

Jutta Saarikettu

ESPANJALAINEN LIKETOIMINTAKULTTUURI

Töihin Espanjaan!

Opinnäytetyö

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

Toukokuu 2013

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaaren yksikkö	Aika Toukokuu 2013	Tekijä Jutta Saarikettu
Koulutusohjelma Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma		
Työn nimi ESPANJALAINEN LIIKETOIMINTAKULTTUURI. Töihin Espanjaan!		
Työn ohjaaja Sara Åhman	Sivumäärä 125 + 2	
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kertoa espanjalaisesta liiketoimintakulttuurista, tarkastella sitä erilaisista näkökulmista käsin, ja antaa näin tarvittavaa tietoa Espanjaan aikovalle, kulttuurin ja toimintatapojen sekä ihan käytännön asioiden ymmärtämisen avuksi. Työ on myös avuksi omien kokemusten käsittelyyn ja ymmärtämiseen, siellä jo toimivalle tai sieltä palaavalle. Samalla Espanjaan tutustuminen avaa myös ovia latinalaiseen Amerikkaankin.</p> <p>Opinnäytetyö oli teoreettinen. Työn aihe oli ajankohtainen maailman yhä globalisoituessa. Työn aihe valittiin, koska se on erittäin lähellä kirjoittajan sydäntä, joka asunut, opiskellut ja työskennellyt Espanjassa pitkään. Samoin myös latinalainen Amerikka on tullut tutuksi työmatkojen ja erilaisten ystävyys-/työkollegasuhteiden kautta.</p> <p>Työssä haastateltiin kolmea henkilöä jotka olivat asuneet, opiskelleet ja työskennelleet Espanjassa. Kahdelle heistä myös latinalaisen Amerikan kulttuurit olivat tuttuja. Heidän lisäksi haastateltiin myös vientipäällikköä yrityksestä joka käy kauppaa espanjalaisten kanssa. Näin teoria ja käytäntö nivoutuivat yhteen. Työssä perehdyttiin varsin kattavasti kulttuurin käsitteeseen ja teoriaan. Tämän jälkeen tutustuttiin Espanjaan aluksi maana, minkä jälkeen syvennyttiin Espanjan taloustilanteeseen, joka on tällä hetkellä varsin haastava, sekä käytännönasioihin, joista sinne lähtevän on hyvä tietää. Viimeisessä osuudessa tutustuttiin syvemmin espanjalaiseen kulttuuriin ja sen liiketapakulttuuriin liittyviin seikkoihin.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli ”Millainen on Espanjalainen liiketoimintakulttuuri? ja konkreettisempänä kysymyksenä ”Kannattaako Espanjaan tällä hetkellä lähteä töihin?”. Tutkimuksena tehtiin SWOT -analyysi jälkimmäisestä, teoriaosuudessa ilmenneiden asioiden pohjalta. Saadut tulokset ja johtopäätökset esitettiin työn lopussa. Lähden suurimmaksi uhaksi ilmeni tämän hetkinen taloustilanne, joka vaikuttaa Espanjan oloihin hyvin monisyisesti ja suuresti.</p>		
Asiasanat Espanja, kulttuuri, Latinalainen Amerikka, liiketapakulttuuri, liiketoimintakulttuuri, taloudellinen tila		

ABSTRACT

CENTRIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Kokkola-Pietarsaari Unit	Date May 2013	Author Jutta Saarikettu
Degree programme Degree Programme in International Business		
Name of thesis SPANISH BUSINESS CULTURE. Work in Spain!		
Instructor		Pages 125 + 2
Supervisor Sara Åhman		
<p>The aim of this thesis was to tell about the Spanish business culture, to examine it from different viewpoints, and to give the needed information for the one who intends to travel to Spain, to help to understand the culture, the policy and practical things related to the culture. The thesis is also a tool for handling and understanding one's own experiences, both for those already operating in Spain and those returning from the country. At the same time it also opens doors to Latin America.</p> <p>The thesis was theoretical. The subject of it was current as the world is getting globalized more and more. The subject was chosen because it is really close to the author's heart who has lived, studied and worked in Spain for a long time. At the same time the Latin American culture has become familiar to the author through business trips and different kinds of friend and college relationships.</p> <p>In the thesis there was an interview taken with three persons who had lived, studied and worked in Spain. For two of them the Latin American cultures were also familiar. In addition to them there was also an interview taken with an export manager from a company that trades with Spaniards. In that way the theory and the praxis were intertwined. In the thesis the concept and theory of culture was presented quite extensively. After that Spain was firstly introduced as a country, including its economic situation, which in Spain is quite challenging at present, as well as the practical things that are good to know when travelling to Spain. In the last section the Spanish culture and the matters related to its business culture were more thoroughly familiarized with.</p> <p>The research question of the thesis was "What is the Spanish business culture like?" and as a more concrete question "Is it worth to go to Spain to work at this present moment?" A SWOT -analysis was made of the latter one, on the basis of the matters manifested in the theory part. The received results and conclusions were presented at the end of the thesis. The main threat of the departure turned out to be the actual economic situation, which affects the circumstances in Spain very multilaterally and greatly.</p>		

Key words

Business culture, culture, economic situation, Latin America, Spain

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KULTTUURI	5
2.1 Alakulttuuri	7
2.2 Ihmisen kolme tasoa	9
2.3 Viisi kulttuurin ulottuvuutta	11
2.3.1 Valta ja tasa-arvo – valtaetäisyys kulttuurissa	11
2.3.2 Kollektiivisuus ja individualistisuus	13
2.3.3 Maskuliinisuus ja feminiinisyys	15
2.3.4 Epävarmuuden sieto	16
2.3.5 Kungfutsealainen dynamiikka	18
2.4 Suhtautuminen vieraaseen kulttuuriin	19
2.5 Vieraassa kulttuurissa	22
2.5.1 Kulttuurin kolme tasoa	22
2.5.2 Kulttuurishokki ja kuinka kulttuuri jää kokematta	23
2.5.3 Sopeutumisen vaiheet teoriassa ja käytännössä	25
2.5.4 Kotiinpaluushokki teoriassa ja käytännössä	31
2.6 Työkulttuuri	34
3 ESPANJA	37
3.1 Yleistä	37
3.1.1 Merkittäviä vuosilukuja	40
3.1.2 Espanja on monikielinen ja -kulttuurinen maa	40
3.2 Espanja talousmaana	44
3.2.1 Espanjan talous on kriisissä – uutisia Espanjasta	45
3.2.2 Työsopimukset espanjalaisittain	51
3.3 Oleskelulupa	53
3.3.1 Espanjassa tarvitaan ulkomaalaisen tunnustenumero N.I.E.	54
3.3.2 Sosiaaliturva	57
4 MAAILMA ESPANJALAISIN SILMIN	59
4.1 Espanjalainen liiketapakulttuuri	59
4.1.1 Sosiaalinen kanssakäyminen espanjalaisittain	63
4.1.2 Miten kieltä käytetään? – Sanallinen ja sanaton viestintä	64
4.1.3 Espanjalaisten kanssa kokouksissa ja liikeneuvotteluissa	66
4.1.4 Small talk – ja kuinka se Espanjassa toimii	69
4.1.5 Huomenna, huomenna – Mañana -käsite	76
4.2 Etiketti – käyttäytymissäännöt espanjalaisittain	78
4.2.1 Ruokailu ja juomatavat	82

4.2.2 Käyntikortit	85
4.2.3 Liikelahjat	86
4.3 Businesspukeutuminen	87
4.4 Naisten asema espanjalaisessa työelämässä	88
5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	91
6 POHDINTA	103
LÄHTEET	105
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Kulttuuri on kuin jäävuori.	7
KUVIO 2. Ihmisen kolme tasoa.	9
KUVIO 3. Sopeutumisen vaiheet.	25
KUVIO 4. Espanjan lippu.	37
KUVIO 5. Espanjan kartta.	38
KUVIO 6. Small talkin tasot.	73
TAULUKOT	
TAULUKKO 1. SWOT -analyysi: Kannattaako Espanjaan lähteä?	91

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on teoreettinen. Se kertoo espanjalaisesta liiketoimintakulttuurista. Tutkimuskysymyksinä ovat: "Millainen on espanjalainen liiketoimintakulttuuri?" ja konkreettisempänä kysymyksenä "Kannattaako Espanjaan tällä vallitsevalla hetkellä lähteä töihin?". Työssä tulee myös esiin millaista on työskennellä ja tehdä kauppaa espanjalaisten kanssa. Tutkin mitä näihin sisältyy ja mitä erikoisuuksia ja omalaatuisuuksia espanjalainen liiketoimintakulttuuri kätkee sisälleen.

Aluksi työssä käsitellään teoriaa kulttuurista, sen viidestä eri dimensiota, sekä siihen kytkeytyvästä kulttuurienvälisestä viestinnästä. Kerron suhtautumisesta vieraaseen kulttuuriin sekä siitä mitä vieraaseen kulttuuriin sopeuduttaessa tapahtuu, kuten kulttuuri- ja paluushokista. Tämän lisäksi määritellään työkulttuurin.

Tämän jälkeen esitellään Espanjan maana, sen eri alueet, kielet ja väestörakenne, sivuten Espanjan historiaa ja politiikkaa. Tämän jälkeen syvennyttään talouteen sekä tämän hetkiseen taloudelliseen tilanteeseen, mikä on aika vaikea työttömyysprosentin ollessa jo 27. Tämän lisäksi kerrotaan käytännön asioista joista maahan mentäessä olisi hyvä tietää, kuten työsopimuksista, oleskeluluvasta, ulkomaalaisen tunnistenumeroista eli N.I.E.:stä sekä sosiaaliturvasta.

Tämän jälkeen syvennyttään espanjalaiseen kulttuuriin. Pyrin kuvaamaan millainen maailman on espanjalaisin silmin sekä erityisesti espanjalaisen liiketapakulttuurin ja sen eri osa-alueet. Millainen on sosiaalinen kanssakäyminen ja kuinka kieltä käytetään Espanjassa. Miten kokous- ja liikeneuvotteluissa menetellään sekä sen kuinka tärkeä ja oleellinen osa small talk espanjalaisessa kulttuurissa on. Selvennän mitä mañana -käsite tarkoittaa. Millainen etiketti

Espanjassa vallitsee sekä millaiset ovat ruoka ja juomatavat, kuinka tärkeitä ovat käyntikortit ja liikelahjat, sekä mihin tulisi kiinnittää huomiota businesspukeutumisessa. Lopuksi vielä kerrotaan naisten asemasta espanjalaisessa työelämässä. Konkreettiseen tutkimuskysymykseen ”Kannattaako Espanjaan tällä vallitsevalla hetkellä lähteä töihin?” vastataan viimeisessä kappaleessa tehdyssä SWOT -analyysissä ja sen pohjalta tehdyssä pohdinnassa.

Työssä haastateltiin kolmea Espanjassa pidempään asunutta suomalaista naista. He olivat opiskelleet ja työskennelleet siellä, yksi haastateltavista asuu ja työskentelee Espanjassa edelleen. Kahdella haastateltavista oli myös kokemusta Latinalaisesta Amerikasta. Heidän lisäksi haastateltiin Espanjalasten kanssa kauppa käyvän yrityksen vientipäällikköä. Haastattelujen lisäksi kerron myös omakohtaisia kokemuksiani Espanjasta saaden näin yhdistettyä teorian käytäntöön.

Espanja liittyy erittäin kiinteästi omaan urasuuntaukseeni. Olen opiskellut ja työskennellyt Espanjassa Katalonian maakunnassa varsin pitkään. Ensimmäisen kerran tutustuin Espanjaan työskennellessäni Katalonian pohjoisosassa Vall de Núriassa vuoden 2001. Tämän jälkeen palasin uudestaan Kataloniaan Barcelonaan vaihto-opiskelijana vuonna 2005. Jäin työskentelemään ja opiskelemaan Barcelonaan vuoteen 2008 asti. Tämän lisäksi olen myös matkustellut ja tutustunut Espanjan eri alueisiin ja ihmisiin sekä toiminut tulkin ja assistentin tehtävissä.

Espanjassa valtaosa maahanmuuttajista on latinalaisesta Amerikasta. Heidän kulttuurinsa on erittäin voimakkaasti esillä Espanjassa eikä siltä voi välttyä. Espanjan lisäksi omaankin työkokemusta myös Latinalaisesta Amerikasta, jossa olen toiminut erilaisissa assistentin ja tulkin tehtävissä suomalaisyrityksille. Olen tutustunut kaupankäyntiin, liikeneuvotteluihin, asiakassuhteiden ylläpitoon ja tulkin ja assistentin tehtäviin yritysten ja valtion virkamiesten kanssa Brasiliassa ja

Kuubassa. Työmatkoihin on myös sisällynyt vapaa-aikaa ja kulttuuriin ja ihmisiin tutustumista. Tämä lisäksi olen tehnyt erilaisia käännöstöitä suomesta ja englannista espanjan kielelle ja toisinpäin. Olenkin näiden reilun kymmenen vuoden aikana tutustunut eri alueiden espanjalaisiin ja latinalaisamerikkalaisiin, he ovat olleet ja ovat ystäviäni ja työ-/opiskelukollegoitani sekä esimiehiäni ja liikekumppaneita. Minulla on siis omaa vankkaa kokemuspohjaa Espanjasta ja Latinalaisesta Amerikasta.

Kansainvälisen kaupan ammattikorkeakouluopintojen lisäksi, olen opiskellut kulttuurienvälistä viestintää, joka on ollut aina vahvana mielenkiinnon kohteenani. Koenkin sen, Espanjan tuntemukseni lisäksi, vahvana erikoisosaamisalanani. Lisäksi haluan työskennellä sellaisissa tehtävissä, joissa voin käyttää espanjankieltä ja olla espanjalaisten ja/tai latinalaisamerikkalaisten kanssa tekemisissä, sillä tämä on omaa erikoisosaamisalaani.

Minulta onkin useassa eri tilanteessa kysytty millaisia espanjalaiset ovat, millaista heidän kanssaan on työskennellä sekä asioida ja tehdä bisnestä ynnä muuta, kun on kuultu että olen asunut siellä. Toivon tässä työssä kykeneväni vastaamaan noihin kysymyksiin. Näin ollen näen työni hyödyllisenä esimerkiksi niille, jotka suunnittelevat Espanjaan töihin tai opiskelemaan lähtöä, käyvät tai harkitsevat kauppaa espanjalaisten kanssa. Työstäni on myös apua niille, jotka jo toimivat espanjalaisten kanssa tai palaavat sieltä, ymmärtämään ja käsittelemään omia kokemuksiaan.

Aihe myös kehittää ja syventää entisestään omaa osaamistani ja toivon myös pystyväni näyttämään osaamiseni sen välityksellä. Aihe on mielestäni myös ajankohtainen, koska yhä enemmän tehdään kauppaa, ollaan tekemisissä ja työskennellään EU:n eri jäsenmaissa, samalla kun markkinat ovat globaalistuneet

huimaa vauhtia. Osittain myös latinalainen kulttuuri moninaisuudessaan varmasti avautuu monille helpommin Espanjaan tutustumisen myötä.

Tämän työn tavoitteena on näyttää oma erikoisosaamiseni aiheesta ja ennen kaikkea oppia lisää tämän prosessin myötä, sekä tietenkin vastata tutkimuskysymyksiin. Työssä pyritään kertomaan mahdollisimman kattavasti kulttuurin teoriasta, jotta se näin pohjustaisi ja selkeyttäisi mahdollisimman paljon Espanjaan ja sen kulttuuriin liittyviä asioita. Tavoitteena on antaa mahdollisimman selkeästi ja kattavasti lukijan tarvitsemaa tietoa itse maasta, sen kulttuurista ja toimintatavoista, joista olisi syytä tietää ennen maahan lähtöä.

2 KULTTUURI

Tässä luvussa määrittelen sanan kulttuuri. Kerron alakulttuureista, perehdyn kulttuurin eri ulottuvuuksiin, siihen kuinka vieraaseen kulttuuriin suhtaudutaan ja miten siihen sopeudutaan. Tämän jälkeen syvennyn työkulttuurikäsitteeseen.

Kulttuuri käsitteenä on hyvin laaja ja monitahoinen. Se voidaan määritellä monesta eri lähtökohdasta. Itse sana kulttuuri tulee latinankielisestä sanasta *cultura*, joka tarkoittaa viljelemistä. Myöhemmin merkitys on kuitenkin laajentunut niin, että kulttuurin voidaankin ymmärtää tarkoittavan kaikkea ihmisen toimintaa. (Frisk & Tulkki 2005, 6.)

Kulttuuriryhmä muodostuu kun ihmisryhmä toimii ympäristössä, jonka se ymmärtää yhtenäiseksi. Näin ollen kulttuuri, joka on muodostunut ryhmän keskuudessa, voidaan määritellä eri lähtökohdista: historiallisesti, normatiivisesti tai sen henkisten arvojen mukaan. Kulttuureja on mahdollista myös luokitella laajasti, esimerkiksi uskonnon tai taloudellisen järjestelmän mukaan, jolloin on kyseessä temaattinen – aihepiirin mukainen kulttuurin määrittely. (Frisk & Tulkki 2005, 6.) Kulttuuri-käsite saatetaan ymmärtää usein tarkoittavan vain kansallista kulttuuria: suomalaisia, italialaisia, venäläisiä, ranskalaisia, espanjalaisia. Kuitenkin jo saman kulttuurin piirissä on alueellisia eroja, kuten länsi- ja itäsuomalaiset, etelä- ja pohjoisespanjalaiset. (Salo-Lee & Malmberg & Halinoja 1998, 7.)

Kulttuuri voidaan ymmärtää myös tieteisiin ja taiteisiin liittyväksi, tällöin kuitenkin viitataan korkeakulttuuriin, jonka vastakohtia kansankulttuuri ja populaarikulttuuri ovat. Näiden lisäksi on myös erilaisia toimintakulttuureita: liike-elämässä yrityskulttuuriksi kutsutaan yrityksen toimintatapoja ja niitä

ohjaavia arvoja. (Salminen & Poutanen 1998, 8.) Hofstede erottaa kahden tyyppistä kulttuuria: korkeakulttuurin kulttuuri 1, ja kulttuurin laajemmassa merkityksessä kulttuuri 2. Kulttuuri 2 on kollektiivinen ilmiö, joka opitaan sosiaalistumisprosessissa. Se on ainakin osittain yhteistä ihmisille jotka elävät tai ovat eläneet samassa sosiaalisessa ympäristössä. (Hofstede 1991, 5.) Kulttuurin voidaan ajatella olevan myös viestintää, kuten Edward Hall sen selittää. Se vaikuttaa myös havainnointiin: siihen mitä näemme ja miten sitä tulkitsemme. (Hall 1973, 97.) Ronald Wardhaugh näkee kulttuurin heijastuvan jokapäiväisessä elämässä. Se on siis tietotaitoa, jota tarvitaan jokapäiväisessä elämässä, kyseisen kulttuurin viitekehyksessä selviytymiseen. Tällaista on esimerkiksi millaiset ovat puhujan ja kuulijan roolit, miten toisen puheen keskeytykseen suhtaudutaan, kuinka pitkiä puheenvuorojen tauot ovat ja millaiseksi hiljaisuus koetaan. (Wardhaugh 1986, 211.)

Usein kulttuuria verrataan jäävuoreen. Kuten jäävuoresta myös kulttuurista on vain osa näkyvissä. Seuraavalla sivulla oleva kuvio 1 kuvaa jäävuorta ja näin myös metaforisesti kulttuuria. Sen näkyvässä osassa ovat kulttuurin yleisesti tunnetut ilmenemismuodot, kuten ruoka, kieli, vaatetus tai käytöstavat. Nämä ovat melko helposti opittavissa olevia. Suurin osa kulttuurista on kuitenkin pinnan alla näkymättömissä. Tämä osa saattaa olla jopa kulttuurin jäsentenkin tiedostamattomissa. Pinnan alle kuuluvat esimerkiksi viestintätyyli, arvot, normit ja uskomukset. Juuri nämä pinnan alapuoliset asiat ovat niitä, jotka voivat aiheuttaa ongelmia kulttuurien välisessä viestinnässä. (Salo-Lee, ym. 1998, 7.)



KUVIO 1. Kulttuuri on kuin jäävuori. (Mukaillen Salo-Lee ym. 1998, 8.)

2.1 Alakulttuuri

Kulttuurista puhuttaessa on myös muistettava alakulttuurien merkitys. Ihmiset eivät nimittäin ole ainoastaan yhden kulttuurin jäseniä. Kuulumme useampaan kulttuuriin samanaikaisesti ja päivittäin myös toimimme erilaisissa kulttuureissa: kotona, työelämässä, harrastuksissa. Näin ollen kulttuurien välistä viestintää tapahtuu siis jo oman kansallisen kulttuurin sisällä. (Salo-Lee ym. 1998, 7.)

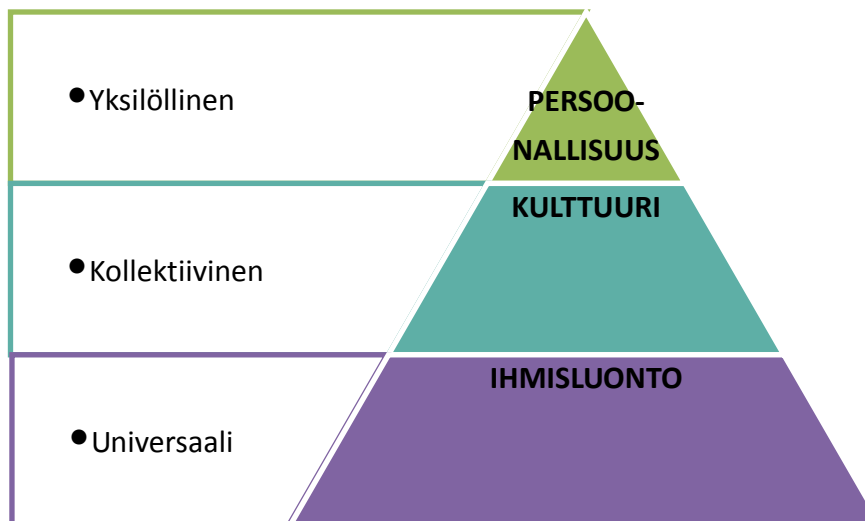
Koska kulttuurien väliset rajat ovat liukuvia, helpottaa kulttuurien päällekkäisyys myös kansainvälisissä yhteyksissä. Esimerkiksi suomalaisen ja amerikkalaisen naisen viestinnässä on samoja piirteitä. Eri kansallisista kulttuureista peräisin olevat insinöörit ymmärtävät toisiaan työympäristössään suhteellisen helposti. Kaikkialla maailmassa maalais- ja kaupunkilaiselämät eroavat toisistaan. Teollistuneet yhteisöt muistuttavat toisiaan, samoin kuin kehitysmaiden elämänratkaisut eripuolilla maailmaa. (Salo-Lee ym. 1998, 7–8.)

Scollon & Scollon (Scollon & Scollon 1995.) ehdottavatkin käytettäväksi kulttuurikäsitettä vain puhuttaessa ryhmistä eikä yksilöistä, sillä kulttuurit eivät puhu toisilleen vaan ihmiset. He korvaavatkin alakulttuurikäsitteen diskurssijärjestelmillä, jotka liittyvät viestintään ja viestintätilanteisiin. Diskurssi tarkoittaa sekä puhuttua, että kirjoitettua kieltä sellaisena kuin se eri yhteyksissä esiintyy. Laajemmin se käsittää myös sen sosiaalisen ympäristön, jossa kieltä käytetään ja alakulttuurin eli diskurssin vaikutuksen kielen käyttäjiin. Diskurssijärjestelmillä tarkoitetaan viestintäjärjestelmiä kokonaisuudessaan kuten tiettyjen ammattiryhmien tai tietyn ikäryhmän välistä viestintää. Tällöin järjestelmille tunnusomaista on varsin yhtenäinen viestintätyyli, ideologinen asenne ja se kuinka ryhmän jäsenten keskinäiset suhteet ilmaistaan. Sosiaalistuessaan tiettyyn ryhmään ihmiset omaksuvat kielen lisäksi myös eikielellisen viestinnän tyylin ja säännöt. Näin ollen he pystyvät toimimaan oman kulttuurinsa erilaisissa tilanteissa pätevinä viestijöinä. (Scollon & Scollon 1995.)

Kaikissa kulttuureissa käytetään samoja viestintätyylejä ja -strategioita, kuten suoraa ja epäsuoraa viestintää. Suora viestintä tyyli ilmenee sanoissa kun taas epäsuora viestintä tyyli ilmenee epäsuorasti muun muassa kehonkielessä. Tästä kerrotaan myöhemmin lisää kappaleessa 4.2.1 Miten kieltä käytetään. Niin konteksti kuin ihmisten välinen suhde vaikuttavat siihen millaiseksi viestistä missäkin tilanteessa muodostuu. Juuri alakulttuureiden eli diskurssijärjestelmien lukuisuudesta johtuen kulttuurien vertailu ei ole yksinkertaista. Ei ole yhtä mittaria, jolla kulttuureita voitaisiin yksiselitteisesti erotella toisistaan. (Salo-Lee ym. 1998, 9.)

2.2 Ihmisen kolme tasoa

Kulttuuri ei ole perittyä, se on opittua. Se ei ole peräisin geneeistä, vaan sosiaalisesta ympäristöstä. Kulttuuri tulisikin erottaa ihmisluonnosta ja toisaalta yksilön persoonallisuudesta. Ihmisen toiminta on niin yksilö, ryhmä kuin kulttuurisidonnaista. Tätä muun muassa Hofstede on pohtinut. Mikä ihmisen toiminnassa on yksilöllistä ja mikä kulttuurisidonnaista? Hofstede jaottelee ihmisen kolme eri tasoa: universaali, kollektiivinen ja yksilöllinen (Hofstede 1993, 19–21.), jotka ilmenevät alla olevassa kuviossa 2.



KUVIO 2. Ihmisen kolme tasoa. (Mukaillen Salo-Lee ym. 1996, 10.)

Universaali, yleismaailmallinen taso on yhteistä lähes kaikille ihmisille. Tämä taso peritään geneeissä, se määrää fyysisen ja psyykkisen toimintamme perustan. Tähän tasoon kuuluvat ihmisen kyky tunkea pelkoa, suuttumusta, rakkautta, iloa, surua, liittymisen tarvetta. Näitä ovat myös kyky leikkiä, harjaannuttaa itseään, havainnoida ympäristöä ja puhua siitä muiden kanssa. Kulttuuri on säätelijä, se määrittää mitä näillä tunteilla tehdään – miten ne ilmaistaan. Tiettyihin ryhmiin kuuluville ihmisille kollektiivinen taso on yhteinen. Ihmiset, joita sama oppimis- ja

sosiaalistumisprosessi yhdistää, ymmärtävät yleensä toistensa toimintoja ja tapoja. He puhuvat niin sanotusti samaa kieltä. (Salo-Lee ym. 1996, 9; Hofstede 1993, 21.)

Yksilöllinen taso, yksilön persoonallisuus on ainutlaatuinen henkilökohtainen ohjelma, jota ei ole kenelläkään toisella. Se perustuu luonteen piirteisiin, jotka osittain on saatu osana yksilön ainutlaatuista geeniperimää ja osittain opittuihin piirteisiin. Opituilla piirteillä tarkoitetaan piirteitä, jotka ovat muovautuneet kulttuurin, kollektiivisen ohjelmoinnin vaikutuksesta sekä ainutlaatuisten henkilökohtaisten kokemusten pohjalta. (Hofstede 1993, 21.)

Etnisiä ja rodullisia kiistoja perustellaan usein kulttuurisella paremmuudella tai huonommuudella. Tällaiset väitteet ovat kuitenkin vailla pohjaa. Filosofit ja tiedemiehet eivät aiemmin osanneet selittää ihmisten muodostamissa ryhmissä ilmenevien kulttuurierojen huomattavan suurta pysyvyyttä. He aliarvioivat menneiltä sukupolvilta sekä itseltä opitun siirtymisen vaikutuksen. Tästä johtuen kulttuurisia piirteitä pidetään usein virheellisesti perinnöllisinä. (Hofstede 1993, 22.)

Kulttuurienvälinen viestintä kuvaa ensisijaisesti eri kulttuuria edustavien ryhmien välistä viestintää. Ihmisten väliset vuorovaikutustapahtumat ovat monimutkaisia tapahtumia. Niiden dynamiikan syvällinen ymmärtäminen vaatii aina sekä kulttuurin, kontekstin että yksilöllisten tekijöiden huomioon ottamista. (Salo-Lee ym. 1996, 11.) Tässä opinnäytetyössä käsitteellä kulttuuri viitataan yhteisöihin ja ryhmiin, joille tietyt tunnusmerkit, kuten viestintätyyli, ovat yhteisiä. Kun haluan korostaa erityisesti kulttuurin sisäisiä eroja, käytän käsitettä alakulttuuri.

2.3 Viisi kulttuuri ulottuvuutta

Geert Hofstede tutki 1980-luvulla kulttuuri- ja arvoeroja yli viidestäkymmenestä maasta kerätyn aineiston pohjalta. Tutkimuksessaan hän päätyi neljään ulottuvuuteen. Näiden avulla voidaan osoittaa, sekä myös selittää ja ymmärtää kulttuurien eroja ja samankaltaisuuksia. Ulottuvuudet ovat: valtaetäisyys, yksilöllisyys, maskuliinisuus ja epävarmuuden välttäminen. Myöhemmin tutkimusta laajennettiin 23:een Aasian maahan ja näin saatiin mukaan viides dimensio: kungfutselainen dynamiikka. (Salminen & Poutanen 1998, 14.)

2.3.1 Valta ja tasa-arvo – valtaetäisyys kulttuurissa

Valtaetäisyys kuvastaa vallan jakautumista ja sen käyttöä sekä suhtautumista auktoriteetteihin. Yhteiskunnan valtarakenteet heijastuvat myös perheissä. Ne ilmenevät esimerkiksi selkeinä valtaeroina miesten ja naisten sekä vanhempien ja lasten välillä. (Frisk & Tulkki 2005, 20.) Valta ja epätasa-arvo ovat minkä tahansa yhteiskunnan äärimmäisen keskeinen tosiasia. Kuka tahansa vähääkään kansainvälistä kokemusta omaava on tietoinen siitä, että kaikki yhteisöt ovat epätasa-arvoisia - jotkut yhteisöt vaan ovat enemmän epätasa-arvoisia kuin toiset. (Hofstede 2009.)

Eriarvoisuus yhteiskunnan eri toimijoiden välillä on luonnollista ja hyväksyttävää suuren valtaetäisyyden maissa. Tällaiset yhteiskunnat ovat usein hyvin hierarkkisia ja muodollisia. Niissä päätöksenteko on autoritääristä ja saattaa olla vain harvojen vallassa. (Frisk & Tulkki 2005, 20.) Yrityselämässä alainen odottaakin, että esimies kertoo mitä pitää tehdä. Päätöksen teko onkin usein vaikeaa, sillä jokaisella on joku ylempi tai kuten Aasian maissa, vanhempi joka tekee päätökset. Samoin kuin työelämässä esimies, koulussa opettaja on

auktoriteettiä jota kuunnellaan ja kunnioitetaan. Kohteliaisuutta arvostetaan ja lapset opetetaankin tottelemaan ja kunnioittamaan vanhempiaan. Naisen ja miehen roolit näkyvät selkeästi. Isä on perinteisesti perheen auktoriteetti määräten koko perheen asioista. Perheen äiti taas vastaa kodin ja lasten hoidosta. Miehen ja naisen roolijakoon liittyvä ajattelu muuttuu melko hitaasti jopa Euroopassa, jossa naiset omaavat korkean koulutuksen ja luovat uraa. Valtaetäisyys on suuri muun muassa Ranskassa, arabimaissa, Aasiassa, Afrikassa sekä monin paikoin Latinalaisessa Amerikassa. (Frisk & Tulkki 1998, 15.)

Pienen valtaetäisyyden maissa pyritään mahdollisimman suureen tasa-arvoon niin perheessä kuin eri yhteiskuntaryhmien kesken. Esimerkiksi organisaatioissa päätösvaltaa jaetaan usein alemmille tasoille. Myös koulukasvatus on näissä maissa vapaampaa. (Frisk & Tulkki 2005, 20.) Pienen valtaetäisyyden maita ovat muun muassa Pohjoismaat ja Yhdysvallat. Kaikille periaatteessa turvataan samat oikeudet ja etuudet. Yhteiskunta pyrkii yleensä huolehtimaan heikoimmistaan, kuten Pohjoismaissa, joissa kansalaisille tarjotaan taloudellinen perusturva. Kodin ja koulun kasvatus on vapaampaa eikä selviä auktoriteetteja ole. Pienen valtaetäisyyden maissa usein korostuvat sellaiset arvot kuin demokratia ja tasa-arvo. Kulttuurin maskuliinisuus, toisin sanoen kilpailuhenkisyys, vaikuttaa kuitenkin edellä mainittuihin seikkoihin. Tästä esimerkkinä Yhdysvallat, joka on maskuliininen. Siellä esimerkiksi huono-osaisista huolehtiminen on kaukana pohjoismaisesta tasosta. (Frisk & Tulkki 1998, 15–16.) Espanja muiden Euroopan Välimeren maiden kanssa kuuluu näiden kahden valta-etäisyyden välimaastoon. Espanjassa, Portugalissa, Italiassa ja Kreikassa vallitsee keskimääräinen valtaetäisyys. (Salminen & Poutanen 1998.)

Pieni valtaetäisyys pitää sisässään myös miesten ja naisten tasa-arvon. Kuitenkin tasa-arvoisista mahdollisuuksista ja niiden toteutumisesta huolimatta sukupuolten välisiä eroja löytyy. Muun muassa maissa joissa naiset ovat niin sanotusti tasa-

arvoisia, on havaittu selvästi miesten ja naisten kommunikoivan eri tavalla. Etenkin Pohjoismaissa, joissa valta-etäisyys on pieni, on tähän kiinnitetty huomiota. Yhdysvaltalainen Deborah Tannen (Tannen 1995) onkin tutkinut aihetta ja päätenyt puhumaan kahdesta kulttuurista: miesten ja naisten kulttuurista. Hänen mukaansa miehet toimivat hierarkkisesti. Valta ja asiakeskeisyys määräävät heidän kommunikointityylinsä. Korkealle hierarkiassa asettuu se, joka antaa käskyjä. Vastaavasti muilta kyseleminen on merkki alemmuudesta. Usein miehet karttelevat myös pikkuasioista keskustelemista. Naiset taasen eivät useinkaan halua valtaa vaan arvostavat hyviä ihmissuhteita – myös työpaikoilla. Kommunikointitapa on tasa-arvoisuutta korostavaa. Hyvän statuksen saakin se joka on pidetty ja arvostettu. Sellaiset ominaisuudet kuten ylpeys ja ylimielisyys eivät ole arvossa. Ennen päätöksentekoa naiset myös keskustelevat eri vaihtoehtoista enemmän kuin miehet. (Tannen 1995; Salminen & Poutanen 1998, 16–17.)

