmänsä siitä, kuuluvatko eri yksilöt ”meihin vai heihin”. Näkymättömään kulttuuriin kuuluvat puolestaan esimerkiksi normit, arvot ja kaikki käsitteet, joiden avulla voimme ilmaista itseämme. (Vartiainen-Ora 2005, 10; Benjamin, 62.)

Kulttuuritietoisuudella tarkoitetaan ihmisten tietoisuutta omasta ryhmästään ja siitä, mitkä asiat erottavat se muista saman yhteiskunnan ryhmistä (Benjamin 2014, 62). Kulttuuriin kuulumisen lisää myös yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä luo yhdistävän siteen ja tunteen yhteisestä identiteetistä kaikkien kulttuuriin kuuluvien henkilöiden kesken. Nämä asiat tekevät kulttuureista keskeisimpiä identiteettimme, eli itsetuntemuksemme, muodostajia, ylläpitäjiä ja muuttajia. (Hall 2003, 85.)

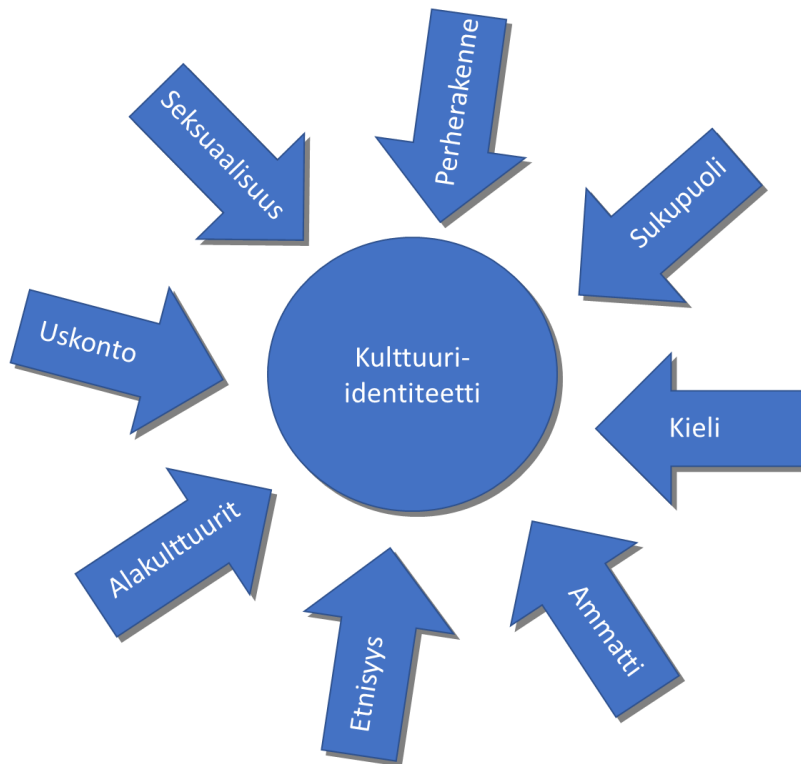
### 2.1 Kulttuuri-identiteetti

Identiteetti eli yksilön käsitys itsestään muodostuu jo varhain lapsuudessa suhteessa ympäröiviin konkreettisiin sekä abstrakteihin tekijöihin. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa perherakenne ja sen sisäiset vuorovaikutussuhteet, lähimmät ihmissuhteet, elinympäristö, uskonto, kulttuuri ja kansallisuus. Lisäksi kokemukset ja havainnot ovat oleellisessa roolissa identiteettimme määrittämisessä. (Lahti 2008, 80-81.)

Kulttuuri-identiteetti on samaan yhteisöön kuuluvia ihmisiä yhdistävä voima. Se juontaa juurensa menneisyydestä, mutta on jatkuvan muovautumisen alla. Yleensä kulttuuri-identiteetti liitetään tunteeseen ryhmään kuulumisesta, jonka jäsenet käyttäytyvät samalla tavalla, puhuvat keskenään samaa kieltä ja joiden maailmankatsomus perustuu yhteiselle menneisyydelle, arvopohjalle ja traditioille eli perinteille. Saman kulttuuri-identiteetin omaavissa henkilöissä on paljon samankaltaisuuksia, mutta myös eroja, jotka monesti ovat peräisin menneisyyteen vaikuttaneista tapahtumista, kuten esimerkiksi siirtomaapoliitikasta ja orjuudesta. (Benjamin 2014, 64-66.)

Meillä kaikilla on useita eri ryhmiä, joiden perusteella muodostamme oman kulttuuri-identiteettimme. Me kaikki kuulumme joihinkin ryhmiin heti syntymästämme saakka, kuten perhe ja kansalaisuus. Joihinkin ryhmiin meidät liitetään automaattisesti meidän ulkoisista

piirteistämme johtuen, kuten sukupuoli ja etninen tausta. Valitsemme myös itse itsellemme ryhmiä, joihin haluamme kuulua, kuten ammattimme, poliittisen näkökantomme, mahdolliset harrastusryhmämme ja alakulttuurimme. (Benjamin 2014, 66-67.) Saman henkilön eri kulttuuri-identiteettien välillä saattaa myös piillä ristiriitoja, kuten myös osa kulttuureista voi korostua henkilön itseilmaisun myötä enemmän hänen käyttäytymisessään kuin toiset (Benjamin 2014, 68).



Kuvio 1. Kulttuuri-identiteetin tekijät (mukaillen Benjamin 2014)

## 2.2 Monikulttuurisuus

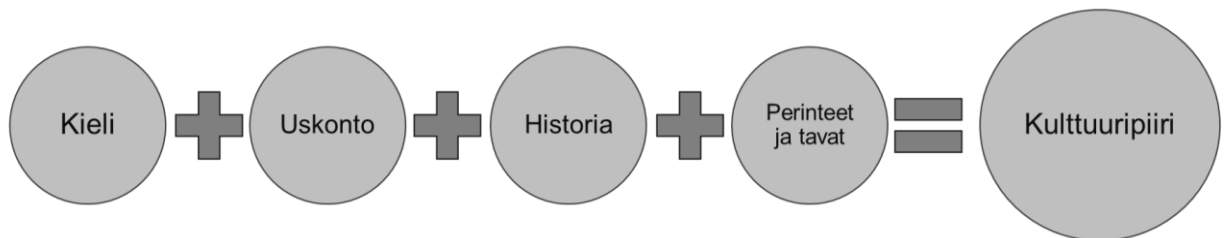
Monikulttuurisuuteen yhdistetään usein ihmisten kansalaisuuteen, etnisyyteen, uskontoon ja kieleen liittyviä erilaisuuksia. Näiden lisäksi monikulttuurisuutta ovat syntymän myötä tulleita ominaisuuksia, kuten esimerkiksi: ihonväri, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen, persoonallisuus, fyysinen ja psyykkinen toimintakyky, sosiaaliluokka ja erityisyydet, kuten vammaisuus. (Lahti 2014, 18.)

Monikulttuurisuus on lisääntynyt monissa yhteisöissä vuosien saatossa. Wallinin (2013, 25) mukaan noin viisi prosenttia Suomen väestöstä oli ulkomaalaistaustaisia vuonna 2013 ja kyseinen määrä kasvaa noin 30 000 henkilöllä vuodessa. Juurikin tästä syystä voidaan todeta, että mitä enemmän meiltä löytyy tietoisuutta muista kulttuureista, ja mitä useammin olemme vuorovaikutuksessa yhdessä vieraiden kulttuurien kanssa, sitä enemmän voimme oppia sekä hyötyä yksilö- ja yhteisötasolla kulttuurien monimuotoisuudesta. (Wallin 2013, 92-93.)

Lahden (2014, 20-24) mukaan yhdenmukaisen yhteisön jäsenillä on usein keskenään taipumus kuulla, nähdä sekä ymmärtää yhdenmukaisia signaaleja. Tämän johdosta havaintojen tekeminen uusista, nimettömistä ja mittaamattomista ilmiöistä sekä vanhentu-  
neiden itsestäänselvyyksien ja toimintatapojen kyseenalaistaminen ovat haastavaa. Tästä  
voidaankin päätellä, että mitä erilaisempien yhteisöjen jäseniä meillä on mukana suunnit-  
telu- tai päätöksentekotyössä, sitä enemmän erilaisia näkökulmia ja ideoita meillä on hyö-  
dynnettävissä.

### 2.3 Kulttuuripiirit ja niiden ominaispiirteet

Maailma on mahdollista jakaa erilaisiin kulttuuripiireihin hallitsevan kulttuurin mukaan. Kulttuuripiireihin jakamiseen vaikuttavat erilaiset kulttuuritekijät, kuten kielet, historia, us-  
konnot ja käytöstavat. Tässä osiossa käsitellään länsimaalaisia kulttuuripiirejä sekä Kau-  
koidän kulttuuria, joiden samankaltaisuutta ja erilaisuutta ohjaavat edellä mainitut kulttuuri-  
tekijät.



Kuvio 2. Kulttuuripiirien muodostumiseen vaikuttavat kulttuuritekijät

#### 2.3.1 Länsimaalainen kulttuuri

Länsimaalainen kulttuuri pitää sisällään suuren kirjon erilaisia aluekohtaisia klustereita, eli ryhmiä, joiden kulttuurilliset piirteet muistuttavat toisiaan. Tällaisia länsimaalaisia kulttuuri-  
piirejä ovat muun muassa Anglo, Germaaninen ja Latinalainen Eurooppa, Itä-Euroopan  
maat, Latinalainen Amerikka sekä Pohjoismaat. (Menzies 2018.) Kyseiset klusterit ja nii-  
hin sisältyvät maat ovat luettavissa alla olevasta taulukosta.



Taulukko 1. Länsimaalaiset kulttuuriklusterit (Menzies 2018)

Klusteri	Maat
Anglo	Yhdysvallat, Iso-Britannia, Australia, Uusi-Seelanti, Etelä-Afrikka, Irlanti, Kanada.
Germaaninen	Saksa, Alankomaat, Itävalta, Sveitsi.
Pohjoismaat	Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska.
Itä-Eurooppa	Venäjä, Unkari, Puolta, Kreikka, Slovenia, Albania, Georgia, Kazakstan.
Latinalainen Eurooppa	Portugali, Espanja, Ranska, Israel.
Latinalainen Amerikka	Yhdysvaltojen eteläpuoli, Karibia, Etelä-Amerikan valtiot.

Tietoperustassa länsimaalaisen kulttuurin tarkastelu on rajattu pohjoismaiseen ja latinalaiseen kulttuuriin, jotta kulttuurierojen tarkastelussa saataisiin aikaan mahdollisimman suuri kontrasti omaan kulttuuriimme nähden.

Pohjoismaat, eli Suomi, Ruotsi, Norja ja Tanska sijaitsevat Pohjois-Euroopassa yhdessä Britteinsaarten ja Baltian maiden kanssa (Milonoff & Rantala 2012, 377). Faktoissa pysytelystä, suorutta ja rehellisyyttä arvostetaan Pohjoismaiden kulttuureissa erittäin paljon (Milonoff & Rantala 2012, 390). Kyseisten maiden kulttuureissa ja hyvinvointivaltioiden malleissa on paljon samankaltaisuuksia, vaikkakin siitä huolimatta jokaisessa Pohjoismaassa on omat erityispiirteensä. Kuitenkin verrattuna muihin Euroopan maihin, Pohjoismaiden kulttuurit näyttävät keskenään samankaltaisina ja niiden erityispiirteet ovat joukosta erottuvia. Tällaisia Pohjoismaalle tyypillisiä piirteitä ovat: demokraattisuus, tasa-arvo, sananvapaus, pitkä ja vakaa kansanvallan perinne, luterilaisen kirkon ja valtion tiivis yhteistyö, verotuspolitiikka, ilmainen koulutus ja terveydenhuolto, sosiaalipalvelujärjestelmä sekä kansalaisten rekisteröinti. Missään muualla maailmassa ei luoteta valtioon niin paljon kuin Pohjoismaissa. Tämä puolestaan kumpuaa osittain luterilaisuudesta, sillä kyseiseen uskontoon kuuluu ajatus siitä, että seurakunta pitää huolta omistaan. (Vilkko 2014, 257-260; Suomi Finland 100 2017.)

Tasa-arvo pohjoismaisessa kulttuurissa näkyy varsinkin laadukkaassa ja tasapuolisessa peruskoulutuksessa, joka taataan kaikille Pohjoismaiden kansalaisille. Myös oppilaiden oppimisvaikeudet ja erityistarpeet huomioidaan erittäin hyvin, esimerkiksi erityisopetuksen järjestämisen kautta. Tasa-arvoisuus näkyy myös työ- ja koulumaailmassa matalana hierarkiana, jossa opettajat ja oppilaat sekä esimiehet ja alaiset odottavat toisiltaan molem-

minpuolista kunnioitusta ja tasavertaista kohtelua, iästä ja sukupuolesta riippumatta. (Judah 2016.)

Latinalaista kulttuuria esiintyy niin Latinalaisen Euroopan maissa kuin myös Latinalaisessa Amerikassa. Latinalaisen Amerikan kulttuuria voidaan pitää samanaikaisesti maailman kristillisimpänä sekä eriarvoisimpana. Monet alueen maista ovat edelleen luokkayhteiskuntia, joissa vallitsee yleisluontoinen köyhyys. Katolisen kirkon rooli latinalaisessa kulttuurissa on vahva, sillä esimerkiksi Neitsyt Mariaa pidetään Latinalaisessa Amerikassa erittäin keskeisenä, uskonnollisena symbolina sekä virallisena suojelupyhimyksenä. Latinalaisesta Amerikasta löytyy useita Maria-kultteja, eli uskonnollisia ryhmiä, joilla on omat rituaalinsa, yhteisönsä ja käytäntönsä. (Karjalainen & Vuola 2014, 123-125.) Tänä päivänä katolilaisuuden lisäksi helluntaillaisuutta esiintyy paljon Latinalaisen Amerikan maissa, varsinkin Brasiliassa ja Chilessä. Kyseessä ei ole kuitenkaan kirkkokunta vaan liike, jolla on hajautettu johtajuus ja jolle ominaispiirteitä ovat mm. kirjaimellinen raamatuntulkinta, pelastuskeskeisyys ja aktiivinen käännytystyö. (Karjalainen & Vuola 2014, 130-131.)

Latinalaisessa kulttuurissa vallitsee machismi ja marianismi, jotka määrittelevät miesten ja naisten roolit yhteiskunnassa. Kyseisiä peruskäsitteitä ei pääsääntöisesti kyseenalaisteta latinalaisessa kulttuurissa, vaan niiden katsotaan paremminkin kuvaavan kyseisen kulttuurin sukupuolirooleja erittäin hyvin. Marianismi on feminiinisyyttä korostava aate, joka pohjautuu Neitsyt Marian palvontaan ja tukee naiselliseksi katsottuja ihanteita. Machismi puolestaan tukee machokulttuuria, jossa korostetaan miesten maskuliinisia piirteitä, kuten viriillisyyttä, periksiantamattomuutta ja aggressiivisuutta. (Vuola & Vuorisalo-Tiitinen 2014, 173-175.)

Fyysinen kontakti, silmiin katsominen ja lähietäisyydellä kommunikointi ovat tyypillisiä piirteitä kaikissa latinalaisen kulttuurin maissa. Silmiin katsomista pidetään erityisesti rehellisyyden ja kiinnostuksen merkinä, vaikkakin katsekontaktin sopivalla pituudella on alueellisia eroja. Myös kohteliaisuus ja ääneen lausutut ”hyvän aamun” tai ”päivän” toivotukset tervehtimisen ohella ovat tärkeitä, sillä puhumattomuutta pidetään epäkohteliaana ja epäilyttävänä käytöksenä. (Milonoff & Rantala 2012, 416-417.) Keskusteluiden yhteydessä on tärkeää käyttää titteleitä, sillä sosiaaliset statukset ovat tärkeässä asemassa latinalaisessa kulttuurissa. Ihmisten nimen eteen on myös hyvä lisätä etuliite Señor, Señora, Señorita tai Don: Señor tarkoittaa herraa, Señora rouvaa, Señorita neitiä ja Don vanhempaa herraa. (Milonoff & Rantala 2012, 418.)

Pohjois-Amerikkaan verrattuna liikelahjoja odotetaan enemmän Latinalaisessa Amerikassa, sillä niiden antaminen kuuluu hyviin tapoihin. Lahjojen antamisesta pidetään ihan sellaisenaan, mutta kuitenkin niiden antamisessa ajatus on kaikista tärkeintä. Tämä ajattelu pätee myös liikelahjojen suhteen. Liikelahjojen arvo on kaikissa tilanteissa symbolinen ja

tästä syystä sama lahja on mahdollista antaa kaikille osapuolille heidän asemastaan riippumatta. Esimerkiksi lahja, joka on osa maan historiaa, on symbolisesti hyvin arvokas. Hinnan suhteen onkin sen sijaan parempi miettiä sitä, vastaako liikelahja saajan makuun ja tarpeisiin. (Mikluha 2000, 91-92.) Kukkien antaminen Latinalaisessa Amerikassa saattaa olla riskipeliä, sillä maakohtaisesti punaiset, keltaiset tai valkoiset kukat voidaan ajatella olevan hautajaiskukkia. Tästä syystä on parempi varmistaa ennalta kyseisen maan symboliikka tai varmuuden vuoksi vältettävä kyseisten väristen kukkien antamista. (Mikluha 2000, 94.)

### **2.3.2 Kaukoidän kulttuuri**

Kaukoita eli Itä-Aasia pitää sisällään kolme merkittävää kulttuuripiiriä, joilla kaikilla on yhteiset juuret, vaikkakin niistä jokaisella on aivan omat kulttuurilliset piirteensä. Nämä kolme kulttuuripiiriä ovat Kiina, Etelä-Korea ja Japani. (Milonoff & Rantala 2012, 68.)

Kaukoidän kaikille tapakulttuureille yhteistä ovat vanhempien sekä arvojärjestyksen kunnioittaminen. Länsimaisen ”naiset ensin” -ajattelutavan sijaan ajatellaan paremminkin ”vanhemmat ensin”. Se, ketä tervehditään ensimmäisenä tai kumarretaan syvimmin, määräytyy ihmisten iän ja arvoaseman mukaan – nuorempi ja alempiarvoisempi kumartaa kauemmin ja syvempään. Kumarrettaessa kädet pidetään suorina sivuilla, niska ja selkä jäykkänä sekä katse maassa. (Milonoff & Rantala 2012, 79-81.)

Myös kasvoilla ja niiden säilyttämisellä on suuri rooli kaikissa Itä-Aasian maissa. Kasvot käsitetään aasialaisessa kulttuurissa kahdella eri tavalla, ulkoisina kasvoina ja ihmisen henkisenä arvona. Kasvot kuvaavat sitä, kuinka yksilöä kunnioitetaan ryhmässä ja millainen maine hänellä on. Kasvojen menettämisen myötä ihminen menettää oman arvokkuutensa jossakin tilanteessa yhden tai useamman ihmisen edessä. Se on aasialaisille ihmisille erittäin häpeällistä ja hyvin tuskallista, sillä kerran menetettyjä kasvoja on erittäin vaikeaa saada takaisin. Tästä syystä eri kulttuureista peräisin olevien ihmisten on ymmärrettävä käyttäytyä hienovaraisesti aasialaisia kohtaan, sillä hienotunteisuus on erittäin tärkeässä osassa kyseistä kulttuuria. (Remes 1997, 39-40; Pietarinen 2010, 52.)

Kasvojen menettämisen lisäksi toisen osapuolen kasvoja voi myös niin sanotusti lisätä. Varsinkin Kiinassa kasvojen lisääminen tapahtuu muun muassa toista julkisesti kehumalla, tarjoamalla illallista tasokkaassa ravintolassa, antamalla arvostettuja lahjoja sekä osoittamalla nauttivansa seurasta ja tarjotusta ruoasta. Kieltäytymällä ”ei” -sanaa käyttämällä, julkisella kritisoinnilla ja puheen keskeyttämällä, henkilö voi aiheuttaa helposti toisen osapuolen kasvojen menetyksen. (Lehtipuu 2010, 208-209; De Mente 2009, 159; Pietarinen 2010, 52.) Lisäksi, vaikkakin tapaamisiin ajoissa paikalle saapumista pidetäänkin hyveenä, voi liian aikaisin paikalla oleminen aiheuttaa tapaamisen isännän kasvojen menetyk-

sen. Myöhästyminen ilman pätevää syytä voi puolestaan johtaa myöhästyneen henkilön kasvojen menettämiseen. (Lehtipuu 2010, 209-227.)

Japanissa, kuten myös Kiinassa vallitsee korkean kontekstin kulttuuri, joka tarkoittaa informaation olevan epäsuoraa. Kyseisessä kulttuurissa ei ole tapana kieltäytyä suoraan ”ei” -sanalla, vaan kieltäytymisen ilmaisemiseksi he käyttävät kiertoilmaisuja, kuten ”kyllä, ehkä” tai ”se voi olla vaikeaa”. Joissain tapauksissa sanomalla ”kyllä”, japanilaiset tarkoittavatkin aivan päinvastaista. Tästä syystä kysymykset tulisi esimerkiksi neuvottelutilanteissa esittää sillä tavalla, ettei niihin voida vastata pelkillä ”kyllä” tai ”ei” -vastauksilla, jolloin voidaan samalla myös tiedustella japanilaisen mielipidettä ja näkökulmaa. (Lehtipuu 2010, 154-155; De Mente 2008, 65-66; Pietarinen 2010, 33-35.)

Ruokailutavoissa ryystäminen ja maiskuttelu ovat hyväksytyä ja suotavaa Kiinassa. Ruoan maiskuttaminen kertoo ruoan maistuvan hyvälle sekä keiton ryystämisen myötä suuhun pääsee viileää ilmaa, mikä mahdollistaa sen nauttimisen hyvinkin kuumana. Toisin kuin Kiinassa, jossa on kohteliasta jättää lautaselle hieman ruokaa ruokailun loppuksi, japanilaiset syövät lautasensa aivan tyhjäksi merkiksi ruoan herkullisuudesta. Lisäksi Japanissa pidetään kohteliaana käytöksenä myös sitä, että ruoka pureskellaan suu kiinni. (Pietarinen 2010, 47; Milonoff & Rantala 2012, 85-86.)

Bisnestapaamisissa Kiinassa ruokailu tapahtuu yleensä pyöreän pöydän ääressä, jonka ympärillä istumapaikat määräytyvät ilmansuunnan sekä henkilön aseman mukaan. Ruokapöydän pohjoisella puolella olevat kaksi istumapaikkaa ovat kunniapaikkoja, joista vasemmanpuoleinen on niin sanottu isännän paikka ja hänen oikealla puolellansa oleva paikka on tarkoitettu kunniavieraalle. Mitä korkea-arvoisempi henkilö on, sitä lähempänä kunniapaikkaa hän istuu. (Li 19.4.2018.)

Liikelahjat ovat Kaukoidän maissa erittäin yleisiä ja toivottuja. Lahjojen antajan on kuitenkin ymmärrettävä eri aasialaisia kulttuureja ja niiden symboliikkaa, jotta lahja ei olisi millään tavalla loukkaava saajaansa kohtaan. Lisäksi lahja ei saisi olla liian vaatimaton eikä liian arvokas, vaan myös sen suhteen on käytettävä harkintakykyä. (Mikluha 2000, 83.) Numero neljä symboloi sekä Kiinassa, Japanissa, että Etelä-Koreassa kuolemaa, joten mitään esineitä ei tulisi antaa neljää kappaletta (Pietarinen 2010, 60; Milonoff & Rantala 2012, 89; Mikluha 2000, 210).

Riskialttiita lahjoja Itä-Aasian maissa yleisesti ottaen ovat esimerkiksi kellot, puukot, erilaiset kukat sekä valkoiset, siniset ja mustavalkoiset esineet niiden symboliikasta johtuen. Lahjoja ojennettaessa tai vastaanotettaessa tulisi muistaa tarttua lahjaan molemmin käsin tai vaihtoehtoisesti vain oikealla kädellä, mutta ei koskaan pelkällä vasemmalla kädellä. Kuten muuallakin päin Aasiaa, vasen käsi on Kaukoidän maissa saastainen ja oikea käsi

on puhdas. Lisäksi lahjojen avaamista on säästeltävä vieraiden poistumiseen saakka, jotta kasvojen menettämislle ei olisi minkäänlaista riskiä. Odottaminen viestii myös maltillisuudesta, jota pidetään hyveellisenä piirteenä. (Li 19.4.2018; Mikluha 2000, 84.)

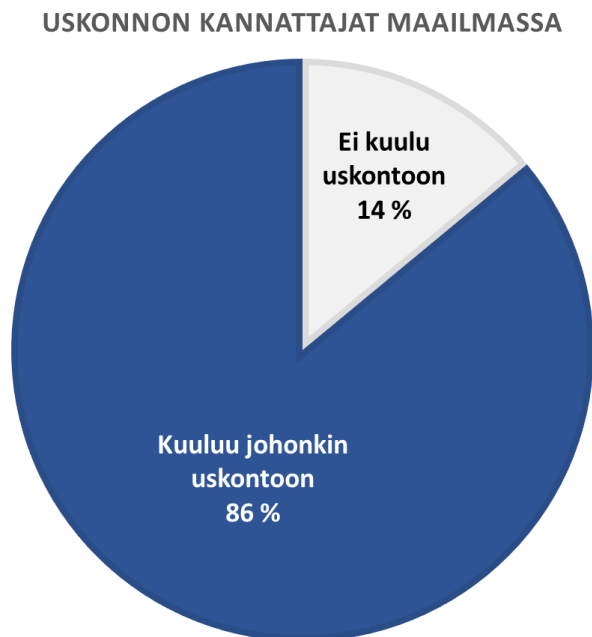
Japanilainen sosiaalinen koodi, eli kata, pitää sisällään erilaisia käyttäytymiskoodeja, joita noudattamalla voidaan välttää toisten nöyryyttäminen ja omien kasvojen menettäminen. Erilaisten instituutioiden, kuten koululaitosten avulla pyritään varmistamaan, että kaikki sisäistävät katan määrittävät odotukset. Tästä hyvänä esimerkkinä voidaan käyttää koulujen tarkkoja ohjeistuksia oppilaiden vaatuksesta ja hiusten pituudesta. (Lehtipuu 2010, 127-128.)

Toisin kuin japanilaiset ja kiinalaiset, eteläkorealaiset ovat hyvin suorapuheisia, itsenäisiä ja individuaalisia (Lehtipuu 2010, 299). Etelä-korealaista menestystä tukevaa kulttuuria kutsutaan nimellä han, joka kuvastaa eräänlaista vimmaa ja raivoa. Han näkyy eteläkorealaisen viestintä- ja bisneskäyttäytymisessä periksiantamattomuutena ja kovana kilpailuviettinä sekä arkielämässä itsensä vertaamisena muihin. Myös työ- ja opiskeluelämässä han-kulttuuri on läsnä erittäin pitkien työpäivien muodossa. (Lehtipuu 2010, 301-302.)

### 3 Uskonto

Uskonnolla on kulttuurien maailmankatsomusta ja arvoja muokkaava vaikutus. Se vastaa kysymyksiin koskien muun muassa maailman ja ihmisen alkuperää sekä asettaa ihmisten arkielämään vaikuttavia moraalisia mittapuita. (Alho, Lehtonen, Raunio & Virtanen 1996, 141.)

Ketolan, Pyysiäisen ja Sjöblomin (2008, 5) mukaan arviolta noin kuusi seitsemäsosaa kaikista maailman ihmisistä kuuluu johonkin uskontokuntaan.



Kuvio 3. Uskonnon kannattajien määrä maailman väestöstä

Maailmassa on kaikkiaan noin 10 000 uskontoa, joista vain noin kolmellasadalla kannattajamäärä ylittää puolen miljoonan. Useimmat ihmiset tuntevatkin kaikista maailmamme uskonnoista juurikin ainoastaan ne, joilla on suurimmat kannattajamäärät sekä historiallisesti merkittävimmät uskontoperinteet. (Ketola, Pyysiäinen & Sjöblom 2008, 5.)

#### 3.1 Uskonnon vaikutus kulttuuriin

Eri kulttuureihin kuuluvilla ihmisillä on omasta kulttuuristaan pohjautuva, vaistonvarainen käsitys siitä, mitä kaikkea kuuluu esimerkiksi uskontoon, taiteeseen tai politiikkaan. Jokaisessa kulttuurissa uskonto sekä erilaiset uskonnolliset käsitykset ovat ihmisiä yhdistäviä tekijöitä. Ne määrittelevät kaikkea elämän eri osa-alueilta, kuten sitä, mitkä ovat ravinnoksi kelpaavia ruoka-aineita, kuinka määritetään aikaa sekä ihmisten syntymää, terveyttä, avioelämää ja kuolemaa koskevia sääntöjä ja uskomuksia. Uskontotieteen näkökulmasta

katsottuna samat tekijät, jotka luovat kulttuurin ja ihmisyuden, luovat myös uskonnon. (Anttonen 2004, 32-34.)

### **3.2 Aasian valtauskonnot ja niiden ominaispiirteet**

Tässä kappaleessa käsitellään suurimpia ja oleellisimpia uskontoja, joita Aasiassa esiintyy. Kyseisiä uskontoja ovat kristinusko, islam, juutalaisuus, buddhalaisuus, hindulaisuus sekä shintolaisuus.

Monista Aasian yleisimmistä uskonnoista toiset esiintyvät eri alueilla voimakkaammin kuin toiset. Buddhalaisuus on Aasian kaikista laajimmin levinnyt uskonto ja se on saavuttanut vankan asemansa salliessaan aasialaisten luonteelle sopivat toimintatavat, kuten halun toimia vapaasti sekä toteuttaa itseään. Vaikka buddhalaisuudella on Aasiassa paljon kannattajia, ei sen määrä kuitenkaan voita Intian pääuskonnon eli hindulaisuuden kannattajamäärää. Buddhalaisuuden ja hindulaisuuden lisäksi islaminusko on levinnyt Lähi-Idän maista muuallekin päin Aasiaa, kuten Indonesiaan, Malesiaan, Intiaan ja Pakistaniin. (Remes 1997, 43-44.)

Shintolaisuudella on vahva asema Kaukoidän kulttuurissa sen ollessa Japanin kansallisuuskonto. Kristinusko puolestaan on levinnyt pääosin entisten siirtomaavaltojen alueille, kuten Filippiineille ja jossain määrin myös Vietnamiin sekä myöhemmin myös Etelä-Koreaan, jossa siitä on tullut yksi suurimmista uskonnoista. (Remes 1997, 44.)

#### **3.2.1 Kristinusko**

Kristinusko, monoteistinen eli yksijumalallinen uskonto, on tänä päivänä maailman suurin uskonto ja sitä tunnustavia ihmisiä löytyy yhteensä noin kaksi miljardia ympäri maailmaa. Kristinusko jakautuu yli 20 000:een eri kirkkokuntaan, joista suurimpia ovat katolinen kirkko, protestanttiset kirkkokunnat sekä ortodoksinen kirkkokunta. Historiallisista syistä kristillinen kirkko jakautuu läntisiin ja itäisiin kirkkoihin, jotka ovat valtaosin toisistaan riippumattomia. (Keene 2004, 86-118.)

Kristinuskon perustana on kolminaisuususkonto, eli toisin sanoen Jumalan kolminaisuus, jossa yhdistyvät Isä Jumala, Hänen Poikansa Jeesus sekä Pyhä Henki. Tämä kolminaisuususkonto mainitaan myös kristinuskon eri uskontunnustuksissa, kuten Nikean uskontunnustuksessa sekä meille suomalaisille tutummassa apostolisessa uskontunnustuksessa. (Keene 2004, 100.) Raamattu sisältää monia käytännön esimerkkejä Jumalan kolminaisuudesta ja siitä, miten Isä, Poika ja Pyhä Henki voivat toimia yhdessä. Esimerkiksi Uuden testamentin Heprealaiskirjeen yhdeksännessä luvussa on maininta siitä, kuinka Jeesus uhraisi itsensä Isälle Pyhän Hengen kautta. (Ahvenainen 2017, 163-164.)

Raamattu on kristittyjen pyhä kirjakokoelma, joka jaetaan Vanhaan ja Uuteen testamenttiin. Vanha testamentti perustuu juutalaiseen raamattuun, joiden viittä ensimmäistä ja tärkeintä kirjaa juutalaiset kutsuvat Tooraksi. Uusi testamentti puolestaan on kokonaan kristinuskon alkuperää. (Keene 2004, 98.) Raamattu perustuu kristittyjen uskomuksen mukaan Jumalan sanaan ja on juuri siksi yksi kristinuskon peruspilareista (Terhart & Schulze 2007, 42). Vanhan testamentin tekstit saivat nykyisen muotonsa noin 300-400 vuotta ennen Kristusta ja ne pitävät sisällään ennustuksia tulevasta, kun taas Uusi testamentti kertoo Jeesuksen elämästä, hänen opetuksistaan ja kuolemastaan. Uuden testamentin kirjoittaminen alkoi pian Jeesuksen kuoleman jälkeen. (Ahvenainen 2017, 38-39.)

Raamatun mukaan ihmiset pelastuvat ymmärrettyään olevansa syntisiä ja uskoessaan Jeesuksen ristillä kuolemiseen ja ylösnousemukseen sekä tunnustavat hänet tämän myötä Herrakseen (Ahvenainen 2017, 145). Kristityt uskovat sovituksen ja kuoleman jälkeiseen iankaikkiseen elämään, mikä heijastuu myös eri kirkkokuntien hautajaismenoihin. Kristillisen uskomuksen mukaan sovitus on Jeesuksen kuoleman ja ylösnousemuksen seurauksena syntynyt sovinto Jumalan ja ihmisten välillä, jonka myötä kaikki maailman synnit tulevat anteeksiannetuiksi. Katolilaiset uskovat lisäksi joutuvansa kuoleman jälkeen kiirastuleen, välitilaan, jossa sielu saa vielä viimeisen mahdollisuuden puhdistua ja vapautua synneistä ennen taivaaseen pääsyä, joka on kristittyjen viimeinen päämäärä. (Keene 2004, 100-111; Terhart & Schulze 2007, 56-57.)

Sakramentit ovat Jeesuksen toimintaan ja alkukristittyjen jumalanpalveluksiin pohjautuvia seremonioita tai menoja, joiden määrä vaihtelee uskontokunnittain. Katolilaisilla sakramenteilla on seitsemän kuten myös ortodokseilla, jotka kutsuvat sakramentejaan mysteeriöiksi. Kyseisiä sakramenteja ovat kaste, konfirmaatio, synnintunnustus, ehtoollinen, avioliitto, sairaiden voitelu sekä pappisvihkimys. Valtaosalla protestanttisista kirkkokunnista, kuten myös luterilaisilla, sakramenteja ovat ainoastaan ehtoollinen ja kaste. (Keene 2004, 102-103; Terhart & Schulze 2007, 46-47.) Kaste on kristityille hyvin tärkeä sakramentti, sillä heistä tulee seurakunnan jäseniä sen myötä. Kaste myös erottaa kristityt uskonnottomista ja muihin uskontoihin kuuluvista ihmisistä (Ahvenainen 2017, 237). Sakramentit ovat oleellinen osa kristillisen ihmisen elämänsäkaarta.

### **3.2.2 Islam**

Islam on kaikista maailman suurimmista uskonnoista nuorimpia ja sitä tunnustavia ihmisiä, muslimeja, on maailmassa noin 1,3 miljardia. Sanat islam ja muslimi tulevat arabian kielestä ja tarkoittavat antautumista ja Allahin, eli Jumalan, tahtoon alistuvaa. Valtaosa maailman muslimeista elää Pohjois-Afrikassa, Lähi-idässä sekä Kaakkois-Aasiassa. (Keene 2004, 120.)



Islam ei ole muslimeille pelkästään uskonto, vaan se on lisäksi kaiken kattava elämäntapa, jolla on suuri vaikutus kaikkiin elämänaloihin, niin hengellisiin kuin maallisiinkin. Islamin tunnustajat jakautuvat kahteen ryhmään, joista ylivoimainen enemmistö, noin 90 prosenttia, kuuluu sunnimuslimeihin ja vähemmistö šiiamuslimeihin (Terhart & Schulze 2007, 80). Uskonnon kahteen jakautumisen taustalla piilee vuosisatojen ajan vallinneet näkemyserot koskien profeetta Muhammedin seuraajien oikeuksia. Sunnimuslimien nimitys sunnalaiset tulee sanasta sunna, jolla viitataan profeetta Muhammedin toiminnallaan ja sanoillaan avaamaan polkuun. (Keene 2004, 126.)

Islamin uskolla on viisi peruspilaria, jotka ovat uskontunnustus (shahada), rukous (salat), paasto ramada-kuukauden aikana (saum), almuvero (zakat) ja pyhiinvaellus Mekkaan (hajj). (Terhart & Schulze 2007, 95-97; Käri-Zein 2003, 65.) Uskontunnustuksen lisäksi shadada on islamilaisen elämäntavan ydin, jota lausutaan useita kertoja päivässä ja sen toistamista opetetaan lapsille pienestä pitäen. (Keene 2004, 132.)

Koraani on Islamin uskon tärkein kirja, johon muslimit suhtautuvat erittäin kunnioittavasti ja pitävät sitä Jumalan todellisena sanana. Koraani jakautuu 113 lukuun eli suuraan, jotka ovat Koraanissa pääosin tekstien pituusjärjestyksessä (Terhart & Schulze 2007, 98). Muslimit uskovat Koraanin jokaisen sanan olevan lähtöisin suoraan Jumalalta, joiden sanansaattaja profeetta Mohammed toimi aikoinaan. Koraanin alkuperäiskieli on arabia, jota muslimit pitävät Allahin innoittamana kielenä ja siitä syystä monet vastustavat sen kääntämistä muille kielille. (Keene 2004, 129.)

Moskeijat ovat muslimeille ensisijaisen tärkeitä rukouspaikkoja, jotka toimivat myös kokoontumispaikkoina, kouluina ja oikeusistuimina. Moskeijat ovat erittäin näyttäviä rakennuksia, joita jokaista yhdistää kaksi erityispiirrettä, kupoli ja neljä tornia, eli mineraattia. Moskeijan kupoli kuvaa Allahin täydellisyyttä maailmankaikkeuden hallitsemisessa, kun taas mineraatit toimivat muessien, eli kuuluttajien, rukouskutsun esittämispaikkoina. (Keene 2004, 130.)

Rukoilu on muslimeille erittäin tärkeää, sillä he uskovat sen vahvistavan heidän uskonsa perustuksia ja auttavan heitä löytämään sisäisen rauhan (Käri-Zein 2003, 65). Islamissa on kahdenlaisia rukouksia, joista ensimmäinen, salat, on arabian kielellä luettava rituaalinen rukous, ja toinen on du'a, yksityinen rukous, jonka lukemisen ajankohdan voi valita vapaasti itse. Määrättyjä rukoushetkiä on yhteensä viisi kertaa päivässä, joiden rituaalista rukoilua johtaa imaami, muslimien hengellinen johtaja. Rukoilun tarkoituksellinen laiminlyönti on erittäin halveksuttava teko muslimiyhteiskunnassa ja tähän syyllistyvät muslimit joutuvat nopeasti yhteisönsä ulkopuolelle. (Keene 2004, 134.)

### 3.2.3 Juutalaisuus

Juutalaisuus on maailman vanhin uskonto hindulaisuuden ohella. Kaikista maailman juutalaisista noin 30 prosenttia asuu Yhdysvalloissa ja noin neljännes Israelissa. Juutalaisten esi-isinä pidetään Abrahamia sekä Moosesta, jonka uskotaan johtaneen kansansa turvaan Egyptin orjuudesta. (Keene 2004, 39-43.)

Sapatti on juutalaisten viikoittainen lepopäivä, joka alkaa perjantai-iltana auringon laskiessa ja päättyy samoihin aikoihin seuraavana päivänä. Sapatin vietto perustuu Raamatussa mainittuun Jumalan pyhittämään lepopäivään sekä Jumalan käskyyn, jolla pystyttiin takaamaan Egyptin orjuudesta vapautetuille juutalaisille yksi vapaapäivä viikossa, jolloin työnteko olisi kokonaan kielletty. Sapatin viettoon kuuluu vähintään kahden kynttilän sytyttäminen, rukoilu ja sapatatieteriasta nauttiminen. (Keene 2004, 48-49; Tethart & Schulze 2007, 233.)

Kuten kristityille, myös juutalaisille Raamattu on hyvin keskeinen teos. Juutalaiset kutsuvat 39 kirjasta koostuvaa Raamattuaan nimellä Tenakh. Kyseinen teos koostuu kolmesta osasta, jotka ovat Toora eli Laki, Nevi'im eli Profeetat ja Ketuvim eli Kirjoitukset. Synagogissa Nevi'imistä ja Ketuvimista luetaan tiettyjä lukuja ennen kaikkea juhlapäivinä tai muista erityisistä syistä, kun taas Tooraa luetaan jumalanpalveluksissa, sapatteina, uskonnollisina juhlapäivinä sekä maanantaisin ja torstaisin, jolloin se pystytään lukemaan vuoden aikana kokonaan läpi. Esilukija lukee käsinkirjoitetusta pergamenttikääröstä Tooran kohdat ääneen seurakunnan seistessä. (Keene 2004, 44; Tethart & Schulze 2007, 228-229.)

Synagoga on juutalaisten rukoushuone, jossa järjestetään jumalanpalveluksia kolmesti päivässä. Jumalanpalveluksissa Tooran katkelmia lukevat ääneen vuorotellen esirukoilija tai kanttori sekä seurakunta. Miehet osoittavat kunnioitusta Jumalaa kohtaan pitämällä päässään koko jumalanpalveluksen ajan pientä kangaspäähinettä, kippaa. (Tethart & Schulze 2007, 234.)

Bar mitsva on 13 vuotta täyttävien poikien juhla, jossa heistä tulee aikuisten seurakunnan jäseniä. Vastaavanlainen juhla 12 vuotta täyttävillä tytöillä on nimeltään bat mitsva. Uskonnollisen täysi-ikäisyyden saavutettuaan nuori kantaa itse vastuunsa juutalaisen lain, perinteiden ja etiikan noudattamisesta. Lisäksi seurakunnan täysvaltainen jäsenyys mahdollistaa poikien pääsyn Tooran esilukijaksi synagogassa, siunausten lausumisen sekä rukousnauhan käytön. (Keene 2004, 55; Tethart & Schulze 2007, 242-243.)

Poikalasten ympärileikkaus on hyvin merkittävässä roolissa juutalaisuudessa, sillä se on näkyvä osoitus ihmisten ja Jumalan välisestä liitosta. Ympärileikkaus suoritetaan lapsen kotona tai synagogassa juutalaisen ympärileikkaajan, mohelin, toimesta lapsen ollessa

kahdeksan päivän ikäinen. Toimituksen jälkeen lapsi saa nimensä ja hänen perheensä rukoilee hänen puolestaan. (Keene 2004, 54-55; Tethart & Schulze 2007, 241.)

### 3.2.4 Buddhalaisuus

Buddhalaisuus syntyi Intiassa vuosien 500-400 eKr. välillä ja sillä on lähes 400 miljoonaa kannattajaa koko maailmassa. Buddhalaisuuden esikuvana toimii prinssi Siddhartha Gautama, joka tunnetaan paremmin nimellä Buddha eli ”Valaistunut”. (Littleton, Chinnery, McGee & Rotem 1997, 54; Keene 2004, 66.)

Buddhalaisuus voidaan jakaa kahteen päähaaraan, theravada-buddhalaisuuteen ja mahajana-buddhalaisuuteen. Theravadaa eli ”vanhempien munkkien oppia” harjoitetaan ennen kaikkea Kaakkois-Aasian maissa, kuten Sri Lankassa, Myanmarissa ja Thaimaassa, kun taas mahajanabuddhalaisuutta harjoitetaan valtaosin Kiinassa, Japanissa, Etelä-Koreassa ja Tiibetissä. Theravada-buddhalaiset korostavat alkuperäisen Buddha ja hänen oppiansa, dharman, merkitystä, kun taas mahajanabuddhalaiset uskovat, että Gautama eli Buddha, oli yli-ihminen ja yksi niistä monista buddhista, joita on jo ollut ja tulee tulevaisuudessakin olemaan. (Littleton ym. 1997, 78; Terhart & Schulze 2007, 170-171.)

Meditoimisella on olennainen rooli buddhalaisuudessa, sillä Buddhan uskottiin saavuttaneen valaistumisensa aikoinaan meditaation avulla. Meditaatiolla on kaksi perus muotoa, samatha ja vipashyanan. Samathan eli mielen hiljentymisen harjoituksen tarkoituksena on johtaa ihmisiä mielen kehittymiseen ja aitoon mielenrauhaan. Tällöin mieli vapautuu muista ympäröivistä ärsykkeistä ja se on tämän myötä mahdollista suunnata vain yhteen tiettyyn kohteeseen. Vipashyanan eli oivaltamisharjoituksen tarkoituksena on oppia ymmärtämään maailman kolmea perusominaisuutta: pysymättömyyttä, kärsimystä ja itsettömyyttä eli ”minuuttomuutta”. (Keene 2004, 80-81; Littleton ym. 1997, 77.)

Jälleensyntyminen ja karma ovat hyvin keskeisessä asemassa buddhalaisuuden opeissa. Buddhalaisuudessa uskotaan kaikkien elävien olentojen syntyvän yhä uudelleen. Tätä syntymän ja kuoleman kiertokulkua kutsutaan nimellä samsara, josta buddhat ja arhatit eli pyhimykset, ovat täysin vapautuneita ja näin ollen heidän ei tarvitse syntyä uudelleen. (Littleton ym. 1997, 72.)

Karman lain mukaan, jokaisella teolla on seurauksensa. Karma ei sijoitu ainoastaan tämän hetkiseen elämään vaan sen seuraukset kattavat pidempiä ajanjaksoja. Se määrää ihmisen syntymään uudelleen joko suotuisiin tai epäsuotuisiin oloihin. Karman kulkuun voi vaikuttaa sekä hyvillä, että pahoilla teoilla, jolloin tekojen seuraukset ovat joko myönteisiä tai kielteisiä. (Littleton ym. 1997, 73.)

### 3.2.5 Hindulaisuus

Hindulaisuus eli hinduismi on maailman vanhin uskonto, joka sai alkunsa Intiassa noin 1800 vuotta ennen ajanlaskumme alkua. Se on monijumalainen uskonto, jolla ei ole yhtä tiettyä perustajaa. (Keene 2004, 10; Terhart & Schulze 2007, 122.)

Vaikka hinduilla on monia jumalia, he uskovat silti, että jokainen niistä on yhden ainoan jumaluuden, brahmanin ilmentymä. Lukuisista jumalista vain kolme muodostavat hindulaisen ajatusmaailman peruspilarin eli kolmiyhteisen jumaluuden, trimurtin. Nämä jumalat ovat nimeltään Brahma eli luoja, Vishnu eli ylläpitäjä sekä Shiva eli hävittäjä ja samalla uuden luoja. Näillä jumalilla on omia avatареja eli ruumiillistumia, joihin jumalten palvonta useimmiten kohdistuukin. (Grönblom 1999, 72; Littleton ym. 1997, 32-38.)

Intian kastijärjestelmä on peräisin hindulaisuuden pyhistä kirjoituksista. Siitä huolimatta, että kastierot ovat nykypäivänä laittomia, on niillä suuri merkitys etenkin Intian maaseuduilla. Kastit ovat ammatteihin perustuvia yhteiskuntaluokkia, jotka voidaan jakaa neljään varnaan eli pääluokkaan. Korkeimpaan varnaan kuuluivat korkeimmassa asemassa olevat brahmaanit eli papit, jotka vastaavat uskonnollisista menoista ja toimituksista, kun taas neljänteen ja samalla viimeiseen varnaan kuuluivat kaikki muita palvelevat työläiset. Kastijaon ja yhteiskunnan ulkopuolelle jääneiden kastittomien työtehtävät olivat puolestaan kaikista vaatimattomimpia ja vähiten arvostettuja, kuten eläinten ja ihmisten ruumiiden hautaamista. (Keene 2004, 12-13; Terhart & Schulze 2007, 151.)

Hindulaisuudessa uskotaan buddhalaisuuden tavoin sielunvaellukseen eli samsaraan ja karmaan (Keene 2004, 18). Hindulaiset kutsuvat samsaran päättymistä nimellä moksha, joka on jokaisen hindun elämäntavoite. Mokshan saavuttamisen uskotaan olevan mahdollista silloin, kun ihminen ymmärtää brahmanin, eli maailmansielun, ja atmanin, eli yksilön sisimmän olemuksen, keskinäisen identtisuuden ja yhteyden toisiinsa. (Littleton ym. 1997, 18.)

Hindulaisuuden vanhimpia ja pyhiä kirjoituksia kutsutaan vedoiksi. Vedat voidaan jakaa kahteen kategoriaan, joista käytetään nimityksiä shruti, eli kuuleminen, ja smriti, eli muistaminen. Kirjoitusten nimet juontuvat tavoista, joiden avulla niiden sisältö on periytynyt seuraaville sukupolville. Smritit ovat ilmoituksia, runo-, oppi- ja lakikirjoja sekä filosofiajärjestelmän perustajien kirjoituksia. Tekstien uskotaan olevan jumalallista alkuperää sekä sisältävän maailmankaikkeutta koskevia totuuksia. (Littleton ym. 1997, 20; Terhart & Schulze 2007, 138.)

Temppeilit ovat hindulaisille yksi jumalien ja ihmisten välisistä yhdyssiteistä. Hartautta voi harjoittaa missä tahansa ja monestikin paikkana toimii oma kotiympäristö. (Grönblom

1999, 135.) Juurikin tästä syystä jokaisesta hindukodista löytyy perheen jumalan kuvalla varustettu alttari. Hindulaisuudessa naiset ovat pääosin vastuussa perheensä hengellisyydestä sekä siitä, että uskonnollisia juhlia vietetään ja rituaaleja kunnioitetaan. Myös tarinankerronta on vahva hindulaisuudessa kulkeva perinne, jota naiset ylläpitävät siirtämällä parhaimpia tarinoita jälkipolvilleen. (Keene 2004, 26-27.)

### **3.2.6 Shintolaisuus**

Shintolaisuus on Japanissa 500-luvulla syntynyt uskonto, jonka nimi tarkoittaa jumalten tietä (Keene 2004, 176). Se on japanilainen uskonto, joka ei ole levinnyt mainittavasti muualle maailmaa. Shintolaisuus voidaan jakaa ensisijaisesti kahteen osaan, joita ovat kansanomaisen shintolaisuus sekä pyhäkkö- ja lahkoshintolaisuus (Terhart & Schulze 2007, 286).

Shintolaisuudella ei ole perustajaa, eikä se sisällä oppilauseita tai saarnaavia shintolaispappeja. Uskonnosta ei myöskään löydy kristinuskon kaltaisia kieltoja, käskyjä, uskontunustusta tai pyhiä kirjoituksia (Vesterinen 2012, 26). Ainut shintolaisuuden keskeinen piirre koskee rituaalista puhtautta, sillä shintolaisuus on puhtautta, täydellisyyttä ja terveyttä korostava uskonto. Ihmisen on puhdistauduttava niin henkisesti kuin fyysisesti ennen kuin hän voi lähestyä kamia, jotta hän voi vapautua rituaalisesta epäpuhtaudesta, kegaresta. Kegaren uskotaan saavan ihmisissä aikaan kateutta, epäonnea, sairauksia ja pahimmissa tapauksessa johtaa jopa kuolemaan. Puhdistautuminen tapahtuu kiveen koverretun vesialtaan äärellä, jossa pyhäkköön tulija ottaa bambusta valmistettuun kauhaan hieman vettä, jolla hän huuhtoo kätensä ja suunsa. (Vesterinen 2012, 115; Littleton ym. 1997, 151.)

Shintolaisuudessa korostuu moninainen luonnon ja eläinten kunnioittaminen sekä usko siihen, että lukuisia kameja eli jumalia on aivan kaikkialla, kuten kasvien, puiden tai vuorien muodossa (Vesterinen 2012, 25). Shintolaisuudessa uskotaan luonnonkappaleissa majailevan henkiä, mitä kutsutaan termillä animismi, ja toisaalta myös, että luonnonkappaleet ovat itse elollisia, mitä kutsutaan termillä animatismi. Myös eläinten elämää pidetään pyhänä ja esimerkiksi kettujen ja valkoisten hevosten ajatellaan olevan jumalten sanansaattajia. (Vesterinen 2012, 95-98.)

Japanista löytyy hyvin paljon erilaisia shintolaispyhäkkojä, joissa on mahdollista olla yhteydessä kameihin kulttimestarin johdolla. Vaikka useimmista jumalista puhuttaessa käytetään heistä heidän yleisnimitystään kami, on monilla kameilla kuitenkin omat nimensä. Kameista merkittävin on Amaterasu Omikami eli auringonjumala, jota palvotaan Japanin pyhimmässä paikassa, Ise-pyhätössä. (Vesterinen 2012, 83-95; Littleton ym. 1997, 148.)

## **4 Myyntitapaaminen eri kulttuureissa**

Silloin kun neuvottelun osapuolena on eri kulttuurin edustajia, yhteisymmärryksen löytäminen voi osoittautua hieman haasteelliseksi. Neuvottelun osapuolilla voi olla toisistaan poikkeavia uskomuksia, moraalikäsitteitä, tietoja, tapoja ja tottumuksia, jolloin neuvottelut eivät ehkä etenekään ennalta suunnitellulla tavalla.

### **4.1 Ensivaikutelman luominen**

Ensivaikutelmalla on suuri merkitys tapaamisissa ja myyntineuvotteluissa. Valmistautuessaan monikulttuurista myyntineuvottelua varten, myyjän on hyvin tärkeää muiden esivalmistelujensa lomassa selvittää asiakastaan koskevat kulttuurilliset erityispiirteet, kuten kulttuurille tyypillisen pukeutumisetiketin. Toiminnallaan myyjä voi osoittaa asiakkaalleen arvostustaan ja samalla välttää väärinymmärrysten syntymisen. Myyjä voi omalla olemuksellaan joko vahvistaa tai heikentää omaa asemaansa sekä asiakkaansa kokemaa luottamusta. (Alanen, Mälkiä & Sell 2005, 76.)

### **4.2 Sanaton viestintä**

Sanattomalla viestinnällä on myös suuri merkitys monikulttuurisissa neuvottelutilanteissa, sillä eri kulttuureilla on keskenään erilaisia käsityksiä liittyen muun muassa pukeutumiseen, ihmisten väliseen kosketukseen, tilankäyttöön, olemukselliseen viestintään, suoraan ja epäsuoraan viestintään sekä aikaan (Kansanen 2002, 128-130). Olemuksellinen viestintä pitää sisällään erilaiset ilmeet ja eleet, kuten käsillä tekemämme liikkeet puhuesamme, se miten istumme ja liikumme sekä kuinka pukeudumme tai millaisen katseen luomme neuvottelun muihin osapuoliin. Suora ja epäsuora viestintä käsittävät erilaiset keskustelutavat, kuten neuvottelutilanteissa suoraan asiaan menemisen tai vaihtoehtoisesti jutustelun ja asioiden kiertelyn keskusteluiden lomassa. Kulttuurilliset erot kyseisten viestintämuotojen kanssa sekä vastapuolen kulttuurin ymmärtämättömyys voivat antaa osapuolistaan toisilleen epäkohteliaan kuvan ja johtaa sen myötä jopa neuvottelujen epäonnistumiseen. (Kansanen 2002, 130.)

Vaikka eri kulttuurien välillä on erilaisia käsityksiä sanattoman viestinnän osalta, ovat seitsemän tiettyä tunnetilaa kaikkialla maailmassa samat. Näitä tunnetiloja ovat pelko, yllättyneisyys, viha, suru, ilo, halveksinta ja inho. Kyseiset tunnetilat ovat meille kaikille luontaisia ja siksi tunnistettavissa kaikkialla maailmassa. (Reiman, 2009, 44-45.)

### **4.3 Arvojärjestelmät**

Eri kulttuureilla on erilaisia arvojärjestelmiä, joilla on iso merkitys neuvottelukäytäntöjen suhteen. Eri arvojärjestelmiä ymmärtämällä voimme ymmärtää neuvottelukumppanimme

arvomaailmaa. Tällaisia arvojärjestelmiä ovat muun muassa valtaetäisyys, epävarmuuden välttäminen, yksilöllisyys ja yhteisöllisyys, maskuliinisuus ja feminiinisyys. (Kansanen 2002, 123.)

Taulukko 2. Arvojärjestelmät ja niiden selitteet (Kansanen 2002)

Arvojärjestelmä		Selite
<b>Valtaetäisyys</b>	Miten hyvin ihmiset hyväksyvät vallan epätasajaan?	<b>Pieni valtaetäisyys:</b> eriarvoisuuden minimointi. <b>Suuri valtaetäisyys:</b> vahvat ja heikot.
<b>Epävarmuuden välttäminen</b>	Kuinka yksilöt sekä yhteiskunta välttelevät epävarmuutta?	<b>Epävarmuutta karttava:</b> toimeliaisuus, tunteellisuus, aggressiivisuus, suvaitsevaisemattomuus. <b>Heikosti epävarmuutta karttava:</b> mietiskelevä, rento, suvaitsevainen.
<b>Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys</b>	Korostaako yhteisö individuaalisuutta vai kollektiivisuutta?	<b>Yksilöllinen kulttuuri:</b> Mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon. Oma-aloitteisuutta ja sananvapautta kunnioittava. <b>Yhteisöllisyys:</b> Sääntöjen ja ohjeiden noudattaminen, sekä lojaalius ryhmää kohtaan. Ihmissuhteet menevät uran edelle. Yksilön epäonnistuminen eli kasvojen menettäminen on koko ryhmää koskeva häpeänaihe.
<b>Maskuliinisuus ja feminiinisyys</b>	Ovatko yhteisölliset arvot maskuliinisia vai feminiinisiä?	<b>Maskuliinisuus:</b> Kunnianhimon, rahan, aseman ja riippumattomuuden ihannointi. Arvostetaan miehisyyttä ja vältetään tunteista ja omista ajatuksista puhumista. <b>Feminiinisyys:</b> Elämänlaadun ja tasa-arvon arvostus, ei sukupuolirooleja. Arvostetaan avoimuutta ja vaatimattomuutta. Huolehtiminen ja palveleminen motivoi.

Kuten taulukosta 2. voidaan tulkita, että valtaetäisyys korostuu ennen kaikkea hierarkiaa noudattavissa kulttuureissa, jolloin korkeammassa asemassa olevilla henkilöillä on vaikutusvaltaa alemmassa asemassa olevia kohtaan. Blomstedtin (2001, 7) mukaan hierarkialla tarkoitetaan sitä arvojen erottumisen ja yhdistymisen järjestystä, eli arvoasteikkoa, joka säätelee ihmisten yhteiskunnallista elämää ja tapaa, jolla arvioidaan ihmisen arvon edellytyksiä. Hierarkkinen suhde esimiehen ja alaisen välillä perustuu ihmisen aiempiin, olennaisiin ihmissuhteisiin, kuten suhteeseen vanhemman ja lapsen sekä opettajan ja oppilaan välillä. Näiden aiempien ihmissuhteiden, kulttuuria ohjaavien arvojen sekä yhteiskuntaa ohjaavien normien myötä, ihmisille on luontaista omaksua roolinsa hierarkkisissa yhteisöissä. (Hofstede 2001, 82.) Korkeaa hierarkiaa noudattavissa kulttuureissa neuvottelujen onnistumisen kannalta on erityisen tärkeää tahdikas eteneminen, titteleiden käyttäminen puhutellessa sekä arvostuksen osoittaminen oman kunnioittavan käyttäytymisensä myötä hierarkian näkökulmasta ylempiarvoisia kohtaan.

Tapa, jolla käsittelemme epävarmuutta, on syvästi sidoksissa yhteiskuntamme kulttuuriperimään, joka välittyy meihin muun muassa perheen, koulun ja valtion välityksellä. Raja

epävarmuutta karttavan ja hyväksyvän yhteisön välillä on häilyvä, ja molempia löytyy sekä moderneista, että perinteitä vaalivista yhteiskunnista. Epävarmuutta karttavissa yhteisöissä korostetaan lyhyen aikavälin ajattelua, jolloin yhteisöön kuuluvat ihmiset suosivat välitöntä päätöksentekoa ja palautteenantoa sekä karttavat suunnitelmia, joiden toteutuminen riippuu ainoastaan ennusteista ja niiden toteutumisesta. Myös erilaisuus ja epätietoisuus lisäävät epävarmuudentunnetta, joten niitä ei suvaita epävarmuutta karttavissa kulttuureissa. Äärimmäisen epävarmuuden käsittelemiseksi ja sietämättömän ahdistuksen ehkäisemiseksi, yhteiskunnassa korostetaan teknologian, lakien ja uskonnon tärkeyttä. Teknologia mahdollistaa puolustautumisen ympäristöstä aiheutuvaa epävarmuutta vastaan, kun taas lainsäädännöllä pystytään käsittelemään muiden ihmisten käytöksen myötä syntyvää epävarmuutta. Uskonnon avulla varsinkin uskovaiset pystyvät hyväksymään epävarmuutta, johon emme voi itse vaikuttaa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi kuolema, jota käsitellään uskonnon kautta uskona kuoleman jälkeiseen elämään. (Hofstede 2001, 146-147, Kansanen 2002, 130.)

Kulttuurin yhteisön jäsenten väliseen käsitykseen yksilöllisyydestä ja yhteisöllisyydestä vaikuttavat heidän syynsä mukautua yhteisönsä asettamiin vaatimuksiin. Individualismi eli yksilökeskeisyys ja kollektivismi eli yhteisöllisyys vaikuttavat suuresti sekä ihmisten oman ajattelun säätelyyn, että eri instituutioiden rakenteeseen ja niiden toimintaan, kuten koulutukseen, kirkkoon ja politiikkaan. (Hofstede 2001, 210-212). Individualistisessa kulttuurissa jokainen on lähtökohtaisesti vastuussa itse itsestään, kun taas kollektiivisessa kulttuurissa yksilöiden odotetaan käyttäytyvän yhteisön normien mukaisesti. Yhteisön jäsenet eivät myöskään ole keskenään tasa-arvoisia kollektiivisessa yhteisössä, vaan jokaisella yhteisön jäsenellä on oma paikkansa ja velvollisuutensa harmonian säilyttämiseksi. Myös perhemuodot korostuvat eritavoin yksilöllisyydessä ja yhteisöllisyydessä. Yksilöllisyyttä korostavissa kulttuureissa ydinperheet, eli vanhemmat ja lapset, ovat hyvin yleisiä, kun taas yhteisöllisyyttä korostavissa kulttuureissa perhekoot ovat suuria ja koostuvat monesta sukupolvesta sekä avioliiton myötä myös puolison vanhemmista. (Väestöliitto 2018.)

Hofsteden (2001, 303) mukaan maskuliinisissa yhteisöissä maskuliinisuus korostuu koulutuksessa opettajien ammatillisen pätevyyden ja oppilaiden koulumenestyksen korostamisena. Sen sijaan feminiinisessä yhteisössä opettajien ystävällisyydellä ja sosiaalisilla taidoilla sekä oppilaiden sosiaalisella sopeutumisella on suurempi merkitys. Myös työyhteisöissä maskuliinisilla ja feminiinisillä kulttuureilla on näkemuseronsa siitä, millaisia ominaispiirteitä heidän mielestään ideaalisella johtajalla on. Maskuliiniseen yhteisöön kuuluvat ihmiset arvostavat johtajassaan päättäväisyyttä, määrätietoisuutta ja aggressiivisuutta, kun taas feminiinisen yhteisön jäsenet toivovat johtajaltaan puolestaan intuitiivisuutta ja yhteisymmärrykseen pyrkivää toimintaa. (Hofstede 2001, 313.)

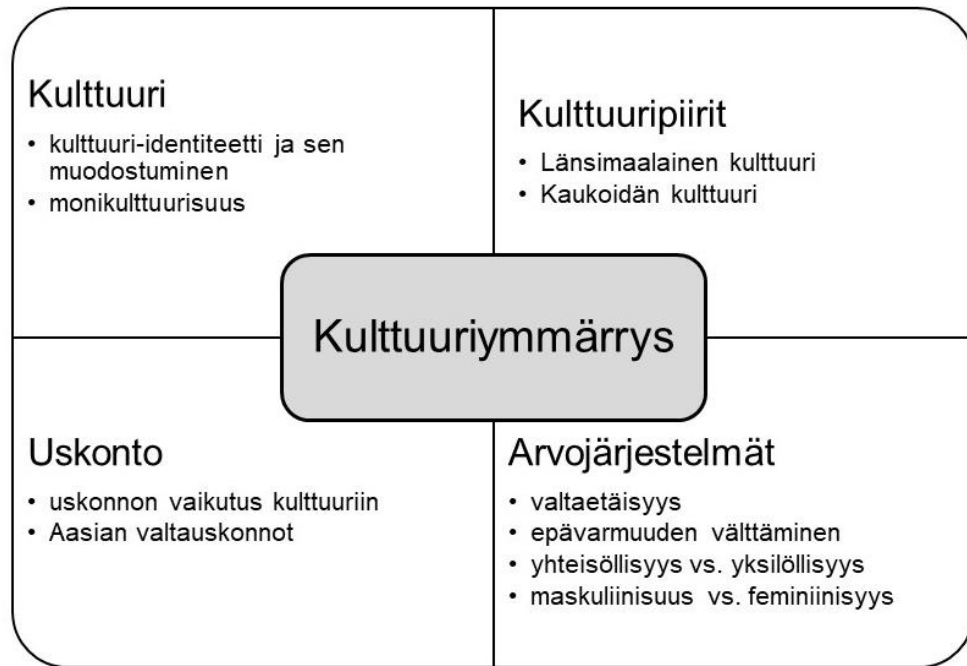


#### 4.4 Aikakäsitys

Toisesta kulttuurista peräisin olevan henkilön on hyvä tietää tapaamista suunnitellessa kanssahenkilön käsityksestä ajan suhteen. Kaikille kulttuureille myöhässä paikalle tuleminen ei ole niin vakava asia, kuin taas toisille se saattaa olla valtava epäkunnioituksen osoitus hänen kallisarvoista aikaansa kohtaan. Kuten paikalle tuleminen ajoissa on jollekin kulttuurille itsestään selvyys, myös myöhässä paikalle saapuminen kaikessa rauhassa voi olla toiselle kulttuurille arkipäiväistä, jopa suotavaa. Näin ollen kyseinen kulttuurin edustaja välttämättä näe omassa toiminnassaan mitään väärää.

Käsityksemme ajasta voidaan jakaa monokroniseen ja polykroniseen aikakäsitykseen. Monokronisessa eli yksiaikaisessa kulttuurissa aika on lineaarista eli suoraviivaista. Lineaarisisessa aikakäsityksessä aika on käsinkosketeltavaa ja selvärakenteista, sitä voidaan tuhjata, käyttää ja säästää sekä sillä on selvä alku, käännekohta ja loppu. Elämä monokronisessa kulttuurissa on myös hyvin aikaorientoitua ja asioita pyritään hoitamaan aina yksi kerrallaan. Myös täsmällisyys ja ajoissa paikalla oleminen ovat olennaisia kyseisessä aikakäsityksessä. Polykronisessa eli moniaikaisessa aikakäsityksessä korostetaan sen sijaan enemmän sosiaalisuutta ja ihmissuhteita sekä pystytään suoriutumaan monesta asiasta samaan aikaan. (Mooij 2010, 72-73; Kansanen 2002, 130.)

## 5 Teorian yhteenveto



Kuvio 4. Teorian pääkäsitteet

Kulttuuritietoisuus on ihmisten tietoisuutta omasta ryhmästään sekä asioista, jotka erottavat heidät muista. Kulttuuri mahdollistaa ihmisten välisen kommunikoinnin ja yhteisymmärryksen sekä ilmentää yhteisiä arvoja ja lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta kaikkien samaan kulttuuriin kuuluvien välillä.

Kulttuuri-identiteetin voidaan ajatella olevan samaan yhteisöön kuuluvia ihmisiä yhdistävä voima, joka juontaa juurensa menneisyydestä sekä muovautuu jatkuvasti. Se liitetään tunteeseen ryhmään kuulumisesta, jonka jäsenet käyttäytyvät samalla tavalla ja heillä on yhteinen kieli sekä arvomaailma. Henkilön kulttuuri-identiteetin muodostumiseen vaikuttavat yhtä lailla häntä ympäröivä elinympäristö, kuin myös hänen uskonnollinen taustansa. Nämä molemmat muodostavat yhteisvaikutuksena hänen identiteettinsä ja tärkeänä pitämänsä arvonsa.

Monikulttuurisuutta ovat ihmisten kansalaisuuteen ja etnisyyteen sekä uskontoon ja kieleen liittyvät erilaisuudet. Sitä ovat lisäksi myös syntymän myötä tulleet ominaisuudet, kuten muun muassa ihonväri, sukupuoli ja seksuaalisuus, fyysinen ja psyykinen toimintakyky sekä muut erityisyydet.

Kulttuuripiireihin voidaan jakaa eri alueiden muodostamat eri kulttuureja käsittävät alueet. Länsimainen kulttuuri voidaan jakaa kulttuuriklustereihin, joita ovat muun muassa anglo germaaninen, Pohjoismaat, Itä-Eurooppa, Latinalainen Eurooppa ja Latinalainen Amerik-

ka. Kaukoidän kulttuuri eli Itä-Aasian kulttuuri sisältää kolme merkittävää kulttuuripiiriä: Kiina, Etelä-Korea ja Japani. Näillä kaikilla on yhteiset juuret, vaikkakin jokaiselta niistä löytyy omat kulttuurilliset piirteensä.

Uskonto vastaa kysymyksiin, jotka koskevat muun muassa maailman ja ihmisen alkuperää. Lisäksi sillä on suuri vaikutus kulttuurien maailmankatsomuksen ja arvojen muodostumisessa. Jokaisessa kulttuurissa uskonto ja erilaiset uskonnolliset käsitykset ovat yhdistäviä ja kaikkia elämän eri osa-alueita määritteleviä tekijöitä. Samat tekijät, jotka luovat kulttuurin ja ihmisyyden, luovat myös uskonnon.

Erilaiset arvojärjestelmät, kuten maskuliinisuus ja feminiinisyys, valtaetäisyys ja yhteisöllisyys sekä käsitykset koskien aikaa ovat erilaisia ja korostuvat eri tavoin eri kulttuureissa. Niiden ymmärtämisellä on iso merkitys neuvottelukäytäntöjen suhteen, sillä niitä ymmärtämällä voidaan mukautua neuvottelukumppanin arvomaailmaan.

## 6 Toiminnallinen tuotos: Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa Kaukoidän kulttuuria käsittelevä käsikirja eli opas, jonka myötä erilaiset Kaukoidän kulttuurien erot ja käytöstavat tulisivat sen lukijalle tutuiksi. Opas on suunnattu ennen kaikkea koulumme opiskelijoille, joilla on mahdollisesti kiinnostusta päätyä tulevaisuudessa työskentelemään erilaisissa kansainvälisissä yrityksissä, niin Suomessa kuin myös ulkomailla. Toisen kulttuurin ja tapojen ymmärtäminen on erittäin tärkeää ja suotavaa maailman lisääntyvän kansainvälistymisen myötä, kun ollaan yhä enemmän ja enemmän tekemisissä muista taustoista kotoisin olevien ihmisten kanssa. On myös erittäin hienotunteista osata käyttäytyä muita kulttuureja ja näkemyksiä kunnioittaen sekä tällä tavoin myös välttää aiheuttamasta kanssaihmisille kiusallisia ja hämmenyttäviä tilanteita.

Kyseinen opinnäytetyö voisi käsitellä yhtä hyvin mitä tahansa muutakin kulttuuria tai useampaa eri kulttuuria, mutta kirjoittajan mielenkiinnosta Kaukoitää kohtaan, on työ rajattu kyseisen alueen kulttuurin.

Teoria on jaettu kolmeen pääosioon, jotka ovat kulttuuri, uskonto ja arvojärjestelmät. Tähän jakoon on päädytty sen perusteella, että kyseisillä tekijöillä on merkittävä rooli henkilön identiteetin, arvojen ja näkemysten muodostumisessa. Esimerkiksi Intiassa elävän kristityn ja hindun näkemykset ja arvot saattavat osin poiketa toisistaan, ja näin ollen muodostaa osan heidän identiteetistään ja näkemyksistään. Kuitenkin intialaisuus yhdistää heitä ja heitä ympäröivä elinympäristö määrittää heille mm. yhteisen kielen, käytöstavat ja etnisyyden.

### 6.1 Projektisuunnitelma ja aikataulu

Opinnäytetyön kirjoittamista varten laadittiin alustava aikataulu koskien opinnäytetyön ja produktin kirjoittamista, jonka myötä voitaisiin varmistaa opinnäytetyön valmistuminen ajallaan. Lisäksi kartoitettiin erilaisia riskejä, jotka voisivat olla mahdollisia hidasteita opinnäytetyötä laadittaessa. Kyseisistä riskeistä koottiin taulukko, johon mietittiin lisäksi toimenpiteitä näiden ehkäisemiseksi.

Taulukko 3. Opinnäytetyön alkuperäinen aikataulu

VKO	Päivä	VKO päivä	Tehtävät	Mitä valmiina?
11	13.3.	tiistai	Aiheen esitys	Aikataulu, riskienhallinta, sisällysluettelo
12			Johdannon tekoa ja tuotoksen suunnittelua.	
13			Teorian suunnittelua ja kirjoittamista	
14	2.4.	maanantai	Toimeksiantosopimuksen palautus	Toimensiantosopimus
15	9.4.	maanantai	Teorian kirjoittamista	Ensimmäinen versio, väh. 25 % työstä valmiina
16			Teoriaa, tuotosta	
17	23.4.	maanantai	Tulostettu versio mukaan, vertaisarviointi. Teorian kirjoitusta.	Vaihe 2: väh. 33 % työstä valmiina.
18			Teoriaa	
19			Teorian yhteenveto.	
20	14.5.	maanantai	<b>Teoria valmis.</b> Toisen version läpikäyminen.	Vaihe 3: väh. 66 % työstä valmiina.
21-33			Tuotoksen ja opinnäytetyön kirjoittamista	
34			Tuotoksen kirjoittamista	
35			Tuotoksen kirjoittamista	Tuotos valmis
36	6.9.	torstai	Pohdinnan kirjoittamista	Vaihe 4: väh. 75 % työstä valmiina.
37			Pohdinnan kirjoittamista	Pohdinta valmis
38			Johdanto	Johdanto valmis
39	27.9.	torstai	Yksilöohjaus, kolmannen version läpikäynti.	Vaihe 5: väh. 95 % työstä valmiina.
40	4.10.	tiistai	Valmiin työn esitys 4. lukukauden opiskelijoille.	Esityksen palautus Moodleen. Ajan varaus kypsyysnäytteeseen.
41			Kypsyysnäyte	
42	15.10.	maanantai	Valmiin työn palautus Urkundiin. Kypsyysnäyte. Työn julkaiseminen.	<b>Opinnäytetyö valmis.</b>

Aikataulusta käy ilmi, että projekti on alkanut maaliskuussa hyväksytyyn opinnäytetyön aiheen esittelemisenä, jota seurasi teorian laatiminen. Vasta teorian valmistuttua vuoronsa sai tuotoksen laatiminen, jonka ajankohta ajoittui kesälomalle. Pohdinta ja johdanto jäivät viimeisiksi vaiheiksi, jolloin niiden kirjoittaminen jatkui pitkin syksyä aina suunnitellun aikataulun viimeisille viikoille asti.

Opinnäytetyön edistymisen hidasteiksi arvioitiin opinnäytetyön laatijan sairastuminen, uupuminen eli loppuun palaminen, työkiireet, muut kurssit sekä motivaation loppuminen. Kyseisten riskien osalta niistä kahden kohdalla osuttiin oikeaan, nimittäin työn ja muiden kurssien myötä lisääntyneet kiireet kävivät toteen heinä-elokuun vaiheessa, jolloin kirjoittaminen oli haasteellisempaa. Kyseiset kiireet onneksi lopulta hellittivät, jolloin säästyttiin lopulta kolmelta määritetyltä riskiltä. Nämä kirjoittajan itselleen määrittelemät riskit ovat havainnollistettuna alla olevaan taulukkoon, johon on myös listattu mahdollisia tapoja niiden ehkäisemiseksi sekä ratkaisuja niistä selviämiseen.

Taulukko 4. Mahdollisten riskien kartoitus

Riski	Miten varmistan, ettei riski toteudu?	Mitä teen, jos riski toteutuu?
Sairastuminen	Yritän välttää stressiä ja syödä terveellisesti, sekä kuntoilla etten sairastuisi niin herkästi.	Lepään ja hoidan itseni kuntoon, sillä minulla on töistä kesälomalla ollessani (heinäkuu-elokuu) varaa kireää menetettyä aikaa kiinni.
Loppuunpalaminen	Pidän huolen siitä, että elämässäni on muutakin sisältöä koulun ja opinnäytetyön kirjoittamisen lisäksi enkä sovi aikatauluja liian täyteen. Muistan levätä.	Otan etäisyyttä opinnäytetyöhön ja hoidan oman terveyteni ja jaksamiseni kuntoon.
Työkiireet	En ota itselleni liikaa töitä koulun ja opinnäytetyön kirjoittamisen ohelle, vaikka lukujärjestys antaisi periksi.	Keskustelen asiasta työnantajani kanssa ja kerron hänelle, että en pysty tehdä niin paljon töitä.
Muut kurssit	Teen vain pakolliset opintosuunnitelman mukaiset kurssit, enkä ota niiden lisäksi ylimääräisiä. En tarvitse enempää ylimääräisiä kursseja saadakseni tarpeeksi opintopisteitä valmistuakseni.	
Motivaation loppuminen	Palautan mieleeni miksi alun perin halusin kirjoittaa kyseisestä aiheesta, sekä kirjoitan työtäni rutiininomaisesti. Muisan myös pitää taukoa kirjoittamisesta.	Keskustelen asiasta ohjaajani kanssa ja mietimme yhdessä seuraavaa askelta asian mukaiseksi.

## 6.2 Toteutus

Opinnäytetyö koostui kolmesta vaiheesta: teorian kirjoittamisesta, haastatteluiden tekemisestä sekä produktin eli käsikirjan laatimisesta. Tuotoksen ensimmäinen vaihe oli opinnäytetyön teorian rakenteen suunnittelu ja kirjoittaminen, joka jatkui koko kevään ajan. Teoriaosuuden kirjoittamisen suhteen pysyttiin hyvin suunnitellussa aikataulussa ja päätettiin jopa sen edelle. Työn etenemisen myötä otsikoinnin ja teorian sisällön kanssa tapahtui pieniä muutoksia sen alkuperäiseen suunnitelmaan nähden, kunnes ”viime metreillä” se muotoutui lopulliseen muotoonsa.

Samaan aikaan teorian kirjoittamisen kanssa toteutettiin haastattelut puhelimen välityksellä. Haastatteluissa käytettiin haastattelukysymyksiä avoimia kysymyksiä. Vaikka kyseiset haastattelukysymykset olivat pääosin kaikille samoja, nousi niiden lisäksi haastattelujen etenemisen myötä lisäkysymyksiä, joiden myötä pystyttiin täydentämään annettuja vastauksia. Kysymysten vastaukset tukivat muista lähteistä kerättyä tietoa ja toimivat pääosin produktissa hyödynnettävänä materiaalina.

Teoriaosuuden ollessa kokonaan valmis, oli seuraavana vuorossa produktin valmistaminen. Produktia päästiin työstämään kunnolla pääosin heinä-elokuun aikana, sillä kesäkuu oli opinnäytetyön laatijan osalta kiireistä aikaa töiden vuoksi. Kun sitten vihdoin päästiin kirjoittamaan ja laatimaan teoksen ulkoasua, alkoi se pikkuhiljaa muistuttamaan juuri selaista, mitä oltiin alun perin ajateltukin. Käsikirjan kirjoittamista helpotti aiemmin tehty taust-

tatyö teoriaa tehtäessä, sillä teoria toimi osittain myös pohjana käsikirjaa ja sen rakennetta laadittaessa.

Käsikirjan kirjoittamisen kanssa pysyttiin melko hyvin ennalta suunnitellussa aikataulussa, vaikkakin sen viimeistelyjen ajankohta siirtyi hieman taaemmaksi. Prosessin aikana ilmeni ennalta suunnitteleemattomia käänteitä, kuten kirjoittajan työpaikan vaihdos ja samaan aikaan meneillä olevien muiden kurssien työläisyys, jolloin produktin kirjoittamiselle ei meinannut pariin ensimmäiseen viikkoon periodin alkamisesta löytyä ollenkaan aikaa.

Pohdinnan ja johdannon kirjoittamisen osalta oltiin puolestaan aikataulun suhteen täsmällisesti ajoissa. Kyseisten osioiden työläisyys oltiin osattu onneksi ennalta arvioida, jonka ansiosta niiden kirjoittaminen aloitettiin hieman etuajassa. Aikataulua suunniteltaessa tavoitteena oli saada molemmat työt ennen kolmannen version läpikäyntiä niin valmiiksi, että aikaa jäisi vielä runsaasti molempien osioiden viimeisiä hiomisia varten. Näiden asioiden suhteen pysyttiin tavoitteessa ja näin ollen onnistuttiin myös aikataulutuksen suhteen.

### **6.3 Aineisto ja sen keruumenetelmät**

Opinnäytetyön ja produktin aineistonkeruumenetelminä on käytetty kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaisia tutkimusmenetelmiä ja tiedonlähteitä, kuten haastatteluja, kirjallisuuslähteitä ja artikkeleita. Teoreettiselle tutkimukselle on keskeistä se, miten argumentointi suoritetaan eli kuinka uskottavaa ja pätevää lähdeaineiston käyttö on. Lähteiden ja lähdeviittausten tulee olla keskeisiä ja olennaisia aiheen kannalta. Opinnäytetyöhön kerätty tieto on peräisin pääosin kirjallisista aineistoista eli dokumenteista. Dokumenteilla tarkoitetaan aiemmin tuotettua joko kirjoitettua, äänitettyä tai muilla tavoilla taltioitua tuotosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21; Kananen 2014, 90.) Aineistoa kerätessä kiinnitettiin huomiota niiden julkaisuajankohtiin, sillä opinnäytetyön laatija pyrki etsimään suurimmaksi osaksi tuoreempia julkaisuja. Teoriassa hyödynnettiin kuitenkin myös hieman vanhemmista teoksista kerättyä tietoa, sillä ne koettiin edelleen relevanteiksi eli olennaisiksi. Relevanttius puolestaan todettiin tarkastelemalla eri vuosina kirjoitettujen tekstien sisältöjä keskenään.

Haastattelut puolestaan ovat mainio tapa kerätä tietoa sen joustavuuden ansiosta. Niiden myötä on mahdollista toistaa kysymykset, oikaista väärinkäsitykset sekä selventää vaikeasti ymmärrettävien ilmausten sanamuotoja, mikä ei puolestaan ole mahdollista esimerkiksi verkkosivujen lomakekyselyitä tehtäessä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa sekä produktissa hyödynnetyt haastattelut ovat toteutettu teemahaastattelujen myötä avoimia ja jatkokysymyksiä esittämällä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73; Kananen 2014, 76-79.)

## 6.4 Luotettavuus

Reliabiliteetti eli tulosten pysyvyys ja validiteetti eli oikeiden asioiden tutkimista. Heikosta reliabiliteetista seuraa lähes aina heikko validiteetti, esimerkiksi haastattelukysymysten satunnaiset väärinymmärrykset heikentävät tutkimuksen reliabiliteettia, jonka myötä myös validiteetti heikkenee. Tästä syystä haastatteluiden kysymysten tulee olla selkeitä ja vieraista käsitteitä, kuten ammattisanastoa tulisi välttää. (Kananen 2014, 147; Taanila 2014.)

Avoimet kysymykset olivat produktin kannalta paras tapa kerätä tietoa, sillä niiden myötä pystytään tuottamaan tietoa enemmän sekä laajemmin kuin mitä suljettujen kysymysten kautta pystyttäisiin. Suljetut eli dikotomiset kysymykset ovat yleensä faktakysymyksiä, joihin voidaan vastata lyhyesti yhdellä sanalla ”kyllä” tai ”ei”. Jatkokysymykset ovat puolestaan tarkentavia kysymyksiä, jotka muodostuvat haastattelun aikana haastateltavan antamien vastausten myötä. Näiden kysymysten avulla voidaan hakea tarkennusta ja perusteluja vastausten myötä esille nousseille asioille, joka vahvistaa tutkimuksen reliabiliteettia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73; Kananen 2014, 76-79.)

Kananen (2014, 92) kirjoittaa kirjassaan ”Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta”, että kirjallisia aineistoja voidaan käyttää tutkimusmateriaalina ihan sellaisenaan tai vaihtoehtoisesti tukemaan ja täydentämään haastatteluja. Hänen mukaansa tutkimuksen uskottavuutta parantaa erilaisten tiedonlähteiden hyödyntäminen, vaikkakin kirjalliset lähteet ovatkin usein haastatteluja luotettavampia ihmisten rajallisesta muistista johtuen.

Mikäli lähdekritiikin tarkastelun myötä herää epäily kerätyn tiedon luotettavuudesta, tulee tietoa tarkastella vertailemalla sitä muihin lähteisiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yleisinä luotettavuuskriteereinä käytetään vahvistettavuutta, arvioitavuutta, tulkinnan ristiriidattomuutta, luotettavuutta (tutkitun kannalta) sekä saturaatiota eli kylläntymistä. Tätä opinnäytetyötä tarkasteltaessa parhaiten esille nousevat vahvistettavuus ja saturaatio. Vahvistettavuus tulee esille juurikin silloin, kun monista eri lähteistä kerättyä tietoa verrataan toisiinsa, jonka myötä siis kyseisen tiedon vahvistettavuus lisääntyy. Saturaatio kyseisessä opinnäytetyössä puolestaan tarkoittaa sitä, että eri lähteistä kerätyt tutkimustulokset toistuvat, jolloin kyseiset tiedonlähteet niin sanotusti keskustelevat keskenään. (Alasuutari 2014, 102; Kananen 2014, 151-154).



## 7 Pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli valmistaa käsikirja, josta olisi tulevaisuudessa hyötyä ennen kaikkea Haaga-Helian myyntityön koulutusohjelman opiskelijoille. Opinnäytetyöni käsittelee kulttuuria ja kulttuuri-identiteettiä yleispätevällä tasolla, kun taas käsikirja keskittyy vain ja ainoastaan Kaukoidän kulttuuriin. Teoriaosuudessa on myös käsitelty erikseen yhdessä alaluvuista Kaukoidän kulttuuria, jonka tietoperusta on yhtenäistä käsikirjassa olevan tiedon kanssa.

### 7.1 Työn tarpeellisuus

Kyseinen käsikirja auttaa sen lukijaa löytämään Kaukoidän kulttuureille ominaisten käytöstopojen kannalta tärkeää tietoa, helposti ja tiiviisti kirjoitettuna samasta paikasta. Näin ollen produktin lukijan ei tarvitse itse tehdä laajaa taustatutkimusta selvittääkseen samoja asioita, joita käsikirja pitää jo valmiiksi sisällään. Vaikka produkti on suunnattu pääosin myyntityön koulutusohjelman opiskelijoiden käyttöön, voivat toimeksiantajan eli Haaga-Helian ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelman opettajat hyödyntää sitä yhtä hyvin opetuksensa tukena. Vastaavanlaista käsikirjaa ei opinnäytetyön toimeksiantajalta vielä löydy, joten kyseinen käsikirja tulee varmasti olemaan tarpeellinen.

### 7.2 Työn ajankohtaisuus

Juntunen (2006, 145) kirjoittaa kirjassaan ”Globalisaatio ja kansainvälinen talous”, että monikansalliset yritykset muuttuvat koko ajan yhä voimakkaammiksi niiden nopean ja teknisesti joustavan johtamisen ansiosta sekä niiden kyvystä siirtää suuria määriä resursseja ja investointeja eri puolille maailmaa. Valtaosa yrityksistä pyrkii myös lisäämään toimintonsa ydinalueensa ulkopuolelle hyötyäkseen alhaisemmista kustannuksista. Lisäksi yritykset ovat entistä riippuvaisempia toisistaan ja muodostavat keskenään yhä enemmän alueellisia klustereita eli eri tuotantoaloihin erikoistuneita alueita. Tästä syystä monikansallisille yrityksille onkin tärkeää tuntea oman toimialueensa tarpeet, toimintatavat ja sen kulttuuri. (Juntunen 2006, 146-148.)

Globalisaatio näkyy kansainvälisten yritysten kasvun lisäksi paikallisten kulttuurien tapojen ja tottumusten jatkuvana muovautumisena sekä kasvaneena maahanmuuttona, niin ulkomailta maahan kuin myös maastamme ulkomaille muuttamisena. Koska Suomessa eläkkeelle siirtyviä on lähitulevaisuudessa valtavasti suurten ikäluokkien eläköitymisen myötä, tulee työmarkkinoilla vapautumaan paljon työpaikkoja. Samaan aikaan kantaväestön koulutus taso nousee, eivätkä nämä kaikki vapautuvat työtehtävät välttämättä kiinnostaa. Työvoimapula tulee tulevaisuudessa kasvamaan aloittain, jolloin työvoimaa on saatava muualta. (Juntunen 2006, 191; Heikkilä & Pikkarainen 2008, 62.)

Maailman kansainvälistymisen ansiosta tiedonsiirrosta, viestimisestä ja maasta toiseen muuttamisesta on tullut aiempaa helpompaa, mikä on hyvä asia jo pelkästään Suomen kasvavaa työllisyystilannetta tarkastellessa. Kulttuurien ymmärtäminen puolin ja toisin avaa meille kaikille uusia mahdollisuuksia sekä auttaa uuteen kulttuuriin sopeutumisessa, kuten esimerkiksi työmatkojen myötä matkustettaessa tai työn perässä ulkomaille muutettaessa. Tästä johtuen voidaan todeta, että opinnäytetyö aiheeltaan on varsin ajankohtainen.

### **7.3 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset**

Kuten luvussa ”2.2 Monikulttuurisuus” kirjoitin, monikulttuurisuus lisääntyy jatkuvasti ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kasvattaessa väkilukuamme kymmenillä tuhansilla ihmisillä vuodessa. Mitä enemmän muita kulttuureja koskevaa tietoisuutta meiltä löytyy, sitä enemmän voimme hyötyä valtiotamme rikastuttavasta kulttuurien monimuotoisuudesta.

Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotuksena ehdotan, että vastaavanlaisia eri kulttuureja käsitteleviä käsikirjoja voitaisiin toteuttaa lisää. Eri kulttuureista, kuten kaikista muistakin asioista, on helpompaa ja vaivattomampaa ottaa selvää, mikäli kaikki oleellimmat asiat löytyvät yksien kansien välistä. Laatiessani käsikirjaani opin paljon uutta Kaukoidän kulttuurista ja olenkin varma, että valtaosa käsikirjaani lukeneista oppivat sellaisia uusia asioita, joista heillä ei ole ollut aiemmin tietoa.

### **7.4 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi**

Suurimpana syynä opinnäytetyöni aiheen valinnassa oli ajatus siitä, että haluan tehdä kyseisen työn tärkeänä pitämästäni aiheesta. Sen lisäksi valittavan aiheen mieluisuus oli erittäin tärkeässä roolissa opinnäytetyön aihetta miettiessäni, sillä sen tekemiseen olisi sitouduttava hyvin pitkäksi aikaa. Innostus ja kiinnostus kyseistä työtä kohtaan ei saisi lopahtaa kesken kaiken ja lopputuloksen tulisi olla myös minua itseäni miellyttävä. Kun lopulta sain idean tehdä käsikirjan Haaga-Helian myyntityön koulutusohjelmalle, olin aiheesta erittäin innoissani ja koin samalla, että kyseinen käsikirja tulisi tarpeeseen ja tekemälläni työllä olisi merkitystä.

Teoriapohjan rakennetta suunniteltaessa aiheen rajaaminen oli aluksi haasteellista, rajaamista tapahtui niin sisällön kuin myös otsikoinnin kanssa. Onnekseni sain tähän neuvon ja opinnäytetyön ohjaajaltani, joiden myötä rajatusta aihealueesta tuli järkeenkäyvämpi. Lopullinen otsikko vaihtui kirjoitusprosessin viimehetkinä ”Aasialaisen kulttuurin ymmärtämisestä” pelkästään ”Kaukoidän kulttuurin ymmärtämiseen”, joka kuvaa työni sisältöä paremmin.

Olen aina pitänyt kirjoittamisesta ja ajatellut olevani hyvä tuottamaan tekstiä, mutta lähteiden etsiminen ja niiden tarkka käyttäminen ei lopulta olekaan niin helppoa kuin voisi ajatella. Juuri luetun tekstin sisäistäminen ja sen liittäminen opinnäytetyön teoriaosuuteen ilman sen suoraa lainaamista on varsinainen taitolaji. Aluksi kuvittelin kirjoittavani opinnäytetyöni ihan muutamassa viikossa, mutta todellisuus paljastui toisenlaiseksi. Kyseinen lauseiden tarkka muotoilu ja miettiminen osoittautuivat aikaa vieväksi työvaiheeksi, jonka myötä aloin ymmärtämään, miksi työn kirjoittamiselle varattu aika on niin pitkä. Tästä syystä päätinkin olla itselleni armollinen ja asettaa opinnäytetyölleni realistisemman aikataulun, jonka mukana olen pysynyt.

Opinnäytetyön kirjoittamisen myötä ajanhallinnan sekä itsehillinnän harjoittelemisesta on tullut tuttua. Muiden työläiden kurssien ja päivätyön rinnalla opinnäytetyön kirjoittamista varten on ollut välttämätöntä suunnitella etukäteen kirjoittamisajankohtia, jolloin on aikaa istua alas kirjakasojen keskelle ja aloittaa kirjoittaminen. Itsehillintä on puolestaan näkynyt siinä, että olen pitänyt kiinni näistä ennalta suunnitelluista aikatauluista. Niinä ajankohtina, kun olen päättänyt kirjoittaa, niin silloin sitä olen myös tehnyt. Aikataulussa pysyminen on ollut mahdollista ennen kaikkea minua sisäisesti motivoineiden asioiden ansiosta: haluan tehdä hyvää työnjälkeä, valmistua ajoissa sekä näyttää kaikille, että minä pystyn tämän opinnäytetyön kirjoittamiseen. Vaikuttavana tekijänä on myös oma ylpeyteni, sillä luovuttaminen ja alisuorittaminen eivät ole minulle vaihtoehtoja.

Koen oppineeni opinnäytetyötä kirjoittaessani kärsivällisyyden lisäksi paljon uutta minua valmiiksi kiinnostaneesta aiheesta, jonka myötä kirjoittaminen tuntui mieltäsalta. Lisäksi minulta itseltäni löytyy kiinnostusta päätyä työskentelemään tulevaisuudessa johonkin kansainväliseen yritykseen, joten opinnäytetyöni teemat tukevat myös omia tulevaisuudensuunnitelmiani. Vaikka kirjoittaminen olikin pääosin mukavaa puuhaa, tuli kyseinen kärsivällisyyden opettelu parhaiten esille silloin, kun jotkin lauseet eivät meinanneet millään muotoutua järkeviksi kappaleiksi sekä silloin kun olin huomannut tehneeni turhaa työtä jonkin osion parissa.

Lopuksi haluan vielä todeta, että vaikka työn laatiminen olikin aika ajoittain raskasta ja aikaa vievää puuhaa, opetti se minulle paljon ja oli kaiken vaivannäön arvoista. Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen työni lopputulokseen.

## Lähteet

- Ahvenainen, M. 2017. Kristinusko ja islam. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Alanen, V., Mälkiä, T. & Sell, H. 2005. Myyntityön käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Alasuutari, P. 2014. Laadullinen tutkimus 2.0. InPrint. Riika.
- Alho, O., Lehtonen, J., Raunio, A. & Virtanen, M. 1996. Ihminen ja kulttuuri. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- Anttonen, V. 2004. Uskonto ihmisen ajattelussa ja kulttuurissa. Teoksessa Hyry, K. & Pentikäinen, J. (toim.). Uskonnot maailmassa, s. 32–42. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Benjamin, S. 2014. Kulttuuri-identiteetti & kasvatusta – Kulttuuriperintökasvatusta kotoutumisen tukena. Suomen Kulttuuriperintökasvatuksen seuran julkaisuja 8. K-print. Tallinna. Luettavissa: [https://www.kulttuuriperintokasvatus.fi/wp-content/uploads/2015/04/Kulttuuri-identiteetti\\_ja\\_kasvatus.pdf](https://www.kulttuuriperintokasvatus.fi/wp-content/uploads/2015/04/Kulttuuri-identiteetti_ja_kasvatus.pdf). Luettu: 7.4.2018.
- Blomstedt, J. 2001. Yksilö ja hierarkia – Kulttuuriantropologiasta kirjallisuuteen. Yliopistopaino. Helsinki.
- De Mente, B. 2008. Etiquette Guide To China – Know the rules that make the difference!. Tuttle Publishing. Singapore.
- De Mente, B. 2009. The Chinese Mind – Understanding Traditional Chinese Beliefs and Their Influence on Contemporary Culture. Tuttle Publishing. United States of America.
- Grönblom, R. 1999. Intian Uskonnot – Elämänkatsomus ja yhteiskunta. Schildts Kustannus Oy. Helsinki.
- Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. 2018. Myyntityön koulutus. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/myyntityon-koulutus-tradenomi?userLang=fi>. Luettu: 22.9.2018.
- Hall, S. 2003. Kulttuuri, paikka ja identiteetti. Teoksessa Lehtonen, M. & Löytty, O. (toim.). Erilaisuus, s. 85–128. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Heikkilä, E. & Pikkarainen, M. 2008. Väestön ja työvoiman kansainvälistyminen nyt ja tulevaisuudessa. Newprint. Raisio.

Hofstede, G. 2001. Culture's Consequences. Sage Publications Inc. Kalifornia.

Judah, M. 2016. Foreign Insight: The Scandinavian Edition. Luettavissa: <http://blj.co.id/2016/07/15/foreign-insight-the-scandinavia-edition/>. Luettu: 30.5.2018.

Juntunen, E. K. 2006. Globalisaatio ja kansainvälinen talous. Text and Journal Publication CO.LTD. Bangkok.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere.

Kansanen, A. 2002. Neuvottelu- ja kokoustaito. Werner Söderström Osakeyhtiö. Helsinki.

Karjalainen, M. & Vuola, E. 2014. Uskonto Latinalaisessa Amerikassa. Teoksessa Kettunen, H. & Vuola, E. (toim.) Latinalainen Amerikka – Ihmiset, kulttuuri, yhteiskunta, s. 122–141. Hansaprint Oy. Vantaa.

Keene, M. 2004. Maailman suuret uskonnot. WSOY. Helsinki.

Ketola, K. Pyysiäinen, I. & Sjöblom, T. 2008. Uskonto ja ihmismieli – Johdatus kognitiiviseen uskontotieteeseen. Yliopistopaino. Helsinki.

Käri-Zein, P. 2003. Bisneskohteena Arabimaat. Multikustannus Oy. Helsinki.

Menzies, F. 2018. Cultural Clusters: Mapping Cultural Distance. Luettavissa: <https://cultureplusconsulting.com/2015/03/24/mapping-cultural-distance-cultural-clusters/>. Luettu: 8.4.2018.

Mikluha, A. 2000. Lahjat ja liikelahjat eri maissa. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Milonoff, T. & Rantala, R. 2012. Mad Manners: Seikkailijan etiketti – Opas maailman tapoihin. WSOY. Helsinki.

Mooij, M. 2010. Global Marketing and Advertising – Understanding Cultural Paradoxes. SAGE Publications Inc. Kalifornia.

Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. WS Bookwell Oy. Juva.

- Lahti, L. 2014. Monikulttuurinen työelämä. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Lehtipuu, U. 2010. Kulttuuriälykäs bisnesviestijä Aasiassa ja Amerikassa. WS Bookwell Oy. Porvoo.
- Li, X. 19.4.2018. Kiinalaisen kalligrafian taiteilija ja opettaja. Puhelinhaastattelu. Helsinki.
- Littleton, C. S., Chinnery, J., McGee, M. & Rotem, O. 1997. Idän uskonnot. Gummerus Kustannus Oy. Helsinki.
- Pietarinen, S. 2010. Kiinalaiset liiketavat. Kariston Kirjapaino. Hämeenlinna.
- Reiman, T. 2009. The Power of Body Language – How to Succeed in Every Business and Social Entercounter. A Division of Simon & Schuster Inc. New York.
- Remes, J. 1997. Tunne Aasia. WSOY – Kirjapainoyksikkö. Juva.
- Suomi Finland 100. 2017. Pohjoismaat yhdessä. Luettavissa: <https://suomifinland100.fi/pohjoismaat-yhdessa/>. Luettu: 9.5.2018.
- Taanila, A. 2014. Mittaamisen luotettavuus. Luettavissa: <https://tilastoapu.wordpress.com/tag/reliabiliteetti/>. Luettu: 22.9.2018.
- Terhart, F. & Schulze, J. 2007. Nykymaailman uskonnot. Helsingin Kirjatukku Oy. Helsinki.
- Vuola, E. & Vuorisalo-Tiitinen, S. 2014. Sukupuoli ja naisten yhteiskunnallinen osallistuminen. Teoksessa Kettunen, H. & Vuola, E. (toim.). Lätäläinen Amerikka – Ihmiset, kulttuuri, yhteiskunta, s. 172–191. Hansaprint Oy. Vantaa.
- Wallin, A. 2013. Monikulttuuriosaaminen – Uudistuvan työyhteisön valttikortti. Andalys Oy. Helsinki.
- Vartiainen-Ora, P. 2005. Monikulttuurisuus työelämässä. Työväen Sivistysliitto TSL. Helsinki.
- Vesterinen, I. 2012. Shintolaisuus – Japanin kansallisuuskonto. Gaudeamus Oy. Helsinki.
- Vilkko, M. 2014. Suomi on Ruotsalainen. Bookwell Oy, Porvoo.

Väestöliitto 2018. Yhteisöllinen ja yksilöllinen kulttuuri. Luettavissa: [http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuurinen\\_pariuhde/yhteisollinen\\_ja\\_yksilollinen\\_ku/](http://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuurinen_parisuhde/yhteisollinen_ja_yksilollinen_ku/). Luettu: 15.4.2018.

## Liitteet

### Liite 1. Käsikirja



# Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen myyntityössä

---

**Minna Halme | 2018**

Haaga-Helian ammattikorkeakoulu



## Johdanto



”Kaukoidän kulttuurin ymmärtäminen myyntityössä” on käsikirja, johon on kerätty Haaga-Helia ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelman näkökulmasta keskeisimpiä tietoja ja vinkkejä koskien Kiinan, Japanin ja Korean kulttuurien tyypillisiä piirteitä. Eri kulttuurien tuntemus voi osoittautua edukseen erottavaksi asiaksi työelämässä, kuten myyntityön koulutusohjelman näkökulmasta myyntineuvotteluissa.

Molemminpuolinen kulttuuriin ja sen käytöstapoihin tutustuminen on ennen kaikkea kunnianosoitus tapaamisten neuvottelukumppaneita kohtaan, mutta lisäksi se on myös henkilöä itseään sivistävää sekä hänen katsettaan avartavaa.

Kyseistä käsikirjaa oli erittäin mukavaa toteuttaa ja toivon, että sitä lukeva saisi siitä irti mahdollisimman paljon uutta tietoa ja mahdollisesti hyötyisi oppimastaan tiedostaan tulevaisuudessa.



# Sisällysluettelo

• Johdanto.....	1
• Lähteet.....	43



• Maan esittely.....	4
• Tervehtiminen ja esittäytyminen.....	5
• Käyntikortit.....	7
• Liikelahjat ja symboliikka.....	8
• Pukeutuminen.....	11
• Ruokailu.....	12
• Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys.....	15
• Good-to-know.....	17



• Maan esittely.....	19
• Tervehtiminen ja esittäytyminen.....	20
• Käyntikortit.....	23
• Liikelahjat ja symboliikka.....	24
• Pukeutuminen.....	26
• Ruokailu.....	27
• Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys.....	28
• Good-to-know.....	29



• Maan esittely.....	31
• Tervehtiminen ja esittäytyminen.....	32
• Käyntikortit.....	34
• Liikelahjat ja symboliikka.....	35
• Pukeutuminen.....	36
• Ruokailu.....	37
• Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys.....	38
• Good-to-know.....	39



## Maan esittely

Pääkaupunki:	Peking
Maan pinta-ala:	9 388 211 km <sup>2</sup>
Väkiluku (vuonna 2018):	noin 1 414 945 000 (eli noin 18,54 % koko maailman väestöstä)
Valuutta:	Renminbi ( <b>CNY</b> ), erityishallintoalueilla eli Hong Kongilla ja Macaolla on omat valuuttansa. Hongkongilla Hongkongin dollari ( <b>HKD</b> ), Macaolla pataca ( <b>MOP</b> )
Maan virallinen kieli:	Yleiskieli ja valtion virastojen kieli on mandariinikiina.
Uskonnot:	Kristinusko, buddhalaisuus, taolaisuus ja islam. Valtaosa kiinalaisista on ateisteja



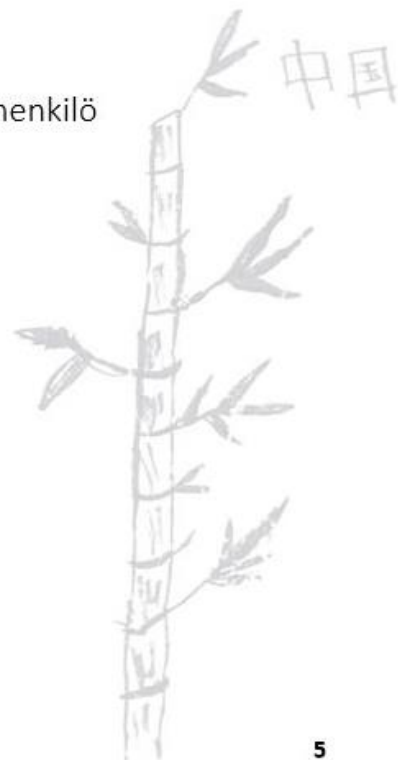
## Tervehtiminen ja esittäytyminen

Kiinalaisessa kulttuurissa kumartaminen ei ole niin suuressa roolissa kuin mitä se on vaikkapa Japanissa tai Koreassa. Tervehtiminen tapahtuu kätelemällä pienen, noin 15 asteen kulman suuruisen kumarruksen kera ja esittämällä kysymyksen ”kuinka voit? (Nihao)”.

Kaikista korkeimmassa asemassa oleva henkilö esitellään aina ensimmäisenä.

### **”Oletko syönyt?”**

Ennen vanhaan, kun ruokaa oli vähemmän saatavilla, tervehtiminen tapahtui kysymällä ”Oletko syönyt?”. Mikäli henkilö vastasi syöneensä, se oli sama asia, kuin että hänellä on kaikki asiat hyvin.



5



## Sanastoa

Hyvää huomenta      Zaoshang hao

Hei      Nihao

Hyvä iltaa      Wanshang hao

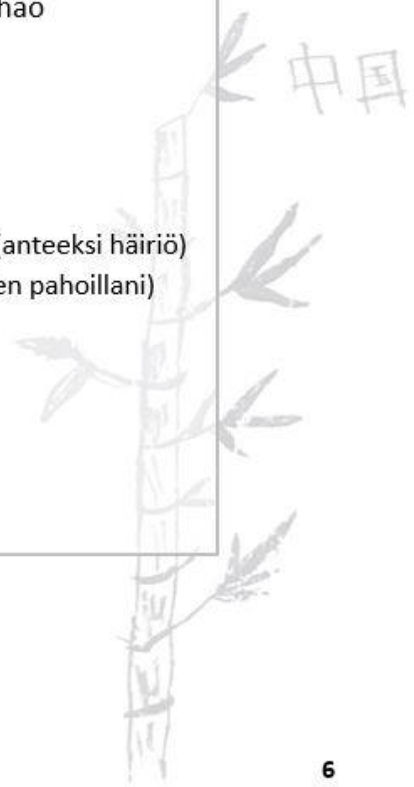
Hyvää yötä      Wan'an

Kiitos      Xiexie

Anteeksi      Bu haoyisi (anteeksi häiriö)  
Duibuqi (olen pahoillani)

Kippis!      Ganbei!

Näkemiin      Zaijian





## Käyntikortit

Käyntikortit ovat hyvin olennaisessa roolissa myös kiinalaisessa kulttuurissa. Kortti ojennetaan oikeaa tai molempia käsiä käyttämällä. On kohteliasta, että käyntikortin vastaanottaja lukee saamansa kortin läpi, eikä pistä sitä suoraan saamisen jälkeen sivuun syrjään tai taskuunsa.



7



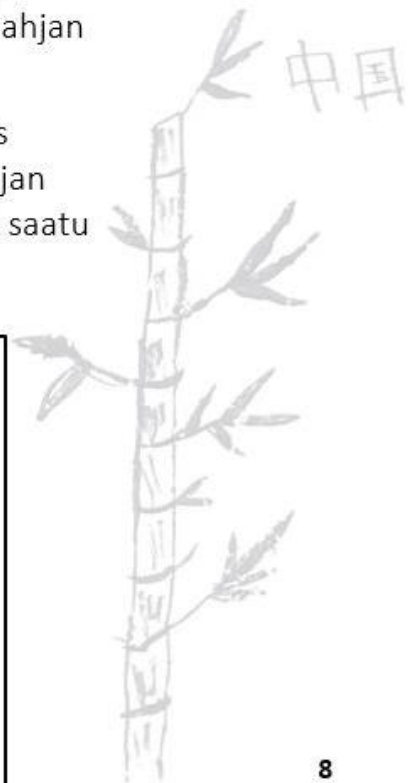
## Liikelahjat ja symboliikka

Liikelahjat ovat hyvin haluttuja ja toivottuja Kiinassa. Lahjaa ei kuitenkaan saisi avata saman tien vastaanottamisen jälkeen, vaan sen avaaminen tulisi säästää vieraan poistumiseen saakka. Malttamattomuus ja uteliaisuus lahjaa kohtaa kertoo henkilön kärsimättömyydestä, sekä vie huomion lahjan antajasta.

Lahjojen antamisen taustalla piilee myös aasialainen kasvokulttuuri ja lahjan antajan kasvojen säilyttäminen siltä varalta, että saatu lahja ei miellytkään saajaansa.

### **Mitkä kasvot?**

Aasialaisille kulttuureille ominaisessa kasvokulttuurissa kasvot kuvastavat henkilön mainetta ja kunniaa. Kasvojen menettämisen myötä henkilö menettää osan arvokkuudestaan yhden tai useamman ihmisen edessä. Näin voi tapahtua joko omien tekojen tai nöyryytetyksi joutumisen myötä. Tämä on aasialaisille ihmisille erittäin häpeällistä ja tuskallista.







Väri	Merkitys
Valkoinen	Suru ja kuolema
Musta	Kuolema
Punainen	Onni
Keltainen	Keisarillinen valta, hienostuneisuus
Vihreä	Uskomus liitetään vihreään päähineeseen. Kun joku Kiinassa käyttää vihreää hattua, kuvastaa se hänen puolisonsa olevan hänelle uskoton

Numero	Merkitys
2	Helppous. Liitetään jonkin hyvää tarkoittavan numeron eteen
3	Syntyminen ja eläminen
4	Kuolema. Tästä syystä sairaaloissa ja hotelleissa 4. kerros on merkitty F-kirjaimella ja 14 kerros puuttuu
8	Hyvän onnen luku
9	Pitkäikäisyys, ikuisuus
14	Varma kuolema
24	(Helppous+kuolema) helposti kuoleva



Esine	Merkitys
Seinäkello	Viestii kuolemasta tai hautajaisista
Tiikeri & kotka	Voima
Hirvi, kurki, bambu, persikka & sypressi	Pitkäikäisyys
Hevonen	Voima, rohkeus ja uskollisuus
Jade-kivi	Kaunis nainen
Parta	Urheus ja luotettavuus
Puukko ym. terävät esineet	Tarkoitus vahingoittaa toista
Kirja	Etelä-Kiinassa, kuten Hongkongissa kirja lausutaan samalla tavalla kuin rahan menettäminen



## Pukeutuminen

Kiinalaisessa bisnesspukeutuminen ei eroa juurikaan meidän länsimaalaisesta pukeutumisesta. Kiinassa miehet pukeutuvat siistiin pukuun ja solmioon, kun taas naiset voivat pukeutua siistiin housupukuun, mekkoon tai hameeseen. Naisten hameen pituus ei saa kuitenkaan olla mauttoman lyhyt, vaan säädyllyisyys on naisten pukeutumisessa erittäin tärkeää. Kesällä miesten asuna voi suoralahkeisten housujen lisäksi toimia myös lyhythihainen paita, mutta virallisissa tilaisuuksissa on kuitenkin aina käytettävä pukua.

Myös pukeutumisen suhteen on suotavaa noudattaa kiinalaista symboliikkaa. Valkoinen väri kuvastaa hautajaisia ja surua, sekä sinivalkoisen väriyhdistelmän ajatellaan tuovan huonoa onnea. Sen sijaan punainen väri symboloi hedelmällisyyttä, oranssi rakkautta ja onnea, sekä keltainen keisarillisuutta.



## Ruokailu

Kiinalaisessa ruokakulttuurissa ruoan maiskuttelu ja ryystäminen ovat molemmat pääosin sallittuja, mutta koska kyseessä on niin valtava ja eri alueista koostuva maa, voi hyvissä pöytätaivoissa esiintyä paikoittain joitakin näkemuseroja.

Kiinalaisten on tapana nauttia keittonsa ja nuudelinsa kuumina, joten niiden syöminen ryystämillä on tehokas tapa jäähdyttää suuhun päätyvää ruokaa.



Tee on yleinen ruokajuoma Kiinassa ja siellä vallitseekin erittäin vahva teekulttuuri.



Syömäpuikkoja ei tulisi koskaan laskea pöydälle ruokailun päätyttyä, vaan ne tulee asettaa niille tarkoitettulle telineelle tai vaihtoehtoisesti lautasen/kulhon päälle vaaka-asentoon.



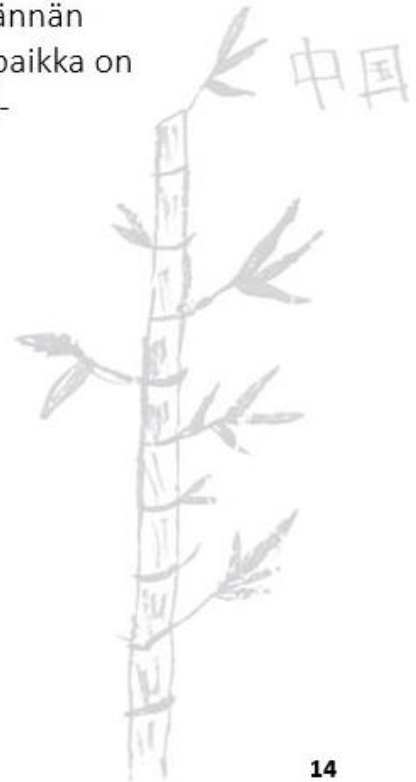
Ruokailun päätteeksi on kohteliasta jättää hieman ruoantähteitä lautaselle kylläisyyden osoitukseksi.





## Pyöreä pöytä

Bisnestapaamisissa ruokailu tapahtuu kiinalaisessa kulttuurissa yleensä pyöreän pöydän ääressä, jonka ympärillä istumapaikat määräytyvät henkilön aseman sekä ilmansuunnan mukaan. Ruokapöydän pohjoisella puolella olevat kaksi istumapaikkaa ovat kunniapaikkoja, joista vasemmanpuoleinen on niin sanottu isännän paikka ja hänen oikealla puolella oleva paikka on tarkoitettu kunniavieraalle. Mitä korkearvoisempi henkilö on, sitä lähempänä kunniapaikkaa hän istuu.



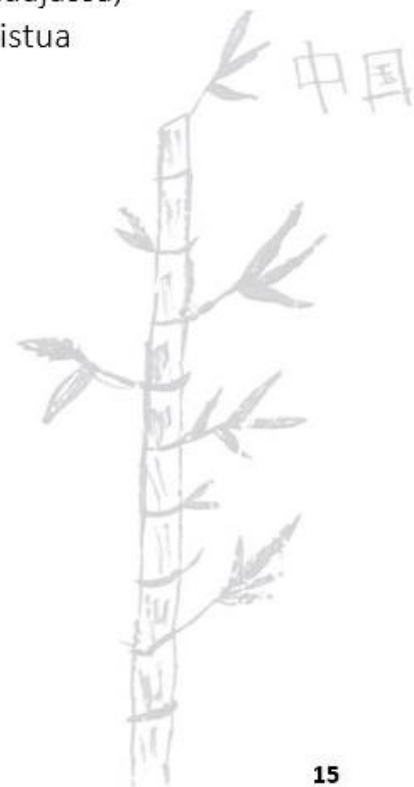


## Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys

Kiinalaisessa kulttuurissa painotetaan ajan arvokkuutta. Myöhästyessään tapaamisesta kiinalaiset pahoittelevat toisen ajan tuhlaamista ja kiittävät tapaamisten jälkeen toista osapuolta hänen ajastansa. Kiinalaisille on myös normaalia saapua paikalle jopa 15-30 minuuttia etuajassa, sekä ilmoittaa hyvissä ajoin aikeensa poistua paikalta.

### **Ei liian ajoissa, eikä liian myöhään**

Vaikkakin tapaamisiin ajoissa paikalle saapumista pidetäänkin hyveenä, voi liian aikaisin paikalla oleminen aiheuttaa tapaamisen isännälle häpeää. Samoin myöhästyminen ilman pätevää syytä on erittäin häpeällistä.

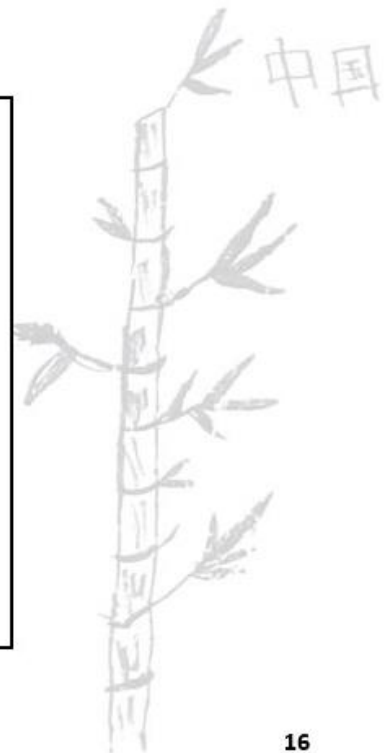




Kiinassa, kuten muissakin Aasian maissa, fyysinen kontakti on sopivaa vain läheisissä väleissä olevien henkilöiden, kuten perheenjäsenten ja läheisimpien ystävien välillä. Halailu ja poskipusut eivät ole tyypillisiä sosiaalisia eleitä kyseisessä kulttuurissa.

### **Katsekontakti**

Katsekontaktiin suhtaudutaan Kiinassa eri tavalla kuin länsimaalaisessa kulttuurissa. Länsimaissa katsekontakti on olennainen osa kommunikointia. Kiinassa puolestaan katsekontakti tulkitaan paremminkin haastava eleenä. Esimerkiksi alainen osoittaa kunnioitustaan esimiestään kohtaan vältellessään katsekontaktia tämän kanssa.







## Good-to-know

### Tinkiminen

Tinkiminen on hyvin yleistä kiinalaisessa kulttuurissa. Periksiantamattomuutta pidetään hyvänä luonteenpiirteenä, eikä huijaamista, kuten epäviollisten tuotteiden myymistä ylihintaan, pidetä Kiinassa yhtä pahana asiana kuin vaikkapa meillä täällä Suomessa. Tästä johtuen tinkimisen taustalla piileekin ajatus siitä, että alkuperäinen pyydetty hinta ei todennäköisesti ole täysin rehellinen.

Toinen syy tinkimiselle on kasvojen säilyttäminen. Kiinalaisille on hyvin tärkeää pystyä antamaan itsestään taitavan neuvottelijan kuvan, joten he odottavatkin tekemälleen myönnytykselle aina vastamyönnytystä.

Myyjän kannattaakin siis liioitella kustannuksia, sekä varata tinkimisvaraa neuvottelujen etenemistä ajatellen. Neuvottelun alussa keskitytään ehtoihin, tuotteisiin, hyötyihin ja lopuksi vasta siirrytään keskustelemaan hinnasta.



17



## Paha numero 4

Erilaisten uskomusten ja symboliikan rooli näkyy vahvasti kiinalaisessa kulttuurissa. Myös japanilaiset ja korealaiset jakavat kiinalaisten kanssa samoja uskomuksia, kuten numeron neljä kohdalla.



Kuten Kiinassa, myös korealaisen sairaalan hississä 4. kerros merkitään F-kirjaimella

Numero neljän lausuminen kuulostaa samalle kuin kiinalainen sana kuolemalle, joten tästä johtuen luku neljä symboloi kuolemaa. Tämä on nähtävissä varsinkin vanhemmissa rakennuksissa ja sairaaloiden hisseissä, joissa neljännettä kerrosta kuvaava nappi neljä on korvattu napilla, jossa on numeron sijasta F-kirjain, tai vaihtoehtoisesti se on jätetty kokonaan pois.

日本



## Maan esittely

Pääkaupunki:	Tokio
Maan pinta-ala:	364 555 km <sup>2</sup>
Väkiluku (vuonna 2018):	noin 127 189 900 (eli noin 1,6 % koko maailman väestöstä)
Valuutta:	Jeni ( <b>JPY</b> )
Maan virallinen kieli:	Japani
Uskonnot:	Shintolaisuus, buddhalaisuus ja kristinusko

日本



## Tervehtiminen ja esittäytyminen

Japanissa tervehtiessä ja hyvästellessä kumarretaan. Kumarruksia tehdään myös anteeksi pyynnön yhteydessä sekä pyydetessä jotakin. Kumartamisen myötä osoitetaan nöyryyttä ja kunnioitusta toista osapuolta kohtaan. Kumarruksiin vastaamatta jättäminen on epäkohteliasta käytöstä, eikä kumartamista tulisikaan vierastaa japanilaisessa kulttuurissa. Vaikka kätteleminen ei kuulu japanilaisten tapoihin, osaavat japanilaiset kuitenkin odottaa sitä länsimaalaisilta liikekumppaneilta. Kätteleminen voi suorittaa heti kumartamisen jälkeen.

### **-SAN**

Etuliitteet herra ja rouva muodostetaan nimen loppuun liitettävällä "-san" päätteellä, esim. rouva Virtanen on Virtanen-san.



日本

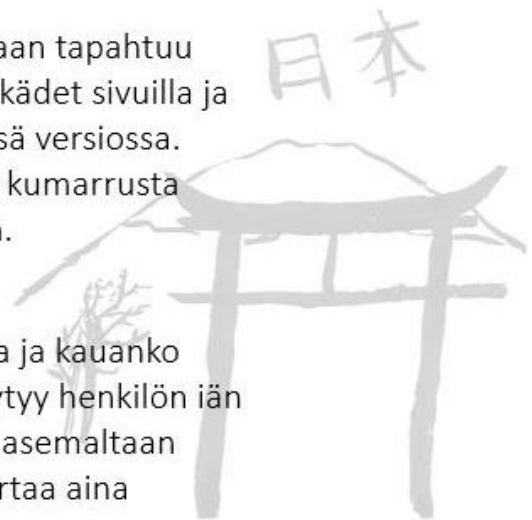


## Oikeaoppinen kumartaminen

Syvän eli muodollinen kumarrus kestää muutaman sekunnin ajan, ja se tehdään pää painuksissa, selkä hieman kumarassa ja vartalo taivutettuna noin 30 asteen kulmaan. Miehet pitävät kätensä reisiin painettuina sormet alaspäin ja naiset asettavat käden toisen päälle. Muodollinen kumarrus on tapaamisen ensimmäinen tervehdys.

Epävirallisempi kumarrus puolestaan tapahtuu noin 15 asteen kulmassa miehillä kädet sivuilla ja naisilla samalla tavalla kuin pitkässä versiossa. Kumarrus on pikaisempi, sillä tätä kumarrusta käytetään monesti päivän mittaan.

Sen, kuinka syvään tulee kumartaa ja kauanko kumarruksen tulisi kestää, määräytyy henkilön iän ja aseman mukaan – nuorempi ja asemaltaan alemmassa asemassa oleva kumartaa aina syvempään ja pidempään.



日本



## Sanastoa

Hyvää huomenta	Ohayō
Hei	Konnichi wa
Hyvä iltaa	Konbanwa
Hyvää yötä	Oyasumi nasai
Kiitos	Arigatōgozaimasu (u-kirjainta ei äännetä)
Anteeksi	Sumimasen (anteeksi häiriö) Gomennasai (olen pahoillani)
Kippis!	Kanpai!
Näkemiin	Sayōnara



日本



## Käyntikortit

Käyntikortti eli *meishi* vaihdetaan heti kumartamisen ja esittäytymisen jälkeen. Arvostuksen lisäämiseksi käyntikortin on hyvä olla kaksipuoleinen, josta toinen puoli on englanniksi ja toinen japaniksi. Korttia ojennettaessa sen tulee olla aina tekstipuoli vastaanottajasta katsottuna oikein päin, jotta hän voi lukea kortissa olevan tekstin saman tien.

Käyntikortti ojennetaan kaksin käsin pienen kumarruksen kera, jolla osoitetaan nöyryyttä vastaanottajaa kohtaa. Tämä on erittäin tärkeää varsinkin silloin, jos vastapuoli on korkeammassa asemassa.

Mukana kuljetettavien käyntikorttien määrää kannattaa jopa liioitella, sillä niitä tulisi aina olla tarpeeksi mukana. Japanissa käyntikorttien vaihtaminen keskenään on erittäin oleellisessa roolissa kaikkien tapaamisten yhteydessä.

日本



日本



## Liikelahjat ja symboliikka

Japanilaisessa kulttuurissa liikelahjojen antaminen on hyvin yleistä ja niitä annetaan varsinkin ensimmäisellä tapaamiskerralla. Liikelahjoja ei ole tapana antaa heti neuvottelujen päätyttyä, vaan vasta varsinaisen työajan päättymisen jälkeen. Varsinkin henkilökohtaiseksi tarkoitettut lahjat pyritään antamaan vain asianomaisten henkilöiden läsnä ollessa ilman sen suurempaa yleisöä.

Erilaiset herkut ovat turvallinen valinta lahjaa mietittäessä, sillä japanilaiset pitävät niitä hyviä liikelahjoja. Annettavien lahjojen arvo kuitenkin vaihtelee suuresti sen saajan aseman mukaan, eikä tästä syystä ylempi ja alempiarvoisessa asemassa toimivalle henkilölle tulisi antaa samanarvoista lahjaa. Tässä tapauksessa turvallisoin vaihtoehto onkin antaa koko työryhmälle yhteinen lahja, kuten jonkinlainen koriste-esine

日本





日本



Kukkien antaminen ei ole länsimaiseen tapaan Japanissa kovinkaan yleistä, sillä niiden ajatellaan olevan tarkoitettu kosimista, sairastumisia ja kuolemantapauksia varten.

Kuten useassa muussakin Kaukoidän maassa, lahjoja ei avata heti niiden vastaanottamisen jälkeen. Kunnioituksen osoitukseksi lahjat annetaan ja vastaanotetaan molemmin käsin.

Annettavien lahjojen määrällä Japanilaiseen kulttuuriin kuuluu uskomus siitä, että mitään ei tulisi antaa 4 tai 9 kappaletta, sillä kyseiset luvut ovat synonyymejä kuolemalle ja kärsimykselle.



日本



## Pukeutuminen

Japanilaiset suosivat pukeutumisessaan konservatiivista tyyliä, sekä hillittyjä värejä. On hyvin yleistä, että talvella miesten puku on tumman sävyinen kun taas kesällä heillä on käytössä vaaleamman sävyinen puku. Naisten pukeutuminen on yleensä hyvin naisellista ja tyylikästä, kuten neutraalin värinen leninki tai jakkupuku.

Kumartamiskulttuuri on hyvin vahva Japanissa. Koska kumarrettaessa katse kiinnittyy helposti kanssaihmissen kenkiin, on niihin panostaminen ja niiden kunnosta huolehtiminen suotavaa.

Japanissa ei pidetä mustaa tai valkoista sopivana pukeutumisvärinä, sillä ne yhdistetään hautajaisiin. Myös punainen väri on epäsopiva, sillä se on liian räikeä ja näin ollen epäasiallinen. Sininen puolestaan symboloi voittoa ja kevättä, kun taas oranssi symboloi onnea ja rakkautta.

Japanin tunnetuin kansallispuku on kimono. Kimono puetaan aina päälle niin, että vasen puoli tulee edessä oikean päälle. Päinvastoin puettuna se symboloi kuolemaa.

日本



## Ruokailu

Japanilaisessa kulttuurissa ruokailutavat poikkeavat hieman korealaisesta ja kiinalaisesta ruokailukulttuurista. Keiton nauttiminen tapahtuu pääosin keittokulhosta juoden, kun taas Koreassa ja Kiinassa käytetään enemmän lusikkaa. Myös ruoan pureskelua suu kiinni pidetään kohteliaana eleenä.

Osoituksena ruoan maistumisesta ja riittävydestä, japanilaiset syövät lautasensa tyhjäksi. Lisää ruokaa pyydetään ojentamalla ruokakulho molemmin käsin kiinni pitäen kohti ruokaa tarjoilevaa henkilöä.

Kuten myös kiinalaisessa kulttuurissa, syömäpuikkoja ei tulisi koskaan laskea pöydälle, vaan niille tarkoitettun telineen päälle tai vaakasentoon riisikulhon päälle.



日本



## Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys

Japanilaisten henkilökohtainen reviiri on hyvin samanlainen, kuin mitä me suomalaisetkin suosimme: japanilaiset kuten me suomalaisetkaan emme pidä siitä, että keskustelun toinen osapuoli tulee liian lähelle meitä.

Liikeasioiden yhteydessä toisen koskettaminen, kuten selkään taputtaminen tai käden hartialla pitäminen eivät ole japanilaisessa kulttuurissa yleistä, vaan se on paremminkin kavereiden välistä sosiaalista kanssakäymistä.

Japanilaiset ovat täsmällisiä ajan suhteen. Sovittu tapaamisaika tarkoittaa aikaa jolloin tapaaminen alkaa, eikä suinkaan aikaa jolloin tapaamiseen vasta saavutaan.

Japanilaisten työpäivät ovat myös pitkiä, eikä työpäivä lopu tietyssä kellon aikana kuten Suomessa. Kirjoittamattoman säännön mukaan työpäivän pituudesta päättää esimies, jonka poistumista ennen töistä ei tulisi lähteä.

日本



## Good-to-know

Japanin pääuskontoon shintolaisuuteen kuuluvat olennaisesti shintolaispyhäköt, joissa japanilaiset suorittavat puhdistautumisrituaalin.

Puhdistautuminen tapahtuu kiveen koverretun vesialtaan äärellä, jossa pyhäkköön tulija ottaa bambusta valmistettuun kauhaan hieman vettä, jolla hän huuhtoo kätensä ja suunsa.



日本



## Kyllä ei tarkoita aina "kyllä"

Japanissa vallitsee korkean kontekstin kulttuuri, jolle ei ole tyypillistä esittää suoraa kieltoilmausta asioille. Joissain tapauksissa japanilaiset vastaavat sanomalla "kyllä", vaikka eivät todellisuudessa tarkoita olevansa samaa mieltä tai antavansa suostumusta kyseiselle asialle. Tästä syystä esimerkiksi myyntineuvottelussa japanilaisille esitetyt kysymykset tulisikin esittää sillä tavalla, ettei niihin voida vastata pelkillä "kyllä" tai "ei" -vastauksilla, jolloin voidaan samalla myös tiedustella japanilaisen mielipidettä ja näkökulmaa.



# 대한민국

## Maan esittely

Pääkaupunki:	Soul
Maan pinta-ala:	97 230 km <sup>2</sup>
Väkiluku (vuonna 2018):	noin 51 161 121 (eli noin 0,67 % koko maailman väestöstä)
Valuutta:	Won ( <b>KRW</b> )
Maan virallinen kieli:	Korea
Uskonnot:	Kristinusko, buddhalaisuus ja kungfutselaisuus. Valtaosa korealaisista on ateisteja

# 대한민국

## Tervehminen ja esittäytyminen

Varsinkin vanhempia ihmisiä tervehdittäessä nuorempi ja alempiarvoisempi kumartaa ja kättelee vasta, jos ylempiarvoinen henkilö ojentaa hänelle kätensä. Muissa tapauksissa tervehtiminen Koreassa tapahtuu kättelemällä kuten länsimaissa.

Mikäli läsnä on yhteinen tuttu, hän hoitaa esittelyn. Etunimiä käytetään vain ja ainoastaan läheisten ystävien kesken.

Korealaisessa kulttuurissa ei voida olettaa, että avioparilla olisi sama sukunimi, sillä kulttuurille on hyvin yleistä se, että naimisiin mentäessä vaimo ja aviomies säilyttävät molemmat omat sukunimensä. Korealaisilla on kaksiosainen etunimi, toinen osa kulkee suvun mukana ja toisen antavat vanhemmat.

Toista puhuteltaessa sukunimen lisäksi nimeen sijoitetaan henkilön arvonimi/rooli yrityksessä tai vaihtoehtoisesti herra, rouva tai neiti titteli.





# 대한민국

## Sanastoa

Hyvää huomenta	Joh-eun achim
Hyvää päivää/Hei	Annyoenghaseyo
Hyvä iltaa	Annyoenghaseyo
Hyvää yötä	Annyoenghi jumuseyo
Kiitos	Gamsahabnida
Anteeksi häiriö)	Joesonghamnida (anteeksi Mianhabnida (olen pahoillani)
Kippis!	Geonbae! (lausutaan: <i>Gonbee</i> )
Näkemiin	Annyoenghi gaseyo ( <i>sanotaan sille, kuka poistuu paikalta</i> ) Annyoenghi gyeseyo ( <i>sanotaan sille, kuka jää paikalle</i> )

# 대한민국

## Käyntikortit

Käyntikortin saadessa on tärkeää lukea se ensin läpi ennen kuin laittaa kyseisen kortin taskuunsa. Tämä on kohtelias ele. Käyntikortit ovat tärkeitä, jotta saadaan selville toisen asema, sillä siitä riippuu myös se, miten toista puhutellaan.

Vanhempaa ja samalla ylempiarvoisempaa kollegaa kutsutaan nimellä *"sunbae"* ja nuorempaa *"hoobae"*.

### **-SSI**

Etuliitteet herra ja rouva muodostetaan nimen loppuun liitettävällä *"-ssi"* -päätteellä sukunimen perässä.



34

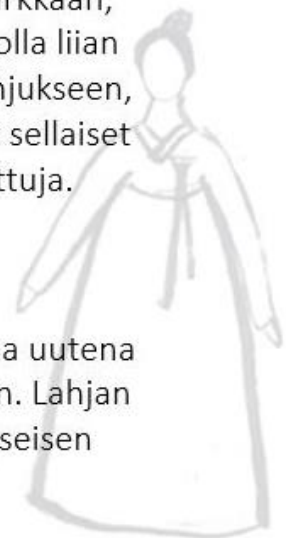
# 대한민국

## Liikelahjat ja symboliikka

Lahjat annetaan ja vastaanotetaan molemmilla käsillä, eikä suinkaan avata saman tien. Laadukas alkoholi on melko turvallinen lahjavalinta liikelahjaksi varsinkin miespuoliselle henkilölle.

Koreassa astui vuonna **2016** voimaan laki korruption ehkäisemiseksi, jolla rajataan tarkasti sitä, mitä korealaiset yritykset saavat antaa toisilleen lahjaksi. Kyseinen laki koskee pääsääntöisesti korealaisia, mutta ulkomaalaisten tulee siitä huolimatta miettiä tarkkaan, mikä voisi olla lahjaksi kelpaavaa. Lahja ei saisi olla liian kallis, eikä mitään sellaista, mikä voisi viitata lahjukseen, esim. rahaa. Lähtökohtaisesti lahjaksi kelpaavat sellaiset asiat, jotka ovat lahjan antajan kotimaassa sallittuja.

Lahjojen antaminen on tavanomaista tiettyinä juhlapäivinä, kuten uutena vuotena, kiinalaisena uutena vuotena ja Chuseokin (sadonkorjuujuhla) aikaan. Lahjan vastaanottajan on suotavaa antaa vastalahja kyseisen lahjan antaneelle mahdollisimman pian.



# 대한민국

## Pukeutuminen

Miesten bisnespukeutuminen on samanlainen kuin länsimaissa, tumman sävyinen puku ja solmio. Naiset pukeutuvat housupukuun, mekkoon tai hameeseen.



Korealaisten kansallispuku on nimeltään Hanbok



36

# 대한민국

## Ruokailu

Korealaiset rakastavat kimchiä ja sitä syödäänkin lähes jokaisen ruokailun yhteydessä, joko lisukkeena tai yhtenä ruoka-annoksessa käytetyistä raaka-aineista. Kimchi valmistetaan hapattamalla kiinankaalia tai muita vihanneksia yhdessä erilaisten mausteiden, kuten erilaisten chilien, valkosipulin ja inkiväärin kera, joista se saa tulisen makunsa.



Kuvassa kimchiä

Korealaiset käyttävät ruokailuvälineinä pääosin metallista valmistettuja syömäpuikkoja ja lusikkaa. Toisin kuin Kiinassa tai Japanissa, joissa syömäpuikot ovat ensisijaiset ruokailuvälineet, korealaiset käyttävät lusikkaa keiton syömisen lisäksi myös syödessään riisiä.



# 대한민국

## Sosiaalinen etäisyys ja aikakäsitys

Koreassa aikakäsitys on joustavampi kuin Länsimaissa. Toisin kuten kiinalaiset ja japanilaiset, korealaiset eivät liikoja hermoile ajoissa olemisen kanssa – he saattavat hyvinkin olla jopa 15-30 minuuttia sovittua tapaamista myöhässä tai saapua paikalle viimehetkillä. Bisnestapaamisten kannalta ajoissa paikalle saapuminen on kuitenkin itsestään selvyys.

Korealaiset eivät tunne oloaan mukavaksi, mikäli heitä koskettaa liian tuttavallisesti esimerkiksi käteen tai olkapäälle. Kyseisessä kulttuurissa koskettaminen edellyttää läheisiä välejä toisen henkilön kanssa. Esimerkiksi kädestä kiinni pitäminen kävellessä on normaalia käytöstä läheisten, saman ikäisten ja samaa sukupuolta edustavien kavereiden välillä.



38

# 대한민국

## Good-to-know

Korealaisten, kuten myös kiinalaisten mielestä on kohteliasta kieltäytyä tarjottavasta ruoasta tai juomisesta ensimmäisen tai toisen kehotuksen jälkeen, jotta he eivät vaikuttaisi liian innokkailta tai ahneilta. Tätä ei kuitenkaan pidä tulkita niin, että he eivät oikeasti haluaisi vaan on parempi jatkaa tarjoamista kieltäytymisistä huolimatta.



Koreassa, kuten myös Kiinassa, ei ole tapana tilata jokaiselle seurueen jäsenelle omaa ruoka-annosta, vaan kaikki tarjolla olevat annokset ovat yhteisiä.



# 대한민국

Vanhin tai hierarkiassa ylempi henkilö syö aina ensimmäisenä Koreassa vallitsevan korkea hierarkkisen kulttuurin vuoksi. Kaikista korkeimmassa asemassa olevan henkilön, kuten johtajan tai yrityksen omistajan tarpeet menevät kaikkien muiden organisaation jäsenten edelle.

Bisneskulttuurissa ei ole tavanomaista taistelu siitä, kuka saa maksaa laskun. Korealaiset liikemiehet tuntevat ylpeyttä saadessaan tarjota illallisen, joten he vaativat saada maksaa, eivätkä anna periksi ennen kuin seuralaiset suostuvat.

## ”Oho”

Korealaiset eivät paljoa anteeksi pyytele törmätessään, astuessaan vahingossa toisen ihmisen jalalle tai läimäyttäessään oven heidän nenänsä edestä kiinni, vaan paremminkin esittävät kuin mitään ei olisi sattunut. Tämä tapa juontaa juurensa kiusallisuudesta puhua ihmisille, joiden kanssa ei aiemmin ole jutellut, vaikkakaan he eivät tarkoita sillä mitään pahaa.



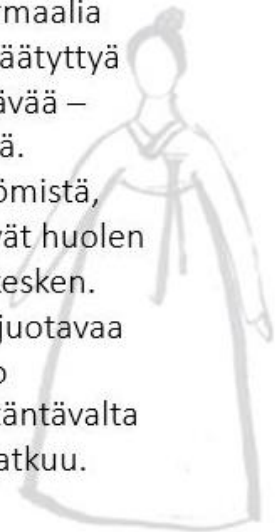
40



# 대한민국



Koreassa on vahva juomakulttuuri. On aivan normaalia lähteä koko työporukan kanssa ulos työpäivän päätyttyä nauttimaan alkoholijuomia ja jotain pientä syötävää – jopa arki-iltaisinkin seuraavana päivänä on töitä. Korealaiset eivät koskaan juo alkoholia ilman syömistä, eivätkä kaada itselleen lisää juomaa. Muut pitävät huolen siitä, ettei keneltäkään seurueesta lopu juoma kesken. Korkean hierarkian vuoksi esimiehen kaataessa juotavaa ei ole sopivaa kieltäytyä, vaikka olisikin saanut jo tarpeeksi juodakseen. Esimiehellä on myös päätäntävalta siitä, kuinka pitkälle yöhön kyseinen illanvietto jatkuu.



# 대한민국



Suojateiden yhteydessä tolmissa olevat napit ovat tarkoitettu sokeille tienlittäjille. Valon vaihtumisen sijaan napin painalluksesta seuraa kovaääninen ohjeistus.



42

# Lähteet

Blackman, C. 2005. Kiinalaiset neuvottelut – Strategiat ja tapausesimerkit. Hakapaino Oy. Helsinki.

Brahm, L. 2007. The Art of the Deal in China. Tuttle Publishing. Singapore.

Countries of the World. List of currencies of the world. Luettavissa: <https://www.countries-ofthe-world.com/world-currencies.html>. Luettu: 26.6.2018.

De Mente, B. 1997. Chinese Etiquette & Ethics in Business. NTC Business Books. Chicago,

De Mente, B. 2008. Etiquette guide to China. – Know the rules that make the difference!. Tuttle Publishing. Singapore.

De Mente, B. 1994. Korean Etiquette & Ethics in Business. NTC Business Books. Chicago.

De Mente, B. 2009. The Chinese Mind – Understanding Traditional Chinese Beliefs And Their Influence on Contemporary Culture. Tuttle Publishing. United States of America.

Fang, T. 1999. Chinese Business Negotiating Style. SAGE Publications. United States of America.

Infoplease. Languages Spoken in Each Country of the World. Luettavissa: <https://www.infoplease.com/languages-spoken-each-country-world>. Luettu: 26.6.2018.

Infoplease. World Religions. Luettavissa: <https://www.infoplease.com/world/countries-world/world-religions>. Luettu: 26.6.2018.

Keating, K. 1998. Passport Korea – Your Pocket Guide to Korean Business, Customs & Etiquette. World Trade Press. United States of America.

Korpiola, K. 2009. Ymmärrä Japanilaisia. Savion Kirjapaino Oy. Kerava.

Mikluha, A. 2000. Lahjat ja liikelahjat eri maissa. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Milonoff, T. Rantala, R. 2012. Mad Manners: Seikkailijan etiketti – Opas maailman tapoihin. WSOY. Helsinki.

Pietarinen, P. 2010. Kiinalaiset liiketavat. Kariston kirjapaino. Hämeenlinna.

Remes, J. 1997. Tunne Aasia. WSOY. Juva.

Rowland, D. 1990. Liikematkalle Japaniin – Vihjeitä väärinkäsitysten välttämiseksi. Painokaari Oy. Helsinki.

Särkikoski-Pursiainen, H. 2001. Bisnespukeutuminen. Edita Oyj. Helsinki.

Vegdahl, S. Hur, B. 2011. CultureShock! A Survival Guide to Customs and Etiquette Korea. Times Printers Pte Ltd. Singapore.

Worldometers. China population. Luettavissa: <http://www.worldometers.info/world-population/china-population/>. Luettu: 26.6.2018.

Worldometers. Japan population (live). Luettavissa: <http://www.worldometers.info/world-population/japan-population/>. Luettu: 26.6.2018.

Worldometers. South Korea population (live). Luettavissa: <http://www.worldometers.info/world-population/south-korea-population/>. Luettu: 26.6.2018.

**Haastatteluista kiitos,**

Bang, H. 17.4.2018. Korealainen International business opiskelija. Haastattelu.

Kim, Y. 17.4.2018 Korealainen International business opiskelija. Haastattelu.

Kyllönen, S. 17.4.2018. Koreassa asuva opiskelija. Haastattelu.

Li, X. 19.4.2018. Kiinalaisen kalligrafian taiteilija ja opettaja. Haastattelu.

Lim, B. 17.5.2018. Korealainen opiskelija. Haastattelu.

Sugawara, Y. 29.4.2018. Toimistotyöntekijä Tokiossa. Haastattelu.

Yan, S. 18.4.2018. Kiinalainen International Business opiskelija Koreassa. Haastattelu.

**Kuvituskuvien oikeudet**

Susanne Kyllönen, Cheongju, Etelä-Korea.

Li Xixi, Nanjing, Kiina.

## Liite 2: Haastattelukysymykset

### Haastattelukysymykset

Haastatteluissa käytettynä kielenä toimi pääosin englannin kieli, jonka vuoksi kysymykset on laadittu englanniksi. Haastateltavia oli yhteensä kahdeksan ja heidän kaikkien nimet mainitaan käsikirjan lopussa heti lähteiden jälkeen.

1. What is your name?
2. What's your occupation? / What do you study?
3. How do you greet each other in meetings in Chinese/Korean/Japanese culture? How do you introduce yourself or your business partner when meeting for the first time?
4. Business gifts: What are good gifts in Chinese/Korean/Japanese Culture? Is there something you should not give?
5. Do you give your business cards in meetings? Is there some etiquette how you should give or receive it?
6. How is the hierarchy (superior and subordinates) displayed in eating and/or seating order?
7. Does different numbers and colours mean something in Chinese/Korean/Japanese culture?
8. What is China's/Korea's/Japan's main religion? Can it be seen in everyday life?
9. Are there any cultural differences depending on where you live?
10. Do you have any story regarding a misunderstanding due to cultural differences?