

Joni Gustafsson
MEKSIKOLAINEN LIIKETAPAKULTTUURI
Beamex Oy Ab:n toiminta vieraassa kulttuurissa

CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Marraskuu 2014

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaaren yksikkö	Aika Lokakuu 2014	Tekijä/tekijät Joni Gustafsson
Koulutusohjelma Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma		
Työn nimi MEKSIKOLAINEN LIIKETAPAKULTTUURI Beamex Oy Ab:n toiminta vieraassa kulttuurissa		
Työn ohjaaja Mervi Fallenius		Sivumäärä 60 + 2
Työelämäohjaaja Jenny Herrmans		
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millainen on meksikolainen liiketapakulttuuri. Työn päämääränä oli käydä läpi kulttuurin eri osa-alueita ja saada tämän avulla kuva kulttuurisista tavoista, joita yrityksen on hyvä ottaa huomioon toimiessaan vieraassa ympäristössä. Aihetta lähdettiin käsittelemään suomalaisesta näkökulmasta. Aihe on valittu siksi, että se on henkilökohtaisesti mielenkiintoinen sekä kulttuurin että työelämän osalta. Teoriaosuudessa käsiteltiin ensin opinnäytetyön toimeksiantajaa, Beamex Oy Ab:ta ja sen toimintaa. Tämän jälkeen perehdyttiin Meksikoon maana avaten sen kulttuurisia аспекteja ja niiden vaikutuksia työelämään. Kulttuurin jälkeen työssä käsiteltiin meksikolaista liike -ja työelämää ja niitä seikkoja, mitä maassa on syytä ottaa huomioon.</p> <p>Työn tutkimusosio on luonteeltaan kvalitatiivinen ja se suoritettiin henkilökohtaisten haastatteluiden avulla. Haastateltavina oli kuusi henkilöä eri aloilta. Tutkimusosion jälkeisessä osassa on esitetty mahdollisia kehitysideoita ja vinkkejä Beamex Oy Ab:lle ja muille Meksikossa toimiville henkilöille.</p> <p>Tutkimus osoitti, että meksikolainen kulttuuri eroaa huomattavasti tavoiltaan ja käytännöiltään suomalaisesta kulttuurista. Kuitenkin pitämällä mielessä muutamia perusasioita, ei meksikolaisessa kulttuurissa toimiminen vaadi suuria ponnisteluja.</p>		

Asiasanat

Beamex , liike-elämä, liiketapakulttuuri, Meksiko, viestintä

ABSTRACT

Unit Kokkola-Pietarsaari Unit	Date October 2014	Author/s Joni Gustafsson
Degree programme Degree Programme in International Business		
Name of thesis MEXICAN BUSINESS CULTURE Beamex Ltd functioning in a foreign culture		
Instructor Mervi Fallenius		Pages 60 + 2
Supervisor Jenny Herrmans		
<p>The purpose of this study was to find out the nature of Mexican business culture. The aim of the work was to go through the various cultural aspects and with the help of this, achieve an image of the cultural behavior, that the company should take into account when operating in a foreign environment.</p> <p>The subject was approached from a Finnish point of view. The topic was chosen because it is personally interesting, both culturally and professionally. The theoretical part deals firstly with the client Beamex Ltd and its activities. After this the focus was directed towards Mexico as a country, revealing its cultural aspects and the effects in the work life. After culture the thesis deals with Mexican business and work life and the factors that should be considered in the country.</p> <p>The research section is qualitative in nature and conducted via personal interviews. The interviewees were six people from various fields. After the study section possible development ideas and tips for Beamex Ltd and other parties operating in Mexico are presented.</p> <p>The study showed that Mexican culture is considerably different from the Finnish culture in its habits and practices. However, keeping in mind a few basic things, working in the Mexican culture does not require great efforts.</p>		

Key words Beamex , business culture, business life, communication, Mexico

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 BEAMEX	3
3 MEKSIKO	6
4 MEKSIKOLAINEN KULTTUURI	10
4.1 Arjen kohtaamiset	10
4.2 Kulttuurin eri puolet	11
5 MEKSIKOLAINEN LIIKE- JA TYÖELÄMÄ	14
5.1 Liikelouaat	15
5.2 Viestintä	17
5.3 Liikelahjat	18
5.4 Neuvottelutavat	20
5.5 Työajat	20
5.6 Työpaikan käytännöt	23
5.7 Pukeutumissäännöt	23
5.8 Työyhteisön johtaminen	24
5.9 Naisten asema kulttuurissa ja työelämässä	25
6 TUTKIMUSMENETELMÄ	27
6.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	27
6.2 Tutkimuksen toteuttaminen käytännössä	28
6.3 Haastattelun sisältö	28
6.4 Tutkimuksen suorittaminen	29
6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	30
7 TUTKIMUSTULOKSET	31
7.1 Haastateltavien esittely	31
7.2 Taustakysymykset	34
7.3 Liiketapakulttuuri	35
7.4 Liikelouaat ja tapaamiset	46
7.5 Yrityskulttuurin tulevaisuus	51
8 KEHITYSIDEOITA YRITYKSELLE	53
8.1 Meksikolainen kulttuuri	53
8.2 Aikakäsitteet ja työelämä	54
9 POHDINTA	56
LÄHTEET LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Beamexin laitteet	3
KUVIO 2. Kulttuurien eroavaisuudet	12

KUVIO 3. Varakkuuden jakautuminen	26
KUVIO 4. Liiketapaamisen sisältö	43
KUVIO 5. Hyvän johtajan ominaisuudet	45
KUVIO 6. Yrityslahjat	49
KUVIO 7. Meksikolaisen kulttuurin ominaisuuksia	55

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Arvio viennistä 2012	8
TAULUKKO 2. Meksikon kansalliset pyhäpäivät	21
TAULUKKO 3. Tutkimukseen osallistujat	32

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni käsittelen Meksikolaista liiketapakulttuuria. Valitsin aiheeksi Meksikon siitä syytä, että olen kiinnostunut maasta ja sen kulttuurista. Vaimoni on kotoisin Meksikosta, joten tuntui luontevalta perehtyä tarkemmin kyseiseen maahan ja sen kulttuuriin. Olen aiemmin matkustanut Meksikoon ja saanut sen avulla alustavan kuvan siitä, millainen kulttuuri Meksikossa vallitsee ja miten se eroaa suomalaisesta näkökulmasta tarkasteltuna.

Käyn työssäni läpi kulttuurin eri osa-alueita aina ihmisten jokapäiväisestä käyttäytymisestä liiketapaamisiin. Tarkoitukseni on löytää eräänlainen viitekehys sille, millainen kulttuuri Meksikossa vallitsee ja miten se näkyy liike-elämässä, sekä mitä asioita yrityksen olisi hyvä Meksikossa toimiessaan ottaa huomioon. Perehdyn työssäni myös yrityskulttuurin sisältöön meksikolaisessa työympäristössä ja nostan esille sellaisia asioita, jotka eroavat suomalaisen työyhteisön toiminnasta tavoiltaan, tai joita maassa vierailevan henkilön olisi yleisesti hyvä tietää. Käsittelen työssäni myös aikakäsityksen eron meksikolaisessa kulttuurissa ja kuinka se saattaa vaikuttaa yritystoimintaan. Tämän lisäksi käyn läpi muita yritysmaailmaan liittyviä asioita, kuten yritysmaailman pukeutumissäännöt, sekä naisten asema meksikolaisessa työyhteisössä.

Perusolettamus työtä tehdessäni on se, että meksikolaisessa liiketapakulttuurissa on sellaisia eroja suomalaisesta näkökulmasta katsottuna, joita ei välttämättä aluksi osaisi ajatella. Eroavaisuudet voivat kuitenkin olla sellaisia, jolla on vaikutusta yrityksen liiketoimintaan, minkä takia ne olisi hyvä ottaa huomioon. Yritys, jota työssäni käytän, on Beamex Oy Ab. Yritys on perustettu Pietarsaaressa vuonna 1975, missä se toimii tänäkin päivänä. Suuri osa Beamexin myynnistä ja liiketoiminnasta kohdistuu ulkomaihin, muun muassa Meksikoon.

Tutkimusosuudessa käytän työssäni hyödyksi haastattelun kautta saatuja vastauksia, joiden avulla pyrin luomaan tarkemman kuvan meksikolaisesta liiketapakulttuurista ja vastaamaan tutkimusongelmaan; Miten meksikolainen liiketapakulttuuri

eroaa suomalaisesta ja mitä asioita on syytä ottaa huomioon? Tutkimusosuudessa käsittelen haastattelujen kautta niitä seikkoja, joita teoriaosuudessa olen esittänyt. Olen jakanut työni eri osuuksiin, joita ovat kulttuuri, työelämä, tutkimus, tulokset ja pohdinta.

On oletettavaa, että maassa vallitseva kulttuuri ja ilmapiiri näkyy automaattisesti myös liike-elämässä. Kulttuuri antaa jokaiselle vahvan leiman ja se muokkaa ihmisen persoonaa läpi elämän. Siksi yrityksen onkin hyvä perehtyä eri kulttuureihin, sillä se saattaa avata uusia ovia myös liike-elämässä ja tuoda eri yritykset lähemmäksi toisiaan.

Työelämä taas toimii tietyllä tapaa kulttuurin kautta, oli kyseessä sitten kotimainen tai ulkomainen yritys. Haasteena on se, miten yritys pystyy mukautumaan laajenevaan yritystoimintaan, jossa yhteistyökumppaneita voi olla maapallon eri puolilta. Globaalissa yritysmaailmassa yrityksen on pidettävä silmällä kaikkia osa-alueita, jotka voivat tavalla tai toisella vaikuttaa sen liiketoimintaan.

2 BEAMEX

Beamex Oy Ab on Pietarsaassa toimiva, kalibroitiratkaisuja tarjoava yritys. Yritys perustettiin vuonna 1975 ja sen tarkoituksena on keskittyä erilaisten kalibrointilaitteiden ja ratkaisuiden valmistamiseen. Käytännössä siis Beamex on teknologia- ja palveluyritys, joka valmistaa ja markkinoi kalibrointilaitteita, ohjelmistoja ja prosessi-instrumentteja. Yrityksen toimintaan sisältyy myös kalibrointi ja huoltopalvelut laitteille. (Beamex 2014.)

Yrityksen tuotevalikoimaan kuuluu monia eri laitteita ja palveluita riippuen asiakkaan tarpeista. Beamexin valikoimissa on erilaisia kalibroitiratkaisuja kuten MC6 kenttäkalibraattori -ja kommunikaattori, sekä FB-kuivalohkouuni. (Beamex 2014.)

Erikokoisilla yrityksillä on vaihtelevia tarpeita, riippuen myös siitä minkä alan tuotteisiin kalibraattorilaitteita tarvitaan. Tarpeen mukaan valikoimista löytyy kalibraattoreita, työasemia, ohjelmistoja ja kalibroititarvikkeita ja niitä on saatavilla yli 60 maassa. (KUVIO 1).



KUVIO 1. Beamexin laitteet. (Beamex 2014)

Yrityksen tuotteilla on ISO 9001:2008 ja ISO17025 sertifiikatit. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ISO 9001:2008 todistaa laatujohtamisjärjestelmän olevan sertifioitu parhaiden ja käytäntöjen ja standardien mukaisesti. Sen lisäksi se täyttää kaikki standardin asettamat vaatimukset. (Dnvba 2014.) ISO17025 on puolestaan merkki

siitä, että yritys täyttää tarvittavat vaatimukset testauksen ja kalibroinnin osalta. Se kattaa testauksen ja kalibroinnin standardi ja ei standardin osalta. (ISO 2014.)

Beamex kalibroi laitteitaan omassa laboratoriossaan, joka on Finansin akkreditoima. Finas on suomen kansallinen akkreditointielin, joka tunnustaa muun muassa laboratorioden valmiuden tehdä erilaisia testejä ja kalibrointeja. (Beamex 2014.) Käytännössä akkreditointi tarkoittaa tarkastus-, testaus- ja sertifiointielinten pätevyyden kokonaisvaltaista toteamista tietyille palvelulle. Näin varmistetaan, että palvelut täyttävät kansainväliset standardit. Akkreditoinnilla on myös suuri vaikutus tavaran vapaaseen liikkumiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Oma kokemukseni yrityksestä on huollon ja varastoinnin puolella, jossa olen työskennellyt kolmena kesänä, sekä opiskelujen lomassa. Työnkuvaani on kuulunut laskutusta, varastointia, reskontraa, huoltojen vastaanottoa sekä yleisiä muita varaston töitä. Olen tätä kautta saanut hyvin lisätietoa yrityksestä ja siitä miten se toimii.

Puhuttaessa laitteiden kalibroinnista, tarkoitetaan sillä käytännössä toimintaa, jolla tiettyä laitetta verrataan jo valmiiksi tiedettyyn viitearvoon. Yleisesti viitearvolla tarkoitetaan tiettyä standardia, jonka alueen sisäpuolella lukeman tulisi olla. Laitteita kalibroidessa nämä luvut ovat siis johdettu jostakin yhteisesti tunnetusta ja määritetystä arvosta. Kun puhutaan teollisuuden laitteiden toimivuudesta, nousee kalibroinnin tärkeys suureen asemaan. (Beamex 2014.)

Ajan kuluessa erilaiset mittalaitteet joutuvat mekaanisen rasituksen tai lämpötilavaihteluiden armoille, mikä taas vastaavasti heikentää niiden toiminnallista suorituskykyä. Tällaista muutosta kutsutaan ryöminnäksi. Tällaisen niin kutsutun ryöminnin takia laitteista ja niiden antamista mittaustuloksista tulee epäluotettavia ja saattaa johtaa siihen, että tuotannon laatu alkaa kärsimään. Käytännössä ryömintää ei pystytä poistamaan, mutta se on mahdollista havaita kalibroinnin avulla. Kalibroinnissa laitteen antamia tuloksia siis verrataan tunnettuun määreeseen. Mittalaitteiden kalibrointi on tärkeä osa laitteiston käyttöä sillä sen avulla pystytään esi-

merkiksi varmistamaan luotettavat mittaustulokset ja laatustandardit, turvallisuus ja ympäristöpäästöjen vähentäminen. (Beamex 2014.)

3 MEKSIKO

Meksiko sijaitsee Pohjois-Amerikan eteläosassa ja sen rajanaapureita ovat Yhdysvallat, Belize ja Guatemala. Meksikon pinta-ala on 1 958 201 km² ja se on kooltaan yksi viidesosa Yhdysvalloista. (Infoplease 2005.) Väkiluvultaan maa on kuitenkin melko tiheästi asuttu, sillä arvio asukasmäärästä on noin 112 337 000 henkeä. Kokonaisuudessaan Meksiko on siis asukasluvultaan Latinalaisen Amerikan toiseksi suurin maa. Väestöltään maa on melko nuorta, keski-ikä ollessa 26 vuotta. Meksikossa keskimääräinen elinajanodote on noin 78,1 vuotta. Meksiko koostuu 31 osavaltiosta ja sen pääkaupunki on México (Ciudad de México). (Finlandia 2014.)

Meksikon suurimmat kaupungit ovat México (19,013,000 milj.), Monterrey (1,135,000 milj.) ja Guadalajara (1,665,800 milj.) Maan virallinen kieli on espanja. Meksiko on poliittiselta järjestelmältään demokratia ja maan presidentti on Enrique Peña Nieto. Nieto astui virkaan 1. joulukuuta 2012 ja maan lakien mukaisesti hänen kautensa kestää kuusi vuotta. (Infoplease 2005.)

Ensimmäiset merkit maissinviljelystä Meksikon alueella ovat nähtävissä noin 7000 vuotta ennen ajanlaskun alkua. Järjestäytyneempi asustus alkoi kehittymään noin 1000 eKr. Tuona aikana Meksikossa kukoisti mayojen, olmeekkien ja atsteekkien korkeakulttuurit. Nykyisen Veracruzin ja Tabascon alueella, joissa muinaiset olmeeffit asuivat, muuttivat myös mayakansat. Tämä kulttuuri levittäytyi Meksikon kaakkoisosaan, Hondurasiin, Guatemalaan, Belizen ja El Salvadorin alueille. (Finlandia 2014.)

Meksikon väestöstä pääosa on mestitsejä. Sana mestitsi tarkoittaa intiaanien ja Espanjasta tulleiden eurooppalaisten jälkeläisiä. Maassa alkuperäisväestöä on 12 prosenttia ja alkuperäiskieliä 68. Vaikka Meksiko on hyvin uskonnollinen maa, ei sillä kuitenkaan ole virallista valtionuskontoa. Valtaosa väestöstä on katolilaisia (77 prosenttia) ja protestantteja asukkaista on 6 prosenttia. (Infoplease 2005.)

Meksikon itsenäisyystaistelujen aikana 1800-luvulla kirkkojen toimintavapautta rajoitettiin, koska niiden koettiin omaavan liian tiiviit sidokset espanjalaiseen siirtomaavaltaan. Ajan kuluessa tähän tuli muutos ja nykyään kirkoilla onkin täydet toimintaoikeudet. (Finlandia 2014.)

Meksikossa puhutaan 68 alkuperäiskieltä, mutta tästä huolimatta maan virallinen kieli on espanja. Kielten suuresta määrästä huolimatta on espanja lähes ainut käyttökelpoinen kieli maassa, sillä viranomaisasioiden hoitaminen vaatii jonkin- tasoista espanjan kielen hallintaa. Hotelleissa ja muissa turistikohdeissa tulee kuitenkin myös toimeen englannin kielellä. (Finlandia 2014.)

Meksikon bruttokansantuote kasvoi vuonna 2011 3,9 prosenttia. Tämä oli kuitenkin paljon vähemmän kuin vuonna 2010 jolloin kasvua oli 5,5 prosenttia. Maailmanpankin tilastojen mukaan Meksiko on maailman 13. suurin kansantalous. Ostovoimapariteetilla mitattuna taas maa sijoittuu 11. suurimmaksi. Meksikon bruttokansantuotteesta 70 prosenttia koostuu palveluista, 26 prosenttia teollisuudesta ja loput 4 prosenttia maanviljelyksestä. Maan asukkaiden tuloerot ovat suuria, mistä johtuen puolet väestöstä on köyhiä ja 20 prosenttia erittäin köyhiä. (Infoplease 2005.)

Maan päävientituotteita ovat valmistusteollisuuden tuotteet, öljy, hedelmät, hopea, kahvi ja vihannekset. Meksikolla on monta kauppakumppania, näistä suurimpia on Yhdysvallat (82 %), Kanada (2,1 %), Saksa (1,3 %) ja Espanja (1,2 %). Vastavasti Meksikoon tuoduista tuotteista suurin osa koostuu metalliteollisuuden laitteista ja koneista, maatalouskoneista, sähkökoneista, moottoriajoneuvojen varaosista, lentokalusteista ja niihin liittyvistä varaosista. (Finlandia 2014; Infoplease 2005.)

Meksikon liittyessä Pohjois-Amerikan vapaakauppasopimuksen NAFTA:n piiriin vuonna 1994, lisäsi se myös suomalaisten mielenkiintoa Meksikoa kohtaan mahdollisena kauppakumppanina. Tämä muun muassa mahdollisti pääsyn maailman suurimmille kulutusmarkkinoille mukaan lukien Meksikon jo merkittävät sisämarkkinat. Maiden välistä taloudellista toimintaa on myös edistänyt kaksinkertaisen verotuksen estävä sopimus sekä investointisopimus. (Ulkoasiainministeriö 2014.)

Käytännössä investointisopimuksella tarkoitetaan sopimusta, jonka kokonaisvaltaisena tavoitteena on pyrkiä suojaamaan sijoitukset, sijoittajat ja heidän oikeutensa. (Kepa 2014.)

Vuodesta 2000 lähtien on Meksikon ja EU:n välillä ollut voimassa vapaakauppasopimus. Tämän lisäksi teollisuustuotteissa olleet tullit poistuivat vuoden 2007 alusta ja muutosten seurauksena ovat suomalaiset yritykset lisänneet omaa aktiivisuuttaan Meksikoa kohtaan. Tästä huolimatta vuosittaisissa viennin määrissä on ollut huomattavia vaihteluita. Tarkasteltuna Suomen koko vientiä on Meksikon osuus kuitenkin vain 0,3–0,4 prosenttia. Välillisen viennin on kuitenkin arvioitu olevan enimmillään jopa kolminkertainen suoraan vientiin verrattuna. Kokonaisuudessaan vuonna 2012 oli Suomen viennin arvo Meksikon viennissä 238 miljoonaa euroa. Viennin kokonaismäärä oli täten noussut 33 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. (Ulkoasiainministeriö 2014.)

Vuoden 2012 tilastojen perusteella vietiin Suomesta Meksikoon enimmäkseen laitteita, koneita ja kuljetusvälineitä, jotka kattoivat viennistä 50,5 %. Loput viennistä koostui paperista, pahvista sekä kemiallisista tuotteista ja aineista. Vastaavasti verrattaessa tuontiin Meksikosta voidaan havaita, että koneet, laitteet sekä kuljetusvälineet ovat myös suurin ryhmä 71,5 % osuudella. (Ulkoasiainministeriö 2014.)

TAULUKKO 1. Arvio viennistä 2012 (Ulkoasiainministeriö 2014)

VIENTI	
Koneet, laitteet kuljetusvälineet	50,5%
Paperi ja pahvi	21,4%
Kemialliset aineet ja tuotteet	10,8%
Muut raaka-aineet ja elintarvikkeet	-

Kuten taulukosta 1 voidaan siis havaita, vie koneiden ja laitteiden vienti suurimman osan kokonaisprosenttimäärästä. Tästä seuraavana on paperi ja pahvituotteet, joiden prosentuaalinen vienti on melkein puolta pienempi, kuin laitevienti kokonaisuudessaan. Itse näen nämä luvut mielenkiintoisena, sillä Suomea usein pi-

detään paperituotteiden luvattuna maana, ja siksi onkin mielenkiintoista nähdä kyseisen vientiluvun olevan suhteellisen matala verrattuna juuri koneiden ja laitteiden vientiin.

Ulkoasiainministeriön tilastot (Ulkoasiainministeriö 2014) eivät anna tarkkaa lukua siitä, mikä on raaka-aineiden ja muiden elintarvikkeiden osuus tuonnista, mutta muiden osa-alueiden perusteella sen voidaan laskea olevan noin 17 % tietämällä. Kyseisen tilaston pohjalta on mielenkiintoista pohtia, mihin suuntaan kehitys menee jatkossa ja onko esimerkiksi suomalaisten puutuotteiden viennillä mahdollista tulevaisuudessa lisätä markkinaosuutta Meksikossa.

4 MEKSIKOLAINEN KULTTUURI

Sana kulttuuri määritellään sosiaalisesti välitettyihin käyttäytymismalleihin. Näitä ovat esimerkiksi taide, uskomukset, instituutiot ja muut ihmisten tuottamat tai luomat asiat. (The Free Dictionary 2013.) Voidaan siis sanoa, että käytännössä kulttuuri käsittää yhteisön aineellisten saavutusten kokonaisuuden. (Suomi Sanakirja 2013.)

Meksikolaisessa kulttuurissa perhe on hyvin keskeisessä osassa ja perhekoot ovat edelleen suuria tiheimmin asuttujen kaupunkien ja metropolien ulkopuolella. Oman perheenjäsenten lisäksi myös perhettä lähellä olevat ihmisiä pidetään tärkeinä, sillä he luovat tunteen pysyvyydestä. Perinteet näyttelevät edelleen hyvin suurta osaa meksikolaisessa perhe-elämässä. Isä koetaan perheen päähahmoksi, joka viimekädessä tekee päätökset. Vaikka äidin roolia arvostetaan suuresti, on naisen asema silti toisena perheen pään eli isän jälkeen. (Kwintessential 2010.)

Suomalaisesta näkökulmasta koen tällaisen niin sanotusti vanhanaikaisen perhemallin mielenkiintoisena, sillä Suomessa olen tottunut tasajakoisempaan järjestelmään. Suomessa olen tottunut siihen, että emme erottele niinkään naisten ja miesten töitä toisistaan, vaan molemmille osapuolille kuuluu samanlaiset työt. Tämä ei kuitenkaan pidä myöskään Suomessa täysin paikkaansa, sillä mielestäni täälläkin on nähtävissä tietynlaiset sukupuoliroolit.

4.1 Arjen kohtaamiset

Normaalissa ihmisten välisessä käyttäytymisessä on hyvin tavallista, että meksikolaiset miehet kättelevät toisiaan. Naista miehet kättelevät ainoastaan silloin kun nainen tekee aloitteen. Tilanne on kuitenkin toinen silloin, kun on kyseessä tutummat ihmiset ja ystävät jolloin mies ja nainen vaihtavat keskenään poskