

**PALVELUALALLA TYÖSKENTELEVIEN  
SUOMALAISTEN UUTEEN KULTTUURIIN  
SOPEUTUMINEN THAIMAASSA JA  
ESPANJASSA**

## Tiivistelmä

|   |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| Tekijät<br>Kaura, Hanna<br>Tikka, Henna   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö, AMK<br>Sivumäärä<br>59+3 | Valmistumisaika<br>Kevät 2021 |
| Työn nimi<br><b>Palvelualalla työskentelevien suomalaisten uuteen kulttuuriin sopeutuminen Thaimaassa ja Espanjassa</b>   |  |                               |
| Tutkinto<br>Restonomi (AMK)   |  |                               |
| Tiivistelmä<br><p>Opinnäytetyön aiheena oli suomalaisten palvelualan työntekijöiden uuteen kulttuuriin sopeutuminen Thaimaassa ja Espanjassa. Opinnäytetyössä tavoitteena oli löytää kulttuurieroja teorian ja empiirisen tutkimuksen kautta, jotta palvelualan työntekijät pystyivät valmistautumaan paremmin uuteen työkuulttuuriin Espanjassa ja Thaimaassa.</p> <p>Teoriassa käsiteltiin kulttuurin sopeutumisen eri vaiheita, koska se auttaa ulkomaille töihin lähtijää valmistautumaan paremmin tuleviin haasteisiin. Teoriassa käytettiin etenkin kulttuurintutkijoiden Richard D. Lewisin ja Geert Hofsteden kirjoja, sekä heidän luomiaan kulttuurienvertailun työkaluja. Opinnäytetyötä varten tehty tutkimus oli empiirinen ja siinä käytettiin kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kysely luotiin Webropol-sivustolla ja sitä jaettiin eri kanavissa, jotta tavoitettiin Thaimaassa ja Espanjassa työskennelleitä suomalaisia. Tavoitteena oli kuulla heidän kokemuksiaan Espanjasta ja Thaimaasta, sekä siellä esiintyneistä kulttuurieroista.</p> <p>Tutkimuksessa haluttiin tuoda esille näissä maissa työskennelleiden suomalaisten kokemuksia. Kyselyssä saatiin vastaajilta kattavasti tietoa heidän omista kokemuksistaan Thaimaassa ja Espanjassa niin työelämässä kuin vapaa-ajallakin. Vastaajilta saatiin myös paljon vinkkejä, miten ulkomaille töihin lähtijöiden kannattaa asennoitua ja valmistautua. Näistä vastauksista varmasti monet Thaimaahan ja Espanjaan töihin lähtöä suunnittelevat saavat apua. Vastaajat halusivat rohkaista kaikkia ulkomailta työskentelestä kiinnostuneita lähtemään rohkeasti, koska samanlaisia rikastuttavia kokemuksia ei saa muualta ja he halusivat myös muistuttaa siitä, että Suomeen voi aina palata halutessaan takaisin. Opinnäytetyön tuloksista tehtiin blogi, josta suomalaiset ulkomaille lähtevät palvelualan työntekijät voivat löytää tietoa kulttuurieroista Thaimaassa ja Espanjassa sekä vinkkejä uuteen kulttuuriin sopeutumiseen.</p> |  |                               |
| Asiasanat<br>Kulttuuri, kulttuuriin sopeutuminen, kulttuurierot, kulttuurishokki, Thaimaa, Espanja, Suomi   |  |                               |

## Abstract

|  |   |                          |
|--|---|--------------------------|
| Authors<br>Kaura, Hanna<br>Tikka, Henna  | Type of publication<br>Bachelor's thesis<br>Number of pages<br>59+3 | Published<br>Spring 2021 |
| Title of publication<br><b>Cultural adaptation of Finns working in service industry in Thailand and Spain</b>  |   |                          |
| Name of Degree<br>Bachelor of Hospitality Management   |   |                          |
| Abstract<br><p>The topic of the thesis was cultural adaptation of Finnish service industry workers in Thailand and in Spain. The goal of the thesis was to find cultural differences between Finland, Thailand and Spain and help to prepare Finnish service industry workers when they are planning to go to work in these countries. Research for the thesis was made by using empirical research and qualitative and quantitative research methods to get many experiences from Finns that have previously worked in Thailand and in Spain.</p> <p>In the theory part of the thesis different stages of cultural adaptation and culture shock were described. As a reference for the theory there are plenty of books and articles used from two famous cultural researchers and authors Richard D. Lewis and Geert Hofstede. They have also created different tools to compare cultures and in this thesis those tools are used to compare cultures of Finland, Thailand and Spain.</p> <p>For the research, a questionnaire was made by using Webropol and it was shared in different channels on the Internet to reach Finns that have worked in the service industry in Thailand or in Spain. The goal of the research was to hear their experiences and learn about the cultural differences and challenges that they have experienced working abroad. The information from this research will be useful for Finns who are planning to work abroad especially in Thailand and in Spain. With the results of this thesis, they can prepare themselves better before leaving abroad.</p> <p>People who answered the questionnaire wanted to encourage other Finns to go work abroad because it is an experience that is hard to get from anywhere else and they also wanted to remind people that you can always come back to Finland if things in the new country do not work out as planned. Based on the results of this thesis a blog about cultural differences in Thailand and in Spain was created.</p> |   |                          |
| Keywords<br>culture, cultural differences, cultural adaptation, culture shock, Thailand, Spain, Finland  |   |                          |

## SISÄLLYS

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | JOHDANTO .....   | 1  |
| 1.1   | Työn tausta.....   | 1  |
| 1.2   | Tavoitteet ja sisältö .....                                  | 1  |
| 1.3   | Palveluala .....   | 2  |
| 2     | KULTTUURI .....  | 4  |
| 2.1   | Kulttuurin määritelmä.....                                   | 4  |
| 2.2   | Eri kulttuuriin sopeutuminen ja kulttuurisokki.....          | 4  |
| 2.2.1 | Kulttuurisen sopeutumisen käyrä .....                        | 5  |
| 2.2.2 | Kulttuuriin sopeutumisen apuvälineet nykypäivänä .....       | 9  |
| 2.3   | Kulttuurienvälinen viestintä .....                           | 9  |
| 2.4   | Globalisaation vaikutus kulttuureihin .....                  | 10 |
| 2.5   | Kulttuurien vertailu .....                                   | 11 |
| 2.5.1 | Geert Hofsteden ihmismielen ohjelmointi.....                 | 12 |
| 2.5.2 | Richard D. Lewisin kulttuurienvälisen viestinnän malli ..... | 13 |
| 2.5.3 | Geert Hofsteden 6D-malli .....                               | 14 |
| 3     | SUOMALAINEN KULTTUURI.....                                   | 18 |
| 3.1   | Suomalaisen kulttuurin ominaispiirteitä .....                | 18 |
| 3.2   | Ihmismielen ohjelmointi Suomen näkökulmasta.....             | 19 |
| 3.3   | Suomalaisten viestintätyyli.....                             | 20 |
| 3.4   | Suomalainen työelämä .....                                   | 20 |
| 3.5   | 6D-malli: Suomi .....  | 21 |
| 4     | ESPANJALAINEN KULTTUURI.....                                 | 24 |
| 4.1   | Espanjalaisen kulttuurin ominaispiirteitä .....              | 24 |
| 4.2   | Ihmismielen ohjelmointi Espanjan näkökulmasta .....          | 25 |
| 4.3   | Espanjalaisten viestintätyyli .....                          | 25 |
| 4.4   | Espanjalainen työelämä.....                                  | 27 |
| 4.5   | 6D-malli: Espanja.....                                       | 28 |
| 5     | THAIMAALAINEN KULTTUURI .....                                | 30 |
| 5.1   | Thaimaalaisen kulttuurin ominaispiirteitä .....              | 30 |
| 5.2   | Ihmismielen ohjelmointi Thaimaan näkökulmasta .....          | 31 |
| 5.3   | Thaimaalaisten viestintätyyli .....                          | 31 |
| 5.4   | Thaimaalainen työelämä.....                                  | 32 |
| 5.5   | 6D-malli: Thaimaa.....                                       | 33 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 6     | TUTKIMUS .....   | 35 |
| 6.1   | Tutkimuksen laatiminen .....                                       | 35 |
| 6.2   | Tutkimusmenetelmän valinta .....                                   | 35 |
| 6.3   | Tutkimusongelma ja tavoitteet .....                                | 36 |
| 6.4   | Kyselyn rakenne ja kysymykset .....                                | 36 |
| 6.5   | Vastauksien kerääminen.....  | 37 |
| 6.6   | Vastaajaprofiilit .....  | 38 |
| 6.7   | Vastausten analysointi.....  | 42 |
| 6.7.1 | Vastaajien taustatiedot .....                                      | 42 |
| 6.7.2 | Kulttuurierot kohdemaassa .....                                    | 44 |
| 6.7.3 | Työpaikalla esiintyneet kulttuurierot .....                        | 48 |
| 6.7.4 | Kotimaahan paluu ja vinkit Espanjaan ja Thaimaahan lähteille ..... | 51 |
| 7     | POHDINTA .....   | 54 |
| 7.1   | Kyselyn tulosten pohdinta .....                                    | 54 |
| 7.2   | Tutkimuksen luotettavuus .....                                     | 55 |
| 8     | YHTEENVETO .....   | 56 |
|       | LÄHTEET .....  | 57 |

## LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake

Liite 2. Kyselyn vastauksiin pohjautuvat kaaviot

Liite 3: Linkki blogiin

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta

Ulkomailla työskentely yleistyy koko ajan enemmän ja työmarkkinoilla kansainvälisen kokemuksen arvostus kasvaa yhtä lailla. Työmarkkinoille saadaan arvokasta lisäosaamista ulkomailla työskentelyn kautta. Ulkomailla työskentelyyn on tärkeää kuitenkin valmistautua etukäteen. (Loimu 2021.)

Ulkomailla työskentelystä saa paljon hyötyjä. Yleensä kielitaito parantuu, oppii lisää muista kulttuureista sekä tottuu työskentelemään kansainvälisessä ympäristössä. Myös ulkomaiset työnantajat ovat kiinnostuneita suomalaisesta työvoimasta. (Lehtinen 2010.)

Ulkomaille lähdetään lyhyemmille työharjoittelujaksoille ja moni suomalainen muuttaa myös pysyvästi ulkomaille töihin. Ennen ulkomaille lähtöä on hyvä ottaa selvää kohdemaan kulttuurista. Turisteille löytyy paljon oppaita Espanjaan ja Thaimaahan, mutta työntekijöille ei löydy samalla lailla töihin lähtöön valmistavia oppaita.

Yksi tärkeä asia ennen pidemmäksi aikaa ulkomaille mentäessä on tutustua kulttuurinsopeutumisen vaiheisiin. Sopeutumisen eri vaiheita voi helpottaa niiden tiedostaminen etukäteen.

## 1.2 Tavoitteet ja sisältö

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on perehdyttää suomalaisia palvelualan työntekijöitä ulkomaille töihin lähtöä varten ja kertoa heille mitä odottaa ja miten valmistautua uuteen työympäristöön. Tutkimus toteutetaan empiirisenä kyselytutkimuksena ja sen tavoitteena on saada mahdollisimman paljon ja laadukkaasti Thaimaassa ja Espanjassa työskennelleiltä palvelualan työntekijöiltä vastauksia kysymyksiin kulttuurieroista, jotta vertailu kokemuksista keskenään onnistuu kattavasti. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tavoitteena on myös laatia tämän opinnäytetyön pohjalta blogi, joka on helposti saatavilla aiheesta tietoa etsiville. Näin varmistetaan, että ihmiset löytävät aiheesta helposti tietoa internetin avulla.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälaisia kulttuurieroja Espanjassa ja Thaimaassa on Suomeen verrattuna?
- Miten uuteen kulttuuriin sopeudutaan?

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan Espanjan, Suomen ja Thaimaan kulttuureista erityisesti työelämän kannalta. Yksi tärkeä osa tämän opinnäytetyön teoriaosuutta on

kulttuuriin sopeutumisen eri vaiheet sekä kulttuurienvälinen viestintä ja kulttuurienvertailun työkalut.

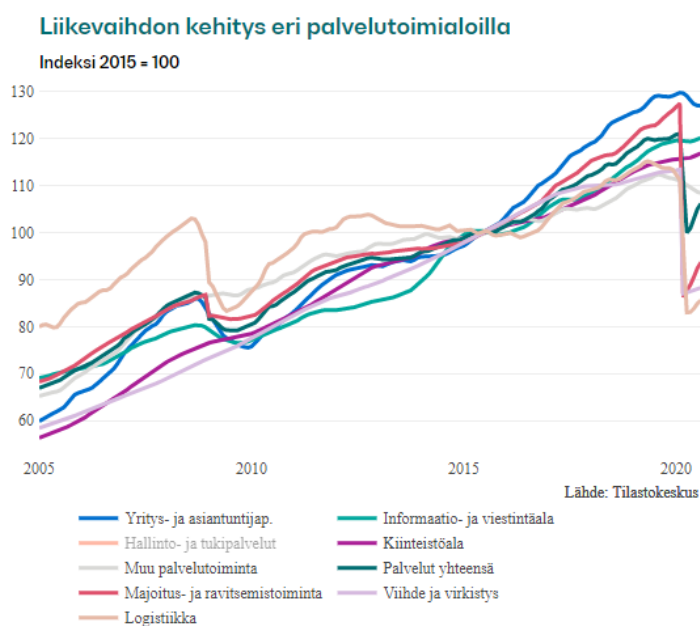
Opinnäytetyön tärkein osa on kyselytutkimus, jolla saadaan parhaiten tietoa näissä maissa työskennelleiltä suomalaisilta. Tutkimusosiossa käydään läpi tutkimuksen laatimista, tutkimustavoitteita, kyselyn rakennetta ja perustellaan miksi nämä kysymykset ovat valikoituneet kyselyyn. Tämä lisäksi kerrotaan kyselyn vastaukset ja lopuksi pohditaan sekä analysoidaan kyselyn tuloksia. Opinnäytetyöraportissa on myös omakohtaisia kokemuksia Espanjasta ja Thaimaasta.

### 1.3 Palveluala

Palvelualan yritys tuottaa palveluita yksityishenkilöille ja yrityksille päämääränä parantaa hyvinvointia. Alan työntekijöille vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot ovat tärkeitä. Palvelualla toimitaan usein yrittäjänä tai ammatinharjoittajana ja siinä mielessä tärkeä osaaminen on myös myynti- ja markkinointiosaaminen. (Studentum 2018.)

Palveluiden merkitys kansantaloudelle on juuri nyt suurempi kuin koskaan. 2000-luvulla palvelut ovat luoneet Suomessa yli 380 000 työpaikkaa ja tällä hetkellä yksityiset palvelut tuottavatkin 42 % maan bruttokansan tuotteesta. (Palta 2020.)

Palta.fi-sivustolta löytyi erinomainen kaavio kuvaamaan liikevaihdon kehitystä eri palvelualan yrityksissä vuodesta 2005 tähän päivään.



Kuva 1 Liikevaihdon kehitys eri palvelutoimialoilla (Palta 2020).

Kuvasta näkee liikevaihdon tasaisen kasvun 2020 luvulle asti ja myös kuinka koronaviruspandemia on vaikuttanut laskevasti liikevaihtoon alkuvuodesta rajusti monella eri palvelutoimialalla. Palveluiden kasvun myötä myös työntekijöitä on enemmän ja apua ulkomaan komennuksille tarvitaan myös näin enemmän.

## 2 KULTTUURI

### 2.1 Kulttuurin määritelmä

Kulttuuri sisältää tietyn ihmisryhmän ominaispiirteitä, uskonnon, sosiaaliset piirteet, musiikin ja taiteen. Tämä pitää sisällään myös sen, miten ihmisryhmä pukeutuu, mikä on oikein ja väärin ja miten istutaan pöydässä tai tervehditään tuntematonta. Sana kulttuuri tulee alun alkaen latinan kielestä ja sanasta "colore," mikä tarkoittaa taipumusta maan päällä ja kasvua tai viljelyä ja vaalimista. (Zimmermann 2017.)

Pohjimmiltaan ihmiskunta jakaa paljon samanlaisia arvoja ja tapoja, olemmehan me kaikki ihmisiä. Toisaalta myös jokainen yksilö on erilainen. Vaikka olisi kasvanut samassa maassa, samojen vanhempien kasvattamana ja olisi vielä samanikäinen kuin oma sisarus on silti erilainen kuin toinen. Kulttuuri antaa meille kuitenkin sen tavan, miten me näemme maailman ja yleensä kaikki samasta kulttuurista tulevat näkevät maailman samalla tavalla ja pitävät samoja asioita normaalina tai outoina. (Meyer 2014, 252.)

Kulttuuri antaa ihmisille käsityksen oikeasta ja väärästä, hyvästä ja pahasta sekä normaalista ja epänormaalista. Kulttuurin omaksuminen alkaa heti syntymän jälkeen. Opimme usein kulttuurimme käytöstavat ja normit omilta vanhemmilta. Kaikilla kulttuureilla on myös yhteisiä piirteitä kulttuurista riippumatta kuten suvunjatkaminen, hengissä pysyminen ja viha vääryyttä kohtaan. (Lewis 1995, 21–23.)

Nämä lapsuudesta asti omaksutut tavat ja käsitys oikeasta ja väärästä voivat olla hyvin vaikeita muuttaa, koska emme aina edes tiedosta niitä. Me myös helposti pidämme muiden kulttuurien tapoja outoina emmekä hyväksy niitä, koska ne ovat niin erilaisia kuin mihin olemme itse totuneet. (Lewis 2005, 53.)

### 2.2 Eri kulttuuriin sopeutuminen ja kulttuurisokki

Yksinkertaisuudessaan kulttuurienvälinen kohtaaminen tapahtuu, kun vieraasta maasta saapuva henkilö matkustaa uuteen kulttuuriympäristöön. Tämä tapahtuma pitää sisällään monia vaikuttavia henkisiä ja sosiaalisia tapahtumakulkuja. (Hofstede 1993, 229.)

Tämän seurauksena vieraasta maasta matkustava kokee helposti kulttuurisokin, joka on hyvin yleistä vierasmaalaiselle. Kulttuurisokkiin liittyy vahvasti perusarvomme, jotka ovat lapsuudesta asti omaksuttuja arvoja ja käyttäytymismalleja. Nämä arvot on sisäistetty hyvin varhaisessa vaiheessa, ja tämän takia ne ovat jokaisessa arkipäivässä tiedostamatta. Näitä arvoja ovat pinnallisemmat ja tietoiset kulttuurinilmenemismuodot kuten rituaalit, symbolit ja sankarit. Vieraasta maasta saapuva voi yrittää pyrkiä opettelemaan jossain määrin

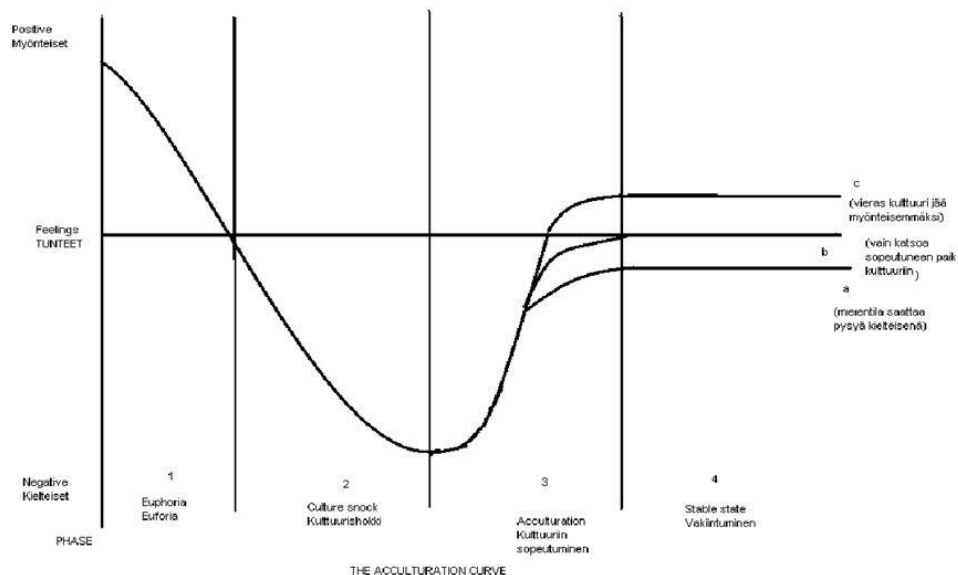
tietynlaisia rituaaleja ja symboleita uudesta kulttuurista. Moni ajattelee etukäteen, miten esimerkiksi tervehtiminen tapahtuu ja mitä sanoja käytetään tai miten lahjat annetaan oikein vieraan maan kulttuurissa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että pystyisi silti tunnistamaan tai etenkin tuntemaan kulttuurin keskiössä olevia arvoja. Vieraaseen kulttuuriin matkustamista voidaan verrata tavallaan henkiseen paluuseen lapsen tasolle ja yksinkertaisetkin asiat opetellaan aivan uudestaan. (Hofstede 1993, 229.)

Vaikka jokainen ulkomaille muuttava kokee kulttuurishokin jollain tavalla, kaikki eivät kuitenkaan koe kaikkia kulttuurishokin vaiheita yhtä vahvasti. Jotkut eivät koe ollenkaan joitain kulttuurishokin vaiheita ja jotkut vaiheet ulkomaille muuttava voi kokea monta kertaa. Kulttuurishokki itsessään on erilaisten tunteiden yhteissumma. Tällaisia tunteita ovat mm. hermostuneisuus, ahdistus ja vieraantumisen tunne, jotka kaikki johtuvat vieraassa maassa olemisesta ja kulttuuriin sopeutumisesta. Tämä on kuitenkin osa muutosprosessia. Halukkuus tehdä töitä näiden vaiheiden ohittamiseksi on ensimmäinen askel sopeutumiseen. (Internations 2021.)

### 2.2.1 Kulttuurisen sopeutumisen käyrä

Tässä osiossa haluttiin tuoda esille kaksi erilaista kulttuurisen sopeutumisen käyrää. Kulttuurin tutkija Geert Hofsteden kulttuurisen sopeutumisen käyrä on kolmenkymmenen vuoden takaa, mutta se sisältää edelleen ajankohtaista tietoa kulttuurin sopeutumisen vaiheista. Vertailtavaksi tuomme W-mallisen kulttuurinsopeutumisen käyrän, missä käydään läpi vaiheita myös kotiinpaluun kannalta.

## Kulttuurisen sopeutumisen käyrä



Kuva 2: Kulttuurisen sopeutumisen käyrä (Hofstede 1993, 300).

Kulttuurisen sopeutumisen käyrä kuvaa tilapäisesti uuden kulttuurin pariin matkustavan sopeutumismatkaa. Tämän kuvion pystysuoralle akselille on sijoitettu positiiviset ja negatiiviset tunteet ja vaak akselille puolestaan aika. Ensimmäisenä vaiheena on innostus uuteen maahan tutustumisesta ja matkustamisesta, jota voidaan kuvailla myös euforialla. Tämä vaihe on yleensä lyhyt. (Hofstede 1993, 300.)

Heti tämän perään tulee seuraava vaihe, eli kulttuurisokki. Tämä saapuu siinä vaiheessa, kun arki on lähtenyt käyntiin uudessa kulttuuriympäristössä. Kolmantena vaiheena ja tunnetilana tulee sopeutuminen. Tämä vaihe vie pisimmän ajan ja se alkaa, kun maahanmuuttaja alkaa pikkuhiljaa poimimaan opittua uudessa ympäristössään ja ymmärtämään ja omaksumaan joitakin paikallisia arvoja. Tähän vaiheeseen kuuluu myös uuteen sosiaaliseen verkostoon liittyminen ja itseluottamuksen kasvattaminen. (Hofstede 1993, 300.)

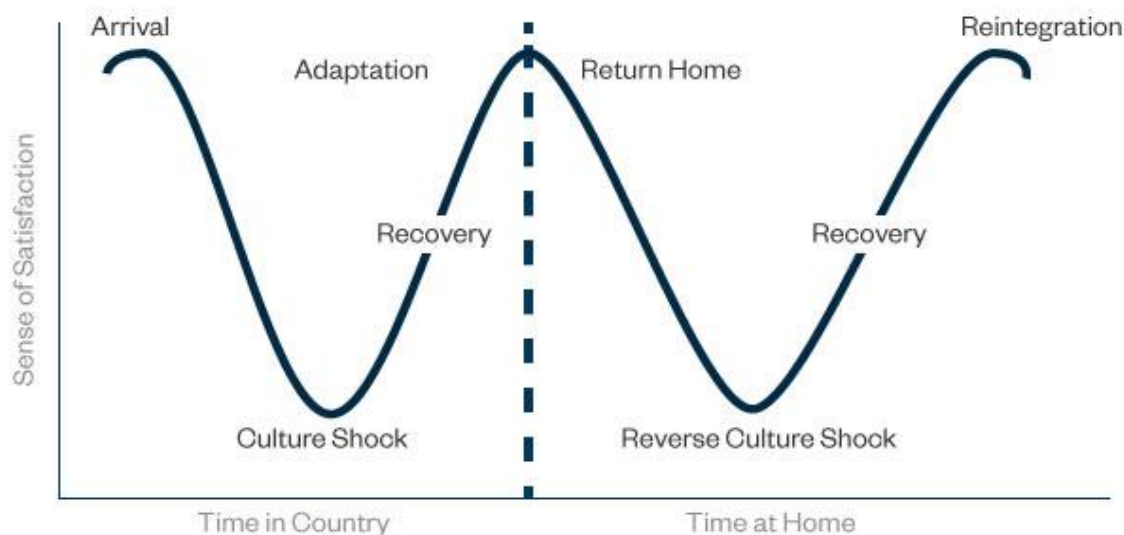
Neljäs ja viimeinen vaihe jakautuu kolmeen eri kohtaan (a,b,c). Jakautumien alkaa jo sopeutumisen loppuvaiheessa ja nämä vakiintuneen mielentilan eri vaiheet voivat olla (a) negatiivisia uutta kulttuuriympäristöä kohtaan. Tämä voi tapahtua, jos matkustava tuntee edelleen olonsa ulkopuoliseksi tai syrjityksi vieraassa kulttuuriympäristössä. Toisen vaihtoehdona on (b), että mieli ei ole muuttunut negatiiviseen tai positiiviseen suuntaan, eli mieliala on pysynyt samanlaisena ja tässä tilanteessa voidaan katsoa, että matkustaja on sopeutunut kahteen kulttuuriin. Viimeisenä vaihtoehdona (c) on se, että mieliala on muuttunut vain

positiiviseen suuntaan ja näin ollen matkailijaa voidaan kutsua uuden maan "alkuasukkaaksi". (Hofstede 1993, 300.)

Kuvion aikajänteen kuvaus on valittu satunnaisesti, mutta jo lyhyemmänkin ulkomaan ajanjakson jälkeen voi kokea kulttuurishokin eri vaiheita. Pidemmällä ajanjaksoilla olleet ovat kertoneet myös vuodesta tai sitä pidemmästä ajasta, ennen kuin heidän sopeutumisensa uuteen kulttuuriin on alkanut. (Hofstede 1993, 301.)

Välillä kulttuurisokkiin liittyy niin voimakkaat fyysiset ja psyykkiset oireet, että työ tai toimiesiointo pitää keskeyttää aikaisemmin. Joskus esimerkiksi ikävä on syypäänä paluuseen kotimaahan. Välillä paluun yhteydessä kokee käänteisen kulttuurisokin, kun joutuukin sopeutumaan kotimaansa kulttuuriin ja ympäristöön. Ulkomaille muuttavat henkilöt kokevat joskus kotiin palatessaan kuulumattomuutta kotimaansa kulttuuriympäristöön ja he palaavat takaisin maahan, jossa asuivat ulkomailla. Jokaiseen uuteen kulttuuriympäristöön liittyy aina jonkinlainen sokki ja ne ovat ympäristösidonnaisia. (Hofstede 1993, 301.)

Kohdemaassa odottaa aina tietynlainen kulttuureiden standarditapa, jolla vierailijoihin reagoidaan. Kummatkin osapuolet kokevat psykologisen reaktion, joka poikkeaa toisistaan hyvin paljon. Ensimmäisenä vaiheena onkin uteliaisuus, jota verrataan aiemman sopeutumiskäyrän euforiaan. Matkaajan jäädessä maahan ja yrittäessä toimia kulttuurin tavoin seuraa toinen etnosentrinen vaihe. Lähdetään vertaamaan vierailijaa oman kulttuurin tapoihin, joka monesti saattaa olla enemmän negatiivissävytteinen. Kun matkailijan kanssa onkin tekemisissä paljon, voidaan siirtyä seuraavan vaiheeseen, jossa huomataan, että ihmisiä pitää ymmärtää heidän erilaisten kulttuuristen tapojen lomassa. Tämä on esiaste monikulttuurisuuteen tai kaksikulttuurisuuteen. (Hofstede 1993, 301–302.)



Kuva 3: Kulttuuriin sopeutumisen käyrä 2 (InterExchange 2021).

Tämä kuva on toisesta niin sanotusta W-mallisesta kulttuuriin sopeutumisen käyrästä, missä kuvaillaan myös kotiin palaamisen vaiheita. Kuvan alussa vaiheet ovat samanlaisia kuin aikaisemmassakin käyrässä eli ensin saapuessa tulee innostus ja hyvä olo uutta kulttuuria kohtaan, jonka jälkeen seuraa kulttuurishokki. Kulttuurishokin jälkeen ihminen alkaa sopeutumaan uuteen kulttuuriin. Puolelta välissä on kotiinpaluun aika. Monet kokevatkin käänteisen kulttuurishokin kotiin palatessaan, kun he huomaavat, että he joutuvat opettelemaan uudestaan kotimaan kulttuurin tapoja. Tämä ei kuitenkaan tapahdu kaikille, vaan jokaisella on usein yksilöllinen kokemus siitä, miten voimakkaana he kokevat käänteisen kulttuurishokin kotiin palatessaan, vai kokevatko he sitä ollenkaan. Käänteisestä kulttuurishokista toipuu ajan kanssa ja henkilö pystyy integroitumaan takaisin alkuperäiseen kulttuuriinsa mutta tämäkin kulttuurishokin muoto on tärkeää tunnistaa, jotta sitä pystyy ymmärtämään. (InterExchange 2021.)

Usein kotiinpaluu ulkomailta on jopa vaikeampi kuin sinne lähteminen, kun ulkomailla on ollut pidemmän aikajakson. Tämä johtuu hyvin usein siitä, että kotiinpaluuseen ei osata valmistautua samalla tavalla. Harvoin kenellekään tulee yllätyksenä se, että lähtiessä uuteen maahan töihin kulttuurillisia eroavaisuuksia tulee väistämättä, mutta vähemmän puhuttu aihe on mahdollinen käänteinen kulttuurishokki kotiinpaluussa. Myös ulkomailla olon kesto vaikuttaa paljon kotimaahan takaisin sopeutumiseen. (Sinkkonen 2009, 169–170.)

Ulkomailla pitkän aikaa viettäneen on myös tärkeää varautua siihen, että kotimaassa moni asia on muuttunut. Ulkomailla oleva saa usein uusia ystäviä ja tuttavuuksia, mutta kannattaa muistaa, että niin käy myös kotimaahan jääville ystäville ja perheelle, sillä heidänkin elämänsä menee eteenpäin. Kotiin palatessa olisi tärkeää pystyä yhdistämään ”vanha

minä” eli se, joka olit ennen lähtöä ja ”uusi minä”, joka olet ulkomailla vietetyn ajan jälkeen. Monet kaipaavat jotain Suomesta ulkomailla ollessaan esimerkiksi ruokaa ja luontoa, mutta näitä tunteita tulee myös toisinpäin kotiinpaluun jälkeen. (Sinkkonen 2009, 171–172.)

Yksi asia mikä ei välttämättä tule enää kotiin palatessa niin luonnollisesti kuin voisi luulla on kieli. Jos henkilö on esimerkiksi tottunut puhumaan uudessa maassa englantia, hänestä voi tuntua oudolta puhua omaa äidinkieltä koko ajan. Oman äidinkielen puhumiseen kuitenkin tottuu taas nopeasti. Henkilö, joka on palannut omaan kotimaahansa voi myös tuntua tyytyväisyyden tunnetta ja käänteistä koti-ikävästä maahan, josta on palannut. Henkilö voi myös tuntea kriittisyyttä omaa kulttuuriaan kohtaan. Käänteiseen kulttuurishokkiin on hyvä valmistautua etukäteen ja kotiinpaluun jälkeen on tärkeää pitää yhteyttä niihin ystäviin, joita on saanut ulkomailla. (InterExchange 2021.)

Kotiinpaluu on erityisen hankalaa niille, joille se tapahtuu ennen aikaisesti. Kotiinpaluun takana voi olla muutenkin raskas aihe, esimerkiksi omat terveydelliset syyt tai lähiomaisten sairastuminen, ja tämän lisäksi kotimaahan palatessa tulee vielä kulttuurishokki kotiinpaluusta. Kulttuurishokki voi olla vielä raskaampi sen tapahtuessa yhtäkkiä, koska silloin ulkomailla asunut ei ole pystynyt valmistautumaan mieleltään paluuseen samanlailla. (Internations 2021.)

## 2.2.2 Kulttuuriin sopeutumisen apuvälineet nykypäivänä

Nykyisen teknologian kehityksen myötä on tullut uusia tapoja sopeutua uuteen kulttuuriin ja lievittää koti-ikävästä. Kännykät ja internet ovat muuttaneet ja helpottaneet ihmisten välistä viestintää. Internetistä pystyy etsimään tietoa muiden kokemuksista, asumisesta ja työskenntelystä ulkomailla. Myös koti-ikävästä helpottaa moni eri sovellus ja palvelu, joilla voimme olla läheisiin yhteydessä ja nähdä kameran välityksellä heidät maasta toiseen. Viestintä maiden välillä on todella helppoa, olit sitten missä tahansa. Erilaisia applikaatioita kommunikointiin tulee koko ajan lisää, ja ne tulevat helpottamaan tätä entisestään. Sosiaalinen media mahdollistaa myös läheisen matkassa olemisen joka elämän käänteissä, vaikka toisesta maasta käsin. (Hdtuotanto 2021.)

## 2.3 Kulttuurienvälinen viestintä

Lähtökohtana kulttuurienvälisessä viestinnässä on ymmärrys toisen toiveista ja tarpeista. Tarpeiden ja muiden toiveiden ilmaisuun on kuitenkin monenlaisia tapoja ja kulttuuriin liittyy myös viestintätavat, joilla ilmaistaan itseämme. Moni kommunikoinnin tapa on sanatonta ja näihin kuuluu muun muassa ilmeet ja eleet, miten pidämme taukoja puhuessamme, miten luomme katsekontaktia keskustelukumppaniin, kosketus ja kuinka käytämme tilaa

puhuessamme. Samanlaiset vuorovaikutustavat voidaan ymmärtää väärin eri kulttuurien välillä ja tästä voi syntyä mielipahaa ja väärinymmärryksiä. Tällaisia tilanteita ei kuitenkaan taitavinkaan kulttuuritietoinen viestijä voi välttää. Näiden tilanteiden välttämiseksi on hyvä ensin perehtyä oman kulttuurin viestintätapoihin ja näin verrata niitä uuden kulttuurin tapoihin. (Peda 2021.)

Yksi parhaista tavoista valmistautua ulkomaille lähtöön on opetella paikallista kieltä. Tämä vaatii harjoittelua ja paneutumista ammatilliseen sanastoon jo hyvissä ajoin ennen matkaa. (Hofstede 1993, 331.) Voidaan myös pohtia, pystyykö olemaan todella kaksikulttuurinen, jos ei ole myös kaksikielinen. Kielten sanat ovat symboleita eli kulttuurin pintakerrosta, jonka avulla siirrämme kulttuuria sanojen avulla. On myös sanoja, jotka tunnetaan muilla kielillä alkukielen mukaan. Esimerkkinä: sauna, geisha ja mafia. (Hofstede 1993, 305.)

Kieli vaikuttaa kulttuuriin ja ihmisten ajattelutapaan. Tämän takia usein sanotaankin, että jonkun maan kulttuuria ei voi ymmärtää, jos sen maan kieltä ei osaa puhua. Kielen kääntäminen toiselle kielelle saattaa olla välillä vaikeaa, koska kaikkia sanoja ei välttämättä voi kääntää suoraan. (Unkuri 2018.)

Käsitteet eri kulttuureissa käsitetään usein eri tavoilla esimerkiksi vapaus ja rakkaus. Tämä vaikeuttaa usein kulttuurienvälisiä viestintää, etenkin jos tätä ei oteta keskustelussa huomioon. Nykypäivänä kuitenkin nämä kielelliset erot alkavat kaventua, koska kirjallisuutta on saatavilla niin paljon ja usein myös monilla eri kielillä. Näin eri kulttuureista tulevat teokset alkavat levitä ja siten muuttamaan kieliä yhtenäisempään suuntaan. (Soldan 2015.) Sanonnan mukaan äidinkielellään ihminen ilmaisee mitä haluaa, mutta vieraalla kielellä vain sen minkä pystyy (Heinonen 2021).

## 2.4 Globalisaation vaikutus kulttuureihin

Kulttuurien globalisaatio on kehittynyt jo vuosikausia ja kehittyä edelleenkin. Esimerkiksi matkailu, populäärikulttuuri ja sosiaalinen media ovat vaikuttaneet siihen, että tunnemme muita kulttuureita paremmin. Jotkut ovat jopa sanoneet, että globalisaatio homogenisoi kulttuureita siten, että niistä tulee enemmän samankaltaisia ja jossain kohtaa kulttuureissa ei ole enää niin paljoa eroja. (Watson 2021.)

Kulttuurien homogenisoituminen tuo paljon mahdollisuuksia esimerkiksi kaupankäyntiin ja parempaan kulttuurienväliseen viestintään, mutta toisaalta se, että meillä on maailmassa paljon erilaisia kulttuureita, on myös rikkaus, joka saattaa kadota ajan myötä. Kulttuurien homogenisoituminen voi myös tarkoittaa monille oman identiteettinsä hukkaamista. (Unesco 2021.)

Globalisaatio on aiheuttanut sen, että maailma tuntuu meidän sukupolvellemme paljon pienemmältä, kuin mitä se on ollut esimerkiksi isovanhemmillemme. Nykyään on helppo pitää yhteyttä toiselle puolelle maailmaa internetin ja sosiaalisen median avulla ja viesti sinne kulkee sekunneissa, kun taas esimerkiksi 60-luvulla piti lähettää kirjeitä, jotka saapuivat perille vasta viikkojen jälkeen, jos edes saapuivat. Myös television myötä kaikki informaatio on tullut ihmisille paljon paremmin saataville, myös asiat, joita tapahtuu toisella puolella maapalloa. Koko maailma eli yhdessä Berliinin muurin sortumisen vuonna 1989 sekä WTC-tornien terrori-iskut vuonna 2001. Monet globalisaation vastustajat sanovat, että amerikkalaiset tv-sarjat ja elokuvat ovat vaikuttaneet negatiivisesti kauneuskäsityksiin, yksilöllisyyteen ja seksuaalisuuteen (Watson 2021.)

Pukeutumistyyli ja ruokakulttuuri ovat myös muuttuneet yhtenäisimmiksi globalisaation myötä. Esimerkiksi melkein missä maassa tahansa mies voi käyttää pukua ja kauluspaitaa melkein tilanteessa kuin tilanteessa. Ruokakulttuurikin on muuttunut globalisaation seurauksena ja nykyään melkein missä vaan voi saada pizaa, hampurilaisia, nuudeleita ja riisiä. Ruokaa ja juomaa tarjoavat yritykset esimerkiksi KFC, McDonalds ja Coca Cola ovat nykyään kaikkien tiedossa. (Watson 2021.)

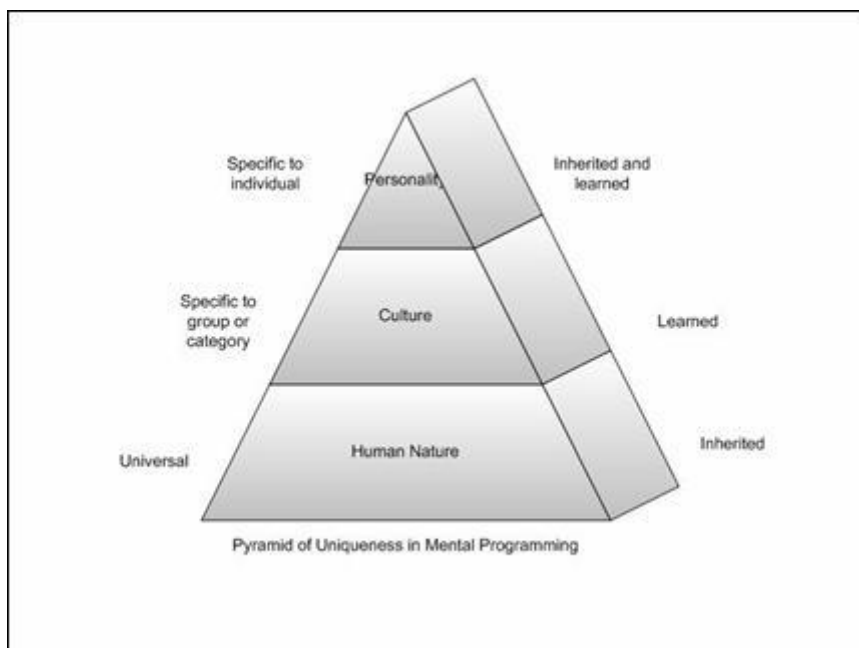
## 2.5 Kulttuurien vertailu

Maailmassa on n. 200 erilaista valtiota ja vielä sitäkin enemmän erilaisia kulttuureita. Tässä opinnäytetyössä valittiin kulttuurien vertailuun kolme erilaista mallia. Yksi on kuuluisan hollantilaisen kulttuurintutkijan Geert Hofsteden luoma ihmismielen ohjelmointikolmio. Toinen on englantilaisen kirjailijan Richard D. Lewisin kulttuurienvälisen viestinnän malli ja kolmas on Geert Hofsteden tekemä 6D-malli, jossa vertaillaan kulttuureita kuuden erilaisen dimension kautta. Miksi sitten on tärkeää vertailla kulttuureja ja mitä siitä oikein hyödyimme? Vastauksen tähän on kirjoittanut Richard D. Lewis kirjassaan "When Cultures Collide" (2006, 46). Sen mukaan kulttuurien tunteminen ja vertailu auttaa meitä ennustamaan ihmisten käytöstä, välttämään muiden loukkaamista, löytämään yhteisöllisyyttä ja yhdenmukaistaa käytäntöjä sekä saada selvyttä, miksi ihmiset toimivat miten toimivat.

### 2.5.1 Geert Hofsteden ihmismielen ohjelmointi

Tätä kulttuurintutkija Geert Hofsteden tekemää kolmiomallia kutsutaan nimellä ”Human mental programming” eli ihmismielen ohjelmointi. Kolmio koostuu kolmesta eri osasta. (Lewis 2006, 18.)

#### Human mental programming

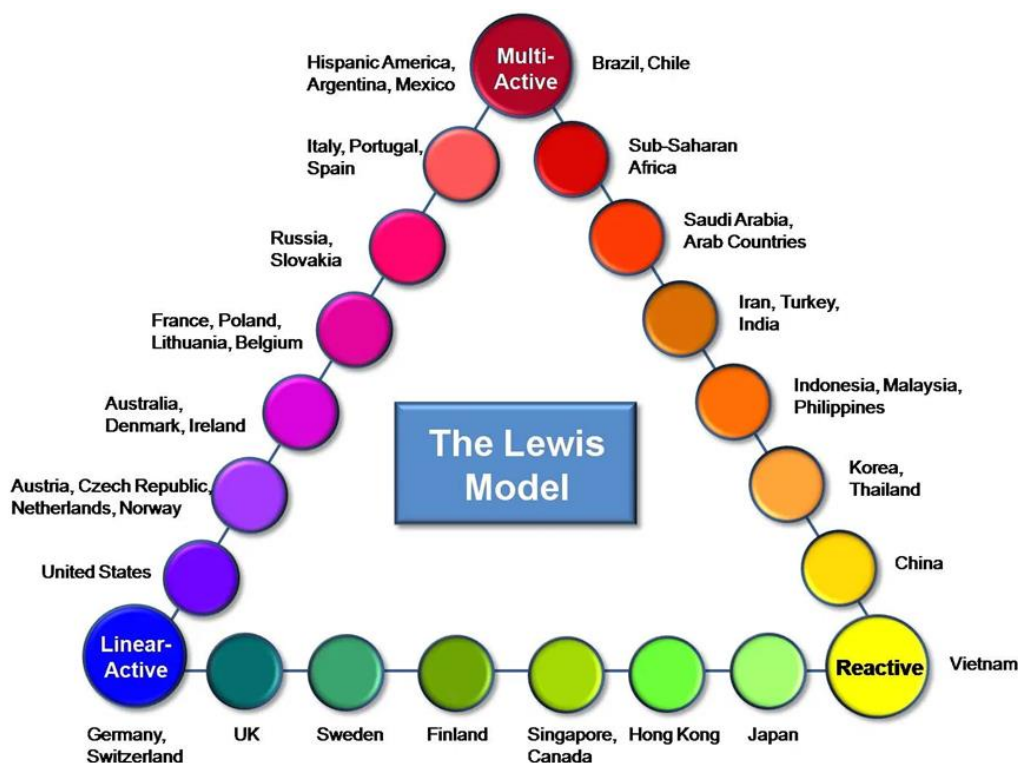


Kuva 4: Ihmismielen ohjelmointi (Ea-consulting 2019).

Kolmion alaosassa näkyy koko ihmiskunnalle yhteiset piirteet, joihin kuuluu esimerkiksi suvunjatkaaminen, hengissä pysyminen ja viha vääryyttä kohtaan. Kuvion keskimmäisessä palkissa on omasta kulttuurista saadut piirteet, jotka ovat opittuja vanhemmilta. Nämä ovat esimerkiksi erilaisia käyttäytymismalleja ja ne vaihtuvat ihmisillä kulttuurin mukaan. Kolmion kärjessä on jokaisen oma persoonallisuus, joka on kaikilla ihmisillä hieman erilainen. Siinä on sekä perittyjä, että opittuja ominaisuuksia. (Lewis 2006, 18.)

## 2.5.2 Richard D. Lewisin kulttuurienvälisen viestinnän malli

Richard D. Lewis on luonut kulttuurien välisen kommunikation mallin, mikä tunnetaan englanniksi nimellä ”The Lewis Model of Cross-Cultural Communication”. Tässä mallissa eri kansalliset kulttuurit jaotellaan kolmion eri sivuille heidän viestintätyylinsä perusteella. Kolmiossa on kolme kärkeä: multiaktiivinen, lineaariaktiivinen sekä reaktiivinen. (Lewis 2008, 274.)



Kuva 5: The Lewis Model (FoxHugh 2021).

### Multiaktiiviset kulttuurit

Multiaktiivisista kulttuureista tulevat ihmiset ovat usein ulospäinsuuntautuneita ja puheliaita, ja he pystyvät tekemään montaa asiaa samaan aikaan. Multiaktiivisista kulttuureista tuleville ihmisille ei ole kovin tyypillistä välittää sovitusta ajoista ja heille ne ovat usein joustavia. Heitä voisi myös kuvailla uteliaiksi sekä tunteellisiksi. Työelämässä he saattavat vaihtaa nopeasti suunnitelmia. Kommunikoitessa heille on tyypillistä keskeyttää muita puhujia, eivätkä he ajattele sen olevan epäkohteliasta. Vahvasti multiaktiivisia kulttuureita ovat mm. Espanja, Meksiko, Italia, Portugali, Argentiina ja Brasilia. (Lewis 2006, 33–34.) Multiaktiivisiin kulttuureihin kuuluville ihmisille suhteet, perhe ja tunteet ovat hyvin tärkeitä. He ovat erittäin empaattisia ja lämpimiä henkilöitä. (Lewis 2008, 274.)

### Lineaariaktiiviset kulttuurit

Lineaariaktiivisista kulttuureista tulevat ovat usein tehtäväorientoituneita ja järjestelmällisiä suunnittelijoita. He haluavat usein tehdä yhden tehtävän kerrallaan ja sen jälkeen edetä seuraavaan. Heidän viestintätyyliinsä on yleensä hyvin suora ja rehellinen. Keskustellessa muiden kanssa, heille on tärkeää, että yksi puhuu kerrallaan ja toiset kuuntelevat keskeyttämättä. Lineaariaktiivisista kulttuureista tuleville on myös tyypillistä sanoa mieluummin toisuus kuin olla diplomaattisia ja varoa toisten tunteiden satuttamista. (Lewis 2008, 274.)

Lineaariaktiivisille kulttuureille on myös tyypillistä erottaa yksityiselämä ja työelämä toisistaan ja heille ei ole niin tärkeää luoda liikekumppaneihin suhdetta työn ulkopuolelle. He pitävät yksityisyydestään. Multiaktiivisille kulttuureille he saattavat näyttäytyä hyvin hiljaisina. Vahvasti lineaariaktiivisia kulttuureita ovat mm. Saksa, Sveitsi, U.S.A, Itävalta ja Iso-Britannia. (Lewis 2006, 33–34.)

### Reaktiiviset kulttuurit

Reaktiivisia kulttuureita voi myös kutsua kuuntelijoiksi. He eivät usein osallistu keskusteluun heti, vaan kuuntelevat mieluummin ensin. Kuunnellessaan he keskittyvät todella siihen, mitä puhuja sanoo, sen sijaan, että he antaisivat mielensä vaeltaa muualle. He ovat introverteja ja usein jopa puhujan lopetettua, he eivät heti sano mitään, varsinkaan vahvoja mielipiteitä. He saattavat kysyä vielä lisäkysymyksiä, ennen kuin he kertovat mielipiteensä asiaan. (Lewis 2008, 274–275.)

Heille tyypillisiä piirteitä ovat myös hiljaisuus, kärsivällisyys ja täsmällisyys. Heillä on pelkoa kasvojen menettämisestä. He ovat myös hyvin ajattelevaisia ja he eivät käytä paljon kehonkieltä puhuessaan. Reaktiivisia kulttuureita ovat mm. Japani, Kiina, Taiwan, Singapore, Turkki ja Suomi. (Lewis 2006, 32–35.)

#### 2.5.3 Geert Hofsteden 6D-malli

Geert Hofstede on kollegoidensa avulla luonut 6D-mallin, joka kuvastaa eroavaisuuksia eri kansallisten kulttuurien välillä kuuden eri dimension kautta. Niiden nimet ovat ”Power distance”, ”Individualism”, ”Masculinity”, ”Uncertainty Avoidance”, ”Long Term Orientation” ja ”Indulgence”. (Geert Hofstede 2020.) Tässä osiossa peilataan opinnäytetyössä käsiteltäviä kolmea kulttuuria toisiinsa ja etsitään niistä eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia.

**Power Distance** eli valtaetäisyys tarkoittaa sitä, miten yhteiskunta suhtautuu hierarkiaan. Valtaetäisyys määritellään siten, kuinka yhteiskunnan ja kulttuurin instituutioissa ja organisaatioissa vähemmän valtaa omaavat suhtautuvat siihen, miten valta jakautuu.

Valtaetäisyys kuvaa kulttuurissa olevaa asennetta yhteiskunnassa vallitsevaan epätasa-arvoon. (Hofstede Insights 2020.)

**Individualism** eli individualismi tarkoittaa sitä, kuinka riippuvaisia yhteiskunnassa elävät ovat toisistaan ja ovatko heidän omakuvansa määriteltävissä termeillä ”minä” vai ”me”. Individualistisissa kulttuureissa ihmiset pitävät huolta itsestään ja heidän lähimmästä perheestään, kun taas kollektiivisissa kulttuureissa ihmiset pitävät huolta enemmänkin kokosuvusta sekä yhteisöstä ja saavat tästä vastineeksi lojaalisuutta. (Hofstede Insights 2020.)

**Masculinity** eli maskuliinisuus tarkoittaa sitä, arvostetaanko kulttuurissa eniten kilpailua, saavutuksia ja menestystä vai onko kulttuuri enemmän feminiininen, jossa yhteiskunnan arvot painottuvat enemmän muista välittämiseen ja elämän laatuun. Feminiiniseen kulttuuriin ei myöskään kuulu erottua joukosta. Maskuliinisuuden ja feminiinisuuden voi myös määrittellä sillä, että haluatko olla paras (maskuliininen) vai haluatko pitää siitä mitä teet (feminiininen). Tähän dimensioon kuuluu myös sukupuolten välinen tasa-arvo. Feminiinisissä kulttuureissa sukupuolten tasa-arvo toteutuu paremmin kuin maskuliinisissa kulttuureissa. (Hofstede Insights 2020.)

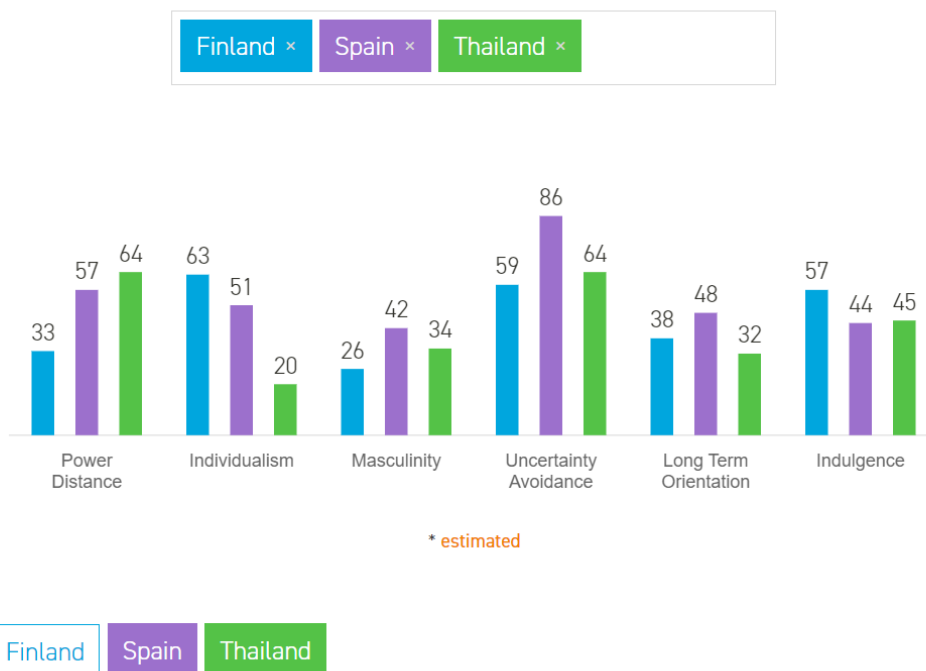
**Uncertainty Avoidance** eli epävarmuuden välttäminen liittyy siihen, miten kulttuurissa suhtaudutaan siihen, että tulevaisuutta ei voi koskaan täysin ennustaa etukäteen. Yritämmekö vaikuttaa tulevaisuuteen, vai vain antaa sen tapahtua omalla painollaan? Epävarmuuden sietäminen on aiheuttanut monissa kulttuureissa ahdistusta ja eri kulttuurit vastaavat tähän ahdistukseen erilaisilla tavoilla. Jotkut kulttuurit ovat kehittäneet erilaisia uskomuksia sekä instituutioita tuntemattoman uhan välttämiseksi. (Hofstede Insights 2020.)

**Long term orientation** eli pitkän aikavälin orientaatio kuvailee, kuinka kulttuurissa pidetään siteitä yllä menneisyyteen sekä samaan aikaan hoidetaan nykyhetken ja tulevaisuuden haasteita. Eri kulttuurit vastaavat näihin edellä mainittuihin hyvin erilaisilla tavoilla. Tässä ulottuvuudessa vähän pisteitä saaneet kulttuurit ovat normatiivisia kulttuureita. Normatiivisille kulttuureille on tyypillistä pitää kiinni perinteistä ja normeista sekä suhtautua muutokseen varauksella, kun taas paljon pisteitä saaneet kulttuurit haluavat panostaa esimerkiksi nykyaikaiseen koulutukseen, jotta he ovat varautuneet tulevaisuuden muutoksia varten. (Hofstede Insights 2020.)

**Indulgence** eli onko kulttuuri suopea vai pidättäytyväinen. Tämä ulottuvuus kertoo siitä, miten ihmiset suhtautuvat sosiaaliseen kanssakäymiseen ja siihen, miten ihmiset hallitsevat omia halujaan ja impulsejaan, jotka vanhemmat ovat lapsilleen opettaneet jo kasvatuksen yhteydessä. Meistä ei tule ”ihmisiä” ilman sosialisoitumista. Suopeiksi kulttuureiksi kutsutaan niitä, keillä on heikko kontrolli, ja ketkä toimivat paljon halujensa ja impulssiensa

mukaisesti, kun taas pidättäytyväisiin kulttuureihin kuuluvat ne, jotka eivät niitä paljoa ilmaise sosiaalisen kanssakäymisen yhteydessä. (Hofstede Insights 2020.)

### Esimerkki: Suomen, Thaimaan ja Espanjan vertailu 6D-mallin avulla



Kuva 6: Hofsteden 6D-malli: Vertailu (Hofstede Insights 2020).

Kuten kuviosta huomaa niin, valtaetäisyys (Power Distance) on kaikista alhaisin Suomessa ja Thaimaassa korkein. Espanjassa se on hieman yli puolivälin eli sielläkin on selvästi eroa Suomeen valtaetäisyydessä ja hierarkiassa. Individualismin (Individualism) kategoriassa Thaimaa jää selvästi alemmaksi kuin Suomi ja Espanja eli Thaimaa on heihin verrattuna paljon kollektiivisempi. Thaimaassa siis yhteisö on tärkeämpää, kun taas Espanjassa ja etenkin Suomessa keskitytään enemmän yksilöllisyyteen. Maskuliinisuuden (Masculinity) kohdassa taas Espanja on selvästi korkeimmalla, Suomi alhaisin ja Thaimaa heidän välissä. Siltikin kaikki tässä vertailussa olevat maat ovat selvästi feminiinisiä, jos vertaa koko maailmaan. Epätietoisuuden välttämässä (Uncertainty Avoidance) espanjalaiset ovat taas korkeimmalla, Suomi alhaisimpana ja Thaimaa näiden keskellä. Suomi, Thaimaa ja Espanja haluavat kaikki välttää epätietoisuutta. Seuraavassa kohdassa eli pitkän aikavälin orientaatiossa (Long Term Orientation) Espanja on Suomea ja Thaimaata vähän korkeammalla mutta kuitenkin kaikki maat ovat enemmänkin normatiivisia. Viimeisessä dimensiossa, jossa katsotaan maan suopeutta ja pidättäytyvää (Indulgence) Espanja ja Thaimaa

ovat lähes samassa kohdassa, kun taas Suomi on tässä korkeimmalla. Eli heihin verrattuna Suomi on hieman suopeampi, mikä tarkoittaa, että suomalaiset haluavat nauttia elämäänsä, kun taas Espanjassa ja Thaimaassa kulttuuri on pidättäväisempi.

### 3 SUOMALAINEN KULTTUURI

#### 3.1 Suomalaisen kulttuurin ominaispiirteitä

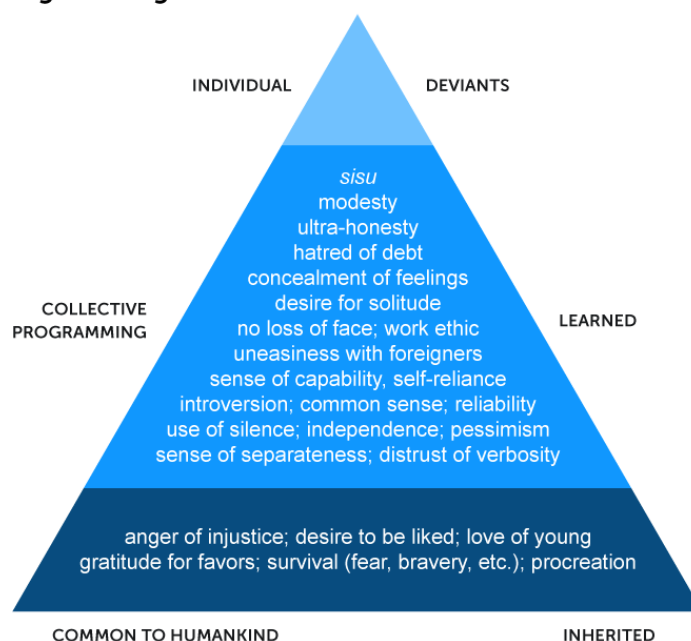
Suomi on maa Pohjois-Euroopassa ja se on pinta-alansa puolesta Euroopan viidenneksi suurin, mutta noin kolmasosa pinta-alasta on pohjoisen napapiirin yläpuolella ja siellä asuu vain erittäin pieni osa suomalaisista kovien sääolosuhteiden vuoksi. Suurin osa suomalaisista asuu Etelä-Suomessa Helsingin seudulla. Suomi kuuluu Euroopan unioniin ja Suomi on myös osa pohjoismaita. Suomi ei kuitenkaan kuulu Skandinaviaan niin kuin monet usein luulevat. Historiassaan Suomi on ollut Ruotsin ja Venäjän vallan alla, mutta onnistunut saamaan itsenäisyytensä vuonna 1917, ja ehkä tärkeimpänä Suomi on myös onnistunut säilyttämään itsenäisyytensä Neuvostoliiton kanssa käydyistä sodista huolimatta. (Mole 2003, 106–107.)

Suomalaiset arvostavat itsenäisyyttä ja vapautta. He ovat kovia tekemään töitä, eivätkä he anna helposti periksi. He ovat myös ujoja ja hiljaisia. Suomalaiset vaativat henkilökohtaista tilaa (n.1,2 metriä), jotta he tuntevat olonsa mukavaksi. Suomalaiset eivät lähes koskaan vaihda poskipusuja tai halauksia tuttaviansa kanssa. He ovat myös todella täsmällisiä ja usein jopa vähän etuajassa, joten suomalaisten kanssa pitää muistaa tulla tapaamisiin silloin kun on sovittu. Suomalaiset ovat rehellisiä sekä luotettavia. (Lewis 2006, 331–332.)

### 3.2 Ihmismielen ohjelmointi Suomen näkökulmasta

Tässä kuvassa on Geert Hofsteden luoma ihmismielen ohjelmointi -kolmio suomalaisten näkökulmasta. Kolmion alapuolella on kaikille ihmisille yhteiset piirteet ja kolmion keskellä on suomalaisille ominaiset piirteet, jotka he ovat oppineet vanhemmiltaan jo lapsesta asti.

#### Finnish Human Mental Programming



SOURCE: FINNISH HUMAN MENTAL PROGRAMMING - THE LEWIS MODEL OF CROSS-CULTURAL COMMUNICATION BY RICHARD D. LEWIS

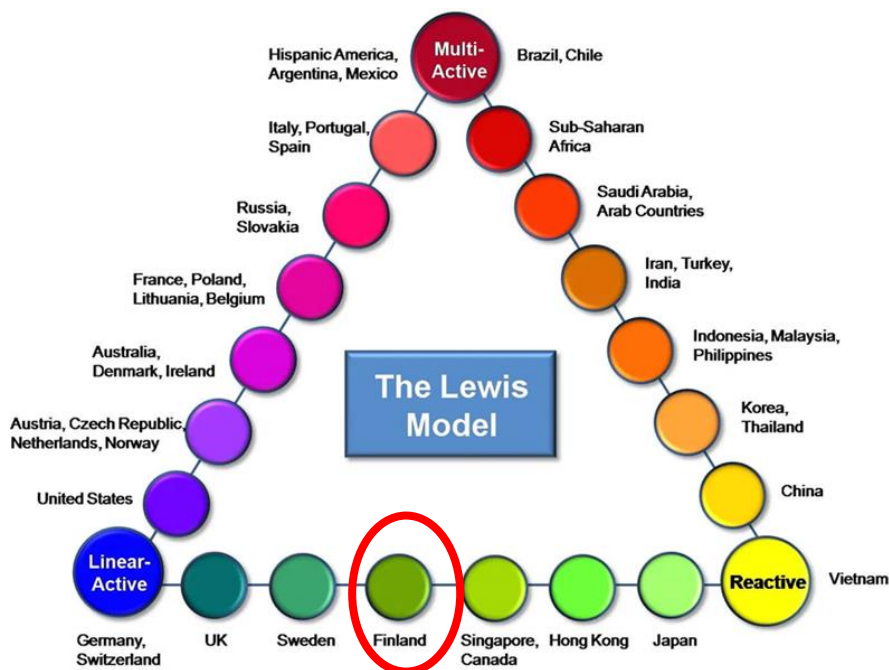
Kuva 7: Ihmismielen ohjelmointi: Suomi (Peters 2021).

Ylimpänä niistä on tietysti *sisu*, joka tarkoittaa päättäväisyyttä, rohkeutta, sinnikkyyttä ja lannistumattomuutta. *Sisun* avulla suomalaiset ovat historiassaan selvinneet monista heidän kohtaamistaan vaikeuksista esimerkiksi toisen maailmansodan aikana Neuvostoliittoa vastaan käydyistä talvisodasta ja jatkosodasta. Suomen mahdollisuudet näissä sodissa olivat hyvin pienet, koska Neuvostoliiton väkiluku oli n. 200 miljoonaa, johon verrattuna Suomi oli erittäin pieni maa. Neuvostoliitolla oli tietysti myös monta kertaa isompi armeija. Suomi hävisi sodan, mutta onnistui pitämään itsenäisyytensä ja jo pelkästään se oli suomalaisille suuri voitto. Suomalaiset ovat tämän vuoksi myös todella ylpeitä itsenäisyydestään, ja itsenäisyys on heille tärkeä arvo elämässä. Suomalaiset ovat myös nöyriä, eivätkä tykkää kehua itseään. Kolmion keskellä suomalaisille ominaisissa piirteissä on myös viha velkaa kohtaan, tarve omalle tilalle, terveen järjen käyttö, hiljaisuus ja luotettavuus. Suomalaiset vaikuttavat usein ujoilta, etenkin ulkomaalaisten kanssa. Hiljaisuudella ja ujoudella he

kuitenkin viestivät kunnioitusta toista osapuolta kohtaan, vaikka ulkomailta tulevat saattavat välillä ymmärtää sen tönkyeksi. (Lewis 2005, 58–61.)

### 3.3 Suomalaisen viestintätyyli

Richard D. Lewisin viestintämallissa Suomi kuuluu reaktiivisiin kulttuureihin, vaikka onkin myös hyvin lähellä lineaariaktiivisten viestijöiden päätä. Reaktiivisiin kulttuureihin kuuluvat kommunikoijat ovat usein hiljaisia, kunnioittavia ja hyviä kuuntelijoita. (Lewis 2006, 33.)



Kuva 8: The Lewis Model: Finland (FoxHugh 2021).

Suomalaiseen viestintätyyliin kuuluu puhuminen vain tarvittaessa. Japanilaisten tapaan suomalaiset eivät luota sanoihin. Suomalaiset arvostavat hiljaisuutta ja käyttävät sitä kommunikoinnissaan osoituksena kunnioituksesta. Heidän viestintätapansa on avoin ja suora. (Lewis 2008, 14.) Suomalaiset ovat yksiä maailman parhaista kuuntelijoista ja heille on jo lapsuudesta asti opetettu, että muiden päälle ei saa puhua. Suomalaiset eivät anna esityksen jälkeen paljoa palautetta, jos antavat ollenkaan. (Lewis 2008, 72.) Suomalaiset naiset ovat kuitenkin usein puheliaampia kuin suomalaiset miehet (Lewis 2008, 207). Suomalaisille hiljaisuus ei ole merkki epäonnistuneesta kommunikaatiosta, vaan se on osa heidän kommunikointitapaansa (Lewis 2006, 333).

### 3.4 Suomalainen työelämä

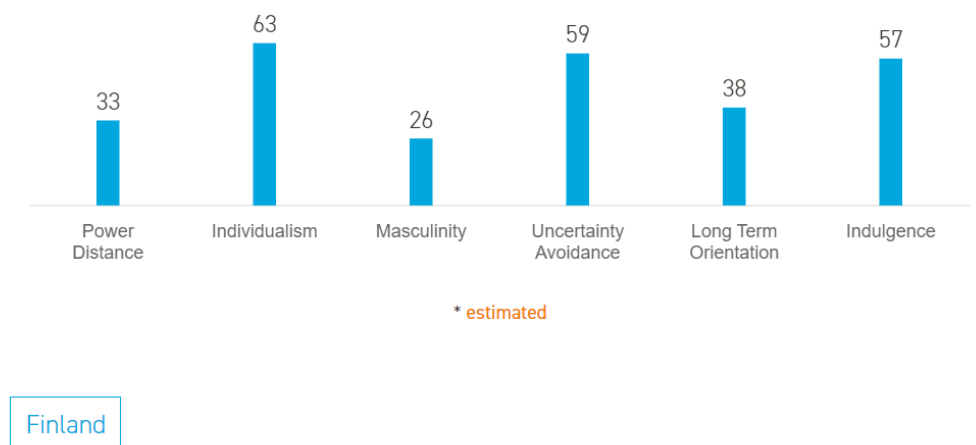
Työelämässä suomalaisille on tärkeää täsmällisyys ja tehokkuus. Suomalaiset kunnioittavat järjestelmiä ja menettelytapoja ja he hermostuvat, jos he kokevat, etteivät asiat ole täysin

hallinnassa. Johtajat olettavat työntekijöiden toimivan oma-aloitteisesti. Suomalaisissa yrityksissä on yleensä hyvin matala hierarkia ja esimiehiä puhutellaan heidän etunimillään. Suomalaiset eivät myöskään kehu turhaan ja kaikenlaista pröystäilyä vältetään, koska suomalaiset ovat nöyriä ihmisiä. Suomalaisten kanssa ei myöskään kannata odottaa small talkia ennen kokouksien aloittamista. He menevät mielellään suoraan asiaan, koska heidän mielestään se olisi ajan tuhlausta, eivätkä he ole small talkissa kovin hyviä. (Mole 2003, 108–111.)

Suomalaisten kanssa työskennellessä on tärkeää asettaa selkeät tavoitteet. Suomalaiset pitävät vastuunsaamisesta. Heitä ei myöskään kannata valvoa liian tarkkaan, koska he eivät pidä siitä. Suomalaiset työntekijät tulevat mieluummin itse esimiehen luokse, kun ovat saaneet työnsä valmiiksi. Tärkeimpiä vinkkejä suomalaisten kanssa työskentelyyn ovat ne, että ole avoin ja suora, älä puhu liian nopeasti tai korota ääntäsi, näytä kunnioitusta suomalaisia naisia kohtaan, näytä heille, että luotat, maksa velkasi nopeasti ja ole täsmällinen. Suomalaisten kanssa kannattaa välttää juoruilua, tuijotusta ja heitä ei kannata verrata venäläisiin. (Lewis 2006, 335.)

### 3.5 6D-malli: Suomi

Tässä käydään läpi Suomen pisteytyksiä 6D-mallissa ja sitä mitä ne kertovat suomalaisesta yhteiskunnasta ja työelämästä.



Kuva 9: 6D-malli: Suomi (Hofstede Insights 2020).

### **Valtaetäisyys (Power distance)**

Suomen pisteet tässä dimensiossa ovat 33. Se tarkoittaa, että Suomi kallistuu enemmän pienen valtaetäisyyden puolelle. Suomessa itsenäisyys ja oma-aloitteisuus työelämässä ovat tärkeitä ominaisuuksia, ja työpaikoilla on hierarkiaa enemmänkin käytännön syistä. Myös ihmisten tasa-arvo on tärkeää suomalaisessa yhteiskunnassa. Esimiehet luottavat työntekijöidensä osaamiseen ja kokemukseen ja työntekijät odottavat, että esimies kysyy myös heidän mielipiteitään asioihin. Suomalaiset eivät pidä kontrollista ja usein asenne esimiehiä kohtaan on rento ja heitä kutsutaan etunimellä. Kommunikointityyli Suomessa on suora ja kaikkia osallistava. (Hofstede Insights 2020.)

### **Individualismi/Kollektivismi (Individualism)**

Suomen pisteet tässä dimensiossa ovat 63, mikä tarkoittaa sitä, että Suomi on individualistinen yhteiskunta. Ihmisten oletetaan pitävän huolta itsestään ja perheestään. Individualistisissa yhteiskunnissa rikkomukset aiheuttavat itsetunnon laskua sekä syyllisyyden tunnetta. Työnantajan ja työntekijän suhde on usein sopimus pohjainen ja sen oletetaan hyödyttävän molempia osapuolia. Johtaminen tarkoittaa yksilöiden johtamista ja ylennysten tulee perustua yksilön ansioihin työssään. (Hofstede Insights 2020.)

### **Maskuliinisuus/Feminiinisyys (Masculinity)**

Tässä dimensiossa Suomi saa 26 pistettä, mikä tarkoittaa, että Suomi on feminiininen yhteiskunta. Feminiiniselle yhteiskunnalle on tyypillistä ajatus siitä, että tehdään töitä elääkseen, eikä eletä tehdäksemme töitä. Suomalaiset arvostavat tasa-arvoa ja solidaarisuutta yhteiskunnassa. Kaikenlaiset konfliktit pyritään ratkaisemaan neuvotteluiden ja kompromissien kautta. Feminiinisessä yhteiskunnassa arvostetaan joustavuutta sekä vapaa-aikaa. Tyypillistä on myös se, että ihmiset keskittyvät hyvinvointiinsa, eivätkä halua näyttää sosiaalista statustaan. Suomalaisessa työelämässä arvostetaan kannustavia esimiehiä. Suomalaisille sukupuolten välinen tasa-arvo on tärkeä asia. (Hofstede Insights 2020.)

### **Epätietoisuuden välttäminen (Uncertainty avoidance)**

Tässä dimensiossa Suomi saa 59 pistettä. Suomi kallistuu enemmän epätietoisuuden välttämisen puolelle. Suomessa pidetään säännöistä ja ollaan suvaitsemattomia epäsovinnaiseen käytökseen tai ideoihin. Tällaisissa yhteiskunnissa on yleensä emotionaalinen tarve säännöille, mikä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ihmiset pitävät kiireen tunteesta, he työskentelevät ahkerasti ja ajattelevat, että aika on rahaa. Suomalaiset ovat myös hyvin täsmällisiä. Epätietoisuuden välttämisen kulttuurissa on myös normaalia, että uusia innovaatioita ja uudistuksia vastustetaan ja turvallisuus sekä varmuus yhteiskunnassa ovat tärkeitä yksilöille. (Hofstede Insights 2020.)

**Pitkän aikavälin orientaatio (Long term orientation)**

Suomi saa aika alhaiset pisteet tässä dimensiossa (38), mikä tarkoittaa, että suomalainen kulttuuri on hyvin normatiivinen. Normatiiviselle yhteiskunnalle on tyypillistä, että asioissa halutaan saavuttaa absoluuttinen totuus. He arvostavat myös perinteitä, eivät säästä paljoa tulevaisuutta varten ja ovat keskittyneitä saavuttamaan nopeita tuloksia. (Hofstede Insights 2020.)

**Suopeus/Pidättäytyväisyys (Indulgence)**

Tässä dimensiossa Suomen pisteet ovat 57, mikä tarkoittaa sitä, että Suomi on hieman suopeen yhteiskunnan puolella. Yleensä näissä ns. suopeissa yhteiskunnissa on tyypillistä, että ihmiset haluavat nauttia elämästään ja pitää hauskaa. Heillä on yleensä positiivinen asia ja he ovat taipuvaisia optimismiin. Suomessa arvostetaan vapaa-aikaa ja sitä, että saa käyttää omat rahansa niin kuin haluaa. (Hofstede Insights 2020.)

## 4 ESPANJALAINEN KULTTUURI

### 4.1 Espanjalaisen kulttuurin ominaispiirteitä

Kun verrataan pohjois-eurooppalaisia tapoja Välimeren äärellä asuvien ihmisten tapoihin, ero on huomattava ja ristiriidat ovat helposti tunnistettavissa ihmisten keskuudessa. Esimerkiksi pohjoismaalaisten tavat ovat hyvin erilaisia ja tästä syystä heidän on erityisen vaikeaa ymmärtää näitä Espanjan kulttuurillisia tapoja. (Lewis 1995, 237.)

Espanjalaisten yksilökeskeisyys, sekä kurinalaisuuden välttely saa jopa muut latinalaisiin kulttuureihin kuuluvat henkilöt hätkähtämään heitä. Espanjalaiset tavat ja peruskäsitykset ovat monille eurooppalaisille vieras asia. Tyypillinen manana-käyttäytyminen on edelleen vahvasti osana espanjalaista käyttäytymistä. Asioiden siirtäminen ei ole laiskuutta vaan seurausta juurtuneesta käsityksestä, että asioiden lykkääminen ja pitkittäminen voi olla myös hyvin palkitsevaa. Tähän tapaan on voinut vaikuttaa vuodet arabien vallan alla. Arabien kanssa espanjalaisilta löytyy yhteisenä piirteenä myös ihmisten kanssa kommunikoinnissa käytetty koskettelun paljous, kuten poskisuudelmat, selkään taputtelu, kaikkien halailu, jos tätä ei torjuta. Samanlaista käyttäytymistä käytetään myös Etelä-Amerikassa. (Hofstede 1993, 238.)

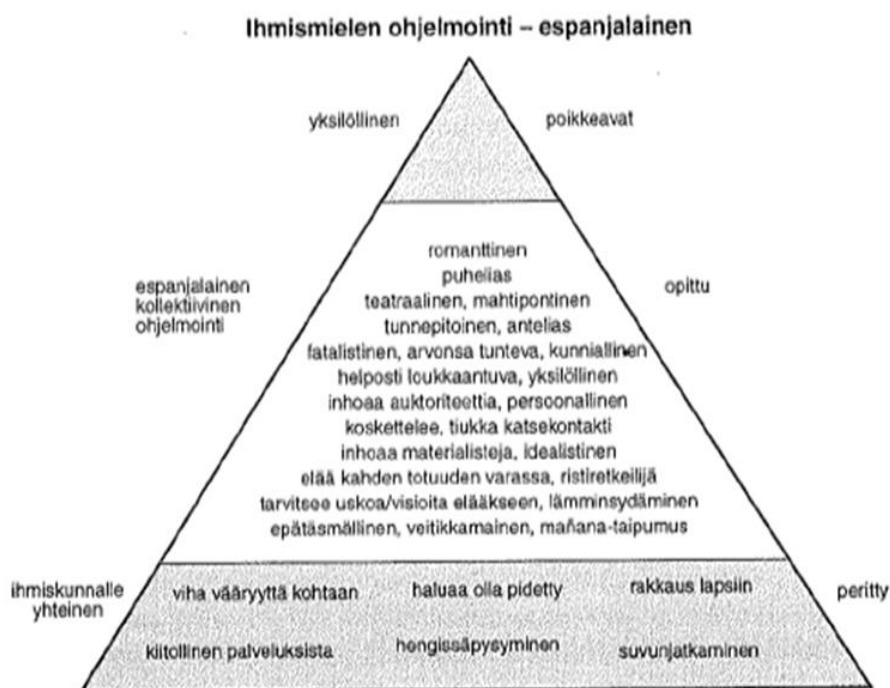
Perhe on espanjalaisille yksi tärkeimmistä asioista ja vaikeiden henkilökohtaisten ongelmien käsittely tapahtuu usein perheen kautta. Espanjalaiset asuvat myös usein lähellä perhettään itsenäistymisen jälkeen ja lapset saattavat asua vielä 30- ja 40-vuotiaana vanhempiensa luona, jos he eivät ole menneet naimisiin. (Cultural atlas 2021.)

Espanjassa vaatimattomuus on arvostettua. Ylimielisyyttä ei katsota hyvällä, eikä myöskään oman älykkyyden ja kykyjen korostamista. Espanjalaiset näyttävät vaatimattomilta verrattaessa ranskalaisiin tai italialaisiin, joilla on voimakas itsensä ilmaisutapa. Myös britteihin tai saksalaisiin verrattaessa, jotka ilmaisevat mielipiteensä hyvin vahvasti, espanjalaiset vaikuttavat jopa ujoilta ja epävarmoilta. Vierasta kieltä puhuessaan vaatimattomuus vain korostuu, kun he kokevat olonsa epävarmaksi puhuessaan kieltä huonosti. (Mole 2003, 288.)

Internations.org nettisivulla kerrotaan myös, että Espanjassa asuessa mukana tulee erilaisia säättöjä. Esimerkiksi siesta on vielä Espanjassa käytössä, mutta se on menettänyt alkuperäisen tarkoituksensa. Ennen tämä tarkoitti lepoaikaa ja nykyään espanjalaiset menevät pitkälle lounastauolle, hakevat lapset koulusta ja tekevät erilaisia tehtäviä mihin muuten ei päivällä olisi aikaa. (Internations 2021.)

## 4.2 Ihmismielen ohjelmointi Espanjan näkökulmasta

Tämä kolmiosainen kuvio kuvaa ihmismielen ohjelmoinnin kuviota Espanjan kulttuurin näkökulmasta. Se on jaettu kolmeen osaan.



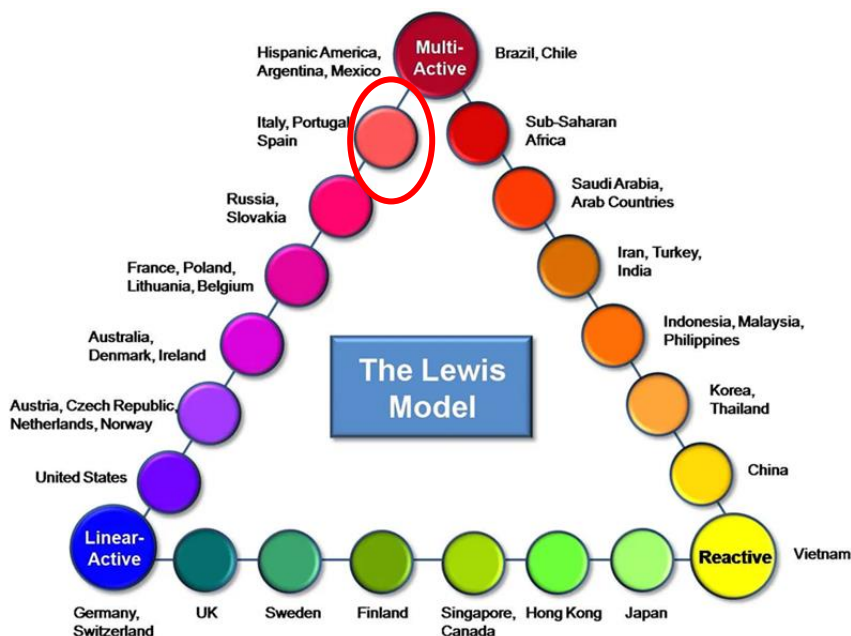
Kuva 10: Ihmismielen ohjelmointi - espanjalainen. (Lewis 1995, 238)

Espanjalaisilla, niin kuin kaikilla muillakin, pyramidin pohjalla on espanjalaisille ominaiset piirteet eli suvunjatkaminen, viha vääryyttä kohtaan, halu olla pidetty, rakkaus lapsiin, hengissä pysyminen ja kiitollisuus palveluksista. Keskellä pyramidia on nimenomaan espanjalaisille ominaiset piirteet, jotka he ovat oppineet vanhemmiltaan. Sieltä löytyy esimerkiksi romanttisuus, puheliaisuus, teatraalisuus, idealistisuus ja lämminsydämyys. Kolmion yläosassa on jokaisen omat persoonalliset piirteet. (Lewis 1995, 238.)

## 4.3 Espanjalaisten viestintätyyli

Espanjalaiset ovat multiaktiivisia ihmisiä ja heillä aikataulut sekä sovitut tapaamiset soteutuvat usein ja peruuntuvat tavanomaisesti. Tämä on varmastikin ensimmäisiä eroja, mitä monella tulee mieleen verrattaessa suomalaista kulttuuria Espanjan kulttuuriin. (Hofstede 1993, 237.)

Espanjalaiset ovat kommunikoidessaan isoeleisiä ja myös hyvin puheliaita. He ovat todella tunteikkaita ja haluavat tuoda esille ihmisrakkautensa ja hyväsydämyytensä. Suomalaisille tämä on vieraampaa ja he melkein välttelevät tällaisia tilanteita. Espanjalaisen luottamuksen voittamiseksi on tärkeää olla kärsivällinen ja kuunnella. (Hofstede 1993, 239.)



Kuva 11: The Lewis Model: Espanja (FoxHugh 2021).

Espanjalaiset itse ovat kovia puhumaan, mutta kuunteleminen onkin vaikeampaa heille. He menevät enemmänkin tunne edellä ja tosiasiat, sekä muiden esittelyt tai todistelut eivät kiinnosta heitä. Espanjalaiset tarkkailevat enemmän puhujan persoonaa ja persoonallisuutta. Tämän perusteella he tekevät päätöksiä haluavatko he pitkäaikaisesti olla tekemisissä puhujan kanssa. (Hofstede 1993, 240.)

Espanjalaiset itse ovat kovia puhumaan, mutta kuunteleminen onkin vaikeampaa heille. He menevät enemmänkin tunne edellä ja tosiasiat, sekä muiden esittelyt tai todistelut eivät kiinnosta heitä. Espanjalaiset tarkkailevat enemmän puhujan persoonaa ja persoonallisuutta. Tämän perusteella he tekevät päätöksiä, haluavatko he pitkäaikaisesti olla tekemisissä puhujan kanssa. (Hofstede 1993, 240.)

Richard D. Lewis kertoo kirjassaan "Cross-Cultural communication: A Visual Approach", että espanjalaiset eivät ole niinkään omistautuneita kuuntelijoita ja kiinnittävät hyvin vähän esityksessä sisältöön huomiota. Tämän sijaan espanjalaiset tarkkailevat esittäjää ja tiivistävät henkilön fyysisten piirteiden, tapojen ja keskustelutaitojen perusteella. Jos haluaa pitää espanjalaisen mielenkiinnon yllä yli 20 minuuttia niin mielikuvitusta tarvitaan todella. (Lewis, 2008, 66.)

Ongelmaksi voi tulla kielimuuri kohteessa. Espanjan kielen opettelua suositellaan ennen maahan menoa ja se on myös yksi helpoimmista kielistä opetella. Ulkomaalaisilla voi olla hankalaa löytää englannin kieltä puhuvaa paikallista matkustuskohteesta varsinkin, jos kohdekaupunki sijaitsee ulkopuolella isoimmista kaupungeista. (Internations 2021.)

#### 4.4 Espanjalainen työelämä

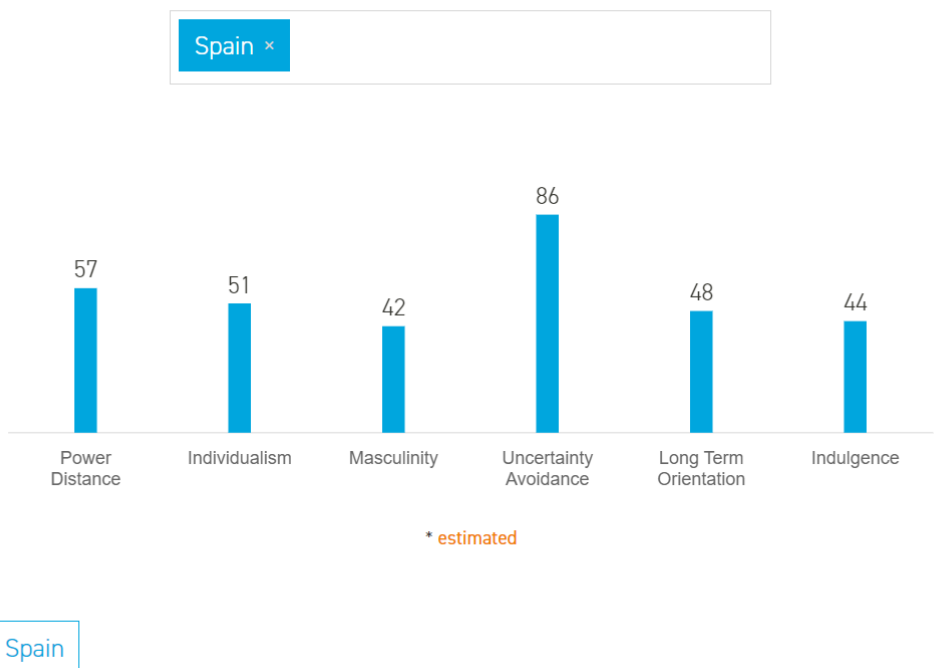
Työpaikan kokouksissa espanjalaiset ovat erittäin hyväsydämiä ja ystävällisiä. Vieraiden saapuessa he ovat myös hyvin vieraanvaraisia. Kaupankäyntitilanteissa taas heillä on tapana viivytellä ja kun pitäisi kertoa minkälaisia suunnitelmia he ovat saaneet aikaan, niin usein nämä ovat vasta alkutilanteissa olevia hahmotelmia, jotka eivät ole vielä ollenkaan selkeitä ja selviä. Heidän elekielensä on helppolukuista ja katsekontakti on hyvin tiivis. Johtajat ovat alaisia kohtaan hyväsydämiä, mutta myös hyvin johtavia ja näkevät itsensä holhoavina ja huolehtivina jokaista alaista kohtaan. Heikommassa asemassa olevien puolustaminen on kokoaikainen teema Espanjassa. Myös kunniaa koskevat kysymykset ovat herkkiä aiheita henkilökohtaisissa ja kansallisissa teemoissa. (Hofstede 1993, 240.)

Cultural Atlas.com sivustolla kerrotaan myös espanjalaisten tavoista kokoustilanteissa. Sivustolla kerrotaan, että tapaamisissa on jonkin verran Small talkia ja espanjalaiset tahtovat tuntea liikekumppaninsa ennen vakavampaa neuvottelua. He saattavat kysyä paljon perheestäsi ja henkilökohtaisesta elämästäsi. Nämä kysymykset saattavat tuntua liian suorilta ja henkilökohtaisilta. He myös olettavat kuulevansa samat kysymykset itseään koskien. Jos kokouksella on joku tietty agenda, niin tätä ei ehkä kannata olettaa noudatettavan, koska se ei ole espanjalaisilla tapana. Kannattaa pitää yhteyttä espanjalaisiin työkumppaneihin säännöllisesti. Omalla karismalla ja luonteella voi olla suuri vaikutus luottamukseen ja vaikutelman, minkä he saavat, ja se usein vaikuttaa heidän kanssaan tehtävään yhteistyöhön. (Cultural Atlas 2021.)

Johtajuuden ja statuksen käsityksiin on vaikuttanut läpi historian aristokratia ja hovi. Espanjassa on näkyvissä monia aatelistarvoja. Francon kauden jälkeen monarkian paluu otettiin vastaan ilomielin. Kuninkaan rooli on huomattavasti aktiivisempi politiikassa kuin muilla eurooppalaisilla monarkeilla. Jalosukuista johtajaa kohtaan espanjalaiset ovat tyypillisesti lojaaleja. Suomeen verrattuna Espanjassa johtajuus voidaan myöntää hyvin ristiriitaisia piirteitä omaavalle yksilölle. Tällaisia piirteitä omaava muun muassa nauttii johtajuudestaan, sekä osoittaa halveksuntaa työtä ja materialismia kohtaan. Suomessa näitä piirteitä ei kovin helposti ymmärretä. (Hofstede 1993, 239.)

## 4.5 6D-malli: Espanja

Tässä osiossa kerrotaan Geert Hofsteden luomasta 6D-mallista Espanjan näkökulmasta. 6D-malli on jaettu kuuteen eri dimensioon.



Kuva 12: 6D-malli: Espanja (Hofstede Insights 2020).

### Valtaetäisyys (Power distance)

Tässä dimensiossa Espanja saa aika korkeat pisteet (57), mikä tarkoittaa sitä, että Espanja on hierarkkinen yhteiskunta. Espanjalaiset hyväksyvät hierarkkisen järjestyksen, jossa jokaisella on oma paikkansa, eivätkä he halua kyseenalaistaa sitä sen enempää. Työpaikoilla hierarkia näyttäytyy siten, että työntekijät haluavat mahdollisimman paljon ohjeistusta esimiehiltään ja heidän mielestään hyvä esimies on ”määräilevä”. (Hofstede Insights 2020.)

### Individualismi/ Kollektivismi (Individualism)

Espanjan pisteet tässä dimensiossa ovat 51, mikä tarkoittaa sitä, että espanjalainen kulttuuri on enemmän kollektiivinen kuin individualistinen. Espanja ja Portugali ovat Euroopan ainoat maat, joissa on kollektiivinen kulttuuri, mutta jos vertaa Espanjaa Euroopan ulkopuolisiin valtioihin, niin se näyttäätyykin niihin verrattuna individualistisena. Espanjalaiset pitävät tiimityöskentelystä ja se on heille hyvin luonnollinen tapa toimia. (Hofstede Insights 2020.)

### **Maskuliinisuus/ Feminiinisyys (Masculinity)**

Espanja saa tässä dimensiossa 42 pistettä, joka tarkoittaa, että Espanja on aika lailla keskivaiheilla maskuliinisuuden ja feminiinisuuden välillä, eikä heidän kulttuurissaan ole tähän mitään selkeää linjaa. Espanjalaiset lapset ovat opetettu etsimään harmoniaa, ei ottamaan puolia asioissa tai erottautumaan joukosta. Espanjalaiset välittävät myös yhteiskunnan heikoimpien osapuolien oloista ja tuntevat heitä kohtaan sympatiaa. Työelämässä esimiehet haluavat myös kuulla alaistensa mielipiteet ja tehdä niihin perustuvia päätöksiä. Poliitikassa espanjalaiset kokevat, että on tärkeä ottaa päätöksentekoon mukaan myös vähemmistöjen edustajia, eikä vaalit voittanut puolue voi tehdä kaikkia päätöksiä yksin. (Hofstede Insights 2020.)

### **Epätietoisuuden välttäminen (Uncertainty avoidance)**

Tässä dimensiossa Espanjalla on hyvin korkeat pisteet (86). Espanjaa pidetään maailman toiseksi äänekkäimpänä maana ja kulttuurina. Ihmiset pitävät siitä, että joka asiaan on sääntöjä, muutoksesta tulee ylimääräistä stressiä, mutta samaan aikaan he haluavat välttää lakeja ja säännöksiä, jotka tekevät heidän elämänsä hankalammaksi. He yrittävät välttää myös kiistoja. (Hofstede Insights 2020.)

### **Pitkän aikavälin orientaatio (Long term orientation)**

Tässä dimensiossa Espanja saa 48 pistettä, joka tarkoittaa sen olevan lähellä keskiarvoa (50), mutta kuitenkin normatiivisen kulttuurin puolella. Espanjalaiset elävät hetkessä, eivät huolehdi paljoa tulevaisuudesta. Espanja on antanut maailmalle myös merkityksen ”fiesta”-sanalle, joka tarkoittaa suomeksi juhlaa. Espanjassa ihmiset haluavat nopeita tuloksia ilman viivästyksiä. Heillä on myös tarve selkeille rakenteille ja säännöille etenkin pitkällä aikavälillä. (Hofstede Insights 2020.)

### **Suopeus/Pidättäytyväisyys (Indulgence)**

Espanjan pistemäärä tässä dimensiossa on 44, mikä tarkoittaa sitä, että Espanja on enemmänkin pidättäytyväinen kuin suopea kulttuuri. Pidättäytyväisille kulttuureille tyypillistä on taipumus pessimistisyyteen ja kyynisyyteen. He eivät myöskään painota vapaa-aikaa niin paljoa kuin suopeammat kulttuurit. (Hofstede Insights 2020.)

## 5 THAIMAALAINEN KULTTUURI

### 5.1 Thaimaalaisen kulttuurin ominaispiirteitä

Thaimaa on 68 miljoonan asukkaan maa Kaakkois-Aasiassa. Thaimaan pääkaupunki on Bangkok ja thai on maan puhutuin kieli. Thaimaassa valtaosa asukkaista eli n. 95 % on buddhalaisia. Thaimaa on maailman suurin kumin vientimaa. Thaimaa on myös kuningaskunta. Kuningas on thaimaalaisille erittäin tärkeä, eikä häntä saa kritisoida. Kuninkaan kritisoinnista voi saada jopa vankeutta. (Albatros Travel 2020.)

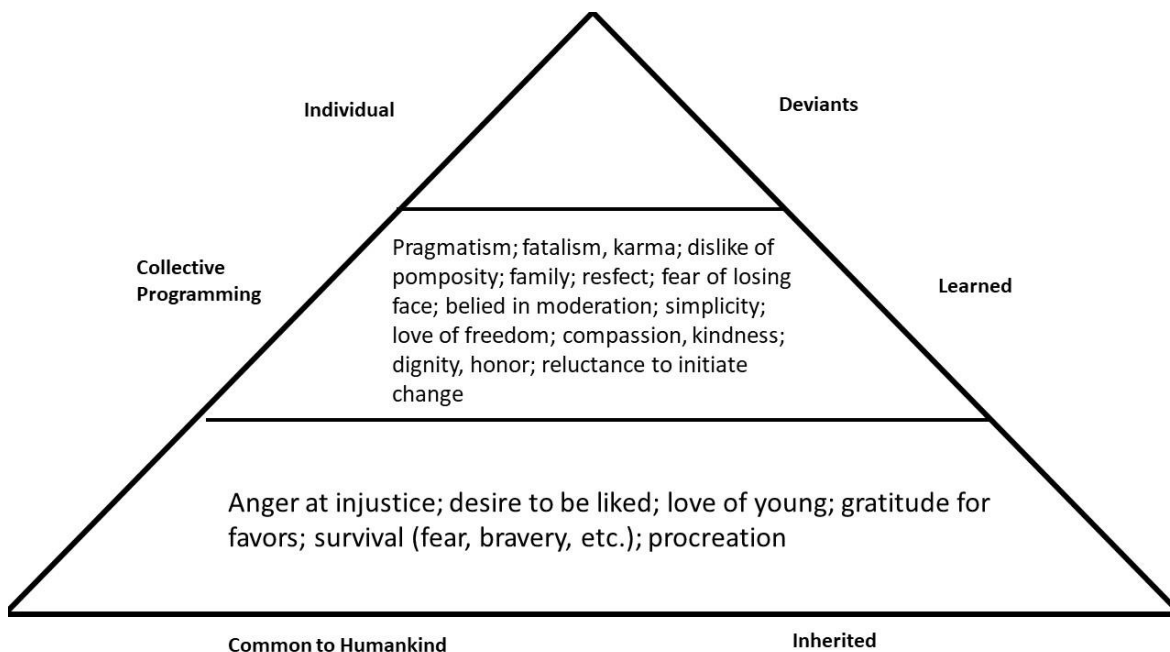
Albatros Travel-matkailusivuston mukaan thaimaalaiset ovat lähtökohtaisesti ystävällisiä ja hymyileväisiä. Heille on hyvin tyypillistä välttää riitoja ja konflikteja. He haluavat pitää rauhan yhteisössään. Malttinsa menettäminen tarkoittaa usein myös kasvojen menetystä, joten he eivät suutu helposti (tai ainakaan he eivät näytä sitä helposti ulospäin). Tämä asia on hyvä muistaa myös niiden ihmisten, jotka tulevat Thaimaahan työskentelemään. Thaimaalaiset eivät pidä koskemisesta ja etenkin pään koskeminen on erittäin epäkunnioittavaa, sillä heidän mielestään pää ja hiukset ovat ihmisen pyhää aluetta. Jalat ja etenkin jalkapohjat ovat thaimaalaisien mielestä ihmiskehon likaisin paikka, joten jalkapohjia ei ole soveliasta esimerkiksi osoittaa ihmistä tai Buddha-patsasta päin. Thaimaalaiset ottavat myös yleensä kengät pois, kun he menevät sisälle. Tämä on erityisen tärkeää muistaa silloin, kun on buddhalaisessa temppelissä. Pukeutumisen ei tule olla hirveän paljastavaa etenkään uskonnollisissa paikoissa kuten temppeleissä olkapäät ja polvet tulisivat olla peitettyinä koko ajan. (Albatros Travel 2020.)

Myös Richard D. Lewis kuvailee thaimaalaisia kirjassaan ”When Cultures collide” (2006, 459–461) ystävällisiksi ja hymyileväisiksi ihmisiksi, jotka haluavat pitää rauhaa yhteisössään ja välttää eripuraa ihmisten välillä. Hänen mukaansa thaimaalaiset haluavat kunnioittaa toisia ihmisiä ja he uskovat maltillisuuteen asioissa. He eivät myöskään pidä mahtipontisista eleistä vaan nauttivat enemmänkin yksinkertaisuudesta. Buddhalaisuuteen yleensä kuuluu halu sisäiseen rauhaan.

Thaimaalaisille perhe ja oma yhteisö on erittäin tärkeä ja heistä halutaan pitää parhaansa mukaan huolta. Thaimaalaiset arvostavat hyvää käytöstä, ovat kiltejä ja myötätuntoisia. Thaimaalaiset myös rakastavat vapautta ja itseasiassa thai tarkoittaa vapautta eli Thaimaa on suomennettuna vapaiden maa. He saattavat olla myös hieman haluttomia minkäänlaisen muutokseen, eivätkä he aina hyväksy länsimaalaista työetiikkaa. (Lewis 2006, 459–461.)

## 5.2 Ihmismielen ohjelmointi Thaimaan näkökulmasta

Tässä kuvassa on ihmismielen ohjelmointikolmio Thaimaan näkökulmasta. Kolmion alaosassa on ihmiskunnalle yhteiset piirteet esimerkiksi viha vääryyttä kohtaan, lisääntyminen ja selviytyminen. Kolmion keskeltä löytyy thaimaalaisille ominaiset piirteet.

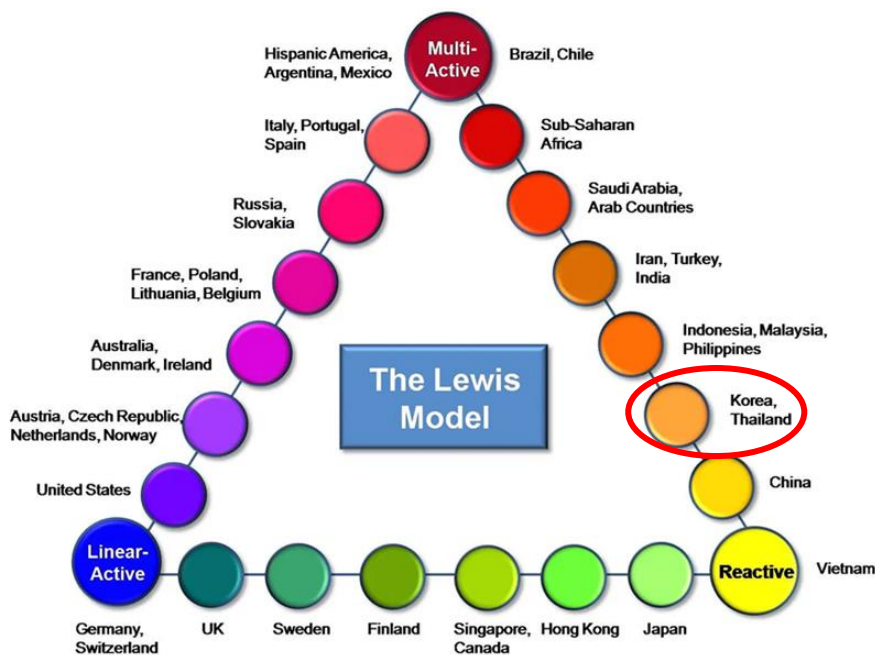


Kuva 13: Ihmismielen ohjelmointi: Thaimaa

Thaimaalaiset ovat hyvin käytännönläheisiä ja he uskovat karmaan. He ovat myös hyvin nöyriä eivätkä pidä mahtipontisuudesta. Perhe on thaimaalaisille hyvin tärkeä. He pelkäävät kasvojen menettämistä ja sen takia hyvät käytöstavat ovat heille tärkeitä. He eivät näytä mielellään mitään negatiivisia tunteita. Thaimaalaiset rakastavat vapautta. He arvostavat paljon myötätuntoa ja kiltteyttä. (Lewis 2006, 470.)

## 5.3 Thaimaalaisten viestintätyyli

Lewisin kulttuurienvälisen viestinnän kolmiossa Thaimaa on reaktiivisen ja multiaktiivisen kulttuurin välissä, mutta kuitenkin enemmän reaktiivisen puolella. Thaimaalaiset arvostavat ihmisiä, jotka pysyvät rauhallisina ja nöyrinä. Thaimaalaiset välttelevät epämieluisia totuuksia, eivätkä puhu mielellään omista henkilökohtaisista ongelmistaan. Heidän mielestään hymyllä voi korjata tilanteen kuin tilanteen. Thaimaalaiset ovat myös hyviä kuuntelijoita niin kuin reaktiivisille kulttuureille on ominaista. He eivät koskaan keskeytä puhujaa eivätkä anna mielellään mitään palautetta. Buddhalainen uskonto ei kannustaa kilpailuhenkisyteen, joten thaimaalaiset eivät ole yleisesti ottaen kovin kunnianhimoista kansaa. (Lewis 2006, 472–473.)



Kuva 14: The Lewis Model: Thaimaa (FoxHugh 2021).

Ulkomailta Thaimaahan tuleville on myös tärkeää tietää, että thaimaalaiset eivät puhu kovin hyvää englantia. Jotkut heistä saattavat puhua vähän, mutta sekin on hyvin yksinkertaista englantia ja joidenkin kirjainten ääntäminen on heille todella vaikeaa. (Morrison & Conaway 2007, 172.)

#### 5.4 Thaimaalainen työelämä

Thaimaassa on paljon korkeampi hierarkia kuin Suomessa ja he arvostavat johtajiaan paljon. Thaimaan suurin johtaja on tietysti heidän kuninkaansa Maha Vajiralongkorn eli hallitsijanimeltään Rama X. Thaimaan entinen kuningas Rama IX kuoli vuonna 2016 ja se oli vaikea paikka thaimaalaisille. He eivät ole vielä täysin hyväksyneet uutta hallitsijaansa, koska tämä on joutunut monenlaisien skandaalien keskelle (Korpela 2020). Siitä huolimatta kuninkaan kritisointi on erittäin paheksuttavaa ja tämä peilautuu myös thaimaalaisten tapaan ajatella muita johtajiaan. He uskovat, että korkea hierarkia on hyväksi sekä luonnollista ja jotkut ihmiset vain ovat korkeammalla kuin muut. Hyvä johtaja on sellainen, joka osoittaa myötätuntoa alaisiaan kohtaan. (Lewis 2006, 471–472.)

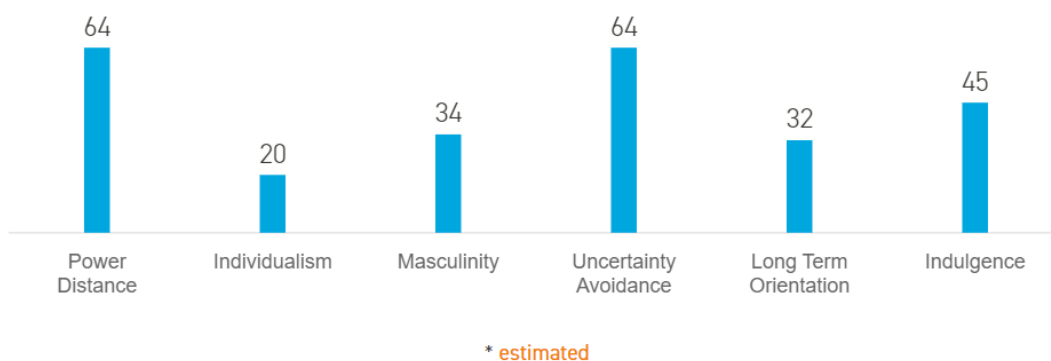
Johtajia kunnioitetaan, kun he ovat tilanteessa läsnä, mutta usein johtajan poistuessa tilanne muuttuu. Thaimaalaisten työtahti saattaa myös muuttua sen mukaan, onko johtaja/esimies samassa huoneessa vai ei. (Lewis 2006, 473.)

Thaimaalaisessa työelämässä on erittäin tärkeää välttää mitään konflikteja, jotta kaikkien kasvot säilyvät, eikä johtajien määräyksiä tai ohjeita saa koskaan kyseenalaistaa. Jos

haluaa tehdä thaimaalaisiin vaikutuksen, kannattaa opetella jotain heidän historiastaan sekä valtauskonnostaan buddhalaisuudesta. Heitä ei myöskään saa turhaan hoputtaa, koska he eivät pidä määrääjoista. (Lewis 2006, 473.)

## 5.5 6D-malli: Thaimaa

Tässä osiossa tutkimme thaimaalaisista kulttuuria Hofsteden 6D-mallin eli kuuden eri kulttuurisen dimension kautta.



Thailand

Kuva 15: 6D-malli: Thaimaa (Hofstede Insights 2020).

### **Valtaetäisyys (Power distance)**

Tässä dimensiossa Thaimaa saa 64 pistettä. Se on hieman alhaisempi kuin keskiarvo Aasian maissa, joka on 71 pistettä. Thaimaalaisessa yhteiskunnassa hyväksytään epätasaa. Heillä on komentoketjuja sekä protokollia, joita täytyy noudattaa. Työntekijät kunnioittavat heidän esimiehiään ja saavat tästä vastineeksi turvaa ja ohjausta. Tämä johtaa usein holhoavaan johtamiseen. Thaimaassa työntekijät suhtautuvat esimiehiinsä hyvin muodollisesti ja tiedonkulku on kontrolloitua sekä hierarkkista. (Hofstede Insights 2020.)

### **Individualismi/ Kollektivismi (Individualism)**

Thaimaan pisteet tässä dimensiossa ovat 20, joten Thaimaa on hyvin kollektiivinen maa. Tämä tarkoittaa, että he ovat hyvin läheisiä perheensä sekä koko suvun ja yhteisön kanssa,

sekä heille on tärkeää pitää heistä huolta. Jokaisella yksilöllä on tärkeä vastuu pitää huolta koko yhteisöstä. Säilyttääkseen harmonian yhteisössään, he välttävät vastustamista eivätkä käytä ”ei”-sanaa kovin usein. On tärkeää muistaa, että vaikka thaimaalainen sanoo ”kyllä” se ei tarkoita aina myöntävää vastausta. Vastustaminen thaimaalaisessa kulttuurissa johtaa usein kasvojen menettämiseen ja thaimaalaiset ovatkin hyvin tarkkoja siitä, etteivät he joudu häpäistyksi oman yhteisönsä edessä. Myös liike-elämässä thaimaalalaisten kanssa on välttämätöntä kehittää ammatillisen suhteen lisäksi henkilökohtainen suhde hyvin kärsivällisesti, jotta neuvottelut heidän kanssaan onnistuvat. (Hofstede Insights 2020.)

### **Maskuliinisuus/Feminiinisyys (Masculinity)**

Thaimaa saa 34 pistettä tässä dimensiossa ja tällä pistemäärällä thaimaalainen kulttuuri kallistuu enemmän feminiinisen kulttuurin puolelle. Thaimaalla on alhaisimmat maskuliinisuuspisteet keskivertoiseen aasialaiseen maahan verrattuna (53). Tämä tarkoittaa, että thaimaalaisessa kulttuurissa on vähemmän kilpailua muuhun Aasiaan ja jopa muuhun maailman verrattuna (maailman keskiarvo on 50). (Hofstede Insights 2020.)

### **Epätietoisuuden välttäminen (Uncertainty avoidance)**

Tässä dimensiossa Thaimaa saa 64 pistettä eli se on hieman yli keskiarvon (50) ja tämä tarkoittaa sitä, että thaimaalaiset haluavat välttää epätietoisuutta. Jotta he pystyisivät välttämään epätietoisuutta, heillä on tarkkoja sääntöjä, lakeja ja säännöksiä. He haluavat kontrolloida kaikkea, mitä voi kontrolloida sekä välttää odottamattomia tilanteita. He myös yrittävät välttää muutosta. Muutoksen tapahtuessa se täytyy olla koko yhteisön hyväksymä. (Hofstede Insights 2020.)

### **Pitkän aikavälin orientaatio (Long term orientation)**

Thaimaan pisteet tässä dimensiossa ovat 32. Tämä tarkoittaa siis sitä, että he ovat enemmän normatiivisia ja haluavat saavuttaa absoluuttisen totuuden. He arvostavat perinteitä, haluavat nopeita tuloksia, eivätkä säästä paljoa tulevaisuuden varalle. (Hofstede Insights 2020.)

### **Suopeus/Pidättäytyväisyys (Indulgence)**

Tässä dimensiossa Thaimaan pistemäärä on 45 eli se on keskellä ja tarkoittaa sitä, että thaimaalainen kulttuuri on sekä suopeaa että pidättyväistä (Hofstede Insights 2020).

## 6 TUTKIMUS

### 6.1 Tutkimuksen laatiminen

Kyselytutkimus laadittiin Webropol.fi-sivustolle. Kyselyä jaettiin eri sosiaalisen median kanaviin esimerkiksi Facebook-ryhmiin, joista tavoittaa Espanjassa ja Thaimassa työskennelleitä suomalaisia. Tämän lisäksi kyselyä lähetettiin tuttaville, joiden tiedetään työskennelleen kyseisissä maissa. Apuna vastaajien löytämiseksi on käytetty myös LAB-ammattikorkeakoulun yhteyksiä eri opiskelijoihin, jotka ovat käyneet esimerkiksi tekemässä työharjoittelunsa Thaimaassa tai Espanjassa.

Kysely on laadittu anonyyminä ja tähän peruste on se, että tavoite on saada kaikista tutkimuksen osa-alueista rehellisiä vastauksia erilaisissa asemissa olevilta palvelualan parissa työskenteleviltä suomalaisilta. Kysely oli avoinna Webropol.fi-sivustolla kahden viikon ajan ja loppua kohden vastauksia tuli monipuolisesti molemmissa maissa työskennelleiltä suomalaisilta.

### 6.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimustyyppi alkaa selkeytymään tutkimusongelman muodostamisen avulla. Tutkimustyyppit voidaan jakaa eri osiin. Se voi olla teoreettista, milloin tutkimuksen lähestymistapa on pohjautunut tieteenalan käsitteisiin. Jos tutkimus on empiirinen kuten tässä raportissa, niin se tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohteena on reaali maailman ilmiö. (Kangasharju & Majapuro 2005, 14.)

Empiirinen tutkimus on teorialähtöisiä tai aineistolähtöistä. Näiden kahden ero on se, että aineistolähtöisessä tutkimuksessa teoria tai malli on luotu empiirisen aineiston pohjalta ja puolestaan teorialähtöisessä tutkimuksessa teoria tai malli on luotu ennen empiirisen aineiston valintaa. (Kangasharju & Majapuro 2005, 14.)

Tutkimustyyppit eivät sulje toisiaan pois. Aina ei voida sanoa, että tutkimus on vain yhden tyyppistä vaan, siinä voi olla eri tutkimustyypeistä sisältävää tietoa. (Kangasharju & Majapuro 2005, 15).

Tutkimusmenetelmä tässä tutkimuksessa on kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen, eli tutkimusmenetelmä toisin sanoen on määrällinen sekä laadullinen. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on eri tavoin, kuten vertailemalla, selittämällä ja kartoittamalla tai ennustamalla saada selville ihmisiä koskevia asioita tai luonnonilmiöitä. Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on teoriaisuus ja mitattavat kohteet muodostuvatkin juuri teorian avulla. (Vilka 2014, 26.) Tähän Tarja Heikkilä (2014, 6–8) vielä lisäsi, että määrällisen tutkimuksen avulla

selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tämän avulla myös usein selvitetään asioiden välisiä riippuvuuksia tai kartoitetaan jo olemassa oleva asia, mutta syitä asioille ei kuitenkaan pystytä selvittämään. Kvantitatiivisen tutkimuksen tunnusmerkkejä ovat erilaiset lomakekyselyt, internet-kyselyt, puhelinhaastattelut ja myös havainnointi on systemaattisesti. Tämän lisäksi kokeelliset tutkimukset ovat myös yksi määrällisen tutkimuksen tunnusmerkki. (Heikkilä 2014, 8.)

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä vastaajille annetaan mahdollisimman vapaamuotoinen mahdollisuus kertoa omista kokemuksistaan (Tilastokeskus 2021). Tässä tutkimuksessa osaan kysymyksistä haluttiin antaa vastaajille mahdollisimman vapaat kädet, jotta heidän vastauksiaan ei johdateltaisi liikaa. Kvalitatiivinen menetelmä on hyvä, jos haluaa tutkia esimerkiksi yhteiskunnan erilaisia ilmiöitä (Tilastokeskus 2021).

Tutkimus on toteutettu kyselyyn pohjautuen. Kyselyllä kerätään aineistoa, missä kysymysten muoto on vakioitu. Tämä vakiointi tarkoittaa, että jokaisella vastaajalla on samanlainen kysely mihin he vastaavat. Kysymykset on sijoitettu kyselyyn jokaiselle samanlailla ja samassa järjestyksessä. Yksi haaste kyselyn laatimisessa on se, että osaa ajoittaa kyselyn lähettämisen hyvin. (Vilka 2014, 28.)

### 6.3 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Kyselyn tavoite on auttaa kyselymme vastausten avulla palvelualalla työskenteleviä työntekijöitä valmistautumaan ulkomaille töihin lähtöön. Ongelmana on, että vapaa-ajan matkustajille on paljon tietoa saatavilla kohdemaan kulttuuriin ja tapoihin liittyen, mutta ulkomaille töihin lähtijöille sitä ei ole kovin paljoa. Etenkin suomalaisena tiedon hankkiminen voi olla vaikeaa, koska monet ulkomaiset artikkelit ja kirjat, joissa kerrotaan uuden maan työkuultuuriin sopeutumisesta peilaavat amerikkalaiseen tai englantilaiseen kulttuuriin eivätkä suomalaiseseen. Kokemus esimerkiksi Espanjassa työskentelystä on kuitenkin erilainen suomalaiselle ja amerikkalaiselle. Kyselyn avulla halutaan saada selville työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia Thaimaassa ja Espanjassa esiintyneistä kulttuurieroista Suomeen verrattuna. Myös vastaajien kokemukset kulttuurishokista ja kotiin palaamisesta ovat osa tutkimusta.

### 6.4 Kyselyn rakenne ja kysymykset

Lähtökohtana kysymysten laatimiselle oli miettiä, miten ulkomaille matkustavat työntekijät hyötyisivät kysymyksistä eniten. Tavoitteena on saada rehellisiä mielipiteitä, ja tämän takia kyselyssä ei kysytä nimeä, sukupuolta tai ikää. Näitä kysymyksiä ei koettu tarpeelliseksi ottaen huomioon tutkimusongelman ja kyselyn tavoitteet. Tämän sijaan

taustatietokysymyksillä on tahdottu tietää missä maissa, kuinka kauan ja missä työtehtävissä vastaajat ovat työskennelleet.

Kysymykset 1–6 olivat oleellisia tutkimusongelman kannalta ja näissä keskityttiin vastaajien taustatietoihin. Taustatietoihin liittyviin kysymyksiin kuului, kummassa maassa vastaaja on työskennellyt ja minkälainen palvelualan työpaikka oli kyseessä. Sopeutuminen uuteen kulttuuriin voi olla eri kokemus, myös riippuen asemasta työpaikalla, joten työtehtäviä kysytään myös ensimmäisissä kysymyksissä. Työskentelyn kesto ulkomailla on myös tärkeä tieto ja on mielenkiintoista tietää, miten eri lailla uuteen kulttuuriin sopeutumisen on kokenut muutamana kuukauden harjoittelussa ollut työntekijä ja kuinka taas kymmenen vuotta maassa työskennellyt henkilö.

Kyselyn kysymykset 7–12 perehtyvät kulttuuriin sopeutumiseen maassa. Näihin kysymyksiin on laitettu enemmän avoimia kysymyksiä, jotta vastaajat pystyivät kertomaan kokemuksistaan laajemmin. Kysymykset ovat mahdollisimman yksinkertaisia ja helposti muotoiltuja kysymyksiä, jotta vastaajasta saadaan mahdollisimman paljon irti hänen omien kokemuksensa pohjalta. Kysymyksissä on keskitytty eroihin Suomen ja kohtamaan välillä.

Kysymykset 13–15 keskittyivät työpaikalla ilmenneisiin kulttuurieroihin. Kysymykset pidettiin avoimina, jotta vastaajat vastaavat avoimesti, omiin kokemuksiin peilaten. Työkulttuuriin liittyvät kysymykset on rajattu kolmeen kysymyksen. Kyselyssä kysyttiin, mitkä asiat uudessa työkulttuurissa työntekijä koki parhaimmaksi, mitkä vaikeimmaksi ja mitkä kulttuurierot nousivat suurimmiksi verrattuna suomalaiseseen työelämään.

Kysymyksissä 16–18 on kysytty vielä, kuinka vaikeaa kotiinpaluu oli vastaajalle. Aiheesta ei puhuta paljoa ja tämän takia se on haluttu tuoda tutkimuksessa esille. Viimeisenä on tahdottu antaa vapaa sana vastaajalle, jotta he saavat itse kertoa vinkkejä suomalaisille, jotka harkitsevat töihin lähtöä Thaimaahan ja Espanjaan.

## 6.5 Vastauksien kerääminen

Kyselyn avasi noin sata henkilöä. Vastaajia saattoi karsia avoimet kysymykset, jotka vievät enemmän aikaa vastata. Kyselyn myös aloitti 19 vastaajaa, mutta lopuksi 16 henkilöä vastasi kaikkiin kysymyksiin kyselyn loppuun asti.

## 6.6 Vastaajaprofiilit

**Vastaaja 1****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Rahoitus- ja turvallisuusalan yritys**Työtehtävät:** Asiakaspalvelu ja asiakaskäyntien varaaminen. Lainatarjouksien lähettäminen, sekä kyselyt, puhelinmyynti ja asiakastyytyväisyyspuhelut nykyisille asiakkaille. Turvallisuuslaitteiden ongelmanratkaisua.**Työskentelyn ajanjakso:** 5+ vuotta**Vastaaja 2****Työskentely maa:** Thaimaa**Työpaikka:** Sukellus- ja snorklausretkiä järjestävä yritys**Työtehtävät:** Erilaiset toimistotehtävät, rahaliikenteenseuranta, laskutus, asiakaspalvelu, eri myyntikanavien hallinta kuten verkkokauppa ja retkivarausten vahvistaminen. Tehtäviin kuului myös sukelluskaupan ylläpito ja tämän lisäksi tehtävänä oli avustaa eri retkillä.**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk**Vastaaja 3****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Contact center**Työtehtävät:** Yksikön päällikkö**Työskentelyn ajanjakso:** 6 kk - vuosi**Vastaaja 4****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Hotelli**Työtehtävät:** Vastaanotossa asiakaspalvelu, sisään- ja uloskirjautuminen, puhelut, varaukset lisäpalveluihin, muistoesineiden jakaminen asiakkaiden huoneisiin, passien dokumentointi, alueen ja yrityksen palveluista kertominen ja opastaminen hotellihuoneisiin.**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk

**Vastaaja 5****Työskentely maa:** Thaimaa**Työpaikka:** Oma hotelli**Työtehtävät:** Omistajan työtehtävät, eli kaikki mahdollinen.**Työskentelyn ajanjakso:** 5+ vuotta**Vastaaja 6****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Hotelli**Työtehtävät:** Järjestää ohjelmaa hotellin asiakkaille**Työskentelyn ajanjakso:** 1–3 vuotta**Vastaaja 7****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Lentoyhtiössä ja koulussa**Työtehtävät:** Lentokenttävirkaillija ja koulussa ohjaajana**Työskentelyn ajanjakso:** 5+ vuotta**Vastaaja 8****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Yksityinen hedelmätyöskentely**Työtehtävät:** Kansainvälisten assistenttien osasto**Työskentelyn ajanjakso:** 3–5 vuotta**Vastaaja 9****Työskentely maa:** Thaimaa**Työpaikka:** Kauppakamari**Työtehtävät:** Tapahtumien hallinnointi, nettisivujen päivittäminen, markkinointi ja erilaiset toimistotyöt**Työskentelyn ajanjakso:** alle 6 kk

**Vastaaja 10****Työskentely maa:** Espanja ja Thaimaa**Työpaikka:** Sukellusliike, ravintola ja lääkäriasema**Työpaikka:** Sukellusopas, ravintolapäällikkö, liiketoiminnan kehityspäällikkö**Työskentelyn ajanjakso:** 1–3 vuotta**Vastaaja 11****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Hotelli**Työtehtävät:** Asiakaspalvelu, tarjoilijan rooli ja varausten teko.**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk**Vastaaja 12****Työskentely maa:** Thaimaa**Työpaikka:** Ravintola ja hotelli**Työtehtävät:** Keittiöpäällikkö. Ruokatuotannon kehitys ja osavastuu keittiöstä.**Työskentelyn ajanjakso:** 1–3 vuotta**Vastaaja 13****Työskentely maa:** Espanja**Työpaikka:** Hotelli**Työtehtävät:** Asiakkaiden sisään- ja uloskirjaaminen.**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk

**Vastaja 14**

**Työskentely maa:** Espanja

**Työpaikka:** Hotellin ravintola

**Työtehtävät:** Tarjoilijan työtehtävät, eli aamiaisbuffetin hoito, tilausten ottaminen, pöytien kattaminen ja blokkaukset, annosten tarjoilu, juomien myynti, juomavaraston hoito jne.

**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk

**Vastaja 15**

**Työskentely maa:** Espanja

**Työpaikka:** operaattoriala ja asiakaspalvelu

**Työtehtävät:** Asiakaspalvelu ja esimiehen tehtävät

**Työskentelyn ajanjakso:** 3–5 vuotta

**Vastaja 16**

**Työskentely maa:** Espanja

**Työpaikka:** Hotellin baarissa

**Työtehtävät:** Päivisin altaan vieressä Snack Baarissa juomien ja ruuan tarjoilu. Iltaisin työskentely hotellin aulassa olevassa baarissa, missä oltiin tiskin takana tarjoilemassa/tekemässä juomia tai kiertelemässä pöytiä, joista kerättiin laseja, sekä otettiin juomatilauksia ja vietiin niitä pöytiin.

**Työskentelyn ajanjakso:** Alle 6 kk

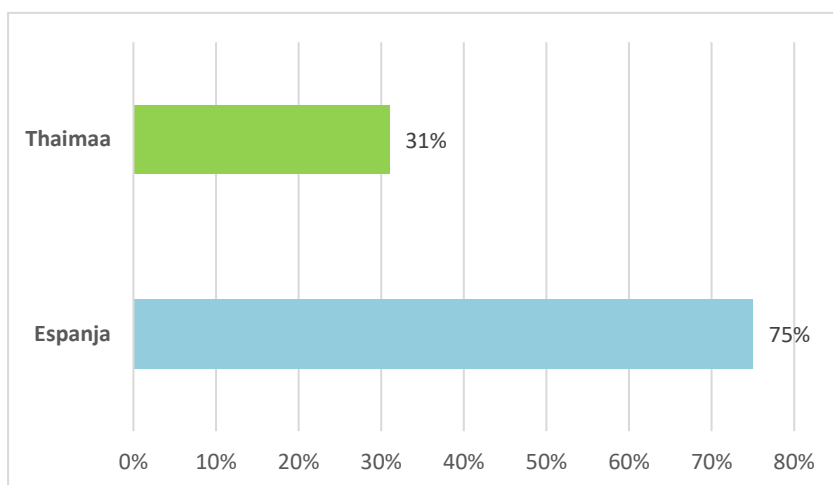


## 6.7 Vastausten analysointi

### 6.7.1 Vastaajien taustatiedot

Näillä kysymyksillä on haettu taustatietoa vastaajista liittyen ulkomailla työskentelyyn, kuten missä he ovat työskennelleet, minkälaisessa työpaikassa he olivat ja mitkä olivat vastaajien työtehtävät yrityksessä. Huomiona vastauksia tarkastellessa oli se, että vastaajien kokemukset olivat erilaisia sen mukaan missä asemassa he olivat työpaikalla. Vastaajia oli ollut kattavasti eri pituisilla ajanjaksoilla kohdemaissa ja oli mielenkiintoista nähdä, miten tämä vaikuttaa myös kokemukseen.

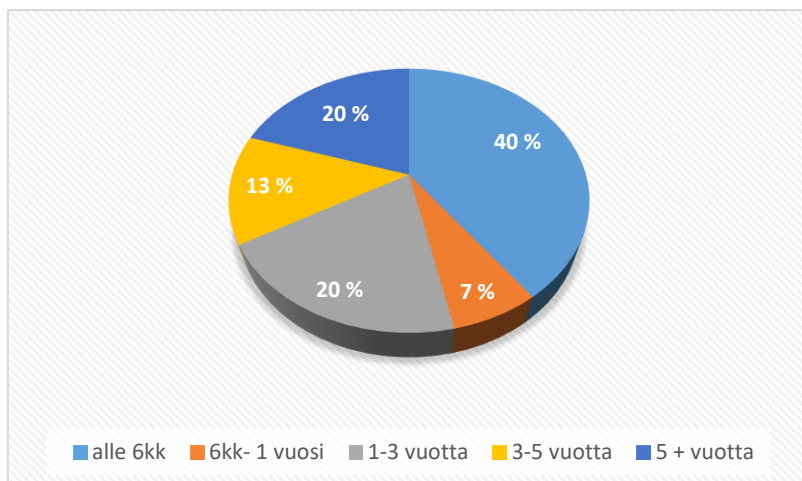
#### Missä maassa/maissa olet työskennellyt?



Kuvio 1: Vastaajien työskentelymaat

Kysymyksen vastausvaihtoehdoista Espanjan ja Thaimaan väliltä suurin osa oli työskennellyt Espanjassa. Vastaajia oli 16 ja vastauksia 17. Tämä tarkoittaa, että yksi vastaajista oli työskennellyt molemmissa maissa. Prosentuaalisesti 75 % vastaajista oli työskennellyt Espanjassa ja 31,25 % vastaajista Thaimaassa.

### Kuinka pitkän ajanjakson olet työskennellyt kyseisissä maissa?



Kuvio 2: Vastaajien työskentelyaika maassa

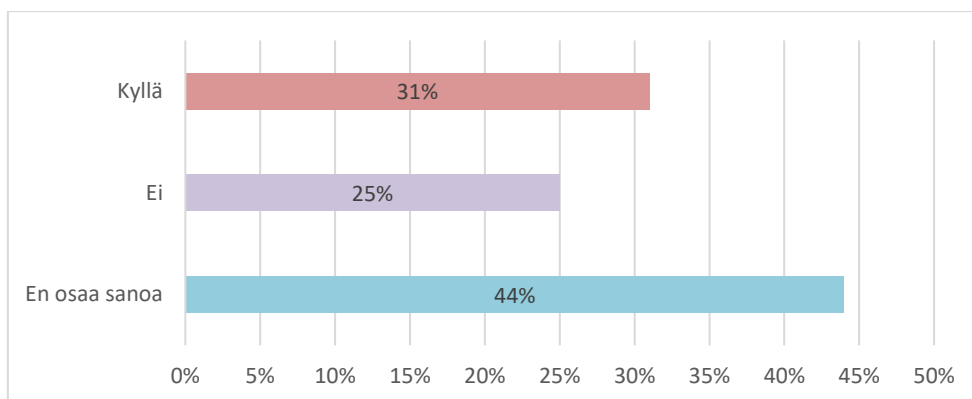
Vastausvaihtoehdoista kuusi vastaajaa, eli suurin osa vastaajista, oli työskennellyt alle 6 kk kohdemaassa. 6 kk - vuoden ajan kohdemaassa oli työskennellyt yksi vastaaja. 1–3 vuotta ulkomailla oli työskennellyt kolme vastaajaa ja puolestaan 3–5 vuotta oli työskennellyt kaksi vastaajaa. Tämän lisäksi kolme vastaajaa oli työskennellyt kohdemaassa yli viisi vuotta.

Kuvion mukaan prosentteina alle 6 kk kohdemaassa työskennelleitä oli 40 % vastaajista, 6 kk - vuoden 6,67 %, 1–3 vuotta 20 % ja 3–5 vuotta 13.33 %, sekä viimeisenä yli 5 vuotta oli työskennellyt 20 % vastaajista.

### Etsitkö etukäteen tietoa maan työ-, ja tapakulttuurista?

”En” vastauksia tuli yhteensä 8. ”En juurikaan” vastasi kolme henkilöä ja ”kyllä” vastasi 5 henkilöä.

### Oliko mielestäsi tietoa hyvin saatavilla?



Kuvio 3: Vastaajien kokemus tiedon saatavuuden helppoudesta

Kolmesta vaihtoehdosta eniten vastauksia seitsemällä vastauksella sai ”en osaa sanoa”. Seuraavaksi eniten vastauksia viidellä vastauksella sai ”kyllä” ja vähiten neljällä vastauksella sai ”ei”.

#### 6.7.2 Kulttuurierot kohdemaassa

Näillä kysymyksillä on saatu vastaajien kokemuksia kohdemaan kulttuurieroista verrattuna Suomen kulttuuriin. Monet vastaajat olivat sekoittaneet vapaa-ajalla huomatu kulttuurierot ja työpaikalla huomatu kulttuurierot keskenään. Tässä kyselyn osiossa tavoite oli saada vastaukset nimenomaan vapaa-ajalla esiintyneisiin kulttuurieroihin, koska työpaikalla esiintyville kulttuurieroille on tehty kyselyyn oma osio. Moni kysymys tässä osiossa on avoin kysymys, mihin vastaaja pystyi itse kirjoittamaan kokemuksiaan ilman liikaa johdattelua kyselyn tekijöiltä. Tämän periaatteena oli se, että tiettyihin kysymyksiin sai kattavamman vastauksen avoimella kysymyksellä, kuin monivalintakysymyksillä.

#### **Minkälaisia kulttuurieroja mielestäsi kohdemaassa oli Suomeen verrattuna?**

Thaimaassa työskentelevät huomasivat jonkun verran samanlaisia eroja, mutta kaikki vastaajat toivat esiin myös erilaisia huomioita. Vastaaja 2 nosti esille asiakaspalvelun lähikaupassa, mikä oli huomattavasti erilaisempaa kuin Suomessa. Asiakkailta ei kysytä tarvitsevatko he apua, vaan he kysyvät sitä itse tarvittaessa. Hän halusi myös tuoda esille kokemuksensa Thaimaan liikenteestä, missä vastaajan mukaan päti ns. ”viidakon lait”. Tasaarvon suhteen hän myös huomasi eroavaisuuksia. Thaimaalaiset olivat myös vastaajan mukaan suomalaisiin verrattuna huomattavasti avoimempia, ja heitä oli paljon helpompi lähestyä kadulla. Hymyileminen tuntemattomalle vastaan tulijalle oli myös luontevampaa Thaimaassa. Tinkiminen oli myös Thaimaassa hänen kokemuksensa mukaan suotavaa, mikä oli huomattava ero Suomen kulttuuriin.

Myös vastaajan 5 mukaan kulttuurieroista pystyisi kirjoittamaan kirjan, koska niitä oli niin paljon hänen mukaansa myös yrittäjän näkökannalta. Hän nosti esille myös, että maassa on tietynlainen kastijärjestelmä, josta myös vastaaja 2 toi esille oman kommenttinsa, kun paikalliset työntekijät kummeksuivat esimerkiksi työpaikan toimitusjohtajan kanssa keskustelua.

Uutena näkökantana vastaaja 9 toi esiin kulttuurieroista thaimaalaisen huolettoman ja erityisen rennon elämäntyylin. Maassa hänen mukaansa arvostettiin erityisesti hyviä käytöstapoja ja arvostus muita kohtaan korostui. Vastaaja 10, joka oli työskennellyt molemmissa maissa Thaimaassa ja Espanjassa, kertoi huomanneensa suurimmaksi erokseen kulttuurissa Thaimaan osalta byrokratian ja korruption.

Vastaaja 12 toi esille erityisesti Bangkokin, joka hänen mukaansa on suhteellisen eurooppalaistunut kaupunki, jossa näkyy hyvin länsimaalainen kulttuuri hyvin. Thaimaan kulttuuria hän kuvaili suhteellisen rauhallisena Suomeen verrattuna. Hän myös huomasi, että thaimalaiset työskentelivät kuusi työpäivää viikossa eikä thaimaalaisen vuosilomat ole mitään verrattuna suomalaisten tottumiin pitkiin lomiin. Vastaaja kommentoi myös terveydenhuollon olevan melko samanlainen kuin Suomessa. Huomiona hän kertoi vielä, että työttömille ei ole valtion maksamaa tukea. Perheen merkitys thaimalaisille korostui myös hänelle, ja hänen mukaansa perheet pitävät paljon tiiviimmin yhteyttä Thaimaassa.

Espanjassa työskennelleistä suurin osa korosti sitä, että aikatauluissa ei Espanjassa ikinä pysytä eikä mitään hoideta ajallaan. Kuitenkin vastaaja 16 toi esille nopeuden oleva kaiken avain työtehtävissä. Muutaman kerran myös vastaajien kesken nostettiin esille byrokratia Espanjassa. Vastaaja 1 kommentoi sairasloman hakemista todella hankalaksi prosessiksi. Sähköisiä järjestelmiä ei ole Espanjassa käytössä virastoissa eli kaikki paperit täytyi säilyttää ja kopioida sekä tämän jälkeen antaa eteenpäin. Hän myös korosti, että mikään asia ei hoidu yhdellä kerralla missään. Vastaajan kokemuksen mukaan lapset saivat tulla ravintoloihin mukaan öisin ja myös lasten puistoissa oli pubeja. Alkoholien juonnista vastaaja 15 kommentoi myös oman kokemuksensa. Hänen mukaansa espanjalaiset juovat päivän mittaan alkoholia ilman humalahakuista juomista.

Vastaajalle 3 jäi positiivisena kulttuurierona mieleen espanjalaisten ystävällisyys, mutta luotettavuudessa ja työmoraalissa ei ollut kehumista.

Uutena huomiona vastaaja 6 mainitsi paikallisten ja ulkomaalaisten jakautumisen eri ryhmiin. Tähän hän myös lisäsi, että kun hän tapasi miehensä, niin tämän seurauksena hänetkin hyväksyttiin paikallisten ryhmään. Vapaina olevat naiset pidetään ryhmän ulkopuolella.

Vastaaja 7 huomasi eroja työhyvinvoinnissa. Alhaisemmat palkat, työtunnit ovat pidemmät, työntekijöiden oikeudet ovat niukemmat ja palkkioita on myös vähemmän eli virkistymisiä ja työetuja ei juurikaan ole. Korkea-arvoisille työntekijöille puolestaan kuului runsaasti mukavuuksia, mutta tavalliselle työntekijöille ei. Esimerkkinä vastaaja kertoi, että pomolla oli ilmastointi huoneessaan, mutta vastaanotossa vain heikko tuuletin 35 asteen lämpötilassa. Vastaaja 8 lisäsi työkokemuksen kannalta Espanjassa hierarkian olevan edelleen hyvin näkyvissä. Olet numero työntekijöiden joukossa ja teitittelet ainakin ”ylemmän tason” työkaivereita. Kaikki kehitysideoita täytyy käyttää moniasteisen portaikon läpi. Mikään ei hänen mukaansa ole läpinäkyvää ja palkankorotus tapahtuu henkilökohtaisilla ominaisuuksilla eikä oman työpanoksen kautta.

### **Koitko uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaikeana?**

Asteikolla 1–5 suurin osa vastauksista oli puolivälin kohdilla ja keskiarvo vastauksille asteikolla oli 3,6. Asteikollamme 1 oli erittäin vaikeana koettu kulttuurinen sopeutuminen ja 5 puolestaan erittäin helppo sopeutumiskokemus. Kukaan ei valinnut 1 tai 2 vaihtoehtoa ja 3 valitsi puolet vastaajista 50 %, 4 vaihtoehdon 43,75 % ja muutama vastaaja valitsi 5 vaihtoehdon 6,25 %:lla.

### **Jos koit uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaikeana, mitkä asiat olivat mielestäsi vaikeimpia?**

Espanjassa työskennelleet vastaajat mainitsivat vaikeiksi asioiksi sen, että aikataulussa ei osattu pysyä, espanjan kielen opettelu ja erityisesti asioiden hoitamisen vaikeudet ilman paikallisen kielen taitoa. Mainintana vielä kommentoitiin, että moni asia avautui ulkomaalaiselle aivan toisella tavalla, kun paikallinen kieli oli hallussa. Vastaaja 15 myös mainitsi, että paikalliset eivät halunneet puhua englannin kieltä, vaikka osaisivatkin sitä puhua. Vastaaja 1 keksi omanlaisen ratkaisun kielimuurin osalta. Hän tuli toimeen suurimmaksi osaksi suomen kielellä, koska hänellä oli espanjan kielen taitoinen henkilö, jolle hän maksoi, että hän hoitaisi tällaiset kanssakäymiset, joissa paikallinen kieli oli etuna hänen puolestaan.

Vastaaja 4:lle suorapuheisuus oli vaikeaa espanjalaisessa kulttuurissa. Hänen mukaansa pomot olivat kaikkien yläpuolella ja muut työntekijät eivät olleet niin tärkeitä. Työpaikan osalta myös vastaaja 13 koki vaikeana hierarkian, naisten syrjimyksen ja jopa ahdistelun työpaikalla. Vastaaja 8:n mukaan myös epäolennaisia asioita korostettiin työtehtävissä ammattitaidon varjolla.

Thaimaassa työskennelleistä yksi vastaaja ei kokenut sopeutumista lainkaan vaikeana ja asioita erityisesti helpottaa oppi, että maassa eletään maan tavalla. Vastaaja 9 asui

puolestaan sellaisella alueella, missä oli suurimmaksi osaksi vain paikallisia, joten englannin kielen taitoisia oli vaikeaa löytää. Tämä ulkomaalaisena paikallisten seurassa oleminen toi myyjälle myös lähikaupassa jännittyneisyyden tunteen, koska niin pienessä kylässä paikalliset eivät välttämättä ole tottuneet ulkomaalaisiin, jotka puhuvat eri kieltä.

Thaimaalaisten laiskuus oli myös haitaksi sopeutumisen kannalta uuteen kulttuuriin vastaajalle 12. Asiat hoidettiin omalla tahdillaan ja niiden toteutus pitkittyi.

### **Mikä oli mielestäsi parhaita uudessa kulttuurissa?**

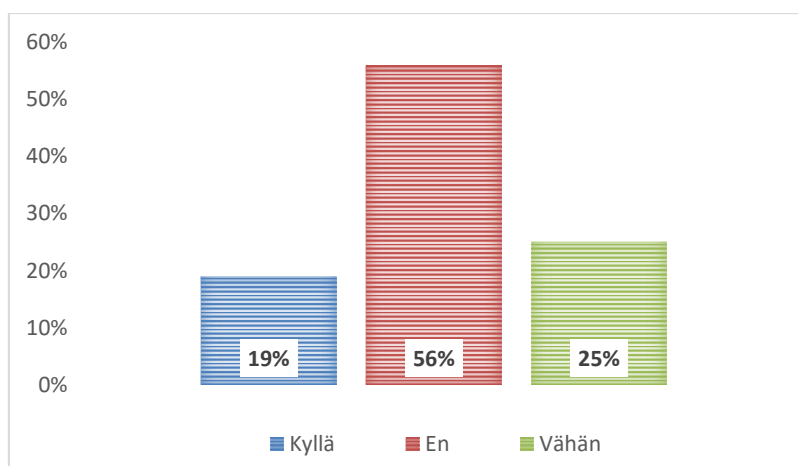
Suurin osa Espanjassa työskennelleistä koki parhaimmaksi puoleksi kulttuurissa uusiin ihmisiin tutustumisen. Ihmisistä kommentoitiin, että he ovat hyvin avoimia verrattaessa suomalaiseseen kansaan ja paikallisten ystävällisyys oli jäänyt mieleen positiivisesti Espanjassa työskentelystä. Sosiaalisuus oli myös vastaajalle 8 jäänyt positiivisesti mieleen ja hän mainitsi myös, että espanjalaisten joutilaiden kesellä pärjää suomalaisella työmoraalilla paremmin kuin hyvin. Työhöntulomarginaalit olivat myös hyvin joustavia, joten tämä jäi hänen mieleensä erityisesti. Ihmiset myös lähestyivät paljon rohkeammin ulkomaalaista kuin Suomessa ja vastaaja 15 kertoi myös, että työkavereiden kanssa ollaan kuin yhtä perhettä ja naapureita myös tervehditään.

Oman espanjan kielen kehittyminen oli paras puoli vastaajalle 14 ja tämä hänellä kehittyi erityisesti, koska sitä piti käyttää työarjessa mukana jatkuvasti. Tämän lisäksi vastaajalle kehittyi rutkasti vielä englannin kielen taitoa. Vastaaja 16 mainitsi lyhykäisyydessään, että erilaisuus oli kaikista parasta kulttuurin osalta. Hän piti myös paikallisesta erilaisesta työtavasta.

Thaimaassa työskennelleillä vastaajilla oli yhtenäinen mielipide parhaimmasta asiasta uudessa kulttuurissa: thaimaalaisten hyväsydämyisyys ja se, että aina tarvittaessa sai apua keneltä tahansa. Vastaaja 9 mainitsi myös, että paikallisilla ei ollut niin vakava elämäntilanne ja tämä oli positiivista huomata kulttuurierona. Vastauksissa mainittiin myös rentouden olevan parhaita.

Vastaaja 5 toi näkemyksensä myös buddhalaisesta uskonnosta. Tämä jäi hänelle erityisen vahvasti mieleen positiivisella tavalla ja hän myös mainitsi, että se ei ole läheskään niin tuomitseva uskonto, kuin kristinusko.

### Osaitko puhua yhtään paikallista kieltä muuttaessasi ulkomaille?



Kuvio 4: Paikallisen kielen osaaminen

Tähän osioon vastasi kaikki vastaajamme eli 16 henkilöä. Vastaajistamme 19 % kertoo, että he osasivat puhua paikallista kieltä, kun taas 56 % ei osannut puhua paikallista kieltä lainkaan. 25 % kertoo, että he osasivat puhua paikallista kieltä vähän.

### Kuinka tärkeäksi koit paikallisen kielen osaamisen kohdemaassasi?

Kysymyksessä piti vastata asteikolla 1-5 (1= en lainkaan tärkeäksi ja 5 = erittäin tärkeäksi) Vastaajien keskiarvo oli 3,4 eli vastaajamme kallistuvat sille puolelle, että paikallisen kielen osaaminen on tärkeää lähtiessä töihin ulkomaille, mutta ei kuitenkaan välttämätöntä.

#### 6.7.3 Työpaikalla esiintyneet kulttuurierot

Näiden kysymysten avulla oli tarkoitus saada esille vastauksia kulttuurieroista, joita vastaajat havaitsivat työympäristössä. Nämä kysymykset ovat myös suurimmaksi osaksi avoimina kysymyksinä, joihin vastaajat pystyivät itse kirjoittamaan vastauksensa.

### Mitkä olivat suurimmat kulttuurierot, joita huomasit työpaikallasi?

Vastaajat, jotka työskentelivät Espanjassa, toivat esille erilaisia seikkoja työpaikoiltaan ja kokemukset olivat myös suhteellisen erilaisia keskenään. Eroina tuotiin esille kuitenkin paikallisten työpaikalla laiskottelun ja asenteen, että he ovat "vain töissä". Tämä näkyi sen osalta, että työpaikalla he tekivät vain sen mitä omaan tehtävään kuului, eivätkä he tehneet yhtään mitään ylimääräistä. Työelämän hygieenisuus nousi myös esille negatiivisella tavalla.

Vastaajan 14 mukaan kommunikointi oli huomattavasti erilaisempaa kuin Suomessa sekä koskettelu puheen aikana oli erikoista ja työkavereita kutsuttiin myös ns. hellittelynimillä.

Kielimuurin mainitsi yksi vastaaja ja hänen mukaansa työn kautta oppi kuitenkin sellaisia sanoja, jotka helpottivat kommunikointia työntekijöiden kanssa.

Tämän lisäksi kaksi vastaajaa olivat työskennelleet suomalaisessa firmassa Espanjassa ja heidän kokemuksensa hieman poikkesivat muista. Vastaaja 15 kommentoi, että eroja ei juurikaan ollut. Hän oli huomannut suurimmat erot vasta seuraamalla paikallisten toimintaa ja huomannut heidän esimerkiksi tekevän erittäin huonolla palkalla töitä verrattaessa suomalaisiin työntekijöihin. Myös vastaaja 1 työskenteli vain suomalaisten kanssa. Hän mainitsi rentouden työpaikalla ja ymmärtäväisyyden erityisenä plussana kokemuksestaan.

Vastaaja 10 mainitsi myös tässä osiossa Espanjassa suurimpana erona olleen byrokratia, yleinen osaamattomuus ja korruptio. Tämän lisäksi hän mainitsi vielä välinpitämättömyyden kulttuurierona.

Thaimaassa työskennelleistä vastaajista kaksi työskenteli pohjoismaalaisessa yrityksessä, joten eroja ei hirveästi heidän osaltaan ollut. Vastaaja 9 kuitenkin mainitsi, että vaikka hän työskenteli suomalaisten kanssa, hän huomasi, että asiallinen pukeutuminen oli erittäin tärkeää ja työhön liittyvät tapaamiset olivat aina hienommissa paikoissa.

Thaimaalaisten kanssa työskennelleillä oli taas hyvin erilaiset kokemukset. Vastaaja 5 toimi yrityksen pomona ja hän kertoi, että jos yritti auttaa esimerkiksi siivoamisessa niin tämä otettiin paikallisten osalta loukkauksena vastaan ja pomon työskentelyä heidän tehtävissään koettiin epäsopivana. Erityisen tärkeää paikallisille oli, ettei kukaan ulkopuolinen nähnyt, että pomo auttoi työtehtävissä työntekijöitään.

Vastaaja 12, kertoi oman näkemyksensä ja mainitsi, että eroja löytyi myös Thaimaan sisällä Pohjois-, Keski- ja Etelä-Thaimaan sisällä. Hänen mukaansa thaimaalaiset ovat kuitenkin saamattomia, eivätkä he hoida aina asioita niin kuin niistä on etukäteen sovittu. Asioiden hoitaminen tapahtui vastaajan mukaan silloin kuin he jaksoivat ja siltä tuntui. Yllätyksenä hänelle tuli myös thaimaalaisten pitkät tauot työpäivän aikana.

### **Mitkä asiat koit vaikeimmiksi uuden maan työkultuurissa?**

Vaikeimmaksi asioiksi Espanjassa työskennelleet vastaajat kokivat työkultuurissa pitkät työpäivät ja vapaa-ajan vähäisyyden. Palkka oli myös huomattavasti alhaisempi kuin Suomessa työskennellessä. Huomiona maasta oli jäänyt myös se, että paikalliset nuoret aloittavat työntöön hyvin varhain ja töitä tehdään koko päivä. Työtahti oli myös muutaman vastaajan mielestä erittäin kova ja ensimmäiset viikot työpaikalla olivat todella uuvuttavia. Tähän vastaaja 16 vertasi, että Suomeen verrattuna sai tehdä kaksinkertaisen määrän työtä ja tämän takia myös väsyi helposti. Tähän kuitenkin tottui, kun asiat alkoivat sujua rutiinilla ja työtehtävät alkoivat luistamaan.

Vastaaja 13 toi esille oman näkemyksensä maasta introvertin näkökannalta. Hänen mukaansa paikallinen läheinen kommunikointitapa ja tuttavallisuus ajoittain jopa ahdisti häntä työpaikallaan.

Järjestelmällisyydestä ei ollut tietoaakaan vastaajan 3 mukaan ja turha byrokratia oli erittäin vaikeaa hänelle. Myös vastaaja 10 mainitsi, että kaikkein vaikeinta hänellekin oli byrokratia.

Thaimaassa työskennelleiden vastaajien kesken tuli hyvin erilaisia vastauksia. Tähän kysymykseen saimme kolmen Thaimaassa työskennelleen vastaajan mielipiteen ja näihin kuului esimerkiksi vastaajan 2 kokemus, että kaikki ei ole aina niin helppoa. Moni asia mikä sovi-taan, ei välttämättä pidä, ja asialle ei voi tehdä muuta kuin sopeutua siihen ja keksiä uusi ratkaisu tilanteelle. Jos alkaa olemaan negatiivinen ja raivoamaan, niin ei saa taatusti mitään aikaiseksi Thaimaassa. Tämän seurauksena joutuu ennemminkin ongelmiin hänen mukaansa.

Vastaaja 5 koki vaikeaksi sen, kun yritti opettaa helpomman ja uuden tavan tehdä jotakin asiaa, niin sai takaisin vain ihmettelevän ilmeen ja asenteen. Periaatteena thaimaalaisilla oli, että jokin asia on vain tehty aina tietyllä tapaa ja he tulevat myös tekemään aina sen sillä tavalla.

Molemmissa maissa olleena vastaaja 10 mainitsi Thaimaan kohdalla myös vaikeaksi byrokratian ja viranomaisten mielivallan.

Bangkokin kokemuksestaan vastaaja 9 koki vaikeana ruuhka-ajat liikenteessä ja työpaikalla häiritsevintä oli viestinnän vähäisyys.

### **Mikä uudessa työkuulttuurissa oli parhaita?**

Espanjassa työskennelleiden yhteiset parhaimmat puolet työkuulttuurissa olivat uusiin ihmisiin tutustuminen ja yleinen rentous työpaikalla. Muutama vastaaja mainitsi espanjalaisuuden parhaimmaksi puoleksi ja espanjalaisen työkuulttuurin. Vastauksista nousi esille myös yhteisöllisyys plussana työympäristössä. Yleisesti kaikki vaikuttivat hyvin iloisilta työpaikalla.

Työssä parhaimmaksi puoleksi vastaaja 7 koki sen, että työtä ei tarvinnut tehdä otsa kurtussa ja itse työ oli vain osapäiväistä. Parhaita hänelle oli myös se, että vapaa-ajalle jäi myös rahaa.

Kolme Thaimaassa työskennellyttä vastaajaa kertoi omat parhaimmat puolensa työkuulttuurista. Vastaaja 5 myönsi, että vaikka aluksi tuntuikin, ettei työstä tulisi mitään paikallisten kanssa niin silti hommat kuitenkin aina hoituivat hienosti heidän omanlaisella tyyllillään.

Tärkein oppi minkä vastaaja kertoi saaneensa oli se, että osaa ottaa asiat rennommin ja olla myös puuttumatta joka asiaan.

Vastaaja 2:n mukaan parasta oli omaksua tietynlainen "ei mahda mitään" -asenne. Tämä kokemus opetti hänelle paljon ja ennen tätä Thaimaan kokemusta vastaaja oli tottunut stressaamaan asioista, joilla ei loppujen lopuksi ollut niin suurta merkitystä, koska asiat aina järjestyvät.

#### 6.7.4 Kotimaahan paluu ja vinkit Espanjaan ja Thaimaahan lähteville

Näillä kysymyksillä oli haluttu ottaa esille aihe: Kuinka kotiinpaluu on joillekin vaikeaa, kun käänteisen kulttuurishokin myötä voi tulla erilaisia vahvoja tunteita kotimaahan palatessa. Tämän lisäksi vastaajille oli annettu vapaa sana kertoa vinkit lähteville matkaajille.

##### **Koitko kotimaahan palaamisen vaikeana?**

Kotiin palaaminen koettiin hyvin vaihtelevalla tavalla työntekijöiden keskuudessa. Moni Espanjassa työskentelevä vastaaja ei ole vielä palannut Suomeen. Vastaajista tällaisia oli neljä kappaletta. Vastaaja 7 mainitsi, että on viihtynyt Espanjassa jo yli 20 vuotta. Mielenkiintoisena selitteenä vastaaja 1 kertoi kotimaahan paluun olevan sen takia erityisen vaikeata, koska hänen mielestään se olisi epäonnistumisen merkki, mikäli hän palaisi takaisin Suomeen.

Monen mielestä palaaminen kuitenkin oli vaikeaa tai vähintään hankalaa, koska kaipuu Espanjaan oli myös suuri. Itse lähteminenkin oli joillekin vaikeata, koska työkavereihin ehtii kiintymään ja elämä Espanjassa oli tullut päätökseen.

Muutama vastaaja taas ei kokenut paluutaan kotimaahan vaikeana. Vastaaja 14 kertoi, että paluu kotimaahan ei ollut erityisen hankala, koska hän oli ollut ennen samanlaisella reissulla ja tiesi jo, mitä odottaa matkalta ja paluulta.

Myös vastaaja 16 sanoi, että ei kokenut paluuta vaikeana. Hän nautti kyllä kokemuksestaan Espanjassa, mutta oli mukava myös palata kotimaahan. Samaa mieltä 3 kk harjoittelujakson jälkeen oli myös vastaaja 11.

Thaimaassa työskennelleiden kokemuksen mukaan melkein jokainen koki kotiin palaamisen erittäin vaikeana paikkana. Myös esimerkiksi yrityksensä omistaja, vastaaja 5, kertoi, että lähteminen oli erittäin hankalaa, mutta bisnes vaikeutui koko ajan, joten oli pakko lähteä takaisin kotimaahan.

Poikkeuksena vastaaja 12 ei kokenut kotiin palaamista vaikeana. Koronaepidemian leviämisen myötä vastaaja pystyi valmistautumaan paluuseen ja tämä helpotti myös sitä, että pystyi jo kuukausia ennen tekemään sopeutumistyötä.

### **Mitä vinkkejä haluaisit antaa työpaikan perässä ulkomaille muuttavalle henkilölle?**

Yhdistävänä tekijänä jokainen halusi kertoa Espanjaan ja Thaimaahan lähtevälle, että ehdottomasti kannattaa lähteä. Matka on sellainen elämys, jota ei saa mistään muualta. Vastaajien kesken toistui myös se, että kannattaa pitää mieli avoinna uusille kokemuksille. Ulkomailta tulee tapaamaan mahtavia tyyppisiä ja saamaan unohtamattomia kokemuksia, mitä ei pysty saamaan kotimaasta. Aina Suomeen pääsee kuitenkin takaisin.

Laajemmin vastaaja 4 kertoi Espanjaan lähtevälle vinkiksi, että kannattaa varautua rahallisesti, vaikka tiedossa olisikin oikein hyvä työpaikka. Palkkaa ei välttämättä makseta reilulla tavalla ja hän korosti sitä, että on tärkeää pitää reippaasti oman puolensa. Nöyryys ja rehellisyys ovat hyvin vahvasti läsnä suomalaisessa kulttuurissa eikä tämän takia aina uskalla uudessa työpaikassa sanoa asioita täysin suoraan, jotta välttyisi mahdollisilta vastoinkäymisiltä. Espanjassa ja ulkomailta yleensäkin on hyväksyttävää tuoda rohkeasti esille omat mielipiteet. Lisäksi vielä vastaaja kertoi, että todellisuus ei luultavasti vastaa odotuksia juuri lainkaan ja moni asia tuntuu todella kummalliselta, vaikka etukäteen olisi mielikuva, että kaikki järjestyy helposti. Hän myös tahtoi vinkata, että varmistakaa etukäteen, että työpaikalta löytyy edes yksi henkilö kenen kanssa on yhteinen kieli.

Moni asia Suomessa on paljon paremmin vastaajien 7 ja 10 mielestä. Työt kannattaa tehdä aina maan tavalla, koska voimat loppuvat hyvin äkkiä, jos yrittää alkaa muuttamaan työkalavereiden tapaa työskennellä tai koko työyhteisöä. Vain itseään voi muuttaa.

Hyvänä vinkkinä vielä vastaaja 11 kehotti tutustumaan maan kulttuuriin ja ottamaan selvää, onko kohdemaassa joitain tapoja, jotka paikalliset voivat kokea loukkaavana. Työkulttuurista ja tavoitteista kannattaa myös hänen mielestään ottaa selvää.

Thaimaassa työskennelleiden vastaajien kesken kehoitettiin aivan samoja asioita. Kunnioitusta maan kulttuuria kohtaan painotettiin enemmän. Vastaaja 12 myös sanoi, että matkustaessa kannattaa muistaa, ettei ole kotona ja kunnioittaa myös työkalavereitaan. Lopuksi hän lainasi vielä Matti Nykästä sanoin ”jokainen tsäänssi on mahdollisuus”.

Thaimaahan muuttoa varten vastaaja 9 vinkkaa, että asuntoasioissa kannattaa pyytää paikallisen apua samoin esimerkiksi julkisen liikenteen käytössä. Työpaikalla pitää selvittää oma vastuualue, mikäli sitä ei ole ymmärtänyt. Vapaa-ajalle kannattaa ottaa harrastuksia, missä tapaa uusia ihmisiä.

Vastaaja 2 muistuttaa, ettei saa omistaa itseään työlle ja stressata kotimaan asioita vaan nauttia kokemuksestaan uudessa maassa. Tämä on kuitenkin vain yksi vaihe elämästä, jota ei välttämättä pysty kokemaan enää ikinä.

**Jos sinulla tulee vielä mieleen jotain asioita, joita haluaisit kertoa työkokemuksesi/ asumisestasi ulkomailla, voit kirjoittaa ne tähän vapaasti**

Saimme vielä muutamilta vastaajilta viimeiset kommentit. Matkaanlähtijöille suositeltiin liittymistä kohdemaan Facebook-ryhmiin, koska niistä saa hyvin apua muilta samassa tilanteessa olevilta. Myös vinkkejä tuli siihen, että Espanjaan lähtiessä kannattaa ehdottomasti opetella maan kieltä ennen matkustamista, mutta jos tämä ei ole mahdollista niin paikan päällä järjestetään erittäin hyviä kielikursseja. Kokemusta vastaajat eivät kadu hetkeäkään ja vastaajien mielestä päätös lähteä töihin ulkomaille oli oikea.

Vastaajan 11 kokemus ei ollut niin positiivinen Espanjassa kuin muiden. Hän kertoi, että paikka, johon hänet ja muita opiskelijoita majoitettiin, oli yksinkertaisesti hirveä kokemus. Yksinään ei suositella liikkumista missä tahansa ja hän joutui työpaikallaan myös seksuaalisen häirinnän kohteeksi vanhemman miehen toimesta, ja tämä teki hänen matkastaan henkisesti todella raskaan.

Muistutuksena vielä vastaaja 8 mainitsi, että ilman säästöjä ei pidä matkustaa ja aina yrittää eteenpäin. Vastoinkäymisten kohdalla ei lannistuta.

Vastaaja 16 vielä kertoi, että ei kannata Espanjasta olettaa mitään hulppeaa asutusta ja kannattaa ehdottomasti varautua pahimpaan.

Thaimaassa asuneen vastaajan 9:n loppukommentti oli, että hänen henkilökohtainen kokemuksensa parani rutkasti, kun hän pääsi muuttamaan puolivälissä taloon, jossa oli paljon vaihto-opiskelijoita. Hän mainitsee saaneensa heistä paljon tukea ja turvaa.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Kyselyn tulosten pohdinta

Kyselyn tavoitteena oli saada Espanjassa ja Thaimaassa työskennelleiden palvelualan työntekijöiden havaintoja kulttuurieroista ja kokemusten kautta auttaa ulkomaille lähteviä työntekijöitä valmistautumaan näihin eroihin. Kysymyksillä oli pyritty erottamaan kohde- maassa huomioidut kulttuurierot ja työkulttuurilliset erot. Vastauksia tutkiessa nämä olivat sekoittuneet vastaajilla keskenään, mutta kulttuurieroja on saatu esille monipuolisesti.

Kysymyksillä on saatu selville, mitä oli tahdottu. Kyselylle on saatu vastaajiksi Thaimaassa ja Espanjassa eri ajanjaksoilla olleita vastaajia, sekä eri asemassa työpaikalla olleita henkilöitä. Vastaajina oli muutamia yrityksen omistajia, työharjoittelijoita ja pidempiaikaisesti maassa työskennelleitä. Kyselyn vastauksista voi huomata, että myös vastaajan asema työpaikalla vaikuttaa kokemuksiin.

Vastauksien avulla saadaan perehdytettyä uusia työntekijöitä kulttuurieroihin työpaikalla. Vinkeistä on myös varmasti apua uusille maahanmuuttajille pidempi aikaiseen asumiseen ulkomailla.

Monet vastaajistamme olivat kokeneet kotiin palaamisen vaikeana. Kuten myös teoriaosuudessa todettiin, kotiin palaaminen ulkomailta on usein hankalaa, koska ihmiset eivät osaa valmistautua siihen etukäteen. Monet valmistautuvat henkisesti vain ulkomaille muuttamiseen, mutta he ajattelevat kotiin palaamisen olevan todella helppo asia.

Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että johtavassa asemassa olevia henkilöitä kohdeltiin eri tavalla kuin työntekijöitä ja johtajat käyttivät myös asemaansa hyödyksi epäolennaisissa asioissa. Tämä havainto tulee suomalaisen näkökulmasta siitä, että valtaetäisyys Espanjassa ja Thaimaassa on korkeampi kuin Suomessa. Teoriaosuudessa käytiin läpi Geert Hofsteden 6D-mallia, jossa huomattiin, että Suomessa valtaetäisyys on hyvin matala.

Monet Thaimaassa työskennelleet kyselyyn vastaajat mainitsivat myös kielitaidon puutteen sekä työpaikalla eri asemassa olevien eri kohtelun. Kulttuurieroina Thaimaassa huomioin myös työkulttuurillisia eroja. Joskus saatoin auttaa esimiehiäni kääntämään esimerkiksi suomenkielisiä asiakaspalautteita englanniksi. Negatiivisen palautteen tullessa esimieheni sanoi, että tästä ei saa kertoa työntekijöille, koska he loukkaantuvat ja saattavat suuttua. Suomessa usein negatiivinen/kehittävä asiakaspalaute huomioidaan. Huomasin myös, että usein thaimaalaiset työkaverini antoivat minulle tehtäväksi viedä asiakkaille huonoja uutisia, koska he eivät itse halunneet sitä tehdä. Thaimaalaisille oli tärkeää myös, että heitä puhuteltiin oikealla tavalla. Olin työpaikan nuorimpia henkilöitä, joten käytin kaikkien etunimen

edessä khun-liitettä tai pi-liitettä. Esimerkiksi yhden työkaverini nimi oli Sa, joten kutsuin häntä nimellä Pi-Sa. Korkeammalla olevista esimiehistä käytin etuliitettä Khun.

Espanjassa työskennelleistä vastaajista moni mainitsi suureksi kulttuurieroksi sen, että espanjalaiset ovat paljon sosiaalisempia kuin suomalaiset. Tämä johtuu heidän multiaktiivisesta viestintätyylistään. Suomalaisen viestintätyyli on enemmänkin reaktiivinen eli suomalaiset kuuntelevat enemmän kuin puhuvat. Tämän takia joskus espanjalaisten viestintätyyli saattaa näyttytyä suomalaisille hieman päällekkävänä, koska joskus espanjalaiset saattavat esimerkiksi puhua toisten päälle ja keskeyttää.

Paikallisen kielen osaamista pidettiin tärkeänä vastaajien kesken ja huomioin tämän Espanjan harjoittelujaksolla myös tärkeäksi. Jos itse aloitti puheen paikallisille englanniksi, he saattoivat lopettaa kommunikoinnin kokonaan. Tästä syystä tuntui mukavammalta kaupassa käydessäni puhua espanjan kieltä. Omasta kokemuksesta myös jäi mieleen se, että espanjan kielellä on suuri merkitys päivittäisessä kommunikoinnissa paikallisten kanssa. Vastaanotto oli positiivisempaa tervehtiessä espanjaksi ja paikalliset selvästi arvostivat omaa yrittämistäni kommunikoidessani heidän äidinkielellään.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti on melko hyvä, mutta sitä heikentää alhainen vastausprosentti. Vastaajia kyselyssä oli yhteensä 16. Tutkimuksen validiteettia on etukäteen pyritty varmistamaan rajaamalla tutkimuksen kysymykset tutkimusongelman mukaan ja rajaamaan tutkimuksen perusjoukko palvelualan työntekijöihin, jotka ovat työskennelleet Espanjassa ja Thaimaassa. Kysymykset on pyritty laatimaan mahdollisimman yksiselitteisesti ja yksinkertaisesti, jotta niiden ymmärtäminen olisi vastaajille helppoa. Kyselyn kysymykset vastasivat sitä, mitä tutkimusongelman kannalta on tahdottu selvittää. Tutkimuksen pohjana on laadittu aiheeseen sopiva teoriaosuus eri lähteiden avulla.

Reliabiliteetti on myös melko hyvä. Vastaajat ovat vastanneet anonyymisti kyselyyn ja tällä on pyritty rehellisiin vastauksiin. Tutkimuksen analysointi on tarpeeksi laaja ja tulosten analysointi on tehty edustavasti perusjoukon mukaan. Reliabiliteettia heikentävä seikkana vastauksia tarkastellessa oli huomattu, että työkuultuuri sekoittui vastaajilla kohdemaan kulttuurin kanssa ja tämän seurauksena kyselyyn tuli eri kysymyksiin samoja vastauksia.

Webropol.fi-sivustolle laaditun kyselyn kautta sai helposti keskiarvoja vastaajien vastauksille ja kaaviot kyselyyn onnistui helposti sivuston kautta luotettavasti.

## 8 YHTEENVETO

Tavoitteena opinnäytetyölle oli auttaa Thaimaahan ja Espanjaan lähteviä henkilöitä valmistautumaan kulttuurieroihin ja tunnistamaan eri kulttuurin sopeutumisen vaiheet etukäteen. Kulttuurierot on tuotu raportissa kattavasti esille. Näistä toivotaan uusien matkaan lähtijöiden saavan apua esimerkiksi blogin kautta, jossa tuloksia on jaettu.

Ennen lähtöä on syytä tutustua hyvin maan tapa- ja työkulttuuriin sekä valmistautua matkaan tämän avulla. Ennen uuteen kulttuuriin menoa kannattaa tutustua ko. maan kulttuurin tervehdys- ja kommunikointitapoihin. Kulttuurishokkiin pitää erityisesti varautua ja ymmärtää, että se kuuluu asiaan ulkomaille muuttaessa. Kulttuurin sopeutumisen vaikeiden vaiheiden aikana pitää kohdata vaikeudet rohkeasti ja astua epämukavuusalueelle, jolloin sopeutuminen tapahtuu nopeammin. Jos päättää lähteä ulkomaille töihin vain väliaikaisesti ja haluaa palata myöhemmin takaisin omaan kotimaahansa, voi valmistautua etukäteen käänteiseen kulttuurishokkiin. Ulkomailla ollessa on helppoa pitää yhteyttä kotimaassa asuviin läheisiin teknologian avulla.

Kyselyyn osallistui 16 vastaajaa. Kyselyn tuloksissa kävi ilmi, että ihmisillä on erilaisia kokemuksia heidän ajastaan ulkomailla mutta niistä voi myös löytää samankaltaisuuksia. Monet olivat huomanneet niin Espanjassa kuin Thaimaassakin eroina byrokratian ja korruption. Molemmissa maissa vastaajia ärsytti myös erilainen työtahti. Jotkut kuitenkin pitivät siitä ja etenkin espanjalaisten rentoudesta asioiden hoitamisessa. Myös hierarkian työpaikoilla moni oli huomannut ja se onkin Suomeen verrattuna hyvin erilainen Thaimaassa ja Espanjassa. Tämän eron hierarkiassa huomasi myös teoriaosuudessa Geert Hofsteden 6D-mallissa. Kyselyn vastaajat kuitenkin kannustivat kaikkia ulkomailla työskentelystä kiinnostuneita lähtemään rohkeasti, koska se on ainutlaatuinen kokemus, joka opettaa paljon. Vastaajat halusivat myös muistuttaa, että kotimaahan Suomeen voi aina palata, jos siltä alkaa tuntua.

Tämän opinnäytetyön pohjalta olemme luoneet blogin, jonka kirjoituksista löytää tämän opinnäytetyön sisällön ja tutkimuksen tuloksia lyhennettynä. Sieltä ulkomailla työskentelestä kiinnostuneiden on helppo kerätä vinkkejä ja lukea muiden kokemuksista.

## LÄHTEET

- Albatros-Travel. 2020. Hyvä tietää Thaimaasta [viitattu: 4.11.2020]. Saatavissa: <https://www.albatros-travel.fi/matkakohteet/aasia/thaimaa/hyva-tietaa>
- Culturalatlas. 2021. Spanish culture [viitattu 5.1.2021]. Saatavissa: <https://culturalatlas.sbs.com.au/spanish-culture/spanish-culture-family#spanish-culture-family>
- Ea-consulting. 2019. Beyond Cultural Programming [viitattu 19.1.2021] Saatavissa: <https://ea.consulting/beyond-cultural-programming/>
- FoxHugh. 2021. Lewis Model of Cross Cultural Communication [viitattu 20.1.2021]. Saatavissa: <https://foxhugh.com/multicultural/lewis-model-of-cross-cultural-communication/>
- Geert Hofstede. 2020. The 6-D model of national culture [viitattu 14.10.2020]. Saatavissa: <https://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/6d-model-of-national-culture/>
- Hdtuotanto. 2021. Teknologian vaikutus kommunikointiin. [viitattu 20.1.2021]. Saatavissa: <http://hdtuotanto.fi/teknologian-vaikutus-kommunikointiin/>
- Heikkilä, Tarja. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. [viitattu 20.1.2021] saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>
- Heinonen, Iina. 2021. Kieli kulttuurin avaajana [viitattu 5.1.2021]. Opetushallitus Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/kieli-kulttuurin-avaajana>
- Hofstede, Geert. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot, mielen ohjelmointi. Helsinki: WSOY
- Hofstede Insights. 2020. Country Comparison [viitattu 13.10.2020]. Saatavissa: <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/>
- InterExchange. 2021. Reverse Culture Shock [viitattu 19.1.2021]. Saatavissa: <https://www.interexchange.org/articles/visit-the-usa/reverse-culture-shock/>
- Internations. 2021. A Practical Guide to the Way of Life in Spain [viitattu 5.1.2021]. Saatavissa: <https://www.internations.org/go/moving-to-spain/living>
- Internations. 2021. Culture shock? [viitattu 5.1.2021]. Saatavissa: <https://www.internations.org/guide/global/12-culture-shock>
- Internations. 2021. Reverse culture shock [viitattu 5.1.2021]. Saatavissa: <https://www.internations.org/guide/global/reverse-culture-shock-15346>

Kangasharju, Helena. Majapuro, Marketta. 2005. Tutkimusraportin kirjoittaminen. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulun HeSE print.

Korpela, Tanja. 2020. Thaimaan kuningas vei 20 rakastajatartaan lomalle Saksaan - viittasi kintaalla koronakaranteenille, hovissa ehkä tartuntoja. Iltalehti [viitattu 27.1.2021]. Saatavissa: <https://www.iltalehti.fi/kuninkaalliset/a/08fe4433-d28f-4153-b89e-c0451ea2c5a5>

Lehtinen, Eeva. 2010. Työ ulkomailla kiinnostaa nuoria. Yle [viitattu 7.2.2021]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-5653786>

Lewis, Richard D. 2008. Cross-Cultural Communication: A Visual Approach. Hampshire: Transcreen Publications

Lewis, Richard D. 2005. Finland, Cultural Lone Wolf. Lontoo: Nicholas Brealey Publishing

Lewis, Richard D. 1995. Kulttuurikolareita. Keuruu: Otava

Lewis, Richard D. 2006. When cultures collide. Lontoo: Nicholas Brealey Publishing

Loimu.2021. Töissä ulkomailla [viitattu 5.2.2021]. Saatavissa: <https://www.loimu.fi/tyosuhde/toissa-ulkomailla>

Meyer, Erin. 2014. The Culture Map. New York: PublicAffairs

Mole, John. 2003. Maassa maan tavalla. Lontoo: Nicholas Brealey Publishing

Morrison, Terri. Conaway, Wayne A. 2007. Kiss, Bow or Shake hands: Asia. Avon MA: Adams Media

Peda. 2021. Kulttuurien välinen viestintä [viitattu 5.1.2021]. Saatavissa: <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t2kk/vek/nimet%C3%B6n-b625>

Peters Katy. 2021. A Guide to Finnish Work Culture. Valamis [viitattu 20.1.2021]. Saatavissa: <https://www.valamis.com/blog/guide-to-finnish-work-culture>

Sinkkonen, Reeta. 2009. Onnistu ulkomaan komennuksissa. Juva: WS Bookwell Oy

Studentum. 2018. Palveluala [viitattu 6.11.2020] Saatavissa: <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/tyoelamatietoa-ammattialoista/palveluala-619>

Soldan, Mikaela. 2015. Kieli on ikkuna maailmaan [viitattu 5.1.2021]. Helsingin yliopisto. Saatavissa: <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/kieli-kulttuuri/kieli-on-ikkuna-maailmaan>

Tilastokeskus. 2021. Kvalitatiivinen tutkimus [viitattu 27.1.2021]. Saatavissa: [https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. 2021. Culture for Sustainable Development [viitattu 19.1.2021]. Saatavissa:

<http://www.unesco.org/new/en/culture/themes/culture-and-development/the-future-we-want-the-role-of-culture/globalization-and-culture/>

Unkuri, Salme. 2018. Kuinka eri kielet vaikuttavat ajatteluun ja maailmankuvaan? [viitattu 5.1.2021]. Yle. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2018/09/20/kuinka-eri-kielet-vaikuttavat-ajatteluun-ja-maailmankuvaan>

Vilkka, Hanna. 2014. Tutki ja mittaa määrällisen tutkimuksen perusteet [viitattu 20.1.2021] Saatavissa: <http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Watson, James L. 2021. Cultural Globalization. Britannica [viitattu 19.1.2021]. Saatavissa: <https://www.britannica.com/science/cultural-globalization>

Zimmermann, Kim Ann. 2017. What is culture? [viitattu 7.12.2020] Saatavissa: <https://www.livescience.com/21478-what-is-culture-definition-of-culture.html>

## LIITTEET

## Liite 1: Kyselylomake

Uuteen työkuultuuriin sopeutuminen palvelualalla Thaimaassa ja Espanjassa

1. Missä maassa/maissa olet työskennellyt?

Espanja

Thaimaa

2. Millaisessa palvelualan yrityksessä/yrityksissä työskentelit?

3. Mitkä olivat työtehtäviäsi?

4. Kuinka pitkän ajanjakson olet työskennellyt kyseisissä maissa?

alle 6kk

6kk- 1 vuosi

1-3 vuotta

3-5 vuotta

5 + vuotta

5. Etsitkö etukäteen tietoa maan työ-ja tapakulttuurista?

6. Oliko mielestäsi tietoa hyvin saatavilla?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

Tällä sivulla haluamme vastauksia liittyen maan tapakulttuuriin ja vapaa-ajallasi esiintyneisiin kulttuurieroihin

7. Minkälaisia kulttuurieroja mielestäsi kohdemaassa oli Suomeen verrattuna?

8. Koitko uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaikeana?

1 2 3 4 5  
1=erittäin vaikeaa, 5=erittäin helppoa

9. Jos koit uuteen kulttuuriin sopeutumisen vaikeana, mitkä asiat olivat mielestäsi vaikeimpia?

10. Mikä oli mielestäsi parhainta uudessa kulttuurissa?

11. Osaitko puhua yhtään paikallista kieltä muuttaessasi ulkomaille?

- Kyllä  
 En  
 Vähän

12. Kuinka tärkeäksi koit paikallisen kielen osaamisen kohdemaassasi?

1 2 3 4 5  
1= en lainkaan tärkeäksi 5= erittäin tärkeäksi

Edellinen

Seuraava

*Tällä sivulla haluamme kuulla mielipiteesi työpaikallasi esiintyneisiin kulttuurieroihin*

13. Mitkä olivat suurimmat kulttuurierot, joita huomasit työpaikallasi?

14. Mitkä asiat koit vaikeimmiksi uuden maan työ kulttuurissa?

15. Mikä uudessa työ kulttuurissa oli parhaita?

16. Koitko kotimaahan palaamisen vaikeana?

17. Mitä vinkkejä haluaisit antaa uuteen kulttuuriin työpaikan perässä muuttavalle henkilölle?

18. Jos sinulla tulee vielä mieleen jotain asioita, joita haluaisit kertoa työkokemuksestasi/ asumisestasi ulkomailla, voit kirjoittaa ne tähän vapaasti

Liite 2: Kyselyn vastauksiin pohjautuvat kaaviot

Kuvio 1: Vastaajien työskentelymaat

Kuvio 2: Vastaajien työskentelyaika maassa

Kuvio 3: Vastaajien kokemus tiedon saatavuuden helppoudesta

Kuvio 4: Paikallisen kielen osaaminen

Liite 3: Linkki blogiin

<https://tyokokemuksetespanjajathaimaa.blogspot.com/>