2.3.2 Kollektiivisuus ja individuaalisuus

Toisena kulttuuriominaisuutena voidaan pitää sitä millainen yksilön ja ryhmän suhde toisiinsa on – toisin sanoen, kumman säilymistä ja hyvinvointia pidetään arvokkaampana. Maat joissa valtaetäisyydet ovat suuret, ovat usein myös kollektiivisia, esimerkkinä monet Aasian ja Latinalaisen Amerikan maat. (Salminen & Poutanen 1998, 17.) Sanalla kollektiivisuus ei tässä kontekstissa ole poliittista merkitystä. Se viittaa ryhmään, ei valtioon. Myös tämä kulttuurindimensio on äärimmäisen keskeinen, kaikkia maailman yhteisöjä koskeva. (Hofstede 2009.)

Kollektiivisessä kulttuurissa identiteetti pohjautuu lapsesta saakka sosiaaliseen verkostoon ja koko elämän ajan ryhmä menee yksilön edelle. Lapsi opetetaan

ajattelemaan me-muodossa. (Salminen & Poutanen 1998, 17.) Primääri ryhmän eli ensimmäisen ryhmän muodostaa perhe, johon kuuluvat myös isovanhemmat, tädit, sedät sekä apulaiset. Sekundääriseen ryhmään kuuluvat koulutoverit, opiskelutoverit, työtoverit ja naapurit. Monissa Aasian kulttuureissa korostuu häpeän tunne. Tämän mukaan epäonnistuessaan opiskelussa tai töissä, häpäisee koko ryhmän johon kuuluu. Tärkeää on myös, ettei menetä niin sanotusti kasvojaan. Kanssakäyminen perustuu luottamukseen ja toisen tuntemiseen. Sopusointu ja konfliktien välttäminen on kaikessa kommunikoinnissa tärkeää. Viestinnän, kuin liikekontaktienkin onnistuminen kollektiivisessa kulttuurissa vaatii paljon kärsivällisyyttä, taustatietojen ja yritysten tuntemista. Tällä hetkellä monet kollektiiviset kulttuurit ovat kuitenkin yhä enenevässä määrin muuttumassa entistä yksilökeskeisimmiksi. Etenkin monet Aasian maat kokevat voimakkaita muutospainetta: perinteisten kollektiivisten arvojen rinnalle on taloudellisen hyvinvoinnin lisääntyessä tullut yksilöllisiä arvoja. (Frisk & Tulkki 2005, 21; Salminen & Poutanen 1998, 17.)

Individualistiset, eli yksilölliset kulttuurit korostavat yksilön omaa arvoa ja päätöksentekoa. Oma etu asetetaan ryhmän, kuten perheen tai työyhteisön, edun edelle. Jo pienestä pitäen lapset oppivat ajattelemaan minä -muodossa. (Frisk & Tulkki, 2005, 21.) Heitä opetetaan tulemaan toimeen omillaan ja pitämään huolta itsestään. Identiteetti perustuu yksilöön. Näissä kulttuureissa vieraan onkin helppo liikkua ja solmia kontakteja. Tulee vain hallita fraseologia, etiketti ja tietyt kommunikointitavat, kuten rutiini ystävällisyys. Ajan mittaan kuitenkin alkaa huomata, että miellyttävän pinnan alta paljastuu syvempi kulttuuri. Sen todellinen ymmärtäminen vaatii ponnisteluja, sillä kaikki ei ehkä olekaan sitä miltä ensi silmäyksellä näyttää. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että mitä enemmän rahaa on käytettävissä, sitä enemmän kulttuurissa on yksilöllisyyttä korostavia piirteitä. Tällaisia maita ovat muun muassa Yhdysvallat, Ranska, Saksa, Iso-Britannia sekä Pohjoismaat. Espanja sijoittuu voimakkaan yksilöllisen naapurinsa

Ranskan ja kollektiivisen rajanaapurinsa Portugalin väliin. Espanjassa vallitseekin keskimääräinen yksilöllisyys. (Salminen & Poutanen 1998, 17–18.)

2.3.3 Maskuliinisuus ja feminiinisyys

Tässä yhteydessä käsitteitä maskuliinisuus ja feminiinisyys käytetään kuvaamaan tiettyjä kulttuurien arvorakenteita, eikä niillä ole varsinaisesti tekemistä sukupuolen tai sen ominaisuuksien kanssa. Yksilöiden kohdalla tällainen arvottaminen on vaikeaa ja perustuu pitkälti mielipiteisiin. (Salminen & Poutanen 1998, 19.)

Maskuliinisuudella ei siis viitata suoraa sukupuoleen vaan ominaisuuksiin, jotka on perinteisesti liitetty miessukupuoleen. Maskuliinisissa kulttuureissa korostuvatkin niin kutsutut kovat arvot, joita ovat menestyminen, yksilöiden ja ryhmien keskeinen kilpailu sekä suorittaminen. Rahaa ja korkeaa asemaa arvostetaan ja tavoitteena on olla muita parempi. (Frisk & Tulkki, 2005, 21.) Maskuliinisessa kulttuurissa lapset oppivat jo pienenä arvostamaan voimaa, ja halu olla paras on hyväksyttävää. Maskuliinisuutta ilmenee sekä kollektiivisissa että yksilöllisissä kulttuureissa. Esimerkiksi maskuliinisuus ilmenee Japanissa, joka on keskimääräisen yksilöllinen kulttuuri: nuori voi tehdä itsemurhan, jos hän ei pääse yliopistoon. Tällä hän hyvittää tuottamansa häpeän ryhmälleen. Voimakkaan yksilöllisyyden maassa Yhdysvalloissa taasen maskuliinisuus ilmenee rahan korkeassa arvostuksessa, siellä menestys ja ihmisen arvo usein mitataan vain rahassa. (Salminen & Poutanen 1998, 19.)

Feminiinisyys on maskuliinisuuden vastavoima. Feminiinisessä kulttuurissa arvostetaan vaatimattomuutta ja muista huolehtimista, eli asioita jotka on perinteisesti liitetty naissukupuoleen. Tällaisessa kulttuurissa menestyminen ei ole

keskeisin arvo. (Frisk & Tulkki 2005, 21.) Kilpailua ei juurikaan ole, vaan ihmisiä pikemminkin tasapäistetään. Koulussa keskiverto-oppilas on normi. Esimerkiksi Ruotsissa, joka on feminiinien kulttuuri, ei saa näyttää että on muita parempi, menestyneempi tai rikkaampi. Suomi kuuluu muiden Pohjoismaiden tapaan feminiinisiin kulttuureihin, mutta on niistä maskuliinisin. Suomessahan on aina korostettu pärjäämistä. Koulussa tulee menestyä, jotta saa hyvän opiskelupaikan ja työn. Vieraalle saattaa olla hankalaa hahmottaa kulttuuria, jossa kukaan ei ole toista parempi. Vaatimattomuus ilmenee esimerkiksi ihmisten käytöksessä, pukeutumisessa ja yritysten tiloissa. Joissain tapauksissa maskuliinisuus ja feminiinisyys voivat näyttäytyä samassa kulttuurissa. Tästä esimerkkinä entinen Neuvostoliitto, joka oli sotilaallista voimaa edustava maskuliininen yhteisö ja samalla feministinen turvayhteisö maksaessaan kaikille kansalaisilleen, työnteosta riippumatta, perustoimentulon. (Salminen & Poutanen 1998, 19–20.)

Espanja on keskimääräisen maskuliininen maa, jossa ilmenee hieman piirteitä molemmista puolista. (Salminen & Poutanen 1998, 20.) Yhteiskuntajärjestelmä ei ole niin tasapäistävä kuin Pohjoismaissa, ja tiettyä yhdysvaltalaisista kovuutta on havaittavissa. Itsestään saa olla itsevarma ja itseään saa ja kuuluukin esimerkiksi työhaastattelussa kehua huomattavasti reilummin kuin Suomessa. Samalla kuitenkin perheet yleensä pitävät huolen omistaan, ja ainakin jonkinlainen toimeentuloturva on olemassa samoin kuin ilmainen terveydenhoitopalvelu taataan.

2.3.4 Epävarmuuden sieto

Neljäntenä dimensiona on epävarmuuden sieto, joka kuvaa sitä miten varmaksi kulttuurin edustaja voi tuntea itsensä epävarmoissa tilanteissa. Tällaisia ovat esimerkiksi työttömyys, sairaus tai taloudellinen laskusuhdanne. Mutta myös se

millaisia suojamekanismeja yhteiskunnassa on tarjolla epävarmuuden torjumiseksi, kuten lakeja, sosiaaliturvajärjestelmä tai uskontoja. Suuri epävarmuus aiheuttaa usein ahdistuneisuutta. Joten kulttuureissa joissa epävarmuuden sieto on vähäistä, onkin tarkkoja säädöksiä tai toimintamalleja yllättävien tilanteiden varalle. Ihmiset kaipaavatkin ohjeita siitä miten jokapäiväisissä asioissa toimitaan. Esimerkiksi Saksassa, joka asettuu vain keskimääräisen epävarmuuden välttämiseen, on työntekijöiden ja johdon väliset suhteet on tarkoin määritelty lainsäädännössä, ja siellä on jopa lakeja sen varalta, ettei kaikkia muita lakeja voida noudattaa. Epävarmuutta pyritään voimakkaasti välttämään myös muun muassa Espanjassa, Ranskassa, Japanissa ja Mexicossa. Tällaisissa kulttuureissa hierarkkisuuutta ja vakaita oloja arvostetaan. (Frisk & Tulkki 2005, 20; Salminen & Poutanen 1998, 21.)

Mikäli kulttuurissa epävarmuutta siedetään hyvin, yksilö voi toimia varsin vapaasti ja parhaaksi katsomallaan tavalla epävarmoissa tilanteissa. Hyvän sosiaaliturvan yhteiskunnissa yksilöllä on suhteellisen suuri toimintavapaus. Esimerkiksi Ruotsissa ja Tanskassa, joissa epävarmuuden välttäminen on vähäistä, luo sosiaaliturva ihmisille turvallisuudentunteen. Suomi sijoittuu jonnekin keskivälille – täällä vallitsee keskimääräinen epävarmuuden sieto. Mutta turvallisuudentunteen voi myös luoda ryhmä, johon yksilö kuuluu. Monissa aasialaisissa kulttuureissa ei pyritäkään välttämään voimakkaasti epävarmoja tilanteita, sillä niissä perinteisesti perhe, suku ja yhteisö pitävät huolen yksilöstä. Jokainen päivä otetaan vastaan sellaisena kun se tulee – eletään päivä kerrallaan. Tällaiset maat ovatkin usein nopeita reagoimaan muutoksiin. (Frisk & Tulkki, 2005, 20; Salminen & Poutanen 1998, 21–22.)

2.3.5 Kungfutselainen dynamiikka

Viides ja uusin kulttuurinen ulottuvuus on Kungfutselainen dynamiikka, eli se miten aika käsitetään kulttuureissa. Puhutaankin niin kutsutun pitkän ja lyhyen aikavälin suuntautumisesta. (Salminen & Poutanen 1998, 23.) Hofstede (Hofstede 2009) löysi tämän viidennen dimension kun tutkittiin opiskelijoita 23 maassa ympäri maailmaa, käyttämällä kiinalaisten laatimaa kyselylomaketta. Voidaankin sanoa, että se käsittelee hyveitä totuudesta riippumatta. Arvot jotka yhdistetään pitkän aikavälin suuntautumiseen, ovat säästäväisyys ja sitkeys. Vastaavasti lyhyen aikavälin arvot ovat perinteiden kunnioitus, yhteisöllisten velvoitteiden täyttäminen sekä niin kutsuttu kasvojen säilyttäminen. Molemmat, sekä positiiviset että negatiiviset arvot, löytyvät Kungfutsen opetuksista. Hän oli vaikutusvaltaisin kiinalainen filosofi, joka eli noin 500 eKr. Kuitenkin nämä dimensiot sopivat myös maihin, joissa ei ole Kungfutselaista perinnettä. (Hofstede 2009.)

Länsimainen aikakäsitys, joka siis Espanjassakin vallitsee, on tyypillisesti lineaarisesti etenevä – sillä on siis alku ja loppu. Lyhyen aikavälin kulttuurissa tehokkuus ja työntulokset ratkaisevat. Länsimainen lyhyen aikavälin ajattelu kulutustottumuksineen on kuitenkin joutunut kriisiin viime vuosikymmeninä. Muun muassa otsonikato, saastuminen ja kasvihuoneilmiö muistuttavat syy- ja seuraussuhteista. Tähän tarvitaan pitkän aikavälin suhteellista ajantajua, joka on ominaista itäisille kulttuureille, joiden aikakäsitys on syklinen, aluton ja loputon kierto. Sinnikkyys, sitkeys ja yritteliäisyys ovat arvostettuja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä lisäksi kunnioitetaan koko perheen ja suvun vaurautta lisäävää järjestystä ja säästeliäisyyttä. Häpeän tunnetta korostetaan. Sillä saadaankin sidottua ryhmä sosiaalisesti yhteen ja luotua riippuvuutta, ja näin myös ikuinen uskollisuus ryhmää kohtaan on taattu. Usein väitetäänkin, että Aasian maiden taloudellinen menestys piileekin juuri tässä. Tämän lisäksi

poliittisesti vakaat olot ja osaaminen ovat myös tarpeen. (Salminen & Poutanen 1998, 23.)

Vaikkakin valtaetäisyydeltä, yksilöllisyydeltä, maskuliinisuudelta, epävarmuuden välttämiseltä ja pitkän aikavälin suuntautumiselta kulttuurit eroavat toisistaan hyvinkin paljon, voivat ihmiset näistä eroista huolimatta tehdä hedelmällistä yhteistyötä. Lisäksi jopa joistain kulttuureista tulevat ihmiset pystyvät helpommin yhteistyöhön vierasmaalaisten kanssa. Kansakunnat ja niiden sisällä olevat ryhmät, joilla on erittäin suuri tarve epävarmuuden välttämiseen ja joiden mielestä erilainen on vaarallista – ovat ongelmallisempia. Kuten myös ongelmallista on yhteistyö sellaisten kansakuntien kanssa, joiden valtaetäisyysindeksi on korkea, sillä tällaisissa kulttuureissa yhteistyö on riippuvainen valtaa käyttävän yksilön oikeista. Tällaiset kulttuuriset ryhmät eivät todellakaan ole edelläkävijöinä maailmassa, jota pidetään koossa kulttuurienvälisen yhteistyön avulla. Ainut keino on jättää nämä omiin oloihinsa, kunnes he havaitsevat, että ainoa vaihtoehto on muihin liittyminen. (Hofstede 1993, 340.)

2.4 Suhtautuminen vieraaseen kulttuuriin

Sosiaaliset suhteet määritellään jokaisessa viestintätilanteessa. Näin arvioidaan aina uudelleen keitä ja millaisia yksilöitä me olemme. Mikäli tämä tapahtuu vain stereotyyppisten ennakoasenteiden perusteella, toisin sanoen yleistämällä, eli määrittämällä henkilön toimintaa hänen jonkin ominaisuutensa tai tiettyyn ryhmään kuulumisen perusteella, viestinnän epäonnistumisen on todennäköistä. Kulttuuripiirteisiin tai tapoihin ennalta tutustumisen ei näin tulekaan antaa johtaa stereotypisointiin. Kulttuurin yleispiirteitä ei voi automaattisesti pitää sen edustajien yksilöllisinä piirteinä. On muistettava, että jokainen ihminen on yksilö

ja jokainen tilannen ainutlaatuinen. (Frisk & Tulkki 2005, 116; Salminen & Poutanen 1998, 68.)

Ihminen perii uskonsa, kielensä ja käyttäytymistapansa erilailla kuin ihon värinsä, nenänsä muodon tai hiustensa laadun – kulttuurissa onkin kyse sosiaalisesta, ei biologisesta perimästä. Tämän takia yksilön rotu ei kerro mitään hänen kielestään, uskonnostaan, moraalistaan tai kansalaisuudestaan. (Alho, Lehtonen, Raunio & Virtanen 1994, 71.) Kuitenkin yksittäisistä kulttuureista ja niiden edustajista luomiemme käsitysten taustalla meillä on myös jonkinlainen yleinen suhtautuminen vieraisiin kulttuureihin. Nämä asennoitumistavat jaetaan kolmeen eri tyyppiin: etnosentriseen, funktionaaliseen ja relatiiviseen ajattelutapaan. (Salminen & Poutanen 1998, 68.)

Etnosentrinen eli omaryhmäkeskeisen ajattelutavan mukaan vain oma kulttuuri koetaan niin sanotusti oikeaksi kulttuuriksi. Kyseinen asenne on äärimmäisyydessään ilmentynyt etenkin valloitusretkien, uskonsotien ja rotusorron yhteydessä. Arkielämässäkkin voi joskus olla vaikeaa hyväksyä jonkin vieraan kulttuurin toimintatapoja – kulttuurien arvot ja normit ovat siis ristiriidassa. (Salminen & Poutanen 1998, 68.)

Funktionaalinen ajattelutapa taas ottaa huomioon sen, että kunkin kulttuuriympäristön toiminnot ja niiden tuotteet ovat aikojen saatossa muovautuneet ja muovautuvat aina tarkoituksen mukaisella tavalla ylläpitämään ja palvelemaan kyseistä kulttuuria. Mikäli jokin ilmiö tai tapa vieraassa kulttuurissa tuntuu oudolta, ei sen tarkoituksenmukaisuutta voida välttämättä arvioida omasta kulttuuriympäristöstä käsin. Ilmiötä tulkitakseen onkin ymmärrettävä kyseistä kulttuuria, ja ilmiöön tai tapoihin johtaneita syitä niiden omassa kulttuuriympäristössä. (Salminen & Poutanen 1998, 69.) Teorian rasitteena kuitenkin on sen todellisuudelle vieras teoreettinen lähtökohta, jossa vieraat

kulttuurit esitetään meille liioitellun harmonisina ja tasapainoisesti toimivina kokonaisuuksina. Samalla funktionalistinen suhtautuminen kulttuuriin kuitenkin painottaa kulttuurien herkkyyttä ja haavoittuvuutta, sekä kulttuurisen suhteellisuudentajun tarpeellisuutta, niin tieteessä kuin kulttuurien jokapäiväisessä kosketuksessa. (Alho ym. 1994, 84.)

Kulttuurirelativismi taas lähtee siitä ajatuksesta, että kulttuuri määrää kaikkea inhimillistä toimintaa, ja siksi kaikki havainnot, arvostelmat ja toimintamallit voivat olla päteviä vain tietyn kulttuurin piirissä, jossa ne ovat suhteellisia, eivät yleispäteviä. Onkin helppo havaita, että tällainen ajattelutapa juontuu suoraa funktionaalista ajattelutavasta. Kulttuurirelativismi merkitsee sitä, että sen mukaan ei katsottu loogisesti olevan mahdollista esittää arvoasetelmia meidän kannaltamme vieraasta kulttuurista. Uskomus, tapa tai tottumus, joka meidän kulttuurista katsottuna saattaa näyttää naurettavalta, väärältä tai jopa vahingolliselta palvelee toisessa kulttuurissa sen omaa kokonaisuutta ja näyttäytyy välttämättömänä ja oikeana tuon toisen kulttuurin arvojärjestelmästä käsin. (Alho ym. 1994, 81.) Relatiivisen ajattelun mukaan, kulttuuri onkin ymmärrettävä siinä vallitsevan tasapainon ja harmonian kautta, ja kaikki kulttuuriin liittyvät ilmiöt on suhteutettava kulttuuriympäristönsä mukaan. Mitään yleispätevää arvonormistoa ei ole, näin ollen mikä on jossain kulttuurissa oikein, voi jossain toisessa kulttuurissa olla väärin. Tällainen ajattelutapa vie äärimilleen siihen, että mikäli kaikki on suhteellista ja hyväksyttävää tietyn kulttuuriympäristön sisäisenä ilmiönä – oikea ja väärä lakkaavat olemasta. Jokaisessa kulttuurissa on kuitenkin tabuja toisin sanoen kiellettyjä asioita, joiden rikkomisesta seuraa sanktio, eli rangaistus. (Salminen & Poutanen 1998, 69.)

Mikäli ajattelutapa on etnosentrinen, on lähes mahdotonta luoda tasapainoisia ja molempia osapuolia hyödyttäviä suhteita vieraiden kulttuurien edustajiin. Toisaalta taas mikäli ajattelutapa on äärimmäisen relativistinen – kaikissa

kulttuureissa on omat pelisääntönsä – on yhteisten esimerkiksi liike-elämän toimintatapojen löytäminen vaikeaa. Rakentavin vaihtoehto lieneekin erojen ja yhtäläisyyksien tunnistaminen, ja niihin vaikuttavien syiden löytäminen. (Salminen & Poutanen 1998, 69.)

2.5 Vieraassa kulttuurissa

Vihdoin onkin oivallettu, että kulttuurienvälinen kommunikaatio edellyttää enemmän kuin vain vieraiden kielten oppimista. Vieras kulttuuri on koodi, ja sen opettelu on välttämätöntä, samalla tavoin kuin kielenkin opetteleminen. Kulttuurientuntemus on kuitenkin jotain ihan muuta kuin vain satunaisten tilanteiden satunaista hallintaa. Kielen tavoin kulttuuriset koodit voidaan oppia tuntemaan tavalla, joka olennaisesti auttaa meitä selviytymään vieraan kulttuurin piirissä. (Alho ym. 1994, 73, 98.)

2.5.1 Kulttuurin kolme tasoa

Kuten kielitaidon alueella, myös kulttuuristenkoodien opettelualueella voidaan erottaa eri tasoja. Ensimmäinen taso on pinnallinen turismin taso, jossa vaatimustaso on varsin alhainen, kysehän on vain eräiden perusasioiden ulkoa opettelusta ja pyrkimyksestä välttää tilanteita, joissa turistin viihtyvyys kaatuisi alkeellisiin virheisiin tai täysin mahdottomaan tietämättömyyteen. Pintatason tietoihin kuuluvat pikkutiedot vieraan kulttuurin uskonnosta ja sen arkielämään liittyvistä vaikutuksista, kanssakäymiseen liittyvät perussäännöt, sukupuolten välisten kontaktien yleiset ehdot, sekä ruokailuun liittyvät pikkuseikat (Alho ym. 1994, 98.), kuten esimerkiksi millaisia välineitä ruokailtaessa käytetään vai syödäänkö paljain käsin ja kummalla kädellä tällöin syödään.

Työnteko ulkomailla asettaa niin kielitaidolle kuin kulttuurintuntemuksellekin aivan toisenlaiset ehdot. Kulttuurin pintatasosta on siirryttävä sen rakenteiden opettelemiseen ja kulttuurin piirissä vallitsevien sääntöjen tarkasteluun. Opettelu perustuukin tässä tasossa kysymykseen: miksi jokin on niin kuin on? Kulttuurien tuntemuksen syvin taso ei kuitenkaan näytä olevan juuri muiden avattavissa kuin sellaisten, jotka oleskelevat kyseisissä kulttuureissa vuosikausia ja ottavat tällaisen perehtymisen erityisesti asiakseen. Sillä tässä onkin kyse asioista, joita ihmiset eivät yleensä tunnista edes omassa kulttuurissaan ja joiden tarkastelu tämän vuoksi on käytännössä tiedemiesten ja erityisesti filosofien alaa. (Alho ym. 1994, 99.)

2.5.2 Kulttuurishokki ja kuinka kulttuuri jää kokematta

Kulttuurishokki tarkoittaa tunneperäistä prosessia, johon liittyvät eri vaiheet, jonka uuteen kulttuuriin siirtyvä henkilö kokee. Se on reaktio, jonka henkilö kokee kohdatessaan itselle vieraan ominaisuuden, ilmiön tai käyttäytymistavan. Kulttuurishokki on luonnollinen osa uuteen kulttuuriin sopeutumista, jota voi lieventää kulttuuriympäristön vaihtoon valmistautumisella. (Friks & Tulkki 2005, 57, 112.)

Uudet olosuhteet aiheuttavat harvoin henkistä pahoinvointia lyhyillä ulkomaan matkoilla. Tällöin uudet asiat koetaan lähinnä kiehtovina ja uteliaisuutta herättävinä. Koska tilanne on väliaikainen ja kotiinpaluun ajankohta ei ole kaukana edessäpäin, pienet puutteet ja epäkohdat eivät tuota ongelmia. Mutta pidemmän ulkomaanoleskelun osalta tilanne onkin toisenlainen, ja jossain vaiheessa kulttuurinpiirteet alkavat ärsyttää. Asiat jotka alussa tuntuivat kiehtovilta, aiheuttavatkin ärtymystä ja tuntuvat järjettömiltä. Vastareaktio saattaa

pisimmillään kestää useita kuukausia, ja jotkut eivät pääse siitä eroon koskaan. (Frisk & Tulkki 2005, 55–56.)

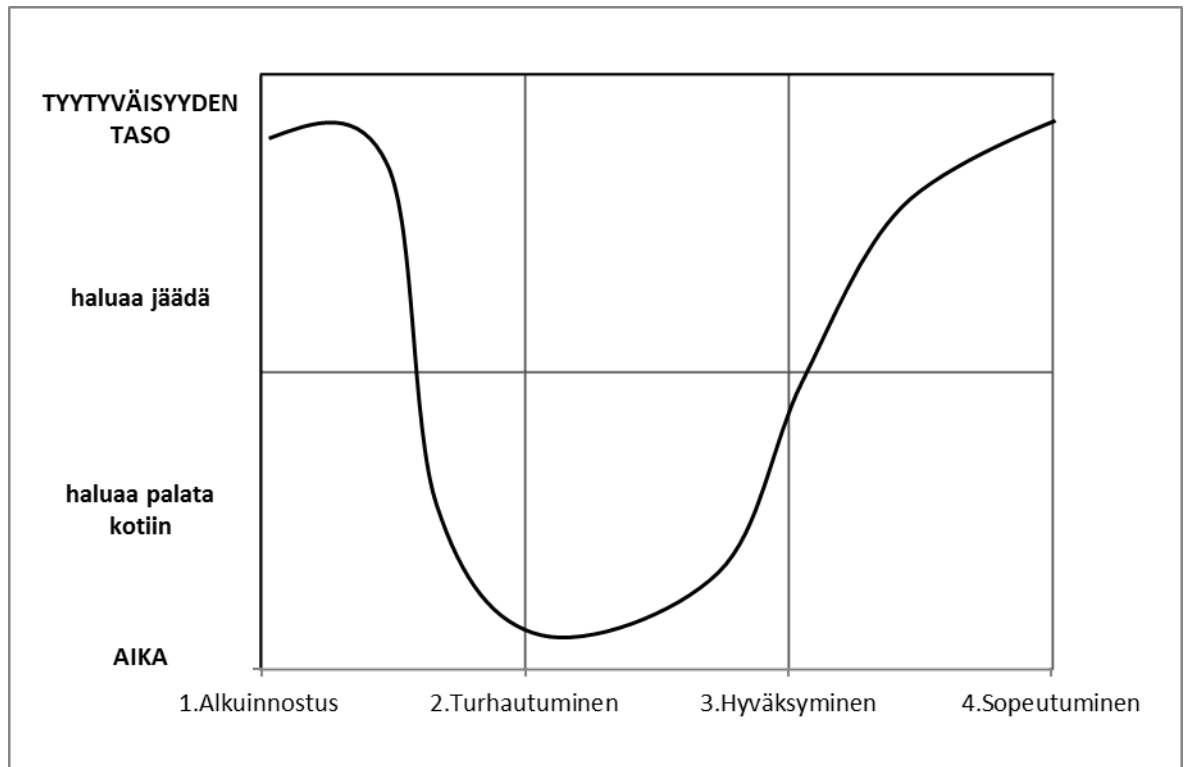
Kulttuurishokin oireita ovat muun muassa unettomuus, väsymystilat sekä yksinäisyyden ja vihan tunteet. Ruokailu, terveys ja turvallisuus aiheuttavat huolta. Työn laatu ja teho saattavat kärsiä, samoin kuin itsetunto. Näistä johtuen alkoholin ja huumeiden käyttö voi lisääntyä. (Frisk & Tulkki 2005, 56.)

Kuitenkaan kaikki vieraassa kulttuurissa toimivat eivät tiedosta kokeneensa minkäänlaista kulttuurishokkia. Mikä voi johtua muun muassa siitä, että henkilö ei tutustu vieraaseen kulttuuriin, vaan viettää suurimman osan vapaa- ja työajastaan samankaltaisten kulttuurinedustajien kanssa. Myös elinolosuhteet voivat olla mukautetut omaa kulttuuria vastaaviksi, niin että ongelmatilanteilta enimmäkseen vältytään. Mikäli ympäristöön tutustuminenkin on pelkästään lähialueen nähtävyyksien katselua, uusi kulttuuri jää kokematta. (Frisk & Tulkki 2005, 56.)

Esimerkki siitä kuinka kulttuuri jää kokematta. Eräs esimieheni työskennellessäni Barcelonassa eräässä suuressa kansainvälisessä pankissa, oli Lontoolainen mies. Hän oli siihen mennessä asunut Barcelonassa jo viitisen vuotta oppimatta puhumaan espanjan saatikka katalaania kieltä. Työssään hän oli esimiehenä kansainvälisellä osastolla, jossa työkielenä käytettiin englantia. Vapaa-ajallaan hänen koko ystäväpiirinsä muodostui vain henkilöistä, jotka puhuivat englantia. Kotonaan hänen ei tarvinnut opetella televisiota katsoessaankaan espanjaa, joksi kaikki ohjelmat siellä ovat yleensä dubattuja, sillä hän omisti satelliittiantennin ja saattoi näin katsoa englanninkielisiä ohjelmia. Ainoastaan kaupassa asioidessaan hän joutui joskus käyttämään espanjankieltä, jolloin silloinkin hän selvisi hyvin alkeellisen sanavaraston avulla.

2.5.3 Sopeutumisen vaiheet teoriassa ja käytännössä

Alla oleva kuvio 3 kuvaa vieraaseen kulttuuriin sopeutumisen eri vaihteita, joita ovat alkuinnostus, turhautuminen, hyväksyminen ja sopeutuminen.



KUVIO 3. Sopeutumisen vaiheet. (Mukaillen Alho ym. 1994, 118.)

Alkuinnostuksessa, jota myös kutsutaan myös honeymoon -vaiheeksi ja/tai turistiksi, henkilön kotiinpaluuhalu ovat heikot. Joillain tämä vaihe kestää 1-2 viikkoa vieraaseen kulttuurin saapumisesta, toisilla se saattaa kestää useita kuukausia. Tämä vaihe olisi hyvä käyttää hyväksi, sillä alkuinnostuksen aikana aistit havaitsevat normaalia tarkemmin ympäristön olennaisia piirteitä, tällöin on mahdollista oppia paljon uudesta kulttuurista. (Alho ym. 1994, 118–119; Salo-Lee 1998, 120–121)

Kun henkilö saavuttaa kohdan kaksi, eli turhautumisen, henkilö kokee kriisin eli kulttuurishokin. Tällöin tyytyväisyyden taso laskee roimasti. Uudesta kulttuurista aletaan nähdä negatiivisia puolia ja henkilö haluaa palata kotiin. Tämä tapahtuu yleensä noin 4–6 kuukautta toiseen kulttuuriin siirtymisestä. Tässä kohdassa saattaa tulla kriittinen taitekohta, jolloin henkilö joko kokee niin kovan kriisin, että hän palaa kotiinsa. Tai hän siirtyy kohtaan kolme ja alkaa hyväksyä kulttuuria, jolloin kotiinpaluu aikeet alkavat vähitellen kaikota. Lopulta henkilö sopeutuu uuteen kulttuuriin ja hänen tyytyväisyyden taso palautuu normaaliin. Joissain äärimmäisissä tapauksissa henkilö saattaa jättää kokonaan väliin kohdat kaksi ja kolme ja siirtyy alkuinnostuksesta suoraan sopeutumiseen. (Alho ym. 1994, 118–119; Salo-Lee 1998, 120–121)

Ennakkovalmistautuminen uuteen kulttuuriin auttaa kulttuurishokin oireita. Ennen uuteen kulttuuriin lähtöä olisi lähtijän hyvä tutustua kyseistä kulttuuria käsitteleviin artikkeleihin ja kirjoihin. Sekä mahdolluuksiensa mukaan kyseisen kulttuurin edustajiin ja kuulla heiltä heidän kulttuuristaan. Usein myös yritykset ja yhteisöt järjestävät valmennuskursseja ulkomaille lähteville. Paikan päällä sopeutumista helpottavat läheiset kontaktit oman kulttuurin edustajien kanssa, samoin kuin paikallisiin tutustuminen. Hyväksi havaittu keino kulttuurishokin oireiden lievittämiseen, on myös päiväkirjan, kirjeiden tai tarinoiden kirjoittaminen. (Frisk & Tulkki 2005, 57.)

Omasta vankasta käytännön kokemuksesta, saamastani koulutuksesta ennen vieraaseen kulttuuriin lähtöä sekä lukemastani teoriasta on minulle hyvin selvää, että vieraaseen kulttuuriin menijälle ei voi liikaa painottaa kulttuuriin sopeutumiseen liittyviä asioita. Etenkin kulttuurishokki, on asia joka lähes jokaiselle tulee vastaan. Koska tieto siitä, millaisia vaiheita vieraaseen kulttuurin sopeutumiseen sisältyy teoriassa sekä käytännössä muiden kokemusten kuuleminen, auttaa uuteen kulttuuriin menijää varautumaan tulevaan. Samoin

vastaavasti lähtömaahan palaajaa auttaa muiden kokemusten kuuleminen ymmärtämään paremmin kokemiaan asioita ja selkeyttämään omia tuntemuksia. Muiden kokemukset ovat siksikin tärkeitä, että ne eivät aina vastaa täysin teoriaa.

Olen kokenut kulttuurishokin kahteen otteeseen. Ensimmäisen kerran Espanjaan muutettuani en kokenut niin kutsuttua honeymoon -vaihetta, vaan koin kriisin välittömästi, sillä en osannut espanjaa enkä katalaania tullessani maahan. Suurin shokki oli se, että Espanjassa puhuttiin muitakin kieliä kuin espanjaa, ja ne eroavat espanjan kielestä varsin suuresti. Ne siis eivät ole espanjan murteita! Olin kyllä kuullut, että Kataloniassa puhutaan katalaania, mutta se kuinka paljon katalaania todella puhutaan, oli suuri yllätys ja shokki. Tämän kokemuksen takia, en voi myöskään kylliksi painottaa sitä kuinka monikielinen ja -kulttuurinen maa Espanja todellisuudessa on. Alku oli tästä syystä erittäin rankka, ja vietinkin ensimmäiset kaksi kuukautta lähes puhumatta. Muistan nauraneeni ensi kertaa kaksi viikkoa maahan tulon jälkeen. Loppuaika kuitenkin sujui iloisesti, sitä mukaa kun aloin oppia kieltä ja tutustua muihin nuoriin. Koinkin honeymoon -vaiheen vasta kuukausien Espanjassa olon jälkeen.

Koin siis ensimmäisellä kerralla lähes välittömästi kriisin. Toisella kerralla odotin innolla Espanjaan pääsyä, silloin koin honeymoon -vaiheen sekä muut teorian mukaiset vaiheet selvemmin teorian mukaisessa järjestyksessä. Honeymoon -vaiheessa huomasin kuitenkin nopeasti, että tein kulttuurisidonnaisia virheitä ja muistin asiat ruusuisempina kuin ne olivatkaan. Itse kriisin koin muutamaa kuukautta myöhemmin, jolloin asuin eräässä kommuunissa, jossa asui latinalaisamerikkalaisia ja muualta Espanjasta kotoisin olevia. He elivät myös itse kriisi vaihetta, ja purimme pahaa oloamme solvaamalla kylmiä ja tyhmiä katalonialaisia, jotka eivät edes osanneet valmistaa kunnollista ruokaa. Pikkuhiljaa kuitenkin kriisi alkoi väistyä ja aloin hyväksyä asiat, sopeutuminen siis alkoi. Vaikka helppoa ei aina ollutkaan, mutta mitä kauemmin maassa viipty ja mitä

syvemmälle kieleen upposi, sen mielekkäämpää olo oli vaikkakin tiettyä stressiä toisessa maassa olo aina aiheuttaa, olkoon se sitten taustakohinaa tai selkeämmin tiedostettua.

Opinnäytetyötä varten haastateltiin kolmea henkilöä, jotka olivat asuneet ja opiskelleet ja työskennelleet Espanjassa. Kahdella heistä oli myös kokemusta latinalaisesta Amerikasta, joten he tuovat näin myös tästäkin perspektiiviään työhön. Tutustuin kahteen haastateltavistani asuessani Barcelonassa ja kolmas haastateltavista tuli muuta kautta. Työssä tehtiin myös haastattelu vientipäällikölle, joka toimii yrityksessä, joka käy kauppaa muun muassa espanjalaisten kanssa. Tein työharjoitteluni kyseiselle yritykselle, joten pääsin myös harjoitteluni aikana tutustumaan yrityksen tähän alueeseen ja toimimaan siinä erilaisten asiakasyhteydenpitojen kautta sekä tehden muun muassa kyseisen alan erilaisten säädösten suomennoksia. Näillä haastatteluilla sekä omilla kokemuksillani tuotiin teoreettiseen tekstiin käytännön kokemuksia Espanjasta ja espanjalaisista ja näin vahvistettiin teoreettista tietoa ja varmistettiin sen paikkansapitävyys myös käytännössä.

Haastattelin Essi Pahkuria (2012), sillä hän on asunut, opiskellut ja työskennellyt eripuolilla Espanjaa pitkään. Näin ollen koin, että hän omaa Espanjasta tietoa, joka lisää opinnäytetyöni tietoarvoa. Pahkuri (2012) asuu tällä hetkellä Corralejossa Fuerteventuralla Espanjassa. Hän on asunut eripuolilla Espanjaa: Fuengirolassa, Andalusian maakunnassa; Gijónissa, Asturian maakunnassa; Playa de las Americalla, Teneriffalla, Kanarian saarilla; Alcúdiassa, Mallorcalla, Baleaarien saarilla sekä nyt Corralejossa, Fuerteventuralla, Kanarian saarilla – kaikkiaan yhteensä vajaat kolme vuotta. Ensin vuonna 2006 työharjoittelussa, tämän jälkeen opiskelijavaihdossa vuonna 2007 ja nyt hän on työskennellyt oppaana ja matkanjärjestäjän toimistossa vuodesta 2009. Hän koki kulttuurishokin jollakin tavalla, sillä espanjalainen kulttuuri on paljon avoimempi kuin suomalainen, tämä

aiheutti hänelle aluksi hämmennystä. Hänelle kuitenkin kulttuuriin sopeutuminen ei tuottanut suuremmin vaikeuksia ja hän kokikin sopeutumisen varsin pehmeästi teoriaa mukaillen. (Pahkuri 2012.)

..siellä ihmiset on paljon puheliaampia ja kovaäänisempiä ja -- äämi antaa poskisuukkoja ja ja tulee paljon lähemmäs kuin suomalaiset. .. niin ehkä aluks jollain tavalla se oli semmonen shokki, mutta sitten siihen tottui pikkuhiljaa. (Pahkuri 2012.)

Toinen haastateltavista oli Leena Saha (2011). Hän on asunut Espanjassa yhteensä noin neljä ja puoli vuotta. Hänellä on myös vankkaa kokemusta latinalaisesta Amerikasta, jossa hän asui ennen Espanjaan tuloaan ja oppi espanjan kielensä siellä. Koin, että tällainen perspektiivi olisi myös tärkeä työlle. Saha (2011) lähti Espanjaan vuonna 2002 ja palasi takaisin Suomeen vuonna 2006–2007. Hän asui ensin Madridissa, josta hän muutti sitten Barcelonaan, Kataloniaan. Hän oli ensin Erasmus -vaihdossa ja tämän jälkeen hän suoritti Espanjassa koko tutkinnon kiinalaisesta lääketieteestä ja samalla työskenteli erialalla. Hän koki kulttuurishokin muun muassa siten että kaikki käytännön asiat aiheuttivat stressiä. Hänen mukaan lievityskeinona kulttuurishokkiin ei mitään tiettyä asiaa ollut, se vaan lievittyi ajan mittaan – asiat piti vaan hyväksyä. Hän siis koki kulttuuriin sopeutumisen vaiheet varsin teorian mukaisesti, mutta huomattavasti jyrkemmin kuin Pahkuri. (Saha 2011; Pahkuri 2012.)

Joo! Hirveen vaikee tietenki määritellä ihan -- tarkasti kai että missä kaikissa asioissa.. mut mut varmaan semmonen niinku säätäminen et esimerkiks ku yritti hankkii sen dnin -- vai mikä se on?... (N.I.E.n) ..ni esimerkiks siinä mut lähetettiin ainaki viiteen eri paikkaan ennen ku tuli se oikee paikka ja kaikki oli semmosta säätämistä ja kukaan ei oikeen tienny että et minne pitää mennä ja aina piti jonottaa paljon ja semmonen niinku – niinku asioitten toiminen ja – ja plus sitten kaikki tämmöset vedätys jutut että aina sai vähän olla niinku vuokraisännän kanssa että vetääkö se liikaa rahaa ja niinku et ei vaihda pesukonetta ku se ei toimi ja tämmöset käytännön jutut.. (Saha 2011.)

Kolmas haastateltavista oli Liisa Urrila (2011) joka asui Barcelonassa, Kataloniassa yhteensä kolme vuotta. Ensin vuoden vaihto-oppilaana vuonna 2004, ja tämän jälkeen hän työskenteli siellä pari vuotta vuodesta 2006 vuoteen 2008. Hänellä oli myös kokemusta latinalaisesta kulttuurista johon hän tutustui aluksi Espanjassa ollessaan ja tämän jälkeen sinne matkustaessaan. Myös tällainen perspektiivi oli tarpeellinen työlle. Urrila (2011) ei niinkään kokenut kulttuurishokkia, sillä hän oli, kuten ilmaisi asian niin innoissaan Barcelonasta. Suurin shokin aihe oli se, ettei hän osannut kieltä, mutta se lievittyi kun hän kykeni jollain tavalla kommunikoimaan espanjaksi. Hän siis siirtyi alkuinnostuksesta lähes suoraa sopeutumiseen. (Urrila 2011.)

..tuota mmm..ei ehkä kulttuurishokkia ollu niinkään.. ehkä se oli ku oli niin innoissaan ni se sitte helpotti sitä.. mutta ehkä shokki siitä ettei osaa sitä kieltä tai on niin pihalla..niin niin (naurahtaa) ni se se oli enemmänki..

..tota varmaan sittenku rupes tutustuun vähän ihmisiin ja löytyi semmosen asunnon missä puhuttiin espanjaa ja ihmiset oli kärsivällisiä ja näin niin ni.. sitten se rupes pikkuhijaa helpottaan ku pysty sitten ruveta jollain lailla kommunikoimaan. (Urrila 2011.)

Nämä sopeutumisen neljä vaihetta kuvaavat kokemusperäistä oppimista. Vieraan kulttuurin kohtaamisesta kehittyy jotain syvällisempää, oman minän kohtaaminen. Kulttuurithan kohdataan ihmisten välityksellä, eikä niitä voi kohdata tyhjiössä. Antropologit ovatkin kutsuneet tätä käännettä itsensä kohtaamisen shokiksi. Kulttuurishokki, tai tämä niin kutsuttu itsensä kohtaamisen shokki, alkaa usein kielteisestä kokemuksesta, mihin kulttuuriin sopeutuja ei ollut varautunut. Omassa kotimaassaan menestyksekkään uran omaava voikin kokea epäonnistuvansa vahvimmalla alueellaan omassa ammatissaan. Silloin ei kuitenkaan ole kyse puutteellisista ammatillisista tiedoista ja taidoista, vaan siitä että näitä tietoja ei kyetä soveltamaan vieraisissa olosuhteissa ennen kuin välttämätön kulttuurintuntemus on saavutettu. (Alho ym. 1994, 127.)

2.5.4 Kotiinpaluushokki teoriassa ja käytännössä

Niin kutusuttu paluushokki on jonkin aikaa vieraassa kulttuurissa eläneen henkilön kokema kyseenalaistava reaktio lähtökulttuuriaan kohtaan. Tämä saattaa muodostua prosessiksi samalla tavoin kuin kulttuurishokki ja siihen liittyy eri vaihteita. (Frisk & Tulkki 2005, 113.)

Kun palataan omaan kulttuuriin, sama kulttuurishokki siis toistuu. Ulkomailla oleskellut henkilö voi kokea pitkän ja tuskallisen sopeutumisvaiheen kotiin tultuaan. (Salminen & Poutanen 1998, 90.) Tämä niin sanottu paluushokki voi jopa osoittautua vaikeammaksi kuin alkuperäinen kulttuurishokki. Pitkän poissaolon aikana on kotimaassa tapahtunut muutoksia, jotka vaativat sopeutumista. Sosiaalisia kontakteja ei ehkä ole tullut ylläpidettyä, jolloin sosiaalisen verkoston uudelleen rakentaminen on työlästä. Myös oman kulttuurin piirteet, näkee uusin silmin. (Frisk & Tulkki 2005, 57.) Itsekin on saattanut muuttua poissaolon aikana ja jotkut eivät enää sopeudu takaisin Suomen oloihin vaan jäävät maailmalle. (Salminen & Poutanen 1998, 90.)

Myöskään kotiinpaluushokkia ei voi liikaa uuteen kulttuuriin menijälle ja sieltä palaavalle painottaa. Se on lähes kaikilla edessä, kohdattava ja käsiteltävä. Omalla kohdallani paluushokki iski rajummin kuin osasin odottaa. Ensimmäisellä kerralla kun palasin Suomeen olin ollut niin syvällä espanjalaisessa kulttuurissa, että paluushokki kesti melkein pari vuotta. Kun minut esiteltäessä vieraalle henkilölle, en saanutkaan poskisuudelmia, koin tämän tylyytenä kunnes muistin etteihän se kuulu Suomen tapoihin. Ikävöin voimakkaasti takaisin Espanjaan. Vaikka viisastuinkin tuon ensimmäisen paluushokin myötä ja ajattelin, että en kokisi sitä enää toista kertaa, ainakaan niin rajuna, on paluushokki osittain edelleen päällä. Katson omaa kulttuuriani täysin uusin silmin ja oikeastaan toivon, että saan pitää

tämän hieman irrallisen perspektiivin hamaan loppuun, sillä en edes enää halua uppoutua takaisin suomalaisuuteen vaan haluan säilyttää kansainvälisen katsantokannan asioihin.

Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksistaan kotiinpaluushokista. Myös he olivat kokeneet paluushokin voimakkaana, ja usein haasteellisempänä kuin itse kulttuurishokin. Etenkin tämä kiinnosti Pahkurin (2012) kohdalla sillä hän on palannut Suomeen ja mennyt takaisin Espanjaan niin monta kertaa. Kuitenkin varsinainen paluushokki ja Suomeen uudelleen sopeutuminen on hänellä vasta edessä, mikäli hän palaa pysyvästi takaisin Suomeen sillä hän edelleen asuu Espanjassa. (Pahkuri 2012.)

...mmmh.. kyllä -- varmasti siihen tottuu myöski siihen kotiin paluuseen pikkuhiljaa mutta -- varmasti ensimmäistä kertaa kun tulin sitten sieltä varsinkin sen öööm..pidemmän kauden jälkeen eli sen kesän jälkeen -- kun olin ollu kolme ja puolikuukautta niin varmasti sitten ku palasin suomen syksyyn niin tuntu että oli aika erillaista ja ihmiset oli paljon sulkeentuneempia -- öö.. mutta sitten siihen autto kun oli vaan kavereitten kanssa ja sitten yritti -- ööm..esimerkiksi tehdä jotakin mikä muistutti siitä ajasta siellä Espanjassa ja pidin yhteyttä sitten niihin niihinki tuttuihin joita tapasin siellä Espanjassa.. jaa sitten -- tavallaan -- se ehkä avarsi sitä maailman kuvaa että voi elää muullaki tavalla – kuin mitä on täällä Suomessa tottunu. (Pahkuri 2012.)

Saha (2011) koki kotiinpaluushokin voimakkaammin kuin itse kulttuurishokin Espanjaan muutettaessa. Hän lievitti kotiinpaluushokkiaaan hakeutumalla muiden ihmisten seuraan ja perustamalla perheen, mutta kaikki aktiviteetti auttoi. Espanja on muokannut ja avartanut häntä ihmisenä todella paljon. Hän onkin ottanut Suomen elämään mukaan paljon positiivisia asioita Espanjasta. (Saha 2011.)

Joo! Ja silloin se tuli voimakkaammin koska jotenkin -- vanhat kaverit oli pariutunu ja hankkinu lapsia ja muuttanu maalle kutakuinkin ja -- ja ja kuimminki Espanjassa on viel semmonen ettei oo kiire sitoutua et se nuoruus kestää siellä aika paljon pidempään ainakin Barcelonassa ja Madridissa nii ja muutenki se elämä oli niinku kaduilla et sit yhtä

äkkiä ku tuli Suomeen ni ni kaikki onkin niinku kotona ja se elämä on siellä ja jos on sinkku ni se voi olla aika rankkaa.

...no varmaan mä niinkun hakeuduin ihmisten seuraan jaaa.. no sit mä hankin sen lapsen (naurahtaa) eli perustin sen perheen mut varmaan semmonen niinku aktiviteetti ja ja tämmönen.

..no kylhän se on niinku mua ihmisenä mua tietenki tosi paljon muokannu koska siellä vietti nuoruutensa -- ja näin mut mut vaikee sinänsä määritellä ku ei tiedä sitä sitä toista et jos ois asunu niinku täällä ja näin -- aaa – mutta siis totta kai se avarsi -- joka tavalla..

Mä oon huomannu et mä oon ottanu sieltä Espanjasta niinkun mu sellasia hyviä asioita mukaan tähän Suomen elämään esimerkiks semmonen et niinkun mä inhoon Suom (yskäisee) Suomessa sellasta ryhmittymistä et et joku jätetään ulkopuolelle ja niinku et.. no miten mä sen nyt selitän..no kumminki niinku -- tullu varmaan sosiaalisempi ja -- ja myös se et et mä olin todella niinku nuuka ennen Espanjaa et et mä harvoin sallin itelle et et mä käyn drinksulla taikka syömässä ulkona mut siellä se oli niin arkee ja ja mä tajusin sen et niiku parasta elää vaan tätä päivää ja antaa rahan mennä vaan (nauraa). (Saha 2011.)

Urrila (2011) koki kotiinpaluushokin pariinkin otteeseen. Vaihto-oppilas vuoden jälkeen paluu Suomeen oli kova. Paluushokki kesti koko vuoden, ja hän muuttikin pian takaisin Barcelonaan, jossa vietti kaksi vuotta. Tämän jälkeen paluu olikin helpompi. Nuo kaksi vuotta olivatkin tavallaan kotiinpaluun prosessoimista, jonka jälkeen hän oli valmis palaamaan Suomeen. Tuona aikana hän huomasi paremmin ne haasteet ja vaikeudet, joita Espanjassa on. Hänen maailmankuvansa laajeni Espanjassa asumisen myötä. (Urrila 2011.)

Joo tuli! Kyllä (nauraa) pariinki otteeseen.. No sen jälkeen ainaki oli kova tulla sen vaihto-oppilasvuoden jälkeen takasi -- niin ni jotenki kokoajan halus palata sinne ja kaipas niitä kaverita ja sitä hullua elämää mitä siel sai viettää..

ja sitten -- no.. lievityskeinoja? niin niin kyllä mä siellä sitten aika moneen kertaan sitten ramppasinkin ja yritin miettiä kouluprojektejaki että voi sen varjolla sitten mennä ja kyllä mä siellä aika usein kävinki.

..ja sitten no paljon ku mä olin käyny viel Etelä-Amerikassa reissulla sen vaihto-oppilasvuoden jälkeen niin niin sitte kuulteli paljon tuota jotain latino musiikkia ja espanjalaista musiikkia ja jotenkii koitti

jollain tavalla elää vähän semmosta elämää ja ja katteli paljon valokuvia ja jotenki fiilisteli sitä.

..no ehkä se kesti sen koko vuoden ja sen jälkeenhän mä muutin sinne takasi, eli siite oli se kahen vuoden pätkä, mutta sieltä oli sitte helpompi jotenki kotiutua ku oli niinku tavallaan valmis sen asian kanssa.

..ehkä ehkä niinku huomaa niitä niinku sit niitä haasteita ja vaikeuksia ja siis semmosia et jos haluaa siellä niinku semmosta oikeeta elämää viettää ni se on aika mahdotonta mut sellanen niinku huoleton opiskelija elämä on siellä ihan parasta!

..no -- ehkä sitä ymmärtää monia asioita jotenki paremmin tai vähä laajentunu kuva -- kulma tai sillai että mmm.. ja sitte arvostaa niitä jotain tiettyjä asioita täällä -- paremmin. (Urrila 2011.)

2.6 Työkulttuuri

Yleinen kielenkäyttö on ohjautunut hiljalleen pikemminkin kulttuurin laajaan kuin sen kapean määrittelyn suuntaan. Esimerkiksi liike-elämän ja teollisuuden piirissä on tullut tavaksi puhua työkulttuurista. Sen on helppo ymmärtää tarkoittavan tietyn yrityksen kokonaista elämäntapaa, kaikkine ulottuvuuksineen. Tästä johtuen voisikin ajatella, että tästä lähtökohdasta yritysmaailmassa on erityisen helppoa ymmärtää, miltä pohjalta kulttuurintutkija lähtee avaamaan kulttuurin ja kulttuurien kohtaamisen käsitteitä. (Alho ym. 1994, 70.)

Työkulttuuri on eräs alakulttuureista. Sekä yrityskulttuurit että maakulttuurit ovat niin voimakkaasti yhteydessä toisiinsa, että on lähes mahdoton tietää mikä vaikuttaa mihinkin. Jotta ristiriidoilta vältytään, on yrityksessä osattava tarkastella kaikkea inhimillistä kyseessä olevan paikalliskulttuurin verhon läpi. Yrityksen yhteinen kulttuuri voikin olla vaan lisä paikalliseen kulttuuriin. Yrityksen kulttuurin merkitys piilee siinä, että se on sekä yhdysside yhtiön sisällä että taustatuki suhteessa asiakkaisiin ja muihin yrityksen ulkopuolisiin sidosryhmiin. (Mikluha 1996, 200.)

Yrityskulttuuri ilmenee kahdella eri tasolla näkyvinä ulkoisina merkkeinä, sekä näkymättöminä normeina ja arvostuksina. Näkyviä merkkejä ovat kaikki käsin kosketeltava. Tällaisia ovat esimerkiksi arkkitehtuuri ja tiedotusmateriaalit. Näitä ulkoisia merkkejä on helppo kuvata ja ymmärtää. Sen sijaan vaikeaa ovatkin abstraktimmat käsitteet, joita kutsutaan normeiksi. Niitä ovat esimerkiksi auktoriteetit, valta, johtaminen, päätöksenteko ja tapa tehdä työtä joko yksin tai ryhmässä. Nämä normit ja arvot sekä yrityksen kulttuuri ovat yleensä itsestään selvyiksi yrityksen henkilöstölle, ja niiden mukaan toimitaan sen enempää ajattelematta. Kysyttäessä niitä ei osata yleensä kuvata, vaan sanotaan, että toimitaan niin kuin muutkin normaalisti. Kun uudet työntekijät tai esimerkiksi ekspatriaatit eivät näitä normeja ymmärrä tai toimivat toisella tavalla, heitä pidetään tunteettomina, tyhminä, ymmärtämättöminä tai mahdottomina yhteistyökumppaneina. Näin syntyy helposti ristiriitoja kulttuurien välille, koska etäisyys omaan kulttuuriin tai sen toimintatapoihin puuttuu. Oma toimintakehys sokaisee ja on vaikea nähdä jonkin muun toimintatavan olevan myös hyvä vaikka se onkin erilainen. Hienotunteinen tutustuminen yrityskulttuuriin tapahtuu toiminnan kautta, sillä yrityskulttuurihan syntyy toimenpiteistä. Sitä ei voi suunnitella tai omaksua lukemalla. (Mikluha 1996, 200–201.)

Monet yrityskaupat kaatuvatkin, kun kaksi toisilleen liian vierasta kulttuuria törmää. Kansainvälistyminen saattaa jäädä vaan tavaran ja rahan vaihtamisen tasolle. Ihmiset ovat ne jotka ratkaisevat onnistuuko vai epäonnistuuko kahden kulttuurin kohtaaminen. Tekniikka ja rahoitus ovat tässä prosessissa vähemmän tärkeitä asioita. Kulttuurianalyysi on yrityskaupassa tarpeellinen, jotta ongelmat ja ristiriidat voidaan ratkaista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Samalla kulttuurianalyysissä opitaan ymmärtämään paremmin myös omaa kulttuuria. (Mikluha 1996, 201.)

Vielä selkeyttääkseni käsitteitä, työkuulttuuri tai toisin kutsuen liiketoimintakulttuuri kertoo, miten työpaikalla on tapana toimia; millainen on työpaikan työmoraali, mitkä säännöt ja ehdot säätelevät työntekoa, miten työyhteisön vuorovaikutus toimii sekä miten kohdellaan asiakkaita ja muita sidosryhmiä. Työkuulttuuri tai liiketoimintakulttuuri on jokaisessa maassa erilainen. Se kertoo tietyn kulttuurin/maan tavasta toimia yrityselämässä, toisin sanoen kuinka esimerkiksi Espanjassa yleisesti toimitaan yrityspiireissä, kuinka siellä siis on tapana käydä kauppaa toisten kanssa ja toimia liike-elämän piireissä.

Yrityskulttuurilla tai yrityksen kulttuurilla tarkoitetaan tietyn yrityksen sisäistä kulttuuria jonka mukaan juuri tuossa kyseisessä yrityksessä toimitaan ja viestitään, niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Maan kulttuuri, jossa kyseinen yritys sijaitsee, kietoutuu tähän niin voimakkaasti, että välillä on hankala erottaa, mitkä toimintatavoista ovat maan kulttuurin, ja mitkä taas yrityksen kulttuuriin liittyviä toiminta tapoja. Kyseinen maa jossa yritys sijaitsee, voi myös erinäisin säädöksin määrätä tiettyjä säädöksenmukaisia, lakeihin perustuvia, toimintasääntöjä yrityksille, joita niiden on sitten noudatettava. Tämä yhtenäistää maan yritysten toiminta malleja eli luo maan sisälle työkuulttuurin tai toisin kutsuen liiketoimintakulttuurin.

Kulttuuriosiossa määriteltiin aluksi kulttuuri -sanana. Tämän jälkeen kulttuurin käsite tuli tutummaksi ja kerrottiin ihmisen kolmesta eri tasosta, kulttuurin viidestä eri dimensiosta, vieraaseen kulttuuriin suhtautumisesta, mitä vieraaseen kulttuuriin mennessä tapahtuu: eli kulttuurishokin eri vaiheet ja paluushokki, ja viimeisenä kerroin työkuulttuurista. Seuraavassa osiossa kerrotaan Espanjasta maana ja syventyen sen yhteiskuntaan. Kerrotaan sen maantieteestä, historiasta, autonomisista alueista ja kielellisistä seikoista. Kerrotaan Espanjan taloudesta ja tämän hetkisestä taloustilanteesta, sekä oleskeluluvasta ja sosiaaliturvasta.

3 ESPANJA

Tässä luvussa kerrotaan Espanjasta maana. Aluksi kerrotaan perustietoja maasta ja sen väestöstä, sitten hieman politiikasta ja hallinnosta sekä Espanjan historian merkittävistä vuosiluvuista. Tämän jälkeen kerrotaan tarkemmin Espanjassa puhuttavista kielistä ja sen eri alueista, Espanja kun on monikielinen ja -kulttuurinen maa. Tämä on eräs tärkeimmistä asioista tietää Espanjasta, eikä sitä voi liikaa korostaa. Tämän jälkeen kerrotaan taloudesta ja tämän hetkisestä talous- ja työtilanteesta, sekä siitä mitä käytännön asioita on hyvä tietää ennen Espanjaan töihin lähtöä.

3.1 Yleistä



KUVIO 4. Espanjan lippu (Central Intelligence Agency 2010.)

Kuviossa 4 on Espanjan lippu. Espanja sijaitsee Lounais-Euroopassa. Sen rajanaapureina pohjoisessa on Ranska sekä pieni Andorran valtio ja lännessä Portugali. Espanjan etelärannikolla on myös Isolle-Britannialle kuuluva Gibraltar, joka muodostaa yhdessä Espanjan ja Portugalin kanssa Iberian niemimaan. Espanjalle kuuluu myös Välimerellä, noin 300 kilometriä mantereelta sijaitseva Baleaarien saaristo ja Atlantilla, noin 1300 kilometriä mantereelta sijaitsevat

Kanariansaaret sekä Pohjois-Afrikan rannikolla sijaitsevat kaupungit Ceuta ja Melilla. (Tasanen, K. 2006–2010.) Seuraavasta kuviossa 5 on Espanjan kartta.



KUVIO 5. Espanjan kartta (Touré 2009,4).

Espanjan pinta-ala on 504 782 km² mukaan lukien Baleaarit, Kanarian saaret ja Afrikan puolella sijaitsevat Ceuta ja Melilla. Asukasluku oli vuoden 2009 arvion mukaan 40,5 miljoonaa. Suurimmat kaupungit ovat pääkaupunki Madrid 3,2 miljoonaa asukasta, Barcelona 1,6 miljoonaa asukasta, Valencia 797 000 asukasta, Sevilla 704 000 asukasta, Zaragoza 626 000 asukasta, Málaga 547 000 asukasta ja Bilbao 354 000 asukasta. (Touré 2009, 4.)

Virallinen kieli koko maassa on espanja eli castellano; lisäksi alueittain katalaani, galitsian kieli ja baski. Roomalaiskatolilaisia maassa on 94 prosenttia ja muita 6 prosenttia. Kielen perusteella etnisiin ryhmiin jaettuina kastilian espanjalaisia on 74 prosenttia väestöstä, katalaaneja 17 prosenttia, galitsialaisia 7 prosenttia, baskeja 2 prosenttia ja romaneja 500 000. Ulkomaalaisia Espanjassa on nykyisin n.

3,9 miljoonaa eli 8,7 prosenttia väestöstä. (Touré 2009, 4–5.) Vuonna 2009 Espanjassa pysyvästi asuvien suomalaisten lukumäärä oli 2 000. (Yleistä Espanjasta 2011.)

Espanjan virallinen nimi on Reino de España, eli Espanjan kuningaskunta, ja sen maan tunnus on Es. Espanja on valtiomuodoltaan parlamentaarinen kuningaskunta, jonka päämies on Kuningas Juan Carlos I. (Touré 2009, 5.) Joulukuussa 2011 valtaan astui oikeistolainen kansanpuolue, eli Partido Popular PP. Uudeksi oikeistolaiseksi pääministeriksi nousi Mariano Rajoy. Uutena puolueena parlamenttiin nousi baskien separatistinen Amaiur -puolue, joka ajaa poliittisin keinoin baskien itsenäisyyttä. Espanjan parlamentin alahuoneessa ei ole sitten vuoden 1996 ollut separatististen baskipuolueiden edustajia. (Hän on espanjan uusi pääministeri 2011.)

Katalonian, Galician ja ennen kaikkea Baskimaan autonomiatoiveet tyrmättiin Francon aikakaudella, mutta ne nousivat uudelleen pintaan vuonna 1978 uuden perustuslain myötä, missä autonomisiin yhteisöihin perustuva järjestelmä määriteltiin. (Mole 2004, 278.) Espanja jakautuu perustuslain mukaisesti 17 itsehallintoalueeseen. Lisäksi jokainen itsehallintoalue jakautuu yhteen tai useampaan maakuntaan, joita Espanjassa on yhteensä 50. (Tasanen, K. 2006–2010.) Jokaisella itsehallintoalueella on oma pääkaupunki, lippu ja lainsäädäntö. Niiden vastuualueet, valta sekä espanjalaisille niin tärkeä verotusoikeus kuitenkin vaihtelevat. (Mole 2004, 278.) Ainoastaan Baskimaa ja Navarra keräävät itse veronsa, muiden itsehallintoalueiden verotuksesta vastaa keskushallinto Madridissa. Alueiden virallisena kielenä toimii espanja, mutta viidellä itsehallintoalueella on tämän lisäksi myös omat kielensä. (Tasanen, K. 2006–2010.) Espanja esittäytyy muulle maailmalle yhtenäisenä, mutta se ei todellisuudessa ole sellainen.

3.1.1 Merkittäviä vuosilukuja

Espanjan historian merkittäviin vuosilukuihin kuuluu vuosi 1492, jolloin Espanja yhdistyi yhtenäiseksi valtioksi. Espanja oli Latinalaisessa Amerikassa suuri siirtomaaimperiumi Amerikan löytämisen jälkeen. Mutta se menetti siirtomaansa 1900-luvun alkuun mennessä. Espanjassa käytiin kansallissota vuosina 1936–1939, jonka jälkeen alkoi kenraali Francisco Francon diktatuuri. Toisessa maailmansodassa Espanja oli puolueeton, Francon hallitessa Espanjaa. Vuonna 1955 Espanja liittyi YK:hon. Espanja oli suhteellisen eristynyt muusta Euroopasta Francon aikana. Vasta vuonna 1975, Francon kuoltua, alkoi siirtyminen demokratiaan. (Touré 2009, 5-6.)

Vuonna 1978 Espanjasta tuli, perustuslain myötä, parlamentaarinen monarkia, jonka ensimmäinen kuningas on edelleen vallassa oleva, Juan Carlos I. Vuonna 1982 Espanja liittyi Natoon ja vuonna 1986 EU:hun. Barcelonassa pidettiin olympialaiset vuonna 1992 ja samalla Sevillan maailmannäyttely, näiden lisäksi eräät muut suuret tapahtumat nostivat Espanjan imagoa Euroopassa. Espanja liittyi Euroopan talous- ja rahaliittoon (EMU) ja sen kolmanteen vaiheeseen, eli yhteisvaluutta euroon vuonna 1999. (Touré 2009, 5-6.)

3.1.2 Espanja on monikielinen ja -kulttuurinen maa

Espanja on virallinen kieli Espanjan lisäksi 20 muussa maassa, jotka ovat lähinnä Latinalaisen Amerikan maissa. Se on neljänneksi puhutuin kieli mandariinikiinan, englannin ja hindin jälkeen. Se on maailman toiseksi opiskelluin kieli englannin jälkeen, ja kolmanneksi eniten käytetty kieli Internetissä. (Ministério de la Presidencia 2010.) Äidinkielenään sitä puhuu noin 400 miljoonaa ihmistä ja yhteensä espanjaa puhuvia ihmisiä on noin 450 miljoonaa. Euroopan alueella sitä

puhutaan suurimmaksi osaksi vain Espanjassa, mutta Etelä- ja Keski-Amerikassa lähes joka paikassa, myös Yhdysvalloissa on runsaasti espanjaa äidinkielenään puhuvia. Etelä-, Väli- ja Pohjois-Amerikassa puhuttu espanja eroaa kuitenkin Espanjassa puhutusta ääntämiseltään ja sanastoltaan. Maiden väliset erot ovat kuitenkin niin pieniä, että ymmärtämisongelmia ei pääse syntymään, (Tasanen, K. 2006–2010) ainakaan kovinkaan paljon kieltä hyvin osaavien kesken.

Espanjan virallinen kieli on kastilliaksi eli castellanoksi kutsuttu espanjankieli. Kastillia kielen nimenä viittaa Kastilian alueeseen, josta kieli on alun perin lähtöisin. Se kumpaa nimitystä espanjalainen kielestään käyttää *español* vai *castellano* riippuu muun muassa asiayhteydestä, puhujasta ja paikallisesta tottumuksesta. Kuitenkin verrattaessa sitä muiden maiden kansalliskieliin käytetään siitä nimitystä *español*. (Tasanen, K. 2006–2010; Ministério de la Presidencia 2010.)

Don Quijoten Espanja eli Kastilla, La Mancha ja köyhä Extremadura on laaja, korkea ja hedelmätön tasanko etelän ja pohjoisen välissä. Sen keskellä sijaitsee Espanjan pääkaupunki Madrid. Tunnettu käsite *hidalgo* esittää espanjalaiset ylimielisinä ja varautuneina. Tämän käsitteen pohjana ovat kuitenkin Kastilian alueen tavat, ei muun Espanjan rento ja teeskentelemätön tyyli. (Mole 2004, 279.)

Etelä-Espanja on pohjoisen alueiden jyrkkä vastakohta. Andalusia tunnetaan paremmin flamencosta ja maurilaisista holveistaan. Siellä ihmiset korostavat enemmän elämän laatua, kuin vakaammat ja vakavammat pohjoisen asukkaat. Naapurialueen Murcian asukkaita pidetään muualla Espanjassa, epäoikeudenmukaisesti, laiskoina kotona ja halpana työvoimana kodin ulkopuolella. (Mole 2004, 279.) Andalusian alueella puhutaan espanjaa, mutta murre on hyvin erilainen kuin pohjoisempana Madridin alueella. Riippuen siitä missä päin Espanjaa itse on kielen oppinut saattaa *andalú*, kuten paikalliset

sanovat, eli Andalusian murre, andaluz, tuottaa haastetta. Samoin myös Kanariansaarilla puhutaan omaa murretta, joka muistuttaa paljolti Kuubassa puhuttua espanjaa.

Espanjan kielen lisäksi jotkin itsehallintoalueista ovat virallisesti kaksikielisiä. Perustuskirjanasetuksen mukaan vuodesta 1978 tunnustetaan 4 muuta virallista kieltä, jotka ovat euskera eli baski Baskimaassa, gallego eli galego Galiciassa, català eli katalaani Kataloniassa ja valenciano Valenciassa. Näiden lisäksi niillä on myös monia eri murteita kuten catalànist aragonés jota puhutaan Aragoniassa sekä leonés jota puhutaan Leónin ja Zamoran maakunnissa. (Ministerio de la Presidencia 2010.)

Useat alueet ovat Madridista katsottuna vain nimellisesti itsenäisiä, mutta muutamilla alueilla on kuitenkin muun muassa omat poliisivoimat ja oma televisiokanava. Baskimaa eli Euskadi kerää myös omat veronsa. Baskimaa on tunnettu terroristi järjestöstään ETA:sta, joka taistelee baskien itsenäisyyden puolesta. Se herättää kuitenkin samanlaisia tunteita, niin espanjalaisissa kuin baskeissakin, kuin Isossa-Britanniassa IRA. Baskimaan taloudellinen menestys perustuu rautaan ja terästehtaisiin ja se olikin aikoinaan Espanjan vaurain osa, mutta sen kohtaloksi, kuin myös niin monien muiden Euroopan raskaanteollisuuden keskuksien, koituivat väärät investoinnit, saasteet ja vanhentunut teknologia. Se on kuitenkin yrittänyt uudistua ja tehdä itsestään palvelu- ja kulttuurikeskuksen, jonka keskipisteenä toimii Guggenheim-museo. (Mole 2004 278–279.) Espanjan lisäksi Baskimaan itsehallintoalueella baski eli baskiksi euskera on toinen virallinen kieli. Sen sukulaisuutta muihin kieliin ei ole pystytty osoittamaan eli se on niin kutsuttu isolaatti kieli. Sitä puhuu noin miljoona ihmistä, ja Espanjan lisäksi baskia puhutaan myös Ranskassa. (Tasanen, K. 2006–2010.)

Galician itsehallintoalueella galego on espanjan lisäksi virallinen kieli ja se kuuluu espanjan lailla roomalaiseen kieliryhmään. Sitä puhuu yli 3 miljoonaa ihmistä. Galegoa puhutaan hieman myös Galician vieressä sijaitsevilla Asturian ja Kastilia ja Leónin itsehallintoalueilla. (Tasanen, K. 2006–2008.) Galicia on vähemmän tunnettu alue Euroopan liikepiireissä. Atlantin ilmaston vuoksi alue on vihreä, märkä ja tuulinen, ja sen talous on kärsinyt kalastusteollisuuden romahdettua. (Mole 2004, 279.) Prestigen öljykatastrofi koetteli sitä entisestään marraskuussa 2002, jolloin menetykset olivat yli kaksi miljardia euroa ja 300 000 lintua kuoli. (WWF: Öljykatastrofista Suomenlahdella alkaisi kuukausien puhdistustyö. 2010.)

Katalonia on vauras ja kukoistavin näistä kolmesta alueesta. Se on onnistunut säilyttämään yksilöllisen luonteensa muualta tulleista siirtolaisista huolimatta. Etenkin Barcelona, Katalonian pääkaupunki, pitää itseään kosmopoliittisempänä, eteenpäin suuntautuneempänä ja ahkerampana kuin muu Espanja. (Mole 2004, 279.)

Katalaani eli català on yksi Espanjan virallisista kielistä. Espanjankielen lailla katalaani kuuluu roomaaniseen kieliryhmään. Sitä puhuu jopa 6,5 miljoonaa ja lisäksi toisena kielenä sitä puhuu noin 5 miljoonaa ihmistä. Katalaania puhutaan Espanjan lisäksi Ranskassa, Andorrassa sekä Sardiassa. Espanjassa katalaania puhutaan Katalonian, Baleaarien ja Valencian itsehallintoalueilla. Alueiden kielissä on kuitenkin eroja ja valenciano eli valencian kieli onkin yksi Espanjan virallisista kielistä. Katalaanin kieltä on useaan kertaan yritetty sortaa, ja ensimmäisen kerran se kiellettiin vuonna 1858. Vuonna 1931 katalaani otettiin jälleen viralliseksi kieleksi, mutta vain seitsemäksi vuodeksi, ja aina vuoteen 1976 asti se pysyi kiellettynä. Katalaanin kielestä tuli näin virallinen myös Valencian ja Baleaarien alueella ja nykyään kieltä koetetaan elvyttää, ja ainakin Barcelonassa katalaanin opiskelu on ilmaista. (Ministério de la Presidencia 2010; Tasanen, K. 2006–2010)

Taloudelliset olosuhteet ovat pakottaneet, niin kotiseutu-uskolliset espanjalaiset, muuttamaan niin maassaan kuin sen ulkopuolellekin. Yritykset, jotka joutuvat siirtämään työntekijöitään alueelta toiselle, kuitenkin suhtautuvat hienovaraisesti alueelliseen kotiseuturakkauteen. (Mole 2004, 279.)

3.2 Espanja talousmaana

Espanja on yhdeksänneksi suurin talousmaa maailmassa ja viidenneksi suurin Euroopassa. Espanjassa on turismi-, metalli-, auto-, laivanrakennus-, ruoka- ja tekstiiliteollisuutta. Espanjalla on 23 miljoonan hengen työvoima joka on ensisijaisesti palkattu palvelusektorille. (Spain – A Country Overview 2011.)

50 vuotta sitten Espanja oli köyhä maa, mutta se kehittyi tämän jälkeen nopeasti. Maa ei ollut enää kovin köyhä kun 1970-luvun talouden ongelmat nousivat esiin. Euroopan Unioniin liittymisen seurauksena tuhoutui suuri määrä pieniä yrityksiä. Ne korvaantuivat suurilla monikansallisilla yrityksillä. Toki pienyrityksiä on edelleen paljonkin, mutta ne ovat riippuvaisia isoista. Suuret monopolit ja oligopolit hallitsevat Espanjan sisämarkkinoita. (Eskelinen & Bruun 2010.)

Espanjan talous on nojannut 1980-luvulta lähtien rakennusteollisuuteen, autoteollisuuteen ja turismiin. Nämä kolme alaa pärjäsivätkin hyvin 1980-luvulta aina vuoteen 2006 saakka. Tämän kaltainen talouden keskittyminen teki hyvin vahvan kasvun mahdolliseksi. Vuosina 2005 ja 2006 joka toinen EU:ssa tuotettu uusi työpaikka syntyiikin Espanjassa. Espanjan kasvu oli paljon nopeampaa kuin muilla EU:n mailla. Kaikilla oli töitä, vaikka palkat eivät lisääntyneetkään. Samalla työpaikkojen joustot ja prekaarisuus, eli tilapäisissä tai epätyypillisissä työsuhteissa työskentelevien ihmisten luokka, lisääntyivät, mutta nuorilla kuitenkin oli rahaa ja jotain millä elää viikonloppuisin. Myös työläisillä oli rahaa ja

lainoilla he saattoivat ostaa mitä vaan: asuntoja, autoja ja kalliita tavaroita. Yrittäjät olivat iloisia, samoin finanssi järjestelmä, joka teki historiallisen suuria voittoja. Myös hallituksella oli paljon rahaa, veroja tullessa lisää. Tämä kaikki kuitenkin murtui Espanjan talouskriisin myötä. (Eskelinen & Bruun 2010.)

3.2.1 Espanjan talous on kriisissä – uutisia Espanjasta

Vuonna 2007 asunto- ja rahoitussektori vetivät kansainvälisen talouskriisin myötä Espanjan kansantalouden syvään lamaan. Hallitus elvytti aluksi taloutta voimakkaasti lisäämällä niin kotitalouksien kuin yritystenkin verohelpotuksia niin kutsutulla Plan E:lla, eli suunnitelma E:llä. Laman kuitenkin pitkittyessä ja syvetessä valtioiden velkakriisiksi Espanja on joutunut kiristämään vyötä. Se on muun muassa uudistanut eläkejärjestelmänsä sekä kutistanut julkisen sektorin rahoitusjärjestelmää. Espanjassa on saavutettu säästöjä leikkaamalla julkisia menoja sekä korottamalla veroja. (Espanja verottaa säästöjä. 2012.)

Espanjan hallitus päätti nostaa tammikuun lopulla 2011 eläkeiän 65 vuodesta 67 vuoteen, josta se oli sopinut maan ammattiyhdistysliikkeen kanssa. Eläkeikää oli hallituksen mielestä pakko nostaa, jotta maan talouden vajoaminen saataisiin pysäytettyä. Espanjan tärkeimmät ammattiliitot olivat tähän asti vastustaneet jyrkästi eläkeiän nostoa. Seuraavien 30 vuoden aikana eläkeläisten määrä tulee nousemaan 8 miljoonasta 12 miljoonaan. (Espanja nostaa eläkeikää 67 vuoteen. 2011.)

Vuoden 2011 lopussa Espanjan uusi oikeistohallitus ryhtyi rajuihin lisäsäästöihin, sillä julkisentalouden alijäämä vuonna 2011 paljastui ennakoitua suuremmaksi muun muassa aluehallinnon kasvaneiden menojen vuoksi. Lisäsäästöt muodostuivat pääasiassa veronkorotuksista ja ne kohdistuivat lähinnä

ansiotulojen verotukseen sekä säästöjen ja asumisen verotukseen. Mutta menoleikkauksiakin tehtiin muun muassa virkamiesten palkkoihin. Suunnitelman mukaan työn verotusta kiristetään vain kahden vuoden määräajaksi. Espanja on sitoutunut supistamaan julkisen talouden alijäämän kolmeen prosenttiin suhteessa bruttokansantuotteeseen vuoteen 2013 mennessä. Vuoden 2011 elokuussa säädettiin myös muutoksia yritysverotukseen ja ne astuivat voimaan välittömästi julkaisemisensa jälkeen. (Espanja verottaa säästöjä. 2012.)

Opinnäytetyössä haastateltu Liimatainen (2011) kertoo että työttömyysprosentti huitelee Espanjassa jo yli 20 prosentissa. Yritys, jossa hän toimii vientipäällikkönä, on käynyt kauppaa vuodesta 2009 asti espanjalaisten kanssa. Kauppaa käydään ympäri Espanjaa. Kun vienti aloitettiin vuonna 2009, oli tilanne ihan hyvä, mutta taloustilanne on muuttunut heikentyvään suuntaan, tosin nyt tilanne on pysynyt samana. Etenkin Etelä-Espanjan tilanne on erityisen heikko. Yrityksen myynti on kuitenkin ollut hyvä ja taloustilanteen parantumiseen uskotaan, jolloin myös myynti lähtee nousuun entisestään. (Liimatainen 2011.)

Verkkouutiset (Espanjan talous supistui vuoden lopulla. 2012.) kertoi Espanjan talouden supistuneen vuoden 2011 lopulla, ja sen työttömyysasteen olevan korkeampi kuin muissa EU-maissa. Espanjan talous supistui 2011 vuoden loka-joulukuussa ensi kerran kahteen vuoteen. Työttömien määrä kasvoi syyskuun 2011 lopun 4,9 miljoonasta 5,3 miljoonaan joulukuun lopussa. (Espanjan talous supistui vuoden lopulla. 2012.) Palvelu- ja rakennusalan suuret vaikeudet sekä vaikeuksissa olevien yritysten joukkoirtisanomiset ovat jättäneet yli viisi miljoonaa espanjalaista vaille työtä. Maan työttömien määrä vastaa jo kolmasosaa koko 17-jäsenisen euroalueen työttömistä. (Espanjan talous voi olla luultuakin heikompi. 2012.)

Espanjan talousministeri Luis de Guindos (España: advierten en España que la situación económica puede ser aun pero de la estimada. 2012.) varoitti, että Espanjan taloustilanne on arvioitua huonompi. Alijäämä on noin kahdeksan prosenttia maan bruttokansantuotteesta, mutta talousministerin mukaan sekin voi ylittyä – toivon mukaan ei kuitenkaan paljolla. Espanjan uusi hallitus leikkaa julkisesta kulutuksesta kaiken minkä voi. Autonomiset alueet ovat hyvin velkaantuneita kiinteistökuplan puhkeamisen jälkeen vuonna 2008, mikä huolestuttaa ekonomisteja. Useat autonomiset alueet, kuten Katalonia, alkoivat viimeisten kuluneiden kuukausien aikana käyttää vakavia leikkausohjelmia. Talousministeri sanoi Espanjan olevan hyvin vaikeassa tilanteessa – mitä luultavimmin viime vuosikymmenien vaikeimmassa tilanteessa – kaikkien pitää olla mukana tässä urakassa. (España: advierten en España que la situación económica puede ser aun pero de la estimada. 2012.) Tämän jälkeen Espanjassa on ollut laajoja mielenosoituksia työolojen muutoksia vastaan. Sadattuhannet ihmiset osallistuivat eripuolilla maata järjestettäviin marsseihin. Maan suurimmat ammattiliitot järjestivät marsseja 57 kaupungissa, muun muassa Barcelonassa, Sevillassa, Toledossa, ja yksi suurimmista järjestettiin Madridissa. Hallitus hyväksyi hiljattain työlainsäädännön uudistukset, jotka antavat enemmän joustoa työntekijöiden työvuoroihin, velvollisuuksiin ja palkkoihin, myös irtisanominen tulee entistä edullisemmaksi työnantajalle. Näillä uudistuksilla hallitus pyrkii parantamaan työllisyyttä – työllisyysasteen ollessa euroalueen korkein lähes 23 prosenttia. Hallitus on myöntänyt maan ajautuvan lamaan maaliskuun aikana. Espanja selvisi edellisestä lamasta vuonna 2010. Espanja on ilmoittanut leikkaavansa kulujaan yhdeksän miljardin euron edestä, ja lisäksi se aikoo korottaa verotustaan sekä puuttua maassa rehottavaan veronkiertoon. (Leikari, T. 2012.)

Rajun talouslaman seurauksena Espanjan kokonaisveroaste on jäänyt 30 prosentin kieppeille, mikä on yksi Länsi-Euroopan matalimmista veroasteista. Näin ollen

julkisen vallan keräämät tuloverot, sosiaaliturvamaksut ja kulutusverot ovat Espanjassa varsin matalalla tasolla. Yhteisöverojen kertymä on pudonnut voimakkaimmin, mutta sen sijaan työnantajien pääosin maksamien sosiaaliturvamaksujen osuus on kuitenkin pysynyt talouslaman aikana yllättävän vakaana. (Espanja verottaa säästöjä. 2012.)

Espanjan tilanne ensimmäisellä vuosineljänneksellä 2012: Espanjassa on jälleen taantuma, sillä on suuri haaste välttää työpaikkojen rajut menetykset. Kasvunäkymien parannus edellyttää kunnianhimoa: työ- ja rahoitusmarkkinoiden uudistuksia sekä julkisen talouden vakauttamista. (Situación España: Primer trimestre 2012. 2012.)

Espanjan hallitus tavoittelee vuonna 2012 budjettivajeen painamista 4,4 prosenttiin bruttokansantuotteesta. Vuodeksi 2013 hallitus aikoo pienentää vajeen kolmeen prosenttiin. Tavoitteet perustuvat ennusteelle, jonka mukaan bruttokansantuote kasvaa vuonna 2012 2,3 prosenttia. Kansainvälisen valuuttarahaston IMF:n tekemän ennusteen mukaan Espanjan talous kuitenkin supistuu 1,7 prosenttia vuonna 2012. Ja se ennustaa, että Espanjan budjettivaje on vuonna 2012 6,8 prosenttia ja vuonna 2013 6,3 prosenttia bruttokansantuotteesta. (Bloomberg. 2012.)

Espanjan taloustilanne on aiheuttanut erilaisia lieveilmiöitä maassa. Espanjan heikko taloustilanne ajaa etenkin nuoria espanjalaisia ulkomaille. 60 prosenttia espanjalaisista nuorista ovat valmistautuneet muuttamaan työn perässä ulkomaille. Nuoret ammattilaiset ovat taipuvaisempia muuttamaan työ perässä ulkomaille. Espanja kamppaileekin tällä hetkellä korkean maastamuutto luvun kanssa kun vuonna 2011 maasta lähti yli 500 000 espanjalaista, sillä monen on vaikea saada rahat riittämään kun työttömyysaste on Euroopan korkein. Tärkein

syy muuttoon onkin Espanjan taloustilanne. (Spain – Economic situation drives young Spaniards abroad. 2012.)

Pahkuri (2012), kertoi että kun ensimmäistä kertaa meni Espanjaan, mistä on jo kuusi vuotta, oli tilanne parempi eikä työttömyyttä ollut niin paljoa. Vuonna 2006 oli töitä tarjolla vielä ulkomaalaisillekin, ja sinne oli suomalaisena varsin helppo mennä. Mutta vuonna 2012 on tilanne ihan toinen. Työttömyyttä on tällä hetkellä paljon enemmän. Nyt on paikallistenkin todella vaikea löytää töitä. Työttömiä on jo 5,3 miljoonaa eli heitä on jo päälle 20 prosenttia. Pahkuri (2012) kertoi, että taloustilanteen heikentyminen on aiheuttanut perheväkivallan lisääntymistä – moni nainen on tullut miehensä surmaamaksi. Tilanne on mennyt niin pahaksi, että poliitikot ovat vedonneet kansalaisiin perheväkivallan lopettamiseksi. (Pahkuri 2012.)

Espanjan Sisäministeriön tilastojen mukaan rikosten määrä ei ole talouskurimuksesta huolimatta noussut. Itse asiassa vuonna 2010 rikosten määrä jopa laski. Tosin asuntomurrot ovat olleet nousussa jo vuodesta 2007. Samoin taloustilanne on paradoksaalisesti myös lisännyt rajusti espanjalaisten huumeiden käyttöä. Rikosten määrä on kuitenkin saatu pidettyä kurissa poliisien määrän rajulla lisäämisellä. Tätä poliisien resurssien rajua lisäämistä kutsutaan Espanjassa *paracaídas asistenciales* eli laskuvarjo hoidoiksi. Nähtäväksi jää kuinka kauan kyseiset laskuvarjot pidättelevät tilannetta. (Lawson 2012.)

Taloustilanne on jo vuodelle 2013 tultaessa äitynyt varsin pahaksi. Sen jälkeen kun Espanjan asuntomarkkinat vuonna 2008 romahtivat, ovat Häätöjen uhrien yhdistyksen mukaan sadattuhannet ihmiset joutuneet hädetyksi kodeistaan ja asuntojen menettäminen on ajanut useita ihmisiä itsemurhaan. Työttömyys on noussut jo lähes 30 prosenttiin, ja monet ovat kykenemättömiä maksamaan asuntovelkojaan. Talouskriisin myötä myös kiinteistöjen hinnat ovat romahtaneet.

Tästä johtuen tuhannet ihmiset osoittivat mieltään, tällä kertaa häätöjä vastaan. Mielenosoitusmarsseja järjestettiin Madridissa, Barcelonassa ja 50 muussa kaupungissa. (Espanjassa osoitettiin mieltä häätöjä vastaan. 2013.) Vajaa kuukausi tämän jälkeen espanjalaiset osallistuivat taas joukkomielenosoituksiin. Tällä kertaa työttömyyttä ja talouskurimusta vastaan. Ihmiset vaativat lisää työpaikkoja, mutta myös hallituksen eroa. Protesteja järjestettiin kymmenissä Espanjan kaupungeissa. Suurimmat mielenosoitukset olivat Madridissa ja Barcelonassa. Protestit olivat Espanjan suurimpien ammattiyhdistysjärjestöjen ja lukuisien muiden kansalaisjärjestöjen järjestämät. Työttömyysaste on Espanjassa kiivennyt jo yli 26 prosenttiin. Todellinen luku on suurempi, sillä monet eivät enää jaksakaan kirjautua työttömäksi. (Jättiprotestit valtasivat Espanjan kadut. 2013.)

Yksi Madridissa marssille osallistuneista oli 52-vuotias Pilar Gomez (Jättiprotestit valtasivat Espanjan kadut. 2013.), jonka mukaan Espanjaa vaivaavat ongelmat pystytään ratkaisemaan ainoastaan politiikan muutoksen kautta. Joidenkin mielenosoittajien kylteissä luki: leipää ja katto päälle kohtuuhintaan! (Jättiprotestit valtasivat Espanjan kadut. 2013.)

Maailman terveysjärjestön WHO:n raportin mukaan Espanjan talouskriisi vaarantaa espanjalaisten terveyden, sen mukaan talouskriisi voi lyhentää espanjalaisten elinikää. Karkean laskelman mukaan työttömyysasteen kohoaminen kolmella prosenttiyksiköllä lisää itsemurhien ja itse aiheutettujen onnettomuuksien määrää viidellä prosentilla. London School of Hygiene and Tropical Medicinen professori Andy Haines (Bloomberg. 2013.) huomauttaa, että Espanjan taloustilannetta on pidettävä silmällä ja seurattava vaikuttaako se eliniänodotteeseen. Euroalueen työttömistä tällä hetkellä kolmannes on Espanjassa. Maan työttömyysasteen ennustetaan kohoavan vuonna 2013 27 prosenttiin. (Bloomberg. 2013.)

Jotain lupaavaa sentään kuuluu Espanjasta, nimittäin Venäläisistä on tullut piristysruiske Espanjan taloudelle. Venäläisten lomamatkojen sekä vapaa-ajan asuntojen määrä on kasvanut voimakkaasti Espanjassa viime vuosina. Brittien jälkeen venäläiset ovat Espanjan asuntomarkkinoilla toiseksi suurin ostajaryhmä. Tilanne on venäläisille suotuisa asuntojen hintojen pudottua kiinteistömarkkinoiden puhkeamisen jälkeen, samalla kun venäläisillä yhä riittää ostovoimaa. (Venäläisistä tuli piristysruiske Espanjan taloudelle. 2013.)

Venäläisturistien määrä on myös reippaassa kasvussa. Espanjaan saapuikin yli 1,2 miljoonaa venäläisturistia viime vuonna. Venäläisturistien määrä kasvoi 40 prosenttia vuodesta 2011. Vauraat venäläiset kokevat Espanjan turvalliseksi moneen muuhun maahan verrattuna. Espanjaan matkustamisen suosiota ovatkin osaltaan lisänneet poliittiset levottomuudet venäläisten toisessa suosikkimaassa Egyptissä. Espanjan tavoitteena onkin venäläisturistien määrän kasvattaminen entisestään, muun muassa mainoskampanjoilla Venäjän suurissa kaupungeissa. (Venäläisistä tuli piristysruiske Espanjan taloudelle. 2013.)

3.2.2 Työsopimukset espanjalaisittain

Myös työsopimuksista olisi hyvä tietää etukäteen Espanjaan töihin mentäessä. Erilaisia työsopimusaikoja on tarjolla. Vaikkakin tämän hetkisen taloustilanteen takia suurin osa työsopimuksista on vain väliaikaisia sopimuksia. Toisesta jäsenvaltiosta työtä etsivän on mahdollista kääntyä julkisen työnvälityspalvelun puoleen, sekä kotimaassaan että siinä maassa, jossa haluaa työskennellä. EURES eli Euroopan työnvälitysverkosto on työnvälityspalveluiden muodostama verkosto. Työnvälitystoimistoista on mahdollista saada asiantuntevaa apua Eures-neuvojilta. He antavat apua ja neuvoja niin yrityksille jotka hakevat henkilökuntaa muista jäsenvaltioista, kuin työntekijöille jotka etsivät työtä jostain

toisesta jäsenvaltioista. Eures -neuvojilla on käytössään kaksi eri tietokantaa, joista toisesta on mahdollista saada tietoa työpaikkatarjouksista ja toisesta saa yksityiskohtaista tietoa elin- ja työskentelyolosuhteista verkostoon kuuluvista 17 maasta, tämän avulla on myös mahdollista tutustua alueellisiin työmarkkinanäkymiin kaikkialla Euroopassa. Työnhakijan on mahdollista saada lisätietoa Eures -verkoston toiminnasta omasta kotimaastaan. (Tasanen, K. 2006–2010.)

Työllistyminen on Espanjassa monimutkaista työehtojen ollessa kategorisoituina erisäännöksiin, niin kutsutun Convenio Colectivolla eli kollektiivisella sopimuksella. Nämä ovat jokaisen kunnan Työministeriön julkaisemia ja ne säätelevät eri tekijöitä kuten laillinen palkkaustaso, työtuntien määrä per viikko sekä lomarahen määrä. Työntekijän oikeudet ovat työsopimukseen sisällytettynä ja yhtäpitävänä Convenio Colectivon kanssa. Työllistymistä säädelään tiukasti Espanjassa ja työsopimukset ovat keskeinen väline näiden oikeuksien säilyttämisessä. Yleensä ottaen työsopimukset sisältävät seuraavat tiedot ja työllistymisen ehdot: työnimi, palkka, edut, työaika – yleensä 40 tuntia viikossa, usein jaettuna kahteen kahden tai kolmen tunnin iltapäivätauolla, ylityöaika – tämän ei tulisi ylittää 80 tuntia vuodessa ja se tulisi maksaa etukäteen sovittuna taksana tai vapaa-aikana sekä lomaoikeutukset – minimissä 2,5 päivää per kuukausi pois lukien pankkivapaapäivät. (Spain – A Country Overview 2011.)

Kenelläkään opinnäytetyössä haastatelluista ei ollut minkäänlaisia ongelmia työsopimusten suhteen. (Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011.) Pahkurin (2012) harjoittelupaikka löytyi helpohkosti vuonna 2006 Suomesta käsin, jolloin töitä ja harjoittelupaikkoja oli vielä paremmin ulkomaalaisillekin tarjolla. Hän otti itse yrityksiin yhteyttä ja sitä kautta pääsi skandinaaviyritykseen harjoitteluun. Matkaoppaana aloitettuaan vuonna 2009 on hänellä ollut joka kerta työpaikat tiedossa jo Suomesta lähdetessä. (Pahkuri 2012.)

Urrilan (2011) työskennellessä Espanjassa vuodesta 2006 vuoteen 2008, työtilanne oli vielä suhteellisen hyvä. Työllistymisessä ei ollut vaikeuksia – etenkin kun tinki siitä mitä teki. (Urrila 2011.)

..tienki täytyy tinkiä aika paljon siitä että mitä siellä haluaa tehdä. Että jos on valmis ottamaan ihan minkä paikan vaan ja ihan millä millä palkalla vaan ni kyllä siellä niinku työ..työpaikka löyty sillon. Mutta tota ei mitään semmosta mikä ois ollu niinku tohon mun omaan koulutukseen tai siis sillai et siitä kyllä joutu tinkiin..
..mä koin täysin mahdottomaks että oisin tehny just oman alan töitä. (Urrila 2011.)

Urrila (2011) sai töitä suhteellisen nopeasti. Hänellä ei ollut ongelmia työsopimusten kanssa. Hän hankki työpaikkansa vasta paikanpäältä Barcelonasta, ensin Infojobs -työnvälitystoimiston kautta, ja toisen pidempiaikaisen työpaikkansa, hän sai kaverinsa kautta. (Urrila 2011.)

Myös Sahan (2011) ollessa Espanjassa, työtilanne oli vielä ihan hyvä. Hän sai työpaikat kielitaitonsa ansioista, eikä taloustilanne vielä silloin vaikuttanut työn saantiin. Työt löytyivät paikan päältä Espanjasta. Hänellä ei ollut ongelmia työsopimusten kanssa, sillä sopimukset hoidettiin Manpowerin kautta. (Saha 2011.)

..No ensinnäkään se ei oo espanjalainen firma, ja se on niin suuri, et se on on eri asia jos sä meet vaik johonki -- johonki mil on vaikka joku vaikka baari mil on yksi espanjalainen omistaja. Sinänsä siis ei ollu mitään ongelmaa. (Saha 2011.)

3.3. Oleskelulupa

Suomenkansalainen ei tarvitse oleskelu- eikä asumislupaa Espanjassa. Maahan tultaessa pelkkä passin tai virallisen henkilötodistuksen esittäminen riittää, mutta on kuitenkin syytä muistaa, että ajokortti ei kuitenkaan ole virallinen

henkilöllisyystodistus. Kuitenkin kaikkien yli kolme kuukautta Espanjassa asuvien on velvollisuus ilmoittautua paikallisille viranomaisille eli Policía Nacionalille, ja hankkia ulkomaalaisen tunnistenumero eli N.I.E. Número Identificación de Extranjeros. (Yleistä Espanjasta 2011.)

3.3.1 Espanjassa tarvitaan ulkomaalaisen tunnistenumero N.I.E.

N.I.E. Número de Identificación de Extranjeros, eli ulkomaalaisten tunnistusnumero. N.I.E. -numeron tarvitsee työskennellessä Espanjassa tai muita virallisia sopimuksia tehdessä. Numeroa tarvitaan myös ostaessa asunnon tai auton, tai vain tehdessä laskutussopimuksen puhelinoperaattorin kanssa. N.I.E. -numero saattaa helpottaa monissa asioissa Espanjassa vakituisesti asuvaa. (Tasanen, K. 2006–2010.) Sen avulla myös, esimerkiksi pankkitililtä vähennetään vähemmän pankin toimintakuluja, kuin jos on kirjoilla siellä vaan ulkomaisella passillaan.

Kaupungista riippuen N.I.E. -numero hankitaan joko ennalta varatulla konsulttiajalla tai suoraa poliisiaseman ulkomaalaisosastolta, jolloin jonottamiseen kannattaa varautua. Asioinnin yhteydessä tulee esittää: passi, passikopio, todistus pankissa suoritetusta tilisiirrosta, joka vuonna 2009 oli 10€ sekä valmiiksi täytetty lomake, jonka pohja löytyy muun muassa Espanjan sisäministeriön verkkosivuilta. (Yleistä Espanjasta 2011.) Mutta sen saa myös täyttää paikan päällä poliisilaitoksella, josta saa myös muutkin toimintaohjeet. Numeroa ei kuitenkaan saa saman tien asioinnin yhteydessä, vaan sen saamiseen kuluu aikaa muutamasta viikosta jopa reiluun kuukauteen tai jopa sen ylikin.

Ilman N.I.E. -numeroa työn saanti voi hankaloitua. Esimerkiksi työnhakutoimistosta voidaan käännyttää pois hankkimaan N.I.E. -numero ennen

kuin töitä aletaan etsiä. Näin ollen N.I.E. kannattaa hankkia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, esimerkiksi mikäli on opiskelijavaihdossa, kannattaa se hankkia jo tuolloin. Sillä mikäli maahan aikoo tämän jälkeen jäädä töihin saattaa N.I.E. -numeron saaminen kestää kauankin. Eikä tällöin työttömyyden ajalta saa työttömyyskorvausta, sillä sitä varten on tullut olla pidemmän aikaa työsuhhteessa, mihin taas ulkomaalainen tarvitsee N.I.E:tä.

N.I.E:stä on myös hyötyä muun muassa pankissa asioidessa, jolloin sen käyttö passin sijaan madaltaa pankin tilinhoitomaksuja. N.I.E:tä tarvitaan myös sairaalassa ja kännykkäliittymää, vuokra-, vesi-, sähkö-, kaasu-, puhelin- ja internetsopimusta tehdessä. N.I.E. -numero tulee uusina kolmannen vuoden jälkeen, jolloin saa Recidencían Espanjaan. Tämä on pysyvä oleskelulupa, ja se helpottaa entisestään työn saantia. EU-kansalaiselle se ei ole kuitenkaan niin tarpeellinen kuin EU:n ulkopuolelta tuleville, joille se on erittäin merkittävä asia.

Pahkurilla (2012) on N.I.E. käytössä. Aluksi kun hän oli työharjoittelussa, missä työnantajana oli suomalaisyritys, ei hänellä sitä vielä ollut. Mutta aloitettuaan matkaoppaan tehtävät, missä työnantaja on espanjalainen, on hänellä ollut N.I.E. -numero käytössä. Hän ei kokenut ongelmia N.I.E.:n hankkimisen kanssa, ja hän saikin numeron varsin nopeasti. Prosessi kesti noin viikon, ja itse paperin hän sai noin viikko tämän jälkeen. Hän uskoi, että tilannetta auttoi se, että taustalla olivat muut kollegat ja työnantaja auttamassa. Hän kuitenkin tiesi että prosessi saattaa olla varsin haastava, ja näin oli käynyt esimerkiksi hänen työkaverilleen, jota hän oli yrittänyt prosessissa auttaa. Poliiseilla kun saattaa olla erinäisiä vaatimuksia, jotka saattavat vaihdella poliisiaseman mukaan; vaaditaan erilaisia papereita, allekirjoituksia ja leimoja N.I.E. -numeron saamiseen. Hän koki N.I.E. -numeron tarpeelliseksi, sillä esimerkiksi työpaikoissa, joissa työnantaja on espanjalainen, ei työnantaja anna aloittaa työntekoa ennen N.I.E. -numeron saamista. Tosin koska hänen työnantajansa on espanjalainen, mutta itse yritys on skandinaavinen, monet

aloittavat työnteon jo ennen N.I.E. -numeron saamista. Hän oli huomannut, että kun oleskelee pidempiä aikoja Espanjassa, N.I.E. -numeroa tarvitaan monessakin yhteydessä, esimerkiksi pankissa asioimiseen ja tilin avaamiseen. (Pahkuri 2012.)

Myöskään Urrilalla (2011) ei ollut vaikeuksia N.I.E.:n hankinnan kanssa, hän muisteli saaneensa N.I.E.:n noin kolmessa viikossa. Hän arveli Suomen passin helpottaneen asiaa. Hän kuitenkin muisteli joutuneensa pattitilanteeseen N.I.E. -numeroa hankkiessaan – työtä hakiessa tuli olla N.I.E. -numero ja N.I.E. -numeroa varten taasen tuli olla työpaikka. Mutta hän oli saanut tilanteeseen apua, ja selvisi siitä ilman suurempia kommelluksia. Hän koki työnhaun ja pankkiasioiden suhteen N.I.E. -numeron tärkeäksi. Esimerkiksi pankissa, Suomenpassilla avattu tili oli kalliimpi, kuin N.I.E. -numerolla avattu. (Urrila 2011.)

Sahalla (2011) taasen oli ollut suuria vaikeuksia N.I.E. -numeron hankkimisen kanssa. Hänet lähetettiin aina väärään paikkaan, missä piti jonottaa, eli sen saanti oli erittäin haasteellista. N.I.E.:n saaminen oli kestänyt hänellä varsin kauan. Se tuli myös jossain vaiheessa uusia, eli hän sai Recidencían Espanjaan. Työnhaussa N.I.E.:tä kysyttiin, ja hän koki numeron hankinnan haasteista huolimatta N.I.E.:n tarpeelliseksi. (Saha 2011.)

Kaikki haastateltavat hankkivat N.I.E. -numerot paikan päältä Espanjasta, mutta N.I.E. -numero on myös mahdollista hankkia suoraa Suomestakin käsin. Tällöin prosessiin on kuitenkin hyvä varata aikaa, sillä se kestää kauemmin kuin paikan päällä. Suomessa N.I.E. -anomukset hoitaa Helsingissä sijaitseva Espanjan suurlähetystön konsulipalvelu, ja henkilökohtainen käynti lähetystössä on välttämätön. Hakemus käsitellään Madridissa, ja sen saa postitse yhdestä kolmeen kuukauden päästä hakemuksen jätöstä. (Yleistä Espanjasta 2011.)

3.3.2 Sosiaaliturva

Ulkomaille pidemmäksi aikaa lähettäessä on syytä selvittää Kelasta kuuluuko ulkomailla oleskelun ajan Suomen sosiaaliturvan piiriin. Mikäli oleskelu Espanjassa on pidempiaikaista, saattaa siirtyä Espanjan sosiaaliturvan piiriin. Esimerkiksi vaihto-opiskelijat ja harjoittelijat pysyvät Suomen sosiaaliturvassa ulkomailla oleskelunsa ajan, mutta työntekijät taasen siirtyvät ulkomaisen sosiaaliturvan piiriin heti työnteon alettua. KELA kuitenkin päättää tästä tapauskohtaisesti. (KELA 2013.)

Espanjan sosiaaliturvaetuudet kattavat työttömyyden, sairauden, invaliditeetin, työtaturmat, työstä aiheutuvat sairaudet, äitiysloman, leskeyden ja eläkkeet. Lisätietoja saa paikallisesta sosiaalitoimistosta ja työvoimatoimistosta. Suomessa lisätietoja saa KELA:sta. Myös EURES -portaalista saa päivitettyä tietoa sosiaaliturvaan liittyviin kysymyksiin. (KELA 2013.)

Espanjan sosiaaliturvajärjestelmä on jaettu kahteen osaan: Instituto Nacional de la Seguridad Social lyhennettynä INSS, joka hoitaa terveydenhuollon, sairaudenhuollon, eläkkeet, työtaturmakorvaukset ja invaliditeettikorvaukset. Instituto Nacional de Empleo lyhennettynä INEM huolehtii työttömyyskorvauksista. (Yleistä Espanjasta 2011.)

Oikeus hyvinvointipalveluihin kuitenkin edellyttää työntekijän asemaa. Jotta henkilöä pidetään Euroopan yhteisön lainsäädännössä tarkoitettuna työntekijänä, on hänen täytettävä kolme ehtoa. Hänen on harjoitettava tuottavaa ja tuloksellista toimintaa, toimittava toisen johdolla ja saatava tästä toiminnasta tuloa. Näin ollen työntekijä-käsitteellä on yhteisössä merkitys, eikä sitä voida näin määritellä kansallisessa lainsäädännössä säädellyin perustein. (Tasanen, K. 2006–2010.)

Julkinen terveyden huolto on Espanjassa ilmaista, joten siksi esimerkiksi ylioppilasterveydenhuoltoa ei ole. Ennen lähtöä tulisi KELA:sta tilata maksuton Eurooppalainen sairaanhoitokortti, espanjaksi Tarjeta Sanitaria Europea, joka oikeuttaa välttämättömään sairaalahoitoon kaikissa EU- ja ETA-maissa. Espanja kuitenkin laskuttaa KELA:a jälkikäteen sen mukaan kuinka paljon sairaanhoitopalveluita korttia vastaan on käytetty, joten ilmaisesta terveydenhoidosta ei tässä ole kyse. (KELA 2013.) N.I.E.:llä kuitenkin saa esimerkiksi oman piirinsä sairaalasta henkilökohtaisen sairaanhoitokortin, Tarjeta Sanitaria Individual, joka oikeuttaa ilmaiseen terveydenhoitoon, ja joka jokaisella henkilöllä tulee olla. (Cat Salud 2011.)

Espanja luvussa kerrottiin espanjalaisesta yhteiskunnasta. Sen historiasta, autonomisista alueista, kielistä, taloudesta ja tämän hetkisestä tilanteesta, sekä sitä mitä olisi hyvä tietää ennen Espanjaan muuttoa kuten: työoloista, oleskeluluvasta sekä sosiaaliturvasta. Seuraavassa luvussa syvennyttään espanjalaiseen kulttuuriin ja pyritään valottamaan maailmaa espanjalaisesta näkökulmasta. Kerrotaan espanjalaisesta liiketapakulttuurista, sosiaalisesta kanssakäymisestä ja siitä miten kieltä käytetään. Kerrotaan millaista on kokoustaa ja neuvotella espanjalaisten kanssa. Syvennyttään small talkin saloihin sekä mañana -käsitteeseen. Kerrotaan espanjalaisesta etiketistä: ruokailu ja juomatavoista sekä käyntikorteista ja liikelahjoista, sekä business pukeutumisesta. Lopuksi pohditaan naisten asemaa espanjalaisessa yhteiskunnassa.

4 MAAILMA ESPANJALAISIN SILMIN

Espanja ja Italia kuuluvat samaan latinalaiseen kulttuuriin Ranskan kanssa, vaikka ne mentaalisesti eroavatkin siitä. Niissä valtaetäisyydet ovat pienemmät kuin Ranskassa, mutta kuitenkin ne ovat selvästi suuremmat kuin Suomessa. Epävarmuutta pyritään kaikissa kolmessa maassa välttämään voimakkaammin kuin Suomessa. Espanja ja Italia ovat keskenään samanlaisia, mutta Italia on kuitenkin selvästi maskuliinisempi. Maskuliinisuudessaan taasen Espanja ja Ranska ovat suunnilleen samalla tasolla. (Salminen & Poutanen 1998, 47.)

Espanjalaisella on ylpeytensä, eikä hän näin ollen voi menettää kasvojaan. Espanjalainen myös loukkaantuu herkästi. Espanja on hyvin monikulttuurinen maa, minkä takia onkin selvitettävä mistäpäin Espanjaa liikeyritys on kotoisin. Espanjalainen on isänmaallinen, ja hän on hyvin tietoinen siitä onko hän kastilialainen, katalonialainen, aragonialainen vai kenties baski. (Salminen & Poutanen 1998, 47.)

4.1 Espanjalainen liiketapakulttuuri

Espanjalainen päivärytmi eroaa hieman Suomessa totutusta: työaika on yleensä 9–14 ja 16–20, joskin eurooppalaista työaika näkee kansainvälisissä yrityksissä. Paras aika liiketapaamiselle on kello 10–14. Lounasaika on noin kello 14:n ja 16:n välillä, päivällistä syödään noin kello 21 lähtien. Pankit ovat avoinna 8.30–14, jotkut ovat auki myös lauantaisin ja torstai-iltaisina. Liikkeiden aukioloaika on 9–14 ja 17–20, suuret tavaratalot 10–21 myös lauantaisin. (Kulttuureja ja käyttäytymisiä.)

90 maata suomalaissilmin. 1993, 46, 48.) Liiketapaamiset halutaan yleensä mieluiten aamupäiväksi. (Liimatainen 2011.)

Espanjassa esimies tekee päätökset suljettujen ovien takana. Asioista ei informoida ja espanjalaisyrityksissä on harvoin ilmoitustaulua. (Salminen & Poutanen 1998, 50.) Urrila (2011) kertoi yrityksen niin ulkoisen kuin sisäisenkin viestinnän ja tiedonkulun toimineen huonosti. Sisäisessä viestinnässä oli kuitenkin jo siirrytty käyttämään sähköpostia. (Urrila 2011.)

Espanjassa korkeammissa piireissä ollaankin varsin muodollisia, eikä sinne leikin lasku sovi. Huumori onkin ystävien kesken pilailua. Mikäli on kyse ystävästä, eli *amigosta*, joiden kanssa ollaan liikesuhteessa, ollaan avoimempia. Tässä on kuitenkin alueellisia eroja. (Salminen & Poutanen 1998, 50.) Akvatermillä on liikekumppaneita sekä Pohjois- että Etelä-Espanjassa. Pohjoisessa liikekumppanit ovat ulospäin suuntautuneempia, kun taas etelässä he ovat varauksellisempia. (Liimatainen 2011.)

Espanjalaiset johtajat ovat ranskalaisten tapaan itsevaltaisia ja karismaattisia. Toisin kuin ranskalaiset, he työskentelevät vähemmän loogisuudella kuin intuitiolla, ja ylpeilevät henkilökohtaisella vaikutusvallallaan alaisiinsa. Yleensä ottaen heillä on hallussaan suuri määrä työvoimaa. Tyyliiltään mahtipontiset johtajat näkevät päätöksensä usein peruuttamattomina. (Lewis 2006, 121.). Myös Liimatainen (2011) vahvistaa, että espanjalaiset johtajat poikkeavat suomalaisista johtajista. He ovat mahtipontisia, antavat paremman kuvan toiminnastaan ja yrityksestään kuin se todellisuudessa on, ja näin tuovat mahtipontisuuttaan esille. Päätökset ovat peruuttamattomia. Koskaan ensimmäisessä keskustelussa ei päästä johtajien kanssa yhtään mihinkään – siinä pelkästään tutustutaan ja edetään hyvin hitaasti. (Liimatainen 2011.)

Espanjalaisten liikemiesten käytös taasen on varsin vapaamuotoista, jopa tuttavallista. Muodollisissa tilaisuuksissa, joissa on läsnä ulkomaalaisia tai korkearvoisia henkilöitä, on ulkopuolisten kuitenkin syytä seurata miten muut toimivat. Tavat näyttävät silloinkin varsin rennoilta. Ihmissuhteet ovat espanjalaisille tärkeitä. Hyvä työympäristö ei merkitse työtiloja, vaan hyvää henkeä työtovereiden keskuudessa. Ranskalaisen ja italialaisen yleensä hallitessa tilannetta, vaikuttaa espanjalainen vaatimattomalta. Vaikkakin espanjalaisella on ylpeytensä, kyvykkyyttä ei ole soveliasta korostaa. Itsevarmojen brittien ja saksalaisten seurassa vaikuttaa espanjalainen epävarmalta ja horjuvalta, ja usein siihen onkin syynä huono kielitaito. (Salminen & Poutanen 1998, 50.)

Espanjalaiset ovat perusystävällisiä ihmisiä, ei välttämättä niinkään tuttavallisia, ja he ovat hyvin vapaamuotoisia. Ihmissuhteet ovat ehdottomasti tärkeämpiä espanjalaisille kuin suomalaisille. (Liimatainen 2011.)

Arvovalta ei espanjassa automaattisesti perustu esimiesten asemaan, vaan siihen tapaan, jolla esimiehet hoitavat henkilöstösuhteitaan alaisiaan kohtaan. Lojaliteettia tunnetaan siis ihmisiä, ei instituutioita kohtaan. (Mikluha 1996, 205.) Pahkurista (2012) tuntuu, että Espanjassa esimiestä kunnioitetaan hyvin paljon, ja että hierarkiaa on enemmän kuin Suomessa. Hänen mielestä väite siitä, että henkilösuhteita kunnioitetaan enemmän, kuin sitä missä yrityksessä on töissä, pitää paikkansa. (Pahkuri 2012.) Espanjassa esimiehiksi eivät aina ylennykään pätevimmit, vaan suosittummat, niin sanotut hyvät tyypit.

Ystävien ja sukulaisten suosiminen, eli nepotismi onkin hyvin tavanomaista monessa yrityksessä (Lewis 2006, 121). Nepotismi ilmenee erityisesti Espanjan hallinnollisissa elimissä, jossa luodaan työpaikkoja sukulaisille ja ystäville erinäisiin näennäisiin tehtäviin hallinnossa. Tämä menettely ja muut päällekkäiset hallintoelimet taasen ovat johtaneet byrokratian liialliseen raskauteen. Tämä taas

on osaltaan heikentänyt entisestään Espanjan taloustilannetta sekä tehnyt byrokratiasta mahdotonta ja hallinnosta kallista ja tehotonta. Yleinen moraalikin rapistunut Espanjassa, kun ihmiset ovat nähneet kuinka julkinen hallinto tuhlaa heidän verorahojaan on tämä puolestaan kannustanut kansalaisia veronkiertoon. (La Cuenta – Kuka maksaa? 2012.)

Espanjassa esimies voi arvostella alaistaan sanojaan sen enempää punnitsematta. (Mikluha 1996, 207.) Myös Pahkurin (2012) mukaan tämä pitää paikkaansa. Kuten yleisestikin tiedetään, yleensä ottaen espanjalaiset ovat vähän avoimempia ja räväkempiä ihmisiä. He voivat sanoa aika suoraa ja hyvinkin nopeasti, mitä ovat mieltä asioista, sen enempää miettimättä toisen tunteita. Esimiehet voivat arvostella alaistaan, ja voivat sanoa aika kovastikin asioita, mutta toisaalta taasen alaiset eivät välttämättä ota sitä niin pahoin itseensä. Espanjalainen kommunikointityyli on hieman erilainen kuin suomalainen. (Pahkuri 2012.) Etenkin stressitilanteissa espanjalaiset esimiehet saattavat olla hyvinkin temperamenttisiä ja antavat tällöin tunteidensa kuohua.

Työkavereiden virheiden osoittaminen on espanjalaiselle herkkä asia (Mikluha 1996, 209). Saha (2011) kertoi tästä, että työskennellessään eräässä kansainvälisessä pankissa oli eräs espanjalainen kollega puhunut hyvin kovaäänisesti puhelimeen, mistä toinen, ruotsalainen kollega, oli huomauttanut. Espanjalainen kollega ei kuitenkaan osannut ottaa tuota huomautusta rakentavasti ja hiljentää ääntään, vaan alkoi tämän jälkeen valittaa kaikista ruotsalaisen kollegan tekemisistä. (Saha 2011.) Urrila (2011) kertoi työskentelystään puhelinvaihteessa, että mikäli arvosteli tai huomautti siitä, kun asiat eivät menneet niin kuin pitäisi jollekin, oli siihen heti keksitty tekosyitä ja puolusteltu asiaa. Hän arveli, että kun ihmiset ovat Espanjassa temperamenttisempia, he ottavat itseensä sen jos heidän toimintaansa arvostellaan ja pitävät puoliaan napauttamalla saman tien takaisin. (Urrila 2011.)

4.1.1 Sosiaalinen kanssakäyminen espanjalaisittain

Espanjassa työtoverit yleensä ottaen lounastavat yhdessä, mutta eri asemassa olevat ihmiset kuitenkin erillään toisistaan. (Mole 2004, 289–290.) Pahkuri (2012) kertoo, että tosiaankin eri hierarkiassa olevat ihmiset ruokailevat omissa ryhmissään; esimiehet ovat keskenään, ja esimerkiksi vastaanottovirkailijat ja siivoojat ovat keskenään. Mutta kukaan ei kumminkaan eristäydy syömään yksinään, toisin kuin esimerkiksi Suomessa saatetaan tehdä. Muutenkin lounas ja illallinen ovat sellaisia, jotka syödään yhdessä. Mutta moni menee myös kotiinsa syömään. (Pahkuri 2012.) Espanjassa lähtökohtana on aina se, että mennään ja ollaan yhdessä (Urrila 2011).

Ulkopuoliset vieraat saavat lounasseurakseen aina ylemmässä asemassa olevia henkilöitä. Työpaikkaruokalassa voivat kaikki syödä, mutta johtajaa näkee siellä kuitenkin harvoin. Työpäivän ulkopuolinen sosiaalinen kanssakäyminen yleensä tarkoittaa seurustelua toisissa yrityksissä samalla tasolla olevien ihmisten kanssa. Kahvilla käynnit, lounaat ja päivälliset ovat hyvin keskeinen osa liike-elämää Espanjassa. Niiden avulla luodaan henkilökohtaisia suhteita, jotka siellä ovat niin tärkeitä, nähdään toimivatko kemiat ja voiko toiseen luottaa. Ruokailtaessa yleensä keskustellaan kahvin tarjoiluun saakka kaikesta muusta kuin varsinaisista liikeasioista, jolloin isäntä vasta esittelee kokouksen varsinaisen aiheen. Siihen saakka kenenkään ei odoteta paljastavan itseään, mutta ei myöskään pysyvän etäisenä ja virallisena. Espanjassa liikesuhteen vahvuus ei perustu yhteneviin etuihin, vaan siihen että suhde toimii tunnetasolla. (Mole 2004, 289–290.)

Liimatainen (2011) vahvistaa edellisen. Lounaalle kun mennään, ei siinä enää keskustella liiketoiminnasta tai tuotteesta, vaan puhutaan perheasioista ja mitä kouluja on käyty ja niin edespäin. Sen näkee heti suoraan, että he katsovat henkilöä, voiko tähän luottaa. (Liimatainen 2011.)

4.1.2 Miten kieltä käytetään? – Sanallinen ja sanaton viestintä

Viestintä ei ole vain sanallista, eli suoraa viestintää, vaan se tapahtuu myös elein, ilmein, asennoin ja läheisyydellä, eli epäsuorasti. Kokonaisviestinnässä sanojen määrä on vähäinen. Siksi onkin tärkeää oppia tuntemaan omaan käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä mahdollisimman hyvin. Näin voi välttää ne salakarit, jotka voivat pilata toimivan vuorovaikutussuhteen syntymisen. Sanaton viestintä vaihtelee suuresti eri kulttuureissa, ja tämä saattaakin olla joskus suurena esteenä ihmisten välisessä kassakäymisessä. (Westerdahl 1997, 289.)

Toisen ihmisen henkilökohtaiseen tilaan, eli liian lähelle tunkeutuminen, aiheuttaa puolustusreaktion. Reviirin ala vaihtelee kulttuureittain. Henkilökohtaisen reviirin ala voidaan Suomessa määritellä käsivarren mittaiseksi. Tätä lähemmäs ei vierasta ihmistä kovinkaan mielellään päästetä. Ainoastaan läheinen ihminen voi astua reviirin sisäpuolelle. Yksiulotteisessa kulttuurissa reviirin alue on suurempi kuin moniulotteisessa. (Westerdahl 1997, 289.)

Espanjassa fyysinen läheisyys on ystävyysmerkki. Espanjalaisten henkilökohtainen reviiri on paljon pienempi kuin useimpien eurooppalaisten, ja espanjalaiset pitävätkin koskettelusta. Mutta julkisilla paikoilla eri sukupuolta olevien henkilöiden välisiä tunteiden osoituksia pidetään huononmaun osoituksena. Katsekontakti on Espanjassa tärkeä, mutta ulkomaalaisten naisten on oltava varovaisia katsoessaan miehiä, sillä se voidaan tulkita kiinnostuksen osoitukseksi, nimittäin espanjalaiset naiset räpsyttävät ripsiään suostumuksen merkiksi. (Mikluha 1998, 64.) Mutta myös miesten on kohteliasta vältellä katsekontaktia naisiin, joita ei hänelle ole esitelty, sillä se voidaan tulkita tungettelevuudeksi (Luoto 2000, 56).

Ulkomailla toimivien suomalaisten liike-elämän edustajien tulisikin oppia arvioimaan keskustelukumppanin turvalliseksi kokema välimatka, ja kunnioittaa sitä. Vuorovaikutustapahtumassa sanojen osuus on vain murto-osa kokonaisviestintää. Vaikka asu olisi viimeisen muodin mukainen ja osaisimme teknisesti kaupankäynnin hienoudet, ilman myönteistä ensivaikutelmaa ei kauppaa saa syntymään. Myönteiset tunteet luovat myönteisiä tunteita ja kielteiset vastaavasti kielteisiä. Esivaikutelma on tapahtumana ainutkertainen. Ei voida sanoa tapaamallemme ihmiselle, että otetaanpa tilanne uudestaan, ehkäpä se sitten onnistuisikin. (Westerdahl 1997, 290.)

Sanallinen ja sanaton viestintä Espanjassa on värikästä. Espanjalaiset pitävät kieltään kaunopuheisuuden välineenä ja käyttävät mielin määrin koko skaalaa ja ilmeikkyydelle annetaan täysi valta. Saadakseen asian perille he käyttävät koko laajan sanavarastonsa ja täydentävät sitä sanattomalla viestinnällä. Jokainen andalusialainen mies kokee olevansa suuri puhuja. Kastilialaiselle taasen on tyypillistä sanavuolaus ja kaunopuheisuus, mutta asenne kuitenkin on se, ettei ihmisen tule puhua liikaa eikä tarpeettomasti. Sama pätee Pohjois-Espanjassa, muttei etelässä. Sanat ovat kuitenkin vain pintaa, eikä Espanjassa anneta niin suurta arvoa puhutulle sanalle kuin Suomessa. (Mikluha 1998, 63.)

Espanjassa hyvä kommunikoiija ilmaisee kantansa selvästi, mikäli mahdollista humoristisesti, välttämättä loukkaamasta toisen omanarvontuntoa. Kommunikointi tapahtuu dialogimuodossa. Espanjalaiset lavertelevat laajasti tutustuakseen keskustelukumppaniinsa, ja kehittävät siten lojaaleja ystävyysuhteita liiketoimiensa perustaksi. Ystävälle ei valehdella ja hänelle kerrotaan enemmän. Espanjalaiset keskeyttävät usein toisen puheen, mutta se johtuu vain sanomisen innosta. Espanjassa käytetään paljon kohteliaisuusmuotoja, sekä suullisesti, että kirjallisesti. Monelle espanjalaiselle pundonor, eli kunnia-asia on kielen tärkein sana. Espanjalaisten puhuessa kasvotusten jonkun kanssa he hyvin helposti

myöntyvät. He sanovat mieluummin kyllä kuin ei, tehdäkseen toisen onnelliseksi, ja he toivovat, että niin tulee myös tapahtumaan niin kuin usein käykin. Espanjalaiselle on puhuttava pilke silmäkulmassa, mutta julkisuudessa ja muodollisissa tilanteissa korkea-arvoisten henkilöiden läsnä ollessa on käyttäytyttävä vakavasti ja kunnioitusta herättävästi, eikä vitsailu tällöin sovi asiaan. Muissa tilanteissa, niin yrityksen sisällä kuin ulkopuolellakin, on tärkeää olla hauskaa, viihdyttävää ja hyvää seuraa. (Mikluha 1998, 63–64.)

Espanjalaiset käyttävät enemmän elekieltä kuin britit tai amerikkalaiset, mutta ranskalaisiin verrattuna espanjalaisten koko olemus on konservatiivisempi ja vähemmän taipuvainen ylenmääräisiin kasvojen ilmeisiin ja käsieleisiin. Espanjalaiset elehtivät, ilmehtivät ja käyttävät maksimaalisesti hyväkseen äänen korkeutta ja äänensävyjä, painottaakseen sitä, mitä he ovat sanomassa. Myös käsien käyttö kuvailevalla tavalla on olennainen osa espanjalaista kommunikointia. Huonoina tapoina pidetään julkisella paikalla haukottelua ja venyttelyä. Ilmaistessaan tarkkaavaisuutta, paheksuntaa tai halveksuntaa espanjalaiset vääntelevät, tuhahtelevat ja nyrpistelevät nenäänsä. Suosiota saatetaan osoittaa kovaäänisesti viheltämällä. (Mikluha 1998, 64.)

4.1.3 Espanjalaisten kanssa kokouksissa ja liikeneuvotteluissa

Espanjalaiset haluavat toimia itsenäisesti ja tehdä myös päätökset itse. Espanjalainen kulttuuri ei ole kokoukuskulttuuri. Mikäli kokouksia pidetään, niiden tehtävänä on ohjeiden viestitys. Johtajat, jotka yrittävät käyttää niitä rakentavasti, valittavat ettei tarvittavia osallistumistaitoja vielä ole. Amerikkalaisten menetelmien ja filosofian myötä, jotka ovat myös espanjalaiseen työkuulttuuriin rantautuneet, tilanne on kuitenkin muuttumassa. Myös yhteiskunnallinen ja poliittinen kehitys on vaikuttanut siihen millaisia odotuksia työntekijät asettavat

roolilleen organisaatiossa. Yksilönvastuu on edelleen organisaatioelämän perusta, mutta automaattisia oletuksia auktoriteetista on kuitenkin jo alettu kyseenalaistaa ja osallistumista edellytetään yhä enemmän – kaikilla tasoilla. Tämä on kuitenkin saanut vanhemman tyylin johtajat valittamaan, että kokouksia on liian usein, ja että ne ovat liian pitkiä ja tehottomia. (Mole 2004, 285.)

Espanjalaiset saattavat sanoa, että he eivät työskentele hyvin kokouksissa eivätkä tiimeissä, sillä he ovat individualisteja ja kateellisia. Espanjalaisten ajattelutavassa onkin ripaus anarkiaa, jolla autoritäärisyys monella elämänalueella oikeutetaan. Tämä asenne perustuu siihen käsitykseen, että yhteistyö liittyy enemmän mielipiteen esille tuomiseen, kuin päätöksen aikaansaamiseen tai vielä vähemmän sen toteuttamiseen. Näin syntyykin käsitys, että kokous on vain paikka, jossa esitetään ideoita, joista jokin sitten valitaan. Keskusteluun osallistumisen odotetaan edistävän vähemmän itse kokouksen tavoitetta kuin kyseisen henkilön omia tavoitteita. Osallistujat suojelevat omaa ideaansa, jota he mieluummin puolustavat kuin muuttavat. Paikalla olevaa ylintä henkilöä pidetään erotuomarina ja mikäli hän tekee esityksen, on kokouksen tavoitteena hankkia sille muiden hyväksyntä. (Mole 2004, 285.)

Ihmiset kokevat, että voivat vapaasti esittää ideoita ja vastalauseita, mutta lopulta he kumminkin ovat sitä mieltä, että ainoastaan johtajan pää on pölkyllä. Ellei puheenjohtaja palauta keskustelua jatkuvasti aiheeseen unohtuu esityslista, mikäli sellainen on laadittu, nopeasti. Samaan aikaan on tärkeää saada muilta hyväksyntä, sillä muutoin he esittävät kritiikkiä ja alkavat sabotoida päätöstä ja sen esittäjää. Yleensä päätöstä ei kannatakaan kirjoittaa enemmistön päätöksen perusteella, sillä vähemmistöön jääneet henkilöt tuntevat näin ollen, että heidän ylitseen on kävelty. Konsensus saavutetaankin helpoiten siten, että jokainen osanottaja saadaan hyväksymään puheenjohtajan esitys, jonkun muun jäsenen esityksen sijaan. (Mole 2004, 286.)

Ihmisten, jotka haluavat tehdä kauppaa espanjalaisen kanssa tulisi ensin hyväksyä, että espanjalaiset eivät koskaan toimi kuin pohjoismaalaiset, ja että heidän arvoasteikkonsa on varsin kaukana nykyajasta. Kuin muutkin ihmiset, he ostavat ja myyvät ja ovat ystävällisiä, mutta he katsovat sinua vanhanaikaisesti, sillä he ovat kiinnostuneempia sinusta kuin tuotteistasi. (Lewis 2006, 270–271.)

Espanjalainen kommunikaatio on pääasiassa sanallista. Kirjallisia muistioita ei kirjoiteta eikä kirjeenvaihtoa käydä paljoakaan. Espanjalaiset eivät jaksakaan seurata puolenkaan tunnin tuote-esitystä diakuviin, grafiikkoihin ja videoihin. Havaintovälineiden sijaan he tuijottavatkin myynti-ihmistä ja pohtivat onko hän henkilö jonka kanssa he haluavat tehdä kauppaa. (Mikluha 1998, 64.)

Liimatainen (2011) kertoo kirjeenvaihdon olevan siinä mielessä vähäistä, että kysymykset, joita espanjalaisilta tulee, ovat hyvin lyhyitä, mutta hyvin laajoja. Tyypillisesti kysymyksissä pyydetään selvittämään kyseisestä alueesta hieman enemmän, jolloin toinen osapuoli joutuu antamaan pitkänkin vastineen. Liikeneuvotteluissa espanjalaiset kyllä jaksavat seurata tuote-esitystä, silloin kun ovat tehneet päätöksen, että lähtevät edustamaan tuotetta ja toivovat perusteellistakin esitystä ja selvitystä miten tuote toimii ja mitkä ovat sen edut. Mutta kun tuote-esitys on uudelle asiakasehdokkaalle, ei silloin ole pitkän esityksen aika, sillä he alkavat hyvin nopeasti katsoa kelloa. Eli, kun ensimmäistä kertaa esitetään tuote, esitys on lyhyt, mutta kun kyse on koulutuksesta, esitys on pitkä. (Liimatainen 2011.)

Espanjalaiset ovat polykronisia, eli moniaikaisia, joten he saattavat keskustella ja puhua puhelimesta vuolaasti tuntikausia. Puheenpitäjinä espanjalaiset ovat hyviä ilman papereitakin, mutta päivällisillä puheet ovat harvinaisia. (Mikluha 1998, 64.) Liimataisen (2011) mukaan päivällisillä keskustelut ovat vain vuorokeskusteluja,

tällöin espanjalaiset eivät pidä pitkiä puheita. Puhelimessa tulee paljon enemmän asiaa kuin postilla. Sähköpostit ovat aina lyhyitä. (Liimatainen 2011.)

4.1.4 Small talk – ja kuinka se Espanjassa toimii

Keskustelukumppanin persoonavaikutelma syntyy sekä oheisviestinnän, että kielellisen viestinnän välityksellä. Alkujutustelun, eli small talkin tehtävänä on avata peli miellyttävästi vastapuolen kanssa. Tavoitteena on luoda myönteinen ja rento ilmapiiri, ei mitellä tiedoista tai väittelytaidoista. Keskustelutaitoinen henkilö ottaa vastapuolen huomioon ja omaa hyvän yleissivistyksen. (Hakala 2010, 34.)

Positiivisesti kohtelias keskustelija keskittyy vastapuoleen kun hän keskustelee ja näyttää kiinnostuneelta. Hän ei esitelmöi eikä jaarittele, vaan ottaa huomioon kaikki seurueen jäsenet, joita hän kuuntelee keskeyttämättä toisen puhetta. Hän puhuu selvästi ja myös muustakin kuin itsestään eikä varasta, kesken kaiken, toisen hyvää juttua. (Hakala 2010, 35.)

Small talkin tärkein sääntö on, että ollaan yhtä mieltä asioista joista puhutaan, ja etsitään yhdessä seuraavaksi sopiva puheenaihe. Small talk -tilanne saattaa olla ketju lyhyitä keskustelun pätkiä ilman, että mitään suurempaa tai syvällisempää keskustelua syntyy, jolloin small talk toimii vain kohteliaisuutena. Joskus sillä saattaa kuitenkin olla varsin keskeinen rooli, esimerkiksi silloin kun päällimmäisenä on tarve tutustua ja luoda luottamuksellinen ilmapiiri liikekumppaneiden välille. Small talkissa on kuitenkin huomioitava eri kulttuureissa vallitsevat tabut. Useimmissa kulttuureissa vältetään politiikasta, uskonnosta tai kovin intiimeistä asioista puhumista. (Salminen & Poutanen 1998, 77–78.)

Espanjassa on tavallista jutustella 20–30 minuuttia ennen kuin aloitetaan varsinaisten neuvotteluasioiden käsittely. Keskustelijoina espanjalaiset ovat varsin nokkelia ja miellyttäviä, ja unohtavat helposti kellon. Espanjalaiset ovat seuraa rakastavia ja puhuvat mielellään, jos vieraalla ei ole aikaa kuunnella he saattavat lievästi loukkaantua. Espanjalaiset ovat yleensä hyviä keskustelijoita aiheesta kuin aiheesta, mutta esimerkiksi Espanjan suuruus turistimaana, Espanjan historia ja kulttuuri ovat sopivia keskustelun aiheita, samoin kuin politiikka, Franco, eri maiden elämäntyylit ja matkat. Aina voidaan puhua myös perheestä, lapsista ja säästä. Urheilu on myös suosittu puheen aihe, etenkin jalkapallo, mutta myös koripallo, ratsastus, tennis ja uinti ovat suosittuja puheenaiheita (Mikluha 1998, 63.), kuin myös moottoriurheilulajit, etenkin kun espanjalaiset ovat niin hyvin kunnostautuneet formuloissa ja moottoripyöräilyssä. Francosta puhuttaessa on syytä välttää voimakkaita mielipiteitä puolesta tai vastaan, sillä Francon kannattajia on edelleen, ja tämä voi aiheuttaa kiusallisen ristiriitatilanteen.

Huonoja keskustelun aiheita taasen ovat uskonto, henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet ja harrastukset sekä työasiat. Espanjassa ei ole syytä puhua mistään mikä voidaan tulkita loukkaavan espanjalaisen henkilökohtaista kunniaa tai arvokkuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi kriittiset kommentit Espanjasta maana, negatiiviset kommentit härkätaistelusta ja kukkotappelusta. Siksi on syytä varoa sanojaan niistä keskusteltaessa. Usean espanjalaisen mielestä kun ei ole kyse eläinrääkkäyksestä vaan taiteesta. (Mikluha 1998, 63.) Tämä kuitenkin on aluesidonnaista. Etelässä ollaan enemmän härkätaistelun puolesta kuin pohjoisessa, ja Katalonia kielsikin härkätaistelun kokonaan alueellaan. Kalevassa (Katalonian parlamentti kielsi härkätaistelut. 2011.) kirjoitettiin, että kielto astuu voimaan vuoden 2012 alussa. Kanarian saarilla härkätaistelut kiellettiin jo lähes 20 vuotta sitten, mutta Katalonia on ensimmäinen Manner-Espanjan alue, jossa se kielletään. Kielto herätti keskustelua Espanjassa siitä, johtuiko kielto alueen

itsenäistymispyrkimyksistä, sillä monet katalaanit haluavat erottua identiteetillään muusta Espanjasta. Mutta Katalonian oikeistolaisten nationalistipuolueen CiU:n edustaja ja kiellon kannattaja Josep Rull tyrmäsi väitteen ja sanoi kiellossa olevan kyse arvoista, ei identiteetistä. (Katalonian parlamentti kielsi härkätaistelut. 2011.)

Huumorin käyttö on suotavaa, mikäli se sopii tilanteeseen, kohderyhmään ja huumorin esittäjään. Liike-elämässä huumoria on syytä käyttää harkiten. Esimerkiksi vitsin esitystä kesken kokouksen voidaan pitää epäasiallisena tai ylimielisenä käytöksenä. Huumoria on vaikea siirtää kulttuurista toiseen, sillä moni asia on sidoksissa kieleen, esimerkiksi sanaleikit. Eri kansallisuuksien käyttäytymistä vertailevissa vitseissä tulee muistaa tahdikkaasti, että sen kaikkein omalaatuisimman tulee edustaa omaa kansallisuutta. (Hakala 2010, 37.)

Espanjassa hyvä kommunikoiija puhuu, mikäli mahdollista, humoristisesti. Espanjalaiset, suomalaisten tapaan, nauttivat maanläheisestä huumorista. Espanjalainen huumori on yleensä leikinlaskua, ei niinkään purevaa tai sarkastista eikä sitä käytetä aseena. Itseä paheksuva huumori on harvinaista ja se on outoa itseään kovasti arvostavalle espanjalaiselle. Ylpeät espanjalaiset pahastuvat, mikäli huumori kohdistuu heihin itseensä. Alueelliset vitsit ovat yleisiä, niinpä katalonialaiset kertovatkin unettavia andalusialaisvitsejä ja andalusialaiset vastaavasti surkeita katalonialaisvitsejä. Kun joku kertoo vitsin, on häntä Espanjassa läimäytettävä selkään. (Mikluha 1998, 64.)

Liimatainen on varovainen huumorin käytössä. Hän heittää pientä huumoria vaan lounastilanteissa ja niissäkin vaan hyvin varovaista. (Liimatainen 2011.)

...huumorin kanssa voi tulla hyvin pahoja kömmähdyksiä.. se pitää osata todella hyvin jos sitä harrastaa (Liimatainen 2011).

Kannattaa olla tarkka siinä, ettei arvostele liikaa Espanjan kulttuuria. Espanjalaiset ovat hyvin isänmaallisia ja he arvostavat kaikkea mikä liittyy Espanjaan ja sen

kulttuuriin. Heillä on hieman erilaisia tapahtumia, härkätaistelua ja muuta, mutta kannattaa harkita hyvin tarkkaan miten niitä kommentoi, koska he saattavat ottaa sen itseensä ja muistaa sen hyvin kauan. (Pahkuri 2012.)

..kannattaa harkita hyvin tarkkaan, miten heidän kulttuuristaan laskee leikkiä (Pahkuri 2012).

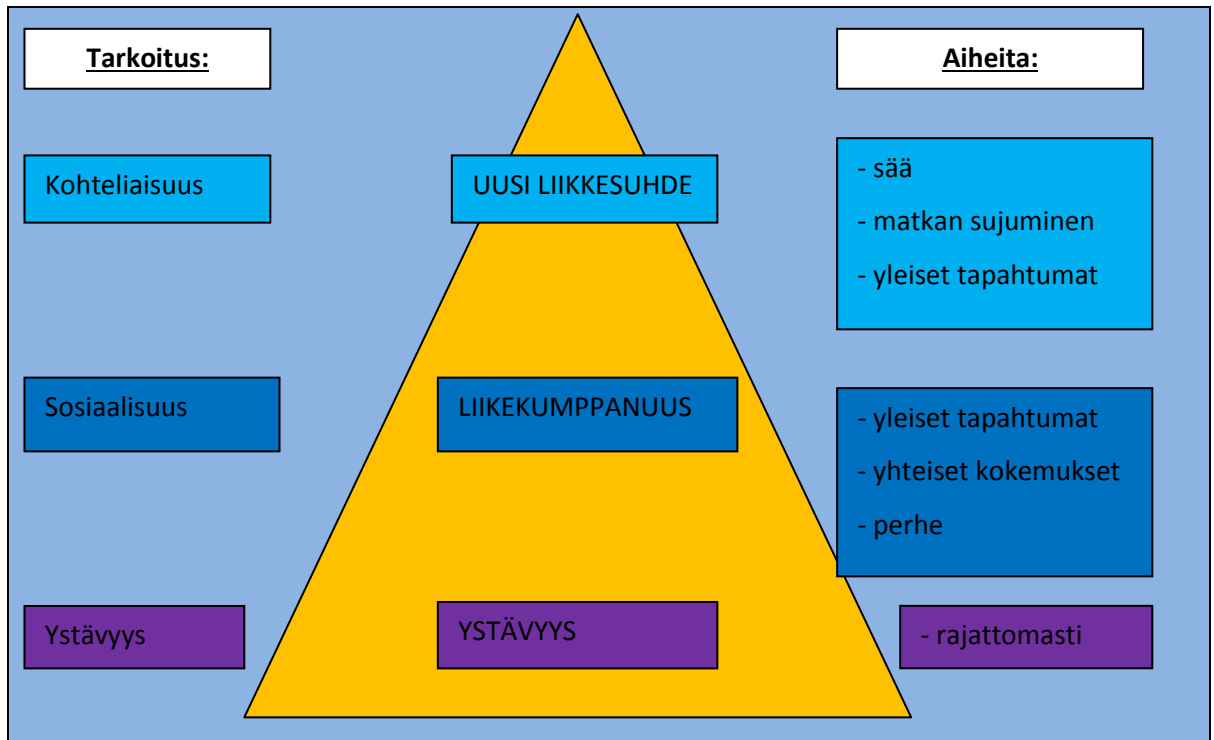
Sahalla on vahvasti kokemuksia espanjalaisesta huumorista Suomessa, jossa hän on kesät opastanut espanjalasia, mutta hän ei osaa vieläkään määritellä millainen on espanjalainen huumori. (Saha 2011).

...huumori on niin vaikea asia, eikä siihen varmaan ikinä pääse sisälle... huumori on niin kielisidonnainen asia. (Saha 2011).

Urrila koki, ettei hänen oma kielitaitonsa siinä vaiheessa vielä ollut niin hyvä, että olisi sanalliseen huumoriin pystynyt osallistumaan ja kertoikin ajautuneensa ruokapöytäkeskusteluissa ulos keskusteluista kun peliin oli tullut sanallinen kikkailu. (Urrila 2011.)

...ehkä se oli sellasta konkreettista huumoria -- että tapahtuu jotakin sellaista -- helppoa huumoria (Urrila 2011).

Kuten seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 6 ilmenee, on small talkilla kolme eri tasoa. Ensimmäinen small talkin taso on kyseessä kun liikeasioissa on tavattu vasta muutaman kerran eivätkä osapuolet tunne toisiaan. Small talk on silloin pinnallista, yleistä asioista keskustelua. Puhutaan esimerkiksi säästä ja siitä miten matka on sujunut. Ei oteta jyrkästi kantaa eikä arvostella, mutta sen sijaan lausutaan suomalaismittapuun mukaan runsaasti kohteliaisuuksia. Tarkoituksena on vain ylläpitää keskustelua ja luoda leppoisa tunnelma. On myös soveliasta puhua siitä mitä lehdet kirjoittavat tai mitä uutisissa sanottiin. Tällä tasolla, niin sanotulla puhtaalla business-tasolla, puhutaan harvoin henkilökohtaisista asioista, ja toisen murheiden kuulenteleminen olisi kiusallista. (Salminen & Poutanen 1998, 79.)



KUVIO 6. Small talkin tasot. (Mukaiillen Salminen & Poutanen 1998, 80.)

Jonkin ajan kuluttua, kun ollaan jo hyviä työtovereita, edelleenkin puhutaan säästä ja ajankohtaisista asioista. Mutta toveruuteen kuuluu myös perheestä ja harrastuksista kertominen, tosin vain yleisellä tasolla. Kuulumisia vaihdetaan, mutta salaisuuksia eikä henkilökohtaisia asioita kerrota. Saatetaan mennä yhdessä jalkapallo-otteluun tai harrastusretkelle, puolisoikin voidaan kutsua mukaan teatteriin tai ravintolaan. Tällainen tuttavuus riittääkin monelle, sillä siinä yhdistyvät business ja pinnallinen sosiaalinen kanssakäyminen. Vaikka kanssakäyminen onkin vain pinnallista, on tärkeää muistaa ihmiset ja edellistapaamisen tapahtumat. Jotta seuraava tapaaminen sujuisi luontevasti, useat liikematkustajat pitävät henkilökohtaista kortistoa, mihin he tallettavat liikekumppaneiden tärkeimmät tiedot kuten tiedot perheestä, harrastuksista ja mieltymyksistä. Tästä siirrytään small talkin kolmanteen tasoon, ystävyYTEEN. Työasioiden ulkopuolellakin tavataan, ja ystävyys jatkuu vielä liikesuhteen päättymisen jälkeenkin. Mikäli liikesuhde loppuu, siitä puhutaan enää vain

pintapuolisesti, kun sen sijaan sosiaalinen kanssakäyminen on pääasia. Usein tällainen ystävyys koskee koko perhettä. (Salminen & Poutanen 1998, 79–80.)

Small talkin eräs vaikeus on siinä, ettei oikein tiedetä millä tasolla liikutaan. Noloja tilanteita voi syntyä kun liikekumppaneilla on eri käsitys tuttavuustasosta. Toinen saattaa kokea suhteen tuttavallisemmaksi kuin se todellisuudessa on. Näin käy usein suomalaiselle, kun hän tulkitsee ulkomaalaisen ystävällisyyden ja kohteliaisuuden liian positiiviseksi tai tuttavalliseksi. (Salminen & Poutanen 1998, 80.)

Haastateltavat kokivat small talkin haasteelliseksi. He näkivät, että se on erittäin oleellinen ja tärkeä osa espanjalaista kulttuuria ja kanssakäymistä, joka näin ollen poikkeaa varsin paljon suomalaisesta kanssakäymisestä. Suomalaisilla onkin omat haasteensa luovia espanjalaisessa small talk -kulttuurissa, toisaalta ei saisi olla liian tuttavallinen ja toisaalta taas ei tulisi olla liian etäinenkään. (Liimatainen 2011; Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011.) Liimataisen (2011) mukaan Small talk on aina ollut vaikea asia (Liimatainen 2011).

..Joo tää ollu aina semmonen vaikea asia. Small talkia oon aina harrastanu asiakkaiden kanssa. Että kun ensimmäiset kontaktit on on kyseessä ni ni siinä on paljon small talkia siinä alussa ja ja ei hypätä niinkö suoraa asiaan. ömm.. saattaa olla että jos sitä harrastaa tosiaan liikaan niin se koetaan liian tuttavalliseksi se kääntyy jopa niinkö itteään vastaan -- tulee epärehellinen kuva tästä tästä kontaktinottajasta. (Liimatainen 2011.)

Sahan (2011) mukaan Espanjassa on aina small talkia. Juuri siinä on suomalaisen heikkous liiallinen avautuminen. Tulisikin ymmärtää, että tämä on vain small talkia, eikä avaa koko murhetaakkaansa, ja lähde analysoimaan kaikkea. (Saha 2011.)

No Espanjassahan aina on niinkun small talkia -- kaikki ne perus "mitä kuuluu?" sun muut -- mutta ehkä just siinä... että et suomalaisten heikkous on just semmonen niinku avautuminen, et

ehkä mun on niinku välillä niinku vaikee tajuta et tää on small talkia etten mä niinku avaan koko mun murhetaakkaa ja lähde analysoimaan kaikkea (nauraa) (Saha 2011.)

Kohteliaisuusfraaseihin ei espanjassa odoteta pitkää sepustusta omasta olostakaan muuta kuin lääkärissä tai vastaavassa tilanteessa, vaan niihin vastataan lyhyesti ytimekkäästi ja ennen kaikkea kohteliaasti. Juuri tämä kohteliaisuus pitää sisällään sen, että kaikkea ei tuttujen eikä edes ystävienkään kanssa aleta välittömästi kertomaan, näin ei tehdä toisen olostakaan vaivaantunutta.

Pahkurin (2012) mukaan espanjalaiset saattavat ajatella, että suomalaiset, ovat tylyjä kun he eivät juttele paljoa, vaan he menevät suoraan asiaan ja pysyvät siinä. Yleistettynä voisikin sanoa, että suurin ongelma on, että suomalaiset eivät ymmärrä, että espanjalaiset ovat hyvin avoimia ja haluavat jutella muustakin kuin vain liiketoiminnasta. (Pahkuri 2012.)

..mm no oikeastaan ehkä mitä mmh.. miten päin mä nään sen ni espanjalaiset saattaa aatella että et pohjoismaalaiset tai suomalaiset on tylyjä, koska he ei niin paljoo sitten juttele niin sanotusti -- tai small talkkaa tai juttele asian vierestä eli he sitten menevät suoraan asiaan ja pysyvät siinä. Sitten kun hommat on hoidettu, niin sitte ei niinkö kauheesti jutella mitenkään perheestä tai jostain muusta.

Eli ihan yleistettynä vois sanoa että että se on suurin ongelma että suomalaiset ei välttämättä aina tajua että espanjalaiset on hirveen avoimia ja haluaa jutella sitte vähän muustaki asioista ku siitä liiketoiminnasta. (Pahkuri 2012.)

Myös työpaikoilla small talk on tärkeä asia ja sitä harrastetaan kaikkien kanssa (Urrila 2011).

..tehään tikusta asiaa... Se on siellä tärkeätä. (Urrila 2011.)

4.1.5 Huomenna, huomenna – Mañana -käsite

Espanjalaiset ovat myöhästelystään tunnettuja. Kuitenkaan kyse ei ole jarrutuksista tai tahallisesta viivyttelystä neuvotteluissakaan. On vaan luultu, että lyhyessä ajassa ehditään tehdä enemmän. Mañana -asennetta ei myöskään näe yksityisissä yrityksissä, vaan lähinnä se näkyy valtionhallinnon byrokratiassa. (Salminen & Poutanen 1998, 50.)

Sanalla mañana ei tarkoiteta pelkästään huomenna, vaan myös myöhemmin. Mañana ei siis ole merkki epärehellisyydestä, vaan sitä käytetään ilmaisemaan joskus myöhemmin tapahtuvaa. (Mikluha 1998, 63.) Espanjassa ei negatiivisia vastauksia hyväksytä, esimerkiksi kysymykseen milloin toinen voi tulla käymään? Joten tähän voidaan siis vastata mañana, joskus myöhemmin. Lewis (Lewis, 2006, 274.) kehottaakin olemaan sotkematta mañana -asennetta laiskuuteen. Mikäli kuitenkin esimerkiksi yrityksessä toimitukset viipyvät ja maksut ovat myöhässä, on tällöin hyvä vedota siihen, että on paineen alla ja pyytää espanjalaiselta henkilökohtaista apua. (Lewis, 2006, 274.) Sillä ystävää aina autetaan.

Espanjassa suhtaudutaankin aikatauluihin varsin optimistisesti, joten aikatauluista on syytä sopia kirjallisesti. Sovittuja aikatauluja kyllä noudatetaan, joskin aikataulu saattaa lipsua. Liiketapaamisissa on kuitenkin oltava täsmällinen, mutta epävirallisissa tapaamisissa espanjalainen hyvin todennäköisesti myöhästyy ainakin 15–30 minuuttia. (Kulttuureja ja käyttäytymisiä. 90 maata suomalaissilmin. 1993, 46, 48.) Lausahdus miksi juokset kun olet jo myöhässä, kuvaakin hyvin espanjalaista ajatusmaailmaa.

Myös haastateltavilla oli kokemuksia mañana -käsitteestä. Yleisesti se oli ilmennyt tapaamisista myöhästelyinä. Mutta kaikki osasivat kuitenkin suhtautua siihen myönteisesti ja olivatkin sopeutuneet espanjalaiseen rentouteen. Arkielämässä

mañana -käsite ilmeni kuitenkin enemmän kuin työpaikoilla. (Liimatainen 2011; Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011.) Liimataisella (2011) oli jo ennestään paljon kokemusta mañana -käsitteestä ja asenteena Italiasta, jossa se näkyy paljon selkeämmin kuin Espanjassa. Espanjassa myöhästelyt ovat kuitenkin vaan tilanteista ja tapaamisista myöhästymisiä, eikä esimerkiksi sopimuksista tai maksuista tai muusta vastaavasta. (Liimatainen 2011.)

..öö kyllä näistä öö.. neuvotteluista on tuota niin heillä tullu niinku espanjalaisilla tullu myöhästelyjä sii siihen kokoukseen ja en en mä oo kokenu sitä niiku mitenkään negatiivisena.

..öö mulla oli tästä mañana -käsitteestä oli aikasemmin kokemusta paljon italiasta. Se olis siellä vielä enemmän vielä tämmösenä niinku käsitteenä ja asenteena siellä italiassa, että espanjalaisillakin on on tätä samaa.. enkä oo tosiaankaan kokenu sitä mitenkään negatiivisesti. (Liimatainen 2011.)

Sahan (2011) mielestä Espanjassa ei myöhästelyä ole niin paljoa kuin usein luullaan, etenkin Kataloniassa jossa ollaan varsin täsmällisiä. Mutta Espanjassa on kuitenkin spontaanimpaa kuin Suomessa. (Saha 2011.)

..ja just et siel ei oo sitä et suunnitellaan niin kaikki menot ja kaivetaan agendat esiin et se niin ku -- se on paljon spontaanimpaa ja se mitä mä teen tänään ni sen mä päätän tänään enkä kahta viikkoo aikasemmin. (Saha 2011.)

Pahkurin (2012) mukaan, mañana -asenne on poistumassa Espanjasta, koska nykyään tehdään niin paljon yhteistyötä Euroopan sisällä, joten heillä ei ole enää varaa sellaiseen käytökseen. Mutta Kanarialla ja Etelä-Espanjassa asiat vielä hoidetaan huikan myöhemmin kuin muualla Espanjassa. Hän ei itse ole kokenut sitä niinkään töissä, vaan asiat yleensä hoidetaan aika nopeasti. (Pahkuri 2012.)

mmmh.. öö.. kyllä mä uskosin että toi aa..mañana, jos -- kun sillä tarkotetaan sitä asennetta, että tullaan vähän myöhässä ja hoidetaan asiat myöhässä, niin se on poistumassa, koska nykyään tehdään niin paljon yhteistyötä Eurooppaan sisällä, eli heillä ei oo enää varaa semmoseen -- käytökseen. Mutta tietysti ehkä tuolla Kanarian saarilla, missä itse olen, ja Etelä-Espanjassa niin on vielä pikkusen sellasta, että

asiat hoidetaan hiukan myöhemmin -- jaaa.. se sattaa olla paikallisille ihan ok. (Pahkuri 2012.)

Urrilan(2011) mukaan, koko ajatusmaailma on Espanjassa niin erilainen, ikinä ei olla ajoissa. Siellä tulee vain oppia elämään leppoisasti eikä välittää myöhästelyistä. (Urrila 2011.)

No siis -- kyllä se koko se ajatusmaailma on siel niin erilailla ja ikinä ei olla ajoissa että että siis sielläki no pitää vaan osata elää lepposasti ja ei välittää siitä. Että tota jos siellä kauheen täsmällinen haluaa olla tai johonki jos on joku treffit tai jotain muuta niin ni tota täytyy olla vähän rennommin.

Espanjalaiset yrittävät olla töissä täsmällisiä, mutta yleensäkin kaikenlainen täsmällisyys, kaikissa asioissa, on vähän niin ja näin (Urrila 2011).

Kyllähän siellä yritettiin olla aika täsmällisiä mutta tota äeiii.. kyllä sen kokoajan huomaa että ei olla Suomessa tai yl..ehkä siis kaikenlainen täsmällisyys -- niinku kaikissa asioissa niin ni siäl ny on vähän semmosta ei se ny niin väliä oo. (Urrila 2011.)

4.2 Etiketti – käyttäytymissäännöt espanjalaisittain

Etiketillä tarkoitetaan kirjoittamattomia käytöstapasääntöjä, kuten ruoka- ja juomatapoja sekä käyntikortteihin ja liikelahjoihin liittyviä tapoja, joiden oletetaan olevan yleisesti tunnettuja, ja niitä edellytetään yleisön piirissä noudatettavan. Yleisen etiketin lisäksi on olemassa joukko erikoisetikettejä kuten, hovi-, presidentti-, kirkollinen-, puolustusvoimain- ja yhteisöetiketti. (Luoto 2000, 10–11.)

Espanjalainen sosiaalinen ja liike-elämän käyttäytyminen on varsin epävirallista aivan ylimpiä piirejä lukuun ottamatta. Espanjalaisten elämässä tuttavallisuus on perusasia. Palvelijaa ja ovimiestä puhutellaan teitittelemällä kun taas työtovereita ja johtajaa sinutteleamalla. Latinalaisamerikkalaisia tämä käytäntö tuntuu hämmentävän, sillä siellä näitä käsitteitä käytetään toisin päin. Alaisia ei

Espanjassa teititellä, sillä tällöin heidät asetetaan palvelijan tasolle. Etunimiä aletaan käyttää varsin pian kaikkien kanssa. Etelä-Espanjassa tavat ovat hieman virallisemmat kuin pohjoisessa, ja sinutteluun siirtyminen saattaa kestää hieman kauemmin. (Mole 2004, 288.)

Haastateltavat kertoivat myös omista kokemuksistaan teitittelystä ja sinuttelusta Espanjasta sekä siitä miten se siellä ilmenee. Kaikilla oli tämän asian kanssa tullut enemmän ja vähemmän kimmelluksia ja sekaannuksia. Teitittely ja sinuttelu eivät olekaan yksinkertainen asia Espanjassa. (Liimatainen 2011; Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011.) Liimataiselle (2011) tuli alkuaikoina pieniä kimmelluksia teitittelyn ja sinuttelun suhteen. Haastattelua tehdessä asia kuitenkin vihdoin selkeni hänelle. Mutta tällaisissa asioissa voi hyvinkin tapahtua erinäisiä kimmelluksia. (Liimatainen 2011.)

Joo tässä mulla oli tuota niin sillon alkuaikoina oli pieniä kimmelluksia ja ja nolojakin kokemuksia (naurahtaa) -- tuotaniin mä pidin sitä pitkään hyvin tämmösenä niinku kunnioitettavana tapana kun teititellään. ja -- ja hyvin nopeasti se espanjalainen niiku alko sinuttelemaan ja mä niinku siinä sitten perässä sinuttelemaan ja aina palasin palasin aina takasin kun otin uudelleen yhteyttä ni teitittelin ja se käänsi sen heti sinutteluksi -- ja ja ennenkö mä sen nyt viimestään tajuan, että kiinkö mistä tämä kaikki johtui. Että kyllä tässä mulla tuli niiku kimmelluksia niiku tän tän suhteen kyllä. (Liimatainen 2011.)

Saha (2011) oppi espanjansa Costa Ricassa, Latinalaisessa Amerikassa, jossa toisin kuin Espanjassa, aina teititellään. Hän arveli tehneensä paljon virheitä, mitä teitittelyyn ja sinutteluun tulee. (Saha 2011.)

..mutta espanjalaiset tietenkä ku ne tajuaa että on ulkkari ni ne antaa kaiken anteeks ettei ne jää niiku korjaamaan sitä taikka loukkaannu siitä (Saha 2011).

Urrila (2011) kertoikin ensimmäisen vuoden menneen harjoittellessa. Pikkuhiljaa kun alkoi tutustua latinalaisamerikkalaisiin ja kiersi Latinalaisessa Amerikassa, alkoi vasta ymmärtää kuinka teitittely ja sinuttelu oikein toimivat. Hän pyrkii aina

teitittelemään jos juttelee latinalaisamerikkalaisten kanssa, ja etenkin vanhempia ihmisiä. (Urrila 2011.)

Pahkuri (2012) kertoi, ettei ole kohdannut teitittelyä paljoakaan Espanjassa (Pahkuri 2012).

..on ihan totta, että Espanjassa ollaan epävirallisempia kuin Etelä-Amerikassa (Pahkuri 2012).

Mutta etenkin vanhemmat ihmiset kuitenkin vielä puhuttelevat señor, herra, ja señora, rouva, ja saattavat sanoa señorita, neiti. Mutta hänen kokemusten mukaan, Espanjassa ollaan varsin tuttavallisia suhteellisen nopeasti. (Pahkuri 2012.)

Espanjassa on tapana kätellä tavattaessa ja poistuttaessa, etenkin matkustettaessa pois. Espanjalaiset eivät kumminkaan ole yhtä ahkeria kättelijöitä kuin ranskalaiset. Kättelyn kesto ei ole tapana pitkittää. Niin tervehdittäessä kuin hyvästeltäessäkin, kun on tavattu useita kertoja, on tavallista taputtaa kevyesti olkapäälle. Miespuolisten ystävien on myös tavallista taputtaa toisiaan selkään. Tuttujen kesken on myös yleistä halata ja vaihtaa poskisuudelmat. Mies ei koskaan ojenna kättä naiselle, ellei tämä tee sitä ensin, vaan miehet suutelevat naisia poskille. Myös naisystävät syleilevät kevyesti ja suutelevat toisiaan molemmille poskille, niin tavatessa kuin erotessakin. Espanjassa on myös tavallista tervehtiä tuntemattomia kun tullaan johonkin tilaan, kuten esimerkiksi bussiin. Yleensä esittely tehdään Espanjassa muodollisesti ja kohteliaasti kättelyineen sekä poskisuudelmineen. Mikäli kukaan ei hoida esittelyä, on henkilöiden parasta esittäytyä itse. (Mikluha 1998, 61.)

Ihmissuhteet ovat espanjalaisille erittäin tärkeitä, eikä sitä voi liikaa korostaa. Paras suositus, jonka toisesta voi antaa, on sanoa että hän on minun hyvä ystäväni. Tämä ei merkitse toisen yksityisalueelle tunkeutumista, kuten esimerkiksi

Saksassa ja Isossa Britanniassa, vaan mutkatonta suhdetta joka perustuu luottamukseen ja lähtee henkilökohtaisesta kunnian tunteesta, mitä kunnioitus vahvistaa. Espanjassa vallitseekin niin kutsuttu amigo -kulttuuri. Espanjassa vaatimattomuutta arvostetaan enemmän kuin itsevarmuutta, eikä ylivertauisuuden, älykkyyden ja kykyjen korostamista katsota hyvällä. Vierasta kieltä puhuttaessa espanjalaisten vaatimattomuus korostuu, sillä he usein kokevat olonsa naurettaviksi puhuessaan kieltä huonosti. (Mole 2004, 288.)

Espanjalaiset ovat ylpeitä ja arvostavat itseään, ja kaikki mikä vähättelee tai loukkaa heitä tuhoaa suhteen. Kuitenkin on tiedettävä millä asioilla he ylpeilevät. Tekninen osaaminen, ammattitaito eivätkä kyvyt ole espanjalaiselle yhtä tärkeitä kuin ylpeys omista ominaisuuksista. Ulkopuolisista saattaakin tuntua, että he eivät suvaitse muiden ihmisten mielipiteitä, mutta heidän näkökulmastaan kyse on vain vahvasta itseluottamuksesta ja omanarvontunteesta. (Mole 2004, 288.)

Myös haastateltavat olivat kohdanneet espanjalaisten ylpeyden, mutteivät kokeneet sitä häiritseväksi (Liimatainen 2011; Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011). Liimataiselle (2011) espanjalainen ylpeys oli käynyt tutuksi, vaikka hän ei ollut siitä itse tilanteessa ollutkaan niin tietoinen. Eräs heidän jälleenmyyjänsä koki epäonnistumisen tunteita. Jälleenmyyjän ylpeytensä oli kokenut kolauksen kun eivät olleet onnistuneet siinä mitä olivat yrittäneet. Jälleenmyyjä pääsi kuitenkin tilanteesta välittömästi yli, kun häntä kehuittiin niistä asioista jotka olivat menneet hyvin ja onnistuneet. (Liimatainen 2011.)

..he niinku pitivät todella kovasti kehumisesta.. ja tämä autto heidät tilanteen yli.. espanjalaiset todellakin ovat ylpeitä. (Liimatainen 2011.)

Pahkurille (2012) espanjalainen ylpeys tulee esiin Espanjalaiset isänmaallisuutena. Erityisesti tämä ilmenee keskusteluissa, joissa verrataan eri maita keskenään. Hän

pitää Espanjalaisia hyvin isäinmaallisina. Espanjalaiset ovat ylpeitä omasta synnyinkunnastaan, mutta myös Espanjasta maana. (Pahkuri 2012.)

..heiltä löytyy kaikkea heillä on rantoja ja vuoristoa ja -- ja on sitten Balearien saaret ja Kanarian saaret että löytyy löytyy kaiken näköstä kaikille jotakin ja -- ja tota tosiaan öö.. osa saattaa ajatella että he on ylpeitä ja on suvaitsemattomia muttaa ei he välttämättä itse tiedosta sitä että he on näin tai se paistaa niin paljon läpi. Ja sitten vielä oon kiinnittäny huomiota siihen että he on erittäin ömm.. tämmösiä jos he on syntyny vaikka Kataloonian alueella ni he on erittäin ylpeitä siitä tai sitten Andaluusiassa tai se riippuu vähän eri kunnista eli jokainen kannattaa vahvasti omaa jalkapallo joukkuettaan ja sitten öö.. on ylpeitä siitä omasta asuin seudustaan mutta sitten myöskin yleisesti ihan Espanjasta maana. (Pahkuri 2012.)

Sahaa (2011) ei espanjalainen ylpeys ole haitannut. Hän on itse hyvin rehellinen ja suora, mitä erityisesti monen espanjalaisen saattaa olla vaikea käsitellä. Mutta espanjalainen ylpeys ei hänestä ole häiritsevästi tullut esille, siinäkin ulkomaalainen saa jälleen kerran anteeksi, he eivät jää niin puntaroimaan sanomisia. (Saha 2011.)

4.2.1 Ruokailu ja juomatavat

Protokollalla taasen tarkoitetaan pääsääntöisesti kirjoitettua käyttäytymissääntöä, joita noudatetaan tietyissä virallisissa yhteyksissä. (Luoto 2000, 13.) Espanjassa vallitsee eurooppalainen protokolla. Pöytäjärjestys on eurooppalainen, ja kunniavieras istuu isännän oikealla puolella. (Kulttuureja ja käyttäytymisiä. 90 maata suomalaissilmin. 1993, 47.)

Ei vie kauaa huomata, että espanjalaiset nauttivat viihdyttämisestä, ja että ruokailu on oleellinen osa liikeneuvotteluja. Lounas on päivän pääateria suurimalle osalle ihmisiä, ja se onkin päivällistä rennompia. Liikelounaat nautitaan

yleensä kahden aikoihin, ja sen aikana voidaan keskustella liikeasioita. Vastakohtana lounaalle on päivällinen, joka usein on muodollisempi ja luonteeltaan sosiaalisempi. Usein tämä on kevyempi näistä kahdesta. Se voi silti liikeneuvottelujen aikana sisältää kolme tai jopa useammankin ruokalajin. Koska päivällinen usein nautitaan yhdeksän kieppeillä tai jopa myöhemmin, ruoka on usein kevyttä. Liikeasiat voi ottaa esiin vain jos ja kun espanjalainen isäntä tekee aloitteen. Mikäli ruokailua isännöidessä halutaan ottaa puoliso mukaan, on tällöin hyvä kutsu ensin espanjalaisen kontaktihenkilösi puoliso mukaan. Mikäli hänen on mahdollista liittyä seuraan, on tällöin illallisisännänkin puoliso vapaa liittymään seuraan. Kun espanjalainen kontaktihenkilö isännöi illallista, ja hän ehdottaa poikkeamista tapaksille ennen päivällistä, on tämä merkki siitä, että päivällisen aloitetaan alkudrinkillä. Tapaksien jälkeen siirrytään itse ravintolaan päivälliselle. (Sabath 1999, 265–266.)

Ruokatavat ovat Espanjassa rennon tyylikkää. Espanjassa on paljon hyviä ravintoloita ja raaka-aineina ovat pääasiassa erilaiset merikalat, äyriäiset sekä lammas. Alkuruuaksi tilataan usein erilaisia pikku annoksia eli tapaksia kaikille yhteisesti jaettaviksi, pääruuan jokainen valitsee itse. Ruokailtaessa seurustellaan ja kulutetaan aikaa. (Kulttuureja ja käyttäytymisiä. 90 maata suomalaissilmin. 1993, 47–48.) Espanjalaiset syövät mannermaiseen tyyliin, pitäen haarukkaa oikeassa ja veistä vasemmassa kädessä kaiken aikaa. Leipälautaset eivät tyypillisesti kuulu ravintoloiden protokollaan, joten ei pidä ihmetellä kun niitä ei ole pöydässä. Myöskään voita ei yleensä tarjoilla leivän kanssa lounaalla eikä päivällisellä. (Sabath 1999, 266.) Ruuasta ei Espanjassa ole tapana kiittää. (Kulttuureja ja käyttäytymisiä. 90 maata suomalaissilmin. 1993, 47.)

Suomalaisen nurinkurisen, suhtautumisen takia ei ehkä tule edes ajatelleeksi, että espanjalainen nauttii alkoholijuomansa kokonaan toisin ajatuksin. Monelle suomalaiselle alkoholin nauttimisen tarkoituksena on saavuttaa vähintäänkin

pieni hiprakka. Espanjalainen ei edes ajattele viiniä tai olutta ensisijaisesti alkoholijuomana. Se on hänelle ruokailuun tai seurusteluun liittyvä asia, jota ei tule nauttia niin että tärkein, eli ruokailu tai seurustelu, siitä kärsii. Juopunut turisti on Espanjassa varsin tavallinen näky, juopunut espanjalainen taasen harvinaisuus. On toki totta, että espanjalainen käyttää alkoholia keskimäärin enemmän kuin suomalainen, mutta juopuneena esiintyminen on maassa suuri häpeä. Ero juomatavoissa on siis olennainen. Yleensä ottaen niin viini kuin muukin alkoholi vaikuttaa espanjalaiseen niin, että hän muuttuu normaalia iloisemmaksi, vilkkaammaksi ja kohteliaammaksi. Kun tämä olotila on saavutettu, juominen riittää. (Larres 1984, 97.)

Haastateltavat kertoivat omaista kokemuksistaan Espanjassa alkoholin nauttimisen suhteen. Asiat ovatkin etenkin nuorten kohdalla muuttuneet. (Pahkuri 2012; Saha 2011; Urrila 2011.) Pahkuri (2012) kertoi, että Espanjassa juodaan vähemmän alkoholia kerta-annoksina kuin Suomessa, mutta nykypäivänä, mitä on uutisoitu ja mitä hän on muutenkin huomannut, on nuoriso alkanut käyttää alkoholia enemmän. (Pahkuri 2012.) Myös Sahan (2011) mielestä Suomessa juominen on paljon humalahakuisempaa. Espanjassa se on sosiaalinen hetki ja ilonpito, eikä silloin haeta humalaa. Espanjalaisilla ei siis ole samanlaista tapaa juoda itseään humalahakuisesti humalaan kuin suomalaisilla. (Saha 2011.) Urrilan (2011) mukaan Espanjassa juodaan kovastikin, mutta yltiöhumalassa olevia näkee vähemmän. Hän ei kuitenkaan enää usko väitteeseen, jonka mukaan suomalaiset ovat humalahakuisia ja eteläeurooppalaiset vastaavasti eivät. Hänen mukaan Espanjassa on humalaa haettu niin ulkomaalaisten kuin espanjalaistenkin kanssa, kokemusten jälkeen ennakko ajatukset ovat karisseet. (Urrila 2011.)

Espanjassa alkoholia käytettäessä on kuitenkin syytä muistaa käytöstavat, etenkin mikäli on kyse liikeneuvotteluista tai muusta virallisemmasta kanssakäymisestä ettei nolaa itseään. Humalassa ei ole soveliasta törttöillä, ja sellainen muistetaan

pitkään. Etenkin rähinöimistä ja kaikenlaista kompurointia katsotaan pitkään. Liikeneuvotteluissa ja muutenkin, jopa kesken tavallista työpäivää, on hyvin tavallista juoda viiniä tai olutta ruuan tai tapasten kanssa, mutta tällaisissa tilanteissa ei ole tarkoitus humaltua, vaan juomat ovat vain ruokajuomia.

4.2.2 Käyntikortit

Vaikka käyntikorttien vaihto ei ole niin seremoniallista kuin se esimerkiksi Aasian maissa on, on se kuitenkin tärkeä osuus espanjalaisessa kokouksessa. Olisi hyvä käännättää kortin toiselle puolelle tiedot myös espanjan kielelle. Tätä arvostetaan hyvin paljon Espanjassa. Kortteja on syytä varata mukaan runsaasti, sillä käyntikortit ovat yleisessä käytössä ja niitä jaetaan varsin avokätisesti. Käyntikortti annetaan esittelyn yhteydessä. Tapaamiseen saavuttaessa paras tapa ilmoittaa saapumisestaan on näyttää käyntikorttiaan vastaanottovirkailijalle tai sihteerille, joka hoitaa ilmoittamisen saapumisesta kontaktihenkilölle. (Sabath 1999; Mikluha 1998.)

Käyntikortteja vaihdetaan Espanjassa myös Liimataisen (2011) mukaan varsin innokkaasti. Yrityksessä ei kuitenkaan oltu ajateltu, että kortit olisi syytä myös käänntää espanjaksi, mutta hän vakuutti että näin tullaan tekemään, sillä hän huomasi tämä olevan tärkeä asia. (Liimatainen 2011.)

..tää on varmasti varmasti aivan varmasti on tuotaniin hyvin tärkeä asia (Liimatainen 2011).

4.2.3 Liikelahjat

Laadukas, hyvällä maulla valittu liikelahja on kuin käyntikortti, mutta sitä muistettavampi. Liikelahjat sekä vahvistavat vanhoja liikesuhteita, että auttavat uusien solmimisessa. (Mikluha 1997, 41.)

Liikelahjoja ei käytetä Espanjassa niin yleisesti kuin Suomessa, mutta ne ovat kuitenkin hyväksytyt osa espanjalaista liike-elämää ja niitä käytetäänkin vahvistettaessa jatkuvia liikesuhteita. Yleisesti ottaen liikelahjaa huomattavasti parempi vaihtoehto on kuitenkin tarjota yhteistyökumppanille pitkä lounas hyvässä ravintolassa. (Mikluha 2000, 131.)

Liikelahjoja ei yleensä vaihdeta ensitapaamisen yhteydessä, vaan viimeisessä kokouksessa joka on johtanut yhteistyön alkuun. Vastaanotettaessa lahja se tulisi protokollan mukaan avata lahjan antajan edessä. Sopivia lahjoja ovat organisaation logolla varustetut työpöydällä pidettävät esineet tai kynät. Espanjalaiset arvostavat myös musiikkia ja kuvakirjoja, jotka ovat esimerkiksi Suomesta tai kaupungista jossa organisaatio sijaitsee. (Sabath 1999, 268.)

Miellyttävänä huomion osoituksena voi toimia tarkkaan valittu lahja, joka lähetetään mieluiten joulun aikaan. Joululahjat ovat erittäin kalliita, ja jouluksi annetaankin usein koreja, joissa on erilaisia herkkuja ja viiniä. Vahvat alkoholit eivät ole sopivia lahjoja, paitsi vodkaa annettaessa, sillä se on Suomelle tyypillinen tuote. (Mikluha 2000, 131.)

Liimatainen (2011) kertoi, että heillä on aina tapana antaa jälleenmyyntiasiakkailleen joululahja, ja he myös ovat saaneet niitä espanjalaisilta. Se koetaan liikesuhteen vahvistamisen edellytyksenä. Se on osoitus siitä, että liiketoiminta on hyvällä mallilla ja että tullaan hyvin toimeen keskenään. Hän on

myös antanut joitain liikelahjoja käyntinsä yhteydessä Espanjassa jossa se on koettu positiivisena. (Liimatainen 2011.)

4.3 Businesspukeutuminen

Ensivaikutelmasta, Albert Mehbranin tutkimuksen mukaan, 55 prosenttia muodostuu ulkoisen olemuksen ja kehonkielen välityksellä, 38 prosenttia äänen ja vain 7 prosenttia itse asian kautta. (Särkikoski-Pursiainen 2001, 11.)

Espanjan ilmasto vaihtelee pohjoisen leudosta etelän kuumaan ja kuivaan ilmanalaan, joten kevyt, normaali kesävaatetus riittää suurimman osan vuodesta. Mutta talvikausina on kuitenkin syytä varautua lämpimällä vaatekerralla. Espanja on muotitietoinen maa ja siellä yleensä ollaan tarkkoja pukeutumisen suhteen. Myös ulkomaalaisilta odotetaan samaa. Espanjalainen pukeutumistyyli on hienostunutta ja tyylikästä ja se korostaa miehekkyyttä ja naisellisuutta. Yleensä ottaen liikemiehet pukeutuvat konservatiivisen tyylikkäästi pukuun, valkoiseen paitaan ja hillittyyn solmioon. (Särkikoski-Pursiainen 2001, 106.)

Toimistoissa, kokouksissa ja ravintoloissa miehet usein riisuvat pikkutakin ja jopa löysäävät solmiota. Erittäin virallisissa tilaisuuksissa, joissa on mukana vieraita tai eri asemassa olevia henkilöitä, kannattaa kuitenkin olla varovainen ja katsoa miten muut toimivat. Mutta silloinkin käyttäytyminen perustuu rentoon epävirallisuuteen. (Mole 2004, 288.) Jotkut hotellit ja ravintolat suosittelevat miehille puvuntakin käyttämistä. Rennommissa ravintolatilaisuuksissa takin voi kuitenkin riisua. (Särkikoski-Pursiainen 2001, 106.)

Naiset käyttävät tyylikkäitä ja laadukkaita jakkupukuja ja saattavat vaihtaa asuaan monta kertaa päivässä. Housuasua ei kuitenkaan käytetä työasuna.

Iltilaisuuksissa naisilla on juhlava ilta-asu, miehillä yleensä tummapuku ja valkoinen paita. (Särkikoski-Pursiainen 2001, 106.) Espanjassa muodollisesta pukeutumisesta ilmoitetaan yleensä kutsussa seuraavasti. Frac o uniform tarkoittaa juhlapukua tai frakkia. Con decoraciones tarkoittaa, että kunniamerkit lisätään vaatteisiin. Corbata negra tarkoittaa smokkia, traje oscuro vastaavasti tummaa pukua ja traje de calle tarkoittaa arki pukua. (Salminen & Poutanen 1998, 118.)

Liimatainen (2011) kertoi, että Espanjaan liikematkalle mennessään hän pukeutuu aina työpukuun. Puku on hänelle teetetty varta vasten eteläeurooppalaisen mallin mukaan. Hän siis pukeutuu kuin eteläeurooppalainen, mikä antaa uskottavuutta ja on liiketoimintaa edistävä. Suomalaisen ja eteläeurooppalaisen pukeutumisen välillä on siis eroa. (Liimatainen 2011.) Ei siis ole sama mitä laittaa päällensä liiketapaamiseen.

4.4 Naisten asema espanjalaisessa työelämässä

Espanjassa naiset ovat päässeet hyvin mukaan eri ammatteihin. Eikä naispuolinen juristi ole enää harvinaisuus. Aiemmin naispuoliset johtajat on yleensä liitetty lähinnä perheyrityksiin, joissa miespuolista jatkajaa ei ole ollut. Ammatillisesti pätevät naiset hyväksytään sekä naisten että miesten käsityksen mukaan omilla ansioillaan. Ongelmana ovatkin vain kouluttamattomat miehet, jotka kokevat vastaavasti koulutetut naiset sekä miehet uhaksi itselleen. (Mole 2004, 287.)

Vaikkakin vain kourallinen espanjalaisista naisista on johtavassa asemassa, Espanjaan matkaavat liikenaiset eivät juuri kohta ongelmia vakavasti otettavuuden suhteen. Tärkein neuvo naisille on, että näyttää ja toimii ammattimaisesti. Niin toimimalla heidät otetaan myös vastaan ammattimaisesti.

Ulkomaalaisten naisten on myös syytä tunnustaa, että espanjalaiset miehet ovat perineet macho-asenteen ja haluavat näin olla tilanteen herroja. Tiedostaessa tämän etukäteen on helpompi ymmärtää espanjalaisten ajattelutapaa, ja antaa miesten tuntoa kuin he hallitsisivat tilannetta. Miehet ovat sinut liikeneisilta saatujen lounas- ja päivälliskutsujen kanssa, ja kuten useimmissa maissa, se joka esittää kutsun maksaa myös laskun. (Sabath 1999, 272.)

Haastateltavilta kysyttiin miten he kokevat, millainen naisten asema työelämässä Espanjassa on? Liimatainen (2011) kertoi, ettei tiedä kuinka hyvällä mallilla tilanne Espanjassa on, mutta hän ei näe kuitenkaan, että siellä mitenkään alistettaisiin naisia vaikka tasa-arvossahan on parannettavaa ihan joka paikassa. Heidän parhaassa asiakasyrityksessä on erittäin ammattitaitoinen nainen johdossa, ja muutoinkin on naisia töissä vaikka enemmistö onkin miehiä, samoin kuin myös Suomessa kyseisellä alalla. (Liimatainen 2011.)

Sahan (2011) mukaan kansainvälisissä yrityksissä naisten asema on hyvä, mutta esimerkiksi hienoimmissa ja kalleimmissa ravintoloissa on vielä vain miestarjoilijoita. Muutenkin Espanjassa on hieman patriarkalisempaa, ja Espanja on Suomea epätasa-arvoisempi. (Saha 2011.) Pahkurin (2012) mielestä tasa-arvossa ollaan Espanjan työelämässä pikkuhiljaa pääsemässä Pohjois-Euroopan tasolle, tietysti joku voi olla asiasta erimieltä. Mutta esimerkiksi politiikkaan on noussut paljon naishenkilöitä, mikä on positiivista. Mutta yksityiselämässä tasa-arvo on vielä aika huonossa jamassa. (Pahkuri 2012.)

Urrila (2011) ei mielestään päässyt vielä niin syvälle Espanjalaisen työkuulttuuriin, että olisi voinut puhua täysin tasa-arvoisuuden puolesta tai vastaan. Mutta hän kuitenkin kallistui enemmän tasa-arvoisuuden puolelle, sillä ainakaan missään, niin kutsutuissa perushommissa, ei tarvitse olla mies saadakseen työpaikan. (Urrila 2011.)

Itse koen Espanjan, ainakin Katalonian, varsin tasa-arvoiseksi ainakin mitä työelämään tulee. Myös monet nuoret miehet ovat saaneet kokea naisten tasa-arvoistumisen myös arjessa, esimerkiksi siten, että naiset eivät enää annakaan miesten tarjota itselleen vaan he haluavat itse maksaa omat juomansa ja ruokansa. Tämä harmittaa osaa, sillä he haluaisivat edelleen kohdella naisia gentlemanneina, mistä taasen macho -kulttuuri paljastuu.

Tässä osiossa tutkittiin syvemmin millainen maailma espanjalaisin silmin on, eli millainen kulttuuri ja millainen businesskulttuuri vallitsevat Espanjassa. Sekä kaikista niistä yksityiskohdista mitä näihin sisältyy. Kerrottiin kuinka tärkeä ja oleellinen osa small talk espanjalaisessa kulttuurissa on sekä myös mañana - käsitteestä, siitä mitä se todella tarkoittaa ja kuinka se ilmenee. Seuraavassa luvussa kerrotaan tuloksista, siitä kannattaako Espanjaan tällä hetkellä lähteä, sekä mitä johtopäätöksiä näistä tuloksista on tehnyt.

5 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa kerron tuloksista sekä mitä johtopäätöksiä niistä sain. Tein SWOT -analyysin, joka on havainnollistettuna alhaalla olevassa taulukossa 1. Tutkin, mitkä ovat Espanjaan lähdön vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat, tällä vallitsevalla hetkellä. Mitä tulisi ottaa huomioon ennen Espanjaan töihin menoa ja kaupankäynnin aloittamista?

TAULUKKO 1. SWOT -analyysi: Kannattaako Espanjaan tällä vallitsevalla hetkellä lähteä töihin?

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> - Ilmasto - Kauppaväylät - Espanjan kieli - Kulttuurit - Oleskelu - Liike-elämä - Ihmissuhteet tärkeitä - Amigo -kulttuuri - Naistenasema 	<ul style="list-style-type: none"> - Ei yhtenäinen alue - Taloustilanne - Työttömyystilanne - Työntekijän oikeudet - Asuinkustannukset - Työnkuva - Raskas byrokratia - Yritysten sisäinen/ulkoinen tiedonkulku/viestintä - Nepotismi - Hierarkkisuus ja temperamenttisuus - Kasvojen menettäminen - Johtajat mahtipontisia - Eteneminen ja tutustumien liikesuhteissa - Tiimi- ja kokoustyöskentely - Kauppakumppani tärkeämpi kuin tuote - Heikko kielitaito - Sanat ovat pintaa - Small talk - Muodollinen businesspukeutuminen
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> - Taloustilanne työnantajalle - Työlainsäädännön uudistukset - Kokemukset ja opit - Ostajan markkinat - Asuntojen hinnat - Britit ja venäläiset - Työpaikka valmiina/ lähetettytyöntekijä 	<ul style="list-style-type: none"> - Kulttuurishokki <ul style="list-style-type: none"> o sopeutumattomuus - Paluushokki - Alueiden itsenäistymispyrkimykset - Markkinoiden vetovoimattomuus - Maastamuutto - Kokonaisveroaste 30 %:a - Taloustilanteen lieveilmiöt - Poliisien resurssien lisäys ei riitä - Taloustilanne heikkenee - Heikko taloustilanne leviää muualle

Selvennän Espanjaan lähdön vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat taulukon 1. perusteella. Tämän jälkeen kerron johtopäätökset jotka olen saanut tekemästani SWOT -analyysistä.

Espanjaan lähdön vahvuutena toimii ilman muuta maan ilmasto ja aurinkoisuus, joka on monelle lähtijälle suuri vetovoimatekijä. Maan muodostus on vaihtelevaa vuoristoista, tasankoihin ja aina rannikkoihin ja saariin. Espanjassa on valinnan varaa suurista kaupungeista aina pieniin kyliin, mutta suuretkin kaupungit ovat varsin ystävällisiä ja kylätunnelma säilyy myös niissä yhteisöllisyyden tullessa esiin omista kaupunginosissaan. Joten jokaiselle varmasti löytyy mieluinen alue ilmastoineen.

Kauppaväylät ovat helpot kielen, kulttuurin ja suhteiden puolesta Latinalaiseen Amerikkaan, ja matkat muihin Euroopan maihin ovat varsin lyhyet. Espanjan kielen opittua avautuu paljon mahdollisuuksia, sillä kieli on maailman neljänneksi puhutuin. Myös muiden kielten ymmärtäminen ja oppiminen on helpompaa, esimerkiksi Latinalaisessa Amerikassa puhutut espanjan eri vivahteet, samoin kuin katalaani, galego, italia, portugali, ranska ja romania samoin kuin latinakin avautuvat tämän jälkeen paljon helpommin. Espanjassa on myös paljon siirtolaisia ja turisteja niin Euroopasta kuin ympäri maailmaa, etenkin Latinalaisesta Amerikasta. Näin ollen myös muut kulttuurit ja kielet tulevat tutuiksi.

Suomenkansalainen ei tarvitse oleskelu- eikä asumislupaa Espanjassa, vaan pelkkä passi riittää. Kuitenkin yli kolme kuukautta Espanjassa asuvien on velvollisuus ilmoittautua paikalliselle viranomaiselle ja hankkia ulkomaalaisen tunnistenumero N.I.E., jota tarvitaan virallisia sopimuksia tehdessä ja töitä hakiessa. Vaikka tämän saaminen saattaa kestää, ei sen hankkiminen

suomalaiselle ole ongelmallista. Espanjassa on ilmainen yleinen sairaanhoito ja edulliset lääkkeet, sekä alhaisemmat elinkustannukset verrattuna Suomeen.

Espanjalaiset ovat perusystävällisiä ja espanjalainen liike-elämä osoittautui olevan varsin mutkaton ja rento. Ihmissuhteet ovat erittäin tärkeitä espanjalaisille. Espanjassa kukaan ei eristäydy ryhmästä vaan lähtökohtana on, että mennään ja ollaan yhdessä, tämä käy ilmi esimerkiksi ruokailtaessa ja muutoin ryhmässä ollessa. Liikelounaalla ei keskustella työasioista vaan perheestä ja esimerkiksi mitä kouluja on käynyt. Se onkin hetki jolloin kauppakumppanit puntaroivat voiko toiseen luottaa. Tällä tavoin tutustumalla keskustelukumppaniin espanjalaiset kehittävät lojaaleja ystävyysuhteita liiketoimiensa perustaksi, ystävälle ei valehdella ja hänelle kerrotaan enemmän. Espanjassa vallitseekin niin kutsuttu amigo -kulttuuri. Sisään pääsy liike-elämään/asiakassuhteisiin voi olla aluksi haasteellista, mutta tämän jälkeen kun on ystäväystytty, ystävää ei petetä eikä jätetä. Ystävä onkin paras suositus minkä voi espanjalaiselta saada. Naistenasema työelämässä varsin hyvä, joten naisten ei ole ongelmallista edetä työelämässä.

Espanjaan lähdön heikkoutena on, että asiaan perehtymättömälle saattaa aluksi tuottaa päänvaivaa se, että Espanja ei olekaan niin yhtenäinen alue kuin moni luulee. Eri alueet eroavat toisistaan niin kielen kuin kulttuurinkin puolesta, samoin myös hallinnollisesti ja verotuksellisesti. Espanjassa eri alueilla puhutut eri murteet saattavat tuottaa kielenoppimisen alussa päänvaivaa, samoin kuin Espanjassa puhutut muut viralliset kielet: galitsia, baski sekä katalaani ja valenciano. On tärkeä olla selvillä mistäpäin espanjalainen liikekumppani on kotoisin, sillä espanjalaiset ovat hyvin isänmaallisia ja tietoisia siitä mistä alueelta he ovat kotoisin. Tämä helpottaa varmasti kauppasuhteiden solmimisia.

Merkittävämpänä heikkoutena kuitenkin on Espanjassa vallitseva erittäin heikko taloustilanne. Palvelu- ja rakennusaloilla vaikeudet ovat suurimmat, mikä

heijastuu koko maan talouteen. Talous nojaa hyvin pitkälti turismiin, joten myös muiden maiden taloustilanne heijastuu herkästi Espanjan talouteen. Työttömyystilanne on tällä hetkellä Espanjassa Euroopan heikoin. Työttömiä on vuonna 2013 jo 27 % ja luku on todellisuudessa suurempi, sillä moni ei enää jaksaa ilmoittautua työttömäksi ja nuorisotyöttömyys on vielä tätä huomattavasti heikommalla tasolla.

Työttömyystilanne työnhakijan näkökulmasta katsottuna näyttää varsin toivottomalta. Työpaikkoja on vähän, ja näissäkin palkat ja työehdot saattavat olla poljettuina, koska työpaikkojen kysyntä on niin suuri. Työntekijän osalta oikeudet eivät ole kovinkaan hyvät, taloustilanteen takia entisestään työntekijöiden oikeuksia on poljettu työlainsäädännön uudistuksilla: muun muassa eläkeikää on nostettu, ja tämä vaikeuttaa entisestään nuorten pääsyä töihin. Espanjassa työttömyystuet/edut ovat heikot. Kannattaakin selvittää tarkasti ennen Espanjaan lähtöä kuuluuko KELA:n vai siirtyykö Espanjan sosiaaliturvan piiriin siellä oleskellessa, sekä mitkä silloin ovat etuudet ja mitkä velvoitteet.

Myös verotus on Espanjassa noussut. Palkat Espanjassa ovat matalat verrattuna Suomeen. Asuinkustannukset verrattuna palkkoihin suurissa kaupungeissa saattavat yllättää, ja usein asutaankin kommuuneissa. Oman alansa töitä voi olla haasteellista löytää ja sen palkkaus saattaa olla huomattavasti alhaisempi kuin Suomessa: usein on tingittävä omista palkka- ja työnkuvan vaateistaan.

Espanjassa byrokratia on varsin raskas. Tämä käy ilmi niin tavallisia asioita hoidettaessa, kuin yleisessä hallinnollisessa byrokratiassa ja lupien saamisessa. Tulee siis varata aikaa ja kärsivällisyyttä virastoissa juoksemiseen, kuin myös siihen, että virastot usein sulkeutuvat jo puolen päivän jälkeen. Onkin hyvä muistaa että Espanjalainen päivärhythmi, niin aukioloajat kuin tapaamisajat eroavat Suomen vastaavista.

Yritysten sisäinen ja ulkoinen tiedonkulku sekä viestintä ylipäänsä toimivat yleensä heikosti. Nepotismi, ystävien ja sukulaisten suosiminen, on hyvin tavanomaista Espanjassa. Tämä ilmenee esimerkiksi hallinnossa siten, että sukulaisille ja ystäville luodaan työpaikkoja erinäisiin näennäisiin tehtäviin hallinnossa. Tämä menettely ja muut päällekkäiset hallintoelimet taasen ovat johtaneet byrokratian liialliseen raskauteen, mikä on entisestäänkin heikentänyt Espanjan taloustilannetta sekä tehnyt byrokratiasta mahdotonta. Asia tulee esille myös siinä, että yrityksessä ei välttämättä etene pätevimmat vaan suosituimmat, niin sanotusti hyvät tyypit.

Hierarkkisuus voi tulla uutena asiana espanjaan muuttaneelle, samoin espanjalaisten temperamenttisuus. Esimies voi arvostella alaistaan sanojaan miettimättä, kun taas kollegojen virheiden osoittamien on herkkä asia, mikä taasen saattaa johtua kasvojen menettämisen pelosta ja/tai johtaa siihen, ja tätä pyritään välttämään. Mikäli espanjalainen loukkaantuu ja menettää kasvonsa tämä on lopullista, eikä menetettyä luottamusta saa enää takaisin, tämä on tarpeen huomioda myös liikesuhteissa. Tällainen käyttäytyminen voi suomalaisesta tuntua varsin aggressiiviselta ja turhautavalta, kun Suomessa työelämässä pyritään pitämään mahdollisimman neutraali suhtautuminen kollegoihin ja esimiehet ovat yleensä helposti lähestyttäviä.

Espanjassa johtajat ovat hyvin mahtipontisia, ja he antavat paremman kuvan toiminnastaan ja yrityksestään kuin se todellisuudessa on. Tämä taas voi aiheuttaa ongelmia kauppasuhteita solmittaessa, sillä vastakumppani saattaa arvioida espanjalaisen kumppaninsa nopeasti väärin. Johtajien päätökset ovat peruuttamattomia, joten yritysten liikkeet saattavat olla joustamattomia. Ensimmäisessä tapaamisessa johtajien kanssa vain tutustutaan ja edetään hyvin

hitaasti, tämä saattaa turhauttaa suomalaista, joka on tottunut menemään suoraan asiaan.

Espanjalaiset eivät työskentele hyvin kokouksissa eivätkä tiimeissä, sillä he ovat individualisteja ja kateellisia kuten itsestään sanovat, joten tiimityöskentelylle ei tule asettaa liian suuria odotuksia. Espanjalaiset ovat kiinnostuneempia sinusta kuin tuotteistasi, he eivät jaksa seurata tuote-esityksiä vaan tuijottavat myynti-ihmistä ja puntaroivat haluavatko tehdä kauppaa hänen kanssaan. Vasta kun päätös tuotteen ostosta on tehty, espanjalaiset toivovat perusteellista esitystä tuotteentoiminnasta, sen eduista ja sen sellaisesta.

Yksi heikkouksista on myös espanjalaisten huono vieraiden kielten osaaminen. Näin ollen, mikäli haluaa integroitua kulttuuriin, on kieli opittava. Tämä on jokaisen henkilökohtainen haaste, joka toteutetaan omien taitojen ja motivaatioiden mukaan.

Liike-elämän edustajien tulisi myös oppia arvioimaan keskustelukumppanin turvalliseksi kokema välimatka ja kunnioittaa sitä, niin kutsuttua henkilökohtaista tilaa. Espanjassa tämä välimatka on huomattavasti lyhyempi kuin Suomessa, joten suomalainen saattaa aluksi tuntea olonsa kiusaantuneeksi kun liikekumppani tai muu henkilö tulee varsin lähelle. Vaikka espanjalaiset pitävät puhumisesta ja ovat siinä vuolaitakin, sanat ovat kuitenkin vain pintaa eikä siellä anneta niin suurta arvoa puhutulle sanalle kuin Suomessa. Espanjalaiset esimerkiksi myöntyvät hyvin helposti, tehdäkseen toisen onnelliseksi ja toivovat, että niin tulee tapahtumaan, vaikka asiasta ei ollakaan ollenkaan varmoja.

Small talk on espanjalaisille erittäin tärkeää, tavallista on jutustella 20–30 minuuttia ennen varsinaisten neuvotteluasioiden käsittelyä. Tämä saattaa suomalaista, joka on tottunut menemään suoraan asiaan hämmentää. Mutta tämä

käytäntö on erittäin tärkeää pitää mielessä espanjalaisten kanssa toimiessa. Espanjalaiset saattavatkin ajatella, että pohjoismaalaiset ovat tylyjä kun he eivät juttele paljon, vaan menevät suoraan asiaan ja pysyvät siinä. Muusta puhuminen on kuitenkin erittäin oleellinen osa keskustelua, sillä espanjalainen haluaa tietää kenen kanssa kauppaa käy. Mikäli tästä ei olla tietoisia, saattaa se haitata kaupankäyntiä erittäin paljon ja lopulta jopa niin että kaupankäynti espanjalaisten kanssa ei kerta kaikkiaan onnistu. Myös työskennellessä ja muussa kanssakäymisessä espanjalaisten kanssa, on asia pidettävä mielessä. Kuitenkin kohteliaisuusfraasit, esimerkiksi virastoissa ja myös tuttujen kesken sekä muissa tilanteissa, on muistettava ja vastattava vain lyhyesti niihin, silloin ei tule avautua liikaa eikä ymmärtää espanjalaisten kohteliaisuutta ja ystävällisyyttä ystävytenä.

Espanjassa on myös otettava huomioon, että businesspukeutuminen on varsin muodollista Suomeen verrattuna ja siihen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Ensivaikutelma on kuitenkin tärkein, ilman sitä ei kauppaa saada syntymään, se on tapahtumana ainutkertainen.

Seuraavaksi kerron Espanjaan lähdön mahdollisuudet. Työnantajan näkökulmasta katsottuna, on nyt paljon halukkaita työntekijöitä markkinoilla. Koska työpaikkoja suhteessa -hakijoihin on vähän, voidaan palkkoja ja työntekijöiden oikeuksia tämän johdosta entisestäänkin polkea. Työlainsäädännön uudistukset työllisyyden parantamiseksi ovatkin parantaneet työnantajan asemaa: enemmän joustoa on tullut työntekijöiden työvuoroihin, velvollisuuksiin ja palkkoihin, irtisanominen on nyt entistä edullisempaa työnantajalle. Joten mikäli markkinoilla on riittävästi asiakkaita ja maksukykyisiä ostajia, on tilanne varsin suopea työnantajille.

Talouskriisin myötä muun muassa kiinteistöjen hinnat ovat romahtaneet, joten nyt Espanjassa vallitsevat ostajan markkinat. Mikäli toimii Espanjassa ostajana, on taloudellinen tilanne tätä ajatellen varsin suopea, mikäli toimitukset pelaavat

moitteettomasti ja asiakkaita riittää. Etenkin mikäli myy tuotteet muihin maihin missä ostovoimaa edelleen riittää on tämä kannattavaa. Britit ovat Espanjassa ykkössijoittajia loma-asuntoihin. Venäläiset ovat varsin uusia tulokkaita Espanjan markkinoilla, ja toimivat nyt piristysruiskeena yhdessä brittien kanssa Espanjan taloudelle, ostamalla loma-asuntoja ja tulemalla lomailemaan. Venäläisten oma ostovoima on pysynyt varsin hyvänä, toistaiseksi. Näiden avulla talous mahdollisesti piristyy, mikäli talouden kehitys näissä maissa pysyy hyvänä.

Mikäli työpaikka löytyy jo Suomesta käsin tai lähtee Espanjaan lähetettynä työntekijänä työpaikka on varmasti helpompi saada. Samoin palkkaus saattaa olla parempi, ja jopa asunto ja muut paperiasiat voidaan saada hoidetuksi yrityksen puolesta tai ainakin niihin saa apua. Toki harjoittelupaikkoja, ilman palkkaa, on edelleen helpohkoa saada.

Espanjaan lähdön uhat ovat seuraavat. Kulttuurishokki, joka pahimmillaan voi olla kulttuuriin sopeutumattomuus, mikä takia henkilö joutuu palaamaan takaisin kotimaahansa, mikä saattaa olla hyvinkin pikaista. Kulttuuriin sopeutuminen on hyvin yksilöllistä ja yksilöstä riippuvaa. Toinen sopeutuu ongelmitta kun taas toiselle uusi kulttuuri voi aiheuttaa valtavaa stressiä, jopa pitkäänkin toisessa kulttuurissa asuvat kokevat edelleen eritasoista stressiä.

Myös paluushokki omaan kulttuuriin palattaessa vaivaa suurinta osaa, ja se saattaa usein olla vaikeampi kuin alkuperäinen kulttuurishokki. Joillekin palaaminen lähtökulttuuriinsa saattaa olla jopa mahdotonta ja he eivät enää pysty tai halua palata kotimaahansa.

Espanjan eri alueiden itsenäistymispyrkimykset, ja siitä johtuva terrorismi, sekä lievempänä mielenilmaukset ja mielenosoitukset, saattavat aiheuttaa levottomuutta ja jopa pahimmillaan pommituksia. Nämä kuitenkin ovat vähentyneet, eikä mitään vakavampaa ole enää sattunut moniin vuosiin. Tosin Katalonia on

ilmaissut itsenäistymishalunsa, mutta tämä vääntö käydään poliittisesti, mikäli jotain tulee tapahtumaan. Toki asiasta saattaa etenkin Katalonian pääkaupungissa Barcelonassa olla mielenosoituksia ja muuta vastaavaa, mutta se ei kuitenkaan ole verrattavissa Baskimaan terroristeihin ja heidän tekoihinsa.

Työnantajan näkökulmasta markkinat eivät ole kovinkaan vetovoimaiset tämänhetkisen taloustilanteen takia, joten vaikka työntekijät puurtavatkin entistä halvemmalla ja entistä kehnommin ehdoin on asiakkaiden vähyys silti näkyvää. Ostovoiman vähyys on väistämätön tosiasia. Työnantajaa haittaa myös yritysverotuksen kiristyminen. Espanja kamppaileekin korkean maastamuutto luvun kanssa, näin ollen kun espanjalaisillekaan ei riitä töitä, on ulkomaalaisten vielä hankalampaa löytää töitä.

Kokonaisveroaste on jäänyt 30 prosenttiin, näin ollen esimerkiksi työttömyyskorvauksia, eläkkeitä ynnä muita avustuksia, sekä julkisen sektorin palkkoja joudutaan leikkaamaan entisestään. Tämä taas kiristää oloja entisestään ja aiheuttaa levottomuuksia ja muita lieveilmiöitä, kuten mielenosoitukset, väkivalta, kodittomuus, itsemurhat, eliniän lyhentymisen ja huumeiden käytön lisääntyminen. Espanjassa on taloustilanteesta johtuvia laajoja mielenosoituksia, mitkä saattavat äityä väkivaltaisiksikin. Perheväkivalta on lisääntynyt ja naisia on surmattu kotiväkivallan uhreina taloustilanteen takia. Kodittomuus on lisääntynyt valtavasti kun sadattuhannet ihmiset ovat joutuneet pankkien toimesta hädetyiksi kodeistaan, sillä he eivät ole kyenneet maksamaan asuntolainojaan pankeille. Tämä taas on ajanut useat itsemurhaan. Talouskriisi voi myös WHO:n tutkimusten mukaan lyhentää espanjalaisten elinikää. Huumeidenkäyttö on lisääntynyt, tästä voidaan päätellä että erinäiset tähän liittyvät ongelmat lisääntyvät. Poliisien resursseja on lisätty valtavasti ja suuremmilta rikoksilta on vielä toistaiseksi vältytty. Mutta milloin poliisien resurssien lisääminen ei enää riitä vaan rikollisuus karkaa käsistä?

Uhkana on myös mahdollinen taloustilanteen huononeminen entisestään. Samoin se, että heikko taloustilanne leviää myös muihin maihin. Tämä taas vaikuttaa Espanjan talouteen heikentäen sitä entisestään turistien ja sijoittajien hävitessä Espanjan markkinoilta samalla muun ulkomaan kaupan supistuessa.

Seuraavaksi kerron johtopäätökseni tekemästäni SWOT -analyysistä. Mikäli työpaikka ja palkkaus ovat varmoja jo ennen lähtöä, ei lähdölle tällöin ole tämän asian puolesta esteitä. Muutoin työn saanti tällä hetkellä on erittäin haasteellista johtuen tällä hetkellä vallitsevasta taloustilanteesta.

Työehdot ja palkkaus saattavat olla heikot, etenkin nyt taloustilanteen takia työntekijöiden oikeuksia on entisestään poljettu. Palkkaus ei ole sama kuin Suomessa, eikä ole ollut tätä edes ennen talouskriisiä.

Kulttuurishokista, joka siis on yksi uhista, omasta eikä toisen reagoinnista vieraaseen kulttuuriin ei voi ennalta tietää, sillä se kuten jo kerroin on henkilökohtainen prosessi. Siihen voi antaa vain ennalta tietoa mahdollisista reagoinneista jotka näin tiedostaen on helpompi ymmärtää ja käsitellä. Kuitenkin toiseen kulttuuriin sopeutuminen on yksilökohtaista. Toinen sopeutuu muitta mutkitta kun taas toinen joutuu palaamaan takaisin kotiinsa.

Kulttuurishokki voi myös tulla nyt rajummin sillä Espanja elää vakavassa kriisissä. Espanjalaisten olot ovat taloustilanteen takia varsin kurjat. Esimerkiksi kodittomia on varsin paljon. Tämä kaikki voi shokeerata Suomen oloista tulijaa. Tilanne voi myös riistäytyä käsistä milloin hyvänsä, kun poliisien resurssien lisäys ei enää riitä, vaan ryöstelyt ja väkivalta lisääntyvät räjähdysmäisesti.

Paljolti siis riippuu taloustilanteen kehityksestä kannattaako Espanjaan lähteä. Kuitenkin mikäli vaakakupissa painaa enemmän kulttuuristen kokemusten saaminen ja niistä oppiminen. Kansainvälistyminen, Espanjassa nimittäin tutustuu myös muihinkin kulttuureihin, sillä siellä on paljon enemmän maahanmuuttajia ja turisteja kuin vastaavasti Suomessa. Lisäksi kieli on maailman neljänneksi puhutuin kieli, joten sen oppiminen on varsin kannattavaa ja tärkeää. Tämän lisäksi kieli avaa ovia myös muiden kielten oppimiseen ja mitä enemmän kieliä oppii, sen helpompaa niiden oppiminen on.

Näin ollen vaikka palkka ei olisikaan kummoinen, mutta raha ei korvaa niitä oppeja mitä Espanjassa ollessa saa. Nämä kaikki hyödyttävät myös Suomeen takaisin palatessa uraa ja työn saantia. Tai miksei yhtä hyvin jossain muualla maailmassa työskennellessä.

Lisäksi vielä kauppaa aikovalle mutkaton ja rento liike-elämä, johon aluksi voi olla vaikea päästä sisään mutta luottamuksen saatua on yhteistyö hyvää. Taloustilanne voi kuitenkin haitata kaupankäyntiä tällä hetkellä paljonkin, mutta asia toki riippuu paljon tuotteesta. Tulevaisuutta kannattaa myös miettiä, vaikkakin talouden kehitystä on mahdoton ennustaa.

Samoin työnantajaa voi helpottaa työntekijöiden etuuksien karsiminen, mutta samalla myös vallitseva taloustilanne haittaa kaupankäyntiä ja näin tuloksen tekoa. Toki tässäkin paljon riippuu myös tuotteesta. Samoin tulee ottaa huomioon aiemmin kertomani seikat töihin lähtevän haasteista. Lisäksi asuntosijoittajaa tai esimerkiksi loma-asunnon ostajaa tämän hetkinen taloustilanne hyödyttää, sillä asuntoja myydään pilkkahintaan. Muutoinkin Espanjassa vallitsevat nyt ostajan markkinat, ainakin mikäli taloustilanne ei vaikuta toimituksiin.

Sain SWOT -analyysistä enemmän Espanjaan lähtöä vastaan puhuvia asioita. Tulosten mukaan Espanjaan ei siis tällä vallitsevalla hetkellä kannata lähteä. Suurin tekijä tähän negatiiviseen tulokseen oli kuitenkin Espanjassa vallitsevalla erittäin heikolla taloustilanteella. Analyysistä olisikin tullut täysin toisenlainen, mikäli sen olisi tehnyt ennen vuotta 2007, jonka jälkeen talous lähti laskuun. Kuitenkin mikäli kaikki jäävät vain kotiin odottamaan tilanteen parantumista, pysäyttää juuri tällainen passivoituminen loputkin talouden pyörät. Näin ollen on hyvä tehdä hallittuja riskejä, ja mikäli oma tilanne on sellainen, että se mahdollistaa riskin ottamisen on syytä tällöin myös lähteä Espanjaan.

6 POHDINTA

Tämä opinnäytetyöprosessi oli minulle hyvin henkilökohtainen. Työhön on hyvin pitkälti vaikuttanut vuosien kokemukset Espanjasta sekä Latinalaisesta Amerikasta, jotka siis ovat pohjustaneet koko tämän työn. Ilman näitä kokemuksia, kohtaamiani ihmisiä ja heidän kulttuureitaan alakulttuureineen ei tätä koko opinnäytetyötä olisi ollut mahdollista kirjoittaa.

Toivon, että työstäni on apua ja että se on hyödyksi Espanjaan suuntaaville, ja että olen pystynyt raottamaan siinä edes hieman espanjalaista kulttuuria ja sen liiketapakulttuuria moninaisuudessaan. Toivon, että työni tavoittaa Espanjaan lähtijät ja se antaa riittävästi tietoa, jotta näin edes suuremmilta kantapäänkautta oppimisilta vältyttäisiin. Toivon myös, että työni auttaa myös Espanjasta palaavia tai jo espanjalaisten kanssa toimivia ymmärtämään ja selkeyttämään jo kokemiaan asioita.

Työssäni halusin kertoa mahdollisimman kattavasti kulttuurin teoriasta, jotta se näin pohjustaisi ja selkeyttäisi mahdollisimman paljon Espanjasta ja sen kulttuurista kertomiani asioita. Toivon myös, että pystyin antamaan mahdollisimman selkeästi ja kattavasti lukijan tarvitsemaa tietoa itse maasta ja sen kulttuurista ja sen toimintatavoista. Toivon, että haastattelut sekä omakohtaiset kokemukset toivat työhön sen tarvitsemaa perspektiiviä käytännön kokemuksista, ja että se näin tasapainottaisi ja osaltaan vahvistaisi teoriaa, tuoden sen käytäntöön ja näin lähemmäksi lukijaa.

Vaikka Espanja ja sen kulttuuri ovatkin minulle tutuja jo ennestään, selkeytyi silti moni asia minulle entisestään opinnäytetyötä tehdessä, samoin myös haastateltavani kokivat ahaa -elämyksiä haastattelujen aikana. Tavoitteenani olikin, ei vain näyttää oma erikoisosaamiseni vaan ennen kaikkea oppia lisää

tämän prosessin myötä, joten näin ollen ainakin jälkimmäisessä tavoitteessani onnistuin hyvin. Toivonkin, että myös tämän opinnäytetyön lukijat kokevat näitä ahaa -elämyksiä opinnäytetyötäni lukiessaan.

Mielenkiintoisimmaksi ja ehkäpä yhdeksi tärkeimmäksi osuudeksi koin Espanjan tämän hetkisen taloustilanteen, mistä uusia uutisia tulee jatkuvasti ja sen kehitystä seuraan mielenkiinnolla. Aihe on itsellenikin ajankohtainen, sillä saamistani tuloksista huolimatta olen sinne valmis suuntaamaan, eli ottamaan hallitun riskin. Tavoitteenani on työskennellä sellaisissa tehtävissä, missä saan käyttää espanjan kieltä ja mikäli mahdollista myös työskennellä Espanjassa, mutta ainakin toistaiseksi vain lähetettynä työntekijänä tai vastaavana.

LÄHTEET

- Alho, O. & Lehtonen, J. & Raunio, A. & Virtanen, M. 1994. Ihminen ja kulttuuri. Helsinki: FINTRA.
- Bloomberg. 2012. Espanja liukuu kohti taantumaa. Taloussanomat. Kansantalous. Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/kansantalous/2012/01/30/espanja-liukuu-kohti-taantumaa/201222060/12>. Luettu 27.2.2012.
- Bloomberg. 2013. Talouskriisi voi leikata espanjalaisten elinikää. Ulkomaat. Eurokriisi. Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.taloussanomat.fi/ulkomaat/2013/03/13/talouskriisi-voi-leikata-espanjalaisten-elinikaa/20133878/12>. Luettu 13.3.2013.
- Cat Salud. 2011. Servei Català de la Salut. La TSI Cuida'm. Katalonian terveydenhoidon palvelut. Www-sivu. Saatavissa: <http://www20.gencat.cat/portal/site/salut/menuitem.6c4bc79d438cb6ec3bfd8a10b0c0e1a0/?vgnextoid=2ea8d3fd4639a310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextchannel=2ea8d3fd4639a310VgnVCM2000009b0c1e0aRCRD&vgnextfmt=default>. Luettu 14.9.2011.
- Central Intelligence Agency. 2010. Library. Publications. The World Factbook. References. Flags of the World. Www-sivu. Saatavissa: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/docs/flagsoftheworld.html>. Päivitetään viikoittain. Luettu 4.5.2010.
- Eskelinen, T. & Bruun, O. 2010. Fifi. Voima. Talous. Taloustieteilijä, unohda kapitalistin ongelmat. Verkkolehti. Saatavissa: <http://fifi.voima.fi/artikkeli/2010/marraskuu/taloustieteilija-unohda-kapitalistin-ongelmat>. Luettu:4.4.2013.
- España: advierten en España que la situación económica puede ser aun pero de la estimada. 2012. La Nación. Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.lanacion.com.ar/1437230-advierten-en-espana-que-la-situacion-economica-puede-ser-aun-peor-de-la-estimada>. Luettu 27.2.2012.
- Espanja nostaa eläkeiän 67 vuoteen. 2011. Aamulehti 28.1.2011.
- Espanjassa osoitettiin mieltä häätöjä vastaan. 2013. Ilta-Sanomat. Ulkomaat. Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.iltasanomat.fi/ulkomaat/art-1288540902456.html>. Luettu 17.2.2013.

Espanjan talous supistui vuoden lopulla. 2012. Verkkouutiset. Verkkolehti.

Saatavissa:

http://www.verkkouutiset.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=73024:espanjan-talous-supistui-vuoden-lopulla&catid=3:talous&Itemid=32. Luettu 27.2.2012.

Espanjan talous voi olla luultuakin heikompi. 2012. Taloussanomat. Ulkomaat.

Verkkolehti Saatavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/ulkomaat/2012/01/02/espanjan-talous-voi-olla-luultuakin-heikompi/201220173/12>. Luettu 27.2.2012.

Espanja verottaa säästöjä. 2012. Taloustaito. Verot maailmalla. Artikkel.

Saatavissa: <http://www.taloustaito.fi/fi-FI/vm/verot-maailmalla/espanja-verottaa-saastoja>. Luettu 27.2.2012.

Frisk, O. & Tulkki, H. 2005. Kulttuuriavain. Helsinki: Otava.

Hall, E. 1973. The Silent Language. New York: Anchor Press Doubleday.

Hakala, A. 2010. Business etiketti. Tapakulttuuria meillä ja maailmalla. 2.painos. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

Hofstede, G. 1991. Cultures and Organizations. Software of the Mind. Lontoo: McGraw-Hill book Company.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja Organisaatiot. Mielen ohjelmointi. Juva: WSOY.

Hofstede, G. 2009. Cultural Dimensions. Www-sivu. Saatavissa: <http://www.geert-hofstede.com/index.shtml>. Luettu 11.5.2010.

Hän on Espanjan uusi pääministeri. 2011. Aamulehti. Ulkomaat. Artikkel.

Verkkolehti. Saatavissa:

<http://www.aamulehti.fi/Ulkomaat/1194706512870/artikkeli/han+on+espanjan+uus+i+paaministeri.html>. Luettu 12.9.2012.

Jättiprotellit valtasivat Espanjan kadut. 2013. Ilta-Sanomat. Ulkomaat.

Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.iltasanomat.fi/ulkomaat/art-1288547134851.html?nomobile=2>. Luettu 10.3.2013.

Katalonian parlamentti kielsi härkätaistelut. 2011. Kaleva. Uutiset. Ulkomaat.

Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.kaleva.fi/uutiset/katalonian-parlamentti-kielsi-harkataistelut/864237>. Luettu 24.10.2011.

KELA. 2013. Muutto Suomeen tai Suomesta ulkomaille 2013. Verkko-esite. Saatavissa:http://www.kela.fi/documents/10180/578772/Muutto_Suomeen_ja_Suomesta_2013.pdf/591b5175-2df6-4ce7-a5e6-1f3e6d1cd63e. Luettu 29.5.2013.

Kulttuureja ja käyttäytymistä. 90 maata suomalaissilmin. 1993. Fintra. 2. painos. Helsinki: Fintra-julkaisu.

La Cuenta – Kuka maksaa? 2012. Ulkolinja. Dokumentti Espanjan taloustilanteesta. Ohjaus P. Pesonen. Kuvaus A. Marquez. Leikkaus. M. Nuotio. Yle TV1 Dokumentti. Esitetty 20.12.2012

Larres, M. 1984. Espanjan ruokia ja juomia. Matkalla ja kotona. Espoo: Kustannusliike Tietoteos.

Lawson. 2012. Crisis y delincuencia: el mito del aumento de la delincuencia. Actibva. Magaine. Cajon de sastre. Artikkele. Saatavissa: <http://www.actibva.com/magazine/cajon-de-sastre/crisis-y-delincuencia-desmontando-el-mito>. Luettu 4.4.2013.

Leikari, T. 2012. Espanjassa laajoja mielenosoituksia työolojen muutoksia vastaan. Yle Uutiset. Ulkomaat. Artikkele. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/ulkomaat/2012/02/espanjassa_laajoja_mielenosoituksia_tyoolojen_muutoksia_vastaan_3268608.html. Luettu 29.2.2012.

Lewis, R.D. 2006. When cultures collide. Leading across cultures. 3. painos. Boston/London: Nicholas Brealey International.

Liimatainen, R. 2011. Vientipäällikön haastattelu 28.12.2011. Akvaterm Oy. Kokkola.

Luoto, R.T.A. 2000. Tapakulttuurin perusteet. Espoo: Fenix-kustannus Oy.

Mikluha, A. 1996. Työkulttuurit. Avain menestykseen kansain välisessä liiketoiminnassa. Helsinki: TT-Kustannustieto Oy.

Mikluha, A. 1997. Lahjat ja liikelahjat eri maissa. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

Mikluha, A. 2000. Lahjat. Liikelahjat eri maissa. 4. painos. Helsinki: Kauppakaari Oyj.

- Ministerio de la Presidencia. 2010. Presidencia Española EU 2010.es. España de cerca. Un país multilingüe. Www-sivu. Saatavissa: <http://www.eu2010.es/es/espanadecerca/multilingue/>. Luettu 4.5.2010.
- Mole, J. 2004. Maassa maan tavalla. Opas globaalien Euroopan yritys- ja neuvottelukulttuureihin. Keuruu:Otava.
- Pahkuri, E. 2012. Asiantuntijahaastattelu 21.1.2012. Tampere.
- Sabath, A.M. 1999. International business etiquette. What do you need to know to conduct business abroad with charm and savvy. Franklin Lakes: Career Press.
- Saha, L. 2011. Asiantuntijahaastattelu 25.11.2011. Hämeenlinna.
- Salminen, K. & Poutanen, P. 1998. 1-2.p. Kulttuurikompassi. Helsinki: Edita.
- Salo-Lee, L. & Malmberg, R. & Halinoja, R. 1998. Me ja Muut. Kulttuurienvälinen viestintä. 2.p. Yle-Opetuspalvelut.
- Scollon, R & Scollon, S.W. 1995. Intercultural Communication. A Discourse Approach. Oxford: Basil Blackwell Inc.
- Situación España: Primer trimestre 2012. 2012. BBVA Research. Pdf-tiedosto. Saatavissa: http://www.bbva-research.com/KETD/ketd/bin/esp/publi/espana/novedades/detalle/346_235059.jsp?id=tcm:346-176089-64. Luettu 27.2.2012.
- Spain – A Country Overview. 2011. Agloinfo. Inside. Country Overview. Www-sivu. Saatavissa: <http://spain.angloinfo.com/inside/country-overview/>. Luettu 23.8.2011.
- Spain – Economic situation drives young Spaniards abroad. 2012. Staffing Industry. Daily News. Artikkel. Saatavissa: <http://www.staffingindustry.com/eng/Research-Publications/Daily-News/Spain-Economic-situation-drives-young-Spaniards-abroad>. Luettu 27.2.2012.
- Särkikoski-Purisainen, H. 2001. Bisnespukeutuminen. Helsinki: Edita.
- Tannen, D. 1995. Talking from 9 to 5: How Women's and Men's Conversational Styles Affect Who Gets Heard, Who Gets Credit, and What Gets Done at Work. Uusintapainos. Lontoo: Virago Press.

Tasanen, K. 2006-2010. Espanja.org. Elämyksiä Espanjasta. Tietopankki. Perustietoa Espanjasta. Www-sivu. Saatavissa: <http://espanja.org/tietopankki/perustietoa-espanjasta>. Luettu 22.8.2011.

Touré, N. 2009. Maaraportti Espanja Joulukuu 2009. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <http://www.finpro.fi/NR/rdonlyres/1B59F0A4-950D-4B13-98B0-AF70CACACB0B/12666/Spain20Finpro20Country20Report1.pdf>. Luettu 4.5.2010.

Urrila, L.2011. Asiantuntijahaastattelu 14.11.2011. Tampere.

Venäläisistä tuli piristysruiske Espanjan taloudelle. 2013. Kaleva. Uutiset. Ulkomaat. Verkkolehti. Saatavissa: <http://www.kaleva.fi/uutiset/ulkomaat/venalaisista-tuli-piristysruiske-espanjan-taloudelle/625961/>. Luettu: 2.4.2013.

Wardhaugh, R. 1986. Introduction to Sociolinguistics. Oxford: Basil Backwell Inc.

Westerdahl, S. 1997. Askelmerkit Espanjaan. Käytännön ohjeita Espanjaan aikoville suomalaisille. Malaga: Olé Kustantamo.

WWF: Öljykatastrofista Suomenlahdella alkaisi kuukausien puhdistustyö.2010. MTV3. Uutiset. Kotimaa. Artikkel. Saatavissa: <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2010/04/1112429/wwf-oljykatastrofista-suomenlahdella-alkaisi-kuukausien-puhdistustyö>. Luettu 5.10.2010.

Yleistä Espanjasta. 2013. Suuntana Espanja verkko-opas. Saatavissa: <http://www.maatietao.net/espanja/yleista>. Luettu 22.8.2011.

Asiantuntijahaastattelu kysymykset:

Tausta kysymykset

1. Nimi
2. Ikä
3. Sukupuoli
4. Asuin kunta
5. Asuin kunta Espanjassa?
6. Oleskelu aika Espanjassa?
7. Oleskelun syy Espanjassa?

Kulttuurishokki

8. Koitko kulttuurisokin?
9. Miten sen koit?
10. Mitä tapahtui?
11. Mitä keinoja keksit/käytit sen lieventämiseen?

Kotiinpaluu shokki

12. Koitko kotiinpaluushokin?
13. Mitä tapahtui?
14. Keinoja sen lievittämiseen*?
15. Mieten tuo kaikki vaikutti sinuun? Kuinka koet maailman nyt Espanjassa asumisen jälkeen?

Työtilanne

16. Millainen työllisyys tilanne oli kun olit Espanjassa?
17. Miten tilanne vaikutti omaan oleskeluusi ja työntekoon sekä työllistymiseesi?

Työsopimukset

18. Oliko sinulla ongelmia työsopimisten kanssa?
19. Mitä kautta sait töitä?
20. Oliko töitä vaikea löytää/vaikea päästä töihin?
21. Oliko työpaikka jo tiedossa etukäteen Suomesta lähtiessä vai löytyikö töitä vasta paikan päältä?

NIE

22. Onko/oliko sinulla NIE?
23. Kauanko sen saaminen kesti?
24. Oliko jotain vaikeuksia/kommelluksia?
25. Miten se vaikutti työn saantiin ynnä muuhun asioistiin?
26. Onko/oliko se mielestäsi tarpeellinen/koitko sen tarpeellisesksi?

Esimiehen arvovalta

27. Kuinka koet kyseisen väittämän, että arvovalta ei Espanjassa automaattisesti perustu esimiehen asemaan, vaan siihen tapaan, jolla esimiehet hoitavat henkilösuhteitaan alaisiaan kohtaan, paikkansa pitävyyden? Eli, siis lojaliteettia tunnetaan ihmisiä, ei instituutioita kohtaan?
28. Kokemuksia asiasta?

Esimies

29. Kuinka koet väittämän, että Espanjassa esimies voi arvostella alaistaan sanojaan enempää puntaroimatta?
30. Kokemuksia asiasta?

Kollegat

31. Kuinka koet väittämän, että työkavereiden virheiden osoittaminen on herkkä asia Espanjassa?
32. Kokemuksia asiasta?

Lounastamistilanteet

33. Yleensä ottaen työtoverit lounastavat yhdessä Espanjassa, mutta eri asemassa olevat ihmiset istuvat kuitenkin erillään toisistaan. Kuinka lounastitte/kenen kanssa lounastit?
34. Näkyikö pomoa paikalla?

Yrityksen sisäinenviestintä

35. Oliko yrityksessä esim. ilmoitustaulua?
36. Kuinka sisäinenviestintä ja tiedonkulku yrityksessä toimi?

Kokoustilanteet

37. Olitko kokoustilanteissa?
38. Kuinka ne sujuivat?

Small talk

39. Small talkilla on kolme tasoa: 1. uusi liikekumppanuus – jolloin small talk aiheet ovat sää, matkan sujuminen eli yleiset asiat. 2. liikekumppanuus – jolloin aiheina ovat yleiset tapahtumat, yhteiset kokemukset, perhe ja sen sellainen. 3. ystävyys – jolloin keskustelun aiheita on rajattomasti. Small talkin eräs vaikeus onkin juuri siinä, ettei oikein tiedetä millä tasolla liikutaan. Joten noloja tilanteita voi syntyä kun liikekumppaneilla on eri käsitys tuttavuustasosta. Toinen saattaa kokea suhteen tuttavallisemmaksi kuin se todellisuudessa on. Näin käy usein suomalaiselle, kun hän tulkitsee ulkomaalaisen ystävällisyyden ja kohteliaisuuden liian positiiviseksi tai

tuttavalliseksi. Millaisia asioita tämä sinussa herätti ja onko sinulla small talk kokemuksia?

40. Entä sattui kimmelluksia?

Huumori

41. Huumorin käyttö on suotavaa, mikäli se sopii tilanteeseen, kohderyhmään ja huumorin esittäjään. Liike-elämässä huumoria on syytä käyttää kuitenkin harkiten. Esimerkiksi vitsin esitystä kesken kokouksen voidaan pitää epäasiallisena tai ylimielisenä käytöksenä. Huumoria on vaikea siirtää kulttuurista toiseen, sillä moni asia on sidoksissa kieleen, kuten esimerkiksi sanaleikit. Eri kansallisuuksien käyttäytymistä vertailevissa vitseissä tulee muistaa tahdikkaasti, että sen kaikkein omalaatuisimman tulee edustaa omaa kansallisuutta. Millaisia asioita tämä sinussa herätti ja millaisia omia kokemuksia huumorin käytöstä sinulla on Espanjasta?

42. Entä sattui kimmelluksia?

Mañana

43. Espanjalaisethan ovat myöhästelystään tunnettuja. Kuitenkaan kyse ei ole jarrutuksista tai tahallista viivyttelystä, neuvotteluissakaan. On vaan luultu, että lyhyessä ajassa ehditään tehdä enemmän. Sanalla mañana ei tarkoiteta pelkästään huomenna vaan myös myöhemmin. Mañana ei siis ole merkki epärehellisyydestä, vaan sitä käytetään ilmaisemaan joskus myöhemmin tapahtuvaa, esimerkiksi kysymykseen: milloin toinen voi tulla? Ei siis tule sotkea mañana -asennetta laiskuuteen. Millaisia asioita tämä sinussa herätti ja kokemuksia sinulla on mañana -käsitteestä/-asenteesta?

Teitittely ja sinuttelu

44. Espanjalainen sosiaalinen ja liike-elämän käyttäytyminen on varsin epävirallista aivan ylimpiä piirejä lukuun ottamatta. Espanjalaisten elämässä

tuttavallisuus on perusasia. Palvelijaa ja ovimiestä puhutellaan teitittelemällä kun taas työtoverita ja johtajaa sinuttelemalla. Latinalaisamerikkalaisia tämä käytätö tuntuu hämmentävän, sillä siellä näitä käsitteitä käytetään toisin päin. Alaisia ei Espanjassa teititellä sillä tällöin heidät asetetaan palvelijan tasolle. Etunimiä aletaan käyttää varsin pian kaikkien kanssa. Etelä-Espanjassa tavat ovat hieman virallisemmat kuin pohjoisessa ja sinutteluun siirtyminen saattaa kestää hieman kauemmin. Millaisia asioita tämä sinussa herätti ja millaisia kokemuksia ja/tai kommelluksia sinulla on teitittelystä ja sinuttelusta?

Espanjalainen ylpeys

45. Espanjalaiset ovat ylpeitä ja arvostavat itseään, ja kaikki mikä vähättelee tai loukkaa heitä tuhoaa suhteen. Kuitenkin on tiedettävä millä asioilla he ylpeilevät. Tekninen osaaminen, ammattitaito eivätkä kyvyt ole espanjalaiselle yhtä tärkeitä kuin ylpeys omista ominaisuuksista. Ulkopuolisista saattaakin tuntua, että he eivät suvaitse muiden ihmisten mielipiteitä, mutta heidän näkökulmastaan kyse on vain vahvasta itseluottamuksesta ja omanarvontunteesta. Espanjalaiset ovat siis tunnetusti ylpeitä. Onko tämä tullut esille jossain erityisesti?

Juomatavat

46. Oletko huomannut eroa espanjalaisten ja suomalaisten juomatavoissa?
 47. Onko mielestäsi espanjalaisilla samallinen tapa juoda itsensä humalahakuisesti humalaan kuin suomalaisilla?
 48. Pitääkö mielestäsi tabu ja yhteiskunnan paheksuminen humaloitumisesta vielä paikkansa?

Naisten asema työelämässä

49. Miten koet naisten aseman työelämässä?
 50. Onko espanjan työelämä mielestäsi tasa-arvoinen?

Haastattelukysymykset yritykselle:**Tausta kysymykset**

1. Yritys
2. Nimi
3. Sukupuoli
4. Toimenkuvaus
5. Kauanko on toiminut tehtävässä?
6. Mistä vuodesta asti olette käyneet kauppaa espanjalaisten kanssa?
7. Kaupungit Espanjassa joihin käytte kauppaa?

Taloustilanne

8. Espanjan taloustilanne on tällä hetkellä vaikea. Työttömyysaste huutelee 20 %:ssa ja nuorisotyöttömyys 48 %. Miten näet taloustilanteen kehityksen siitä kun olette alkaneet tehdä kauppaa espanjalaisten kanssa?
9. Kuinka taloustilanne on muuttunut näiden vuosien kuluessa?
10. Näetkö alueellisia eroja?
11. Kuinka näet tulevaisuuden?

Alueellisuus

12. Espanja on hyvin monikulttuurinen maa, minkä takia onkin hyvä selvittää mistäpäin Espanjaa liikeyritys on kotoisin. Espanjalainen on isänmaallinen ja hän on hyvin tietoinen siitä onko hän kastilialainen, katalonialainen, aragonialainen vai kenties baski. Oletko huomannut alueellisia eroja liikeyrityksien välillä?
13. Kuinka he eroavat toisistaan?

Espanjalainen liiketapakulttuuri

14. Mihin aikaan päivästä koet että on paras aika liiketapaamisille?
15. Millaisina koet espanjalaiset johtajat?
16. Pitääkö väite mielestäsi paikkansa, että he ovat mahtipontisia ja että he näkevät usein päätöksensä peruuttamattomina?
17. Kuinka koet espanjalaiset liikemiehet?
18. Pitääkö väite, että he ovat varsin vapaamuotoisia, jopa tuttavallisia mielestäsi paikkansa?
19. Koetko että ihmissuhteet ovat espanjalaisille liikemiehille tärkeämpiä kuin esimerkiksi suomalaisille?

Lounastamistilanteet

20. Oletko lounastanut jossain yrityksessä?
21. Pitikö väite, että Espanjassa ulkopuoliset vieraat saavat lounasseurakseen aina ylemmässä asemassa olevia henkilöitä, tällöin paikkansa?
22. Entä muut liikelounaat tai kahvilla käynnit, kuinka ne ovat sujuneet?
23. Pitääkö väittämä, että kahvilla käynnit, lounaat ja päivälliset ovat hyvin keskeinen osa liike-elämää Espanjassa. Niiden avulla luodaan henkilökohtaisia suhteita, jotka siellä ovat niin tärkeitä, nähdään toimivatko kemiat ja voiko toiseen luottaa. Tämä tapahtuu keskustelemalla kahvin tarjoiluun saakka kaikesta muusta kuin varsinaisista liikeasioista, jolloin isäntä vasta esittelee kokouksen varsinaisen aiheen. Siihen saakka kenenkään ei odoteta paljastavan itseään, mutta ei myöskään odoteta pysyvän etäisenä ja virallisena. Espanjassa liikesuhteen vahvuus ei perustu yhteneviin etuihin vaan siihen että suhde toimii tunnetasolla, mielestäsi paikkansa?

Kokoustilanteet

24. Oletko ollut kokoustilanteissa Espanjassa?
25. Kuinka ne sujuivat?
26. Pitääkö väittämä, että Espanjalainen kommunikaatio on pääasiassa sanallista. Kirjallisia muistioita ei kirjoiteta eikä kirjeenvaihtoa käydä paljoakaan. Espanjalaiset eivät jaksakaan seurata puolenkaan tunnin tuote-esitystä diakuvineen, grafiikkoineen ja videoineen. Havaintovälineiden sijaan he tuijottavatkin myynti-ihmistä ja pohtivat onko hän henkilö jonka kanssa haluavat tehdä kauppaa, paikkansa? Onko kirjeenvaihto espanjalaisten kanssa vähäistä?
27. Entä liikeneuvottelutilanteet? Pitääkö väittämä, että ihmisten, jotka haluavat tehdä kauppaa Espanjalaisen kanssa tulisi ensin hyväksyä, että he eivät koskaan toimi kuin pohjoismaalaiset, ja että heidän arvoasteikkonsa on varsin kaukana nykyajasta. Kuin muutkin ihmiset he ostavat ja myyvät ja ovat ystävällisiä, mutta he katsovat sinua vanhanaikaisesti ja he ovat kiinnostuneempia sinusta kuin tuotteistasi, mielestäsi paikkaansa?
28. Pitääkö väittämä, että Espanjalaiset ovat polykronisia eli moniaikaisia, joten he saattava keskustella ja puhua puhelimessa vuolaasti tuntikausia. Puheen pitäjinä espanjalaiset ovat hyviä ilman papereitakin, mutta päivällisillä puheet ovat harvinaisia, mielestäsi paikkaansa?

Small talk

29. Small talkilla on kolme tasoa: 1. uusi liikekumppanuus – jolloin small talk aiheina ovat sää, matkan sujuminen, eli yleiset asiat. 2. liikekumppanuus – jolloin yleiset tapahtumat, yhteiset kokemukset ja perhe ovat keskustelun aiheina. 3. ystävyys – jolloin aiheita on rajattomasti. Small talkin eräs vaikeus on siinä, ettei oikein tiedetä millä tasolla liikutaan. Noloja tilanteita voi syntyä kun liikekumppaneilla on eri käsitys tuttavuustasosta. Toinen saattaa kokea suhteen tuttavallisemmaksi kuin se todellisuudessa on. Näin käy usein suomalaiselle, kun hän tulkitsee ulkomaalaisen ystävällisyyden ja

kohteliaisuuden liian positiiviseksi tai tuttavalliseksi. Millaisia small talk kokemuksia sinulla on espanjalaisten kanssa?

30. Onko sattunut kommelluksia?

Huumori

31. Huumorin käyttö on suotavaa, mikäli se sopii tilanteeseen, kohderyhmään ja huumorin esittäjään. Liike-elämässä huumoria on kuitenkin syytä käyttää harkiten. Esimerkiksi vitsin esitystä kesken kokouksen voidaan pitää epäasiallisena tai ylimielisenä käytöksenä. Huumoria on vaikea siirtää kulttuurista toiseen, sillä moni asia on sidoksissa kieleen, kuten esimerkiksi sanaleikit. Eri kansallisuuksien käyttäytymistä vertailevissa vitseissä tulee muistaa tahdikkaasti, että sen kaikkein omalaatusimman tulee edustaa omaa kansallisuutta. Millaisia kokemuksia sinulla on huumorin käytöstä espanjalaisessa liike-elämässä?

32. Entä onko sattunut kommelluksia?

Mañana

33. Espanjalaisethan ovat myöhästelystään tunnettuja. Kuitenkaan kyse ei ole jarrutuksista tai tahallisesta viivytystä, neuvotteluissakaan. On vaan luultu, että lyhyessä ajassa ehditään tehdä enemmän. Sanalla mañana ei tarkoiteta pelkästään huomenna vaan myös myöhemmin. Mañana ei siis ole merkki epärehellisyydestä, vaan sitä käytetään ilmaisemaan joskus myöhemmin tapahtuvaa, esimerkiksi kysymykseen: milloin toinen voi tulla? Älä siis sotke mañana -asennetta laiskuuteen. Millaisia kokemuksia sinulla on mañana -käsitteestä/-asenteesta?

Teitittely ja sinuttelu

34. Espanjalainen sosiaalinen ja liike-elämän käyttäytyminen on varsin epävirallista aivan ylimpiä piirejä lukuun ottamatta. Espanjalaisten elämässä

tuttavallisuus on perusasia. Palvelijaa ja ovimestä puhutellaan teitittelemällä kun taas työtovereita ja johtajaa sinuttelemalla. Latinalaisamerikkalaisia tämä käytäntö tuntuu hämmentävän, sillä siellä näitä käsitteitä käytetään toisin päin. Alaisia ei Espanjassa teititellä sillä tällöin heidät asetetaan palvelijan tasolle. Etunimiä aletaan käyttää varsin pian kaikkien kanssa. Etelä-Espanjassa tavat ovat hieman virallisemmat kuin pohjoisessa ja sinutteluun siirtyminen saattaa kestää hieman kauemmin. Millaisia kokemuksia tai kommelluksia sinulla on teitittelystä ja sinuttelusta espanjalaisten kanssa?

Espanjalainen ylpeys

35. Espanjalaiset ovat ylpeitä ja arvostavat itseään, ja kaikki mikä vähättelee tai loukkaa heitä tuhoaa suhteen. Kuitenkin on tiedettävä millä asioilla he ylpeilevät. Tekninen osaaminen, ammattitaito eivätkä kyvyt ole espanjalaiselle yhtä tärkeitä kuin ylpeys omista ominaisuuksista. Ulkopuolisista saattaakin tuntua, että he eivät suvaitse muiden ihmisten mielipiteitä, mutta heidän näkökulmastaan kyse on vain vahvasta itseluottamuksesta ja omanarvontunteesta. Espanjalaiset ovat siis tunnetusti ylpeitä. Onko tämä tullut esille jossain erityisesti?

Juomatavat

36. Oletko huomannut eroa espanjalaisten ja suomalaisten juomatavoissa? Onko tämä tullut esiin liikeneuvottelujen ym. kanssakäymisen yhteydessä?
37. Onko mielestäsi espanjalaisilla samanlainen tapa juoda itsensä humalahakuisesti humalaan kuin suomalaisilla?
38. Pitääkö mielestäsi tabu ja yhteiskunnan paheksuminen humaloitumisesta vielä paikkansa?

Käyntikortit

39. Pitääkö mielestäsi väite, että vaikka käyntikorttien vaihto ei ole niin seremoniallista kuin se esimerkiksi Aasian maissa on, se on kuitenkin tärkeä osuus espanjalaisessa kokouksessa. Olisikin hyvä käännättää kortin toiselle puolelle tiedot myös espanjan kielelle. Tätä arvostetaan Espanjassa. Kortteja on syytä varata mukaan runsaasti, sillä käyntikortit ovat yleisessä käytössä ja niitä jaetaan varsin avokätisesti. Käyntikortti annetaan esittelyn yhteydessä, paikkaansa?
40. Onko teillä käyntikortti käännettynä myös espanjaksi?
41. Jos, niin oletko kokenut sen hyväksi asiaksi?

Liikelahjat

42. Liikelahjoja ei käytetä Espanjassa niin yleisesti kuin Suomessa, mutta ne ovat kuitenkin hyväksytyt osa espanjalaista liike-elämää ja niitä käytetäänkin vahvistettaessa jatkuvia liikesuhteita. Yleisesti ottaen liikelahjaa huomattavasti parempi vaihtoehto on kuitenkin tarjota yhteistyökumppanille pitkä lounas hyvässä ravintolassa. Oletko saanut ja/tai antanut liikelahjoja espanjalaisille?
43. Millaisia ne ovat olleet ja millaisissa tilanteissa?

Business pukeutuminen

44. Millaiseksi koet espanjalaisen liikepukeutumisen?
45. Onko mielestäsi pukeutumisessa eroa suomalaiseseen verrattuna?

Naisten asema työelämässä

46. Miten koet naisten aseman työelämässä?
47. Onko espanjan työelämä mielestäsi tasa-arvoinen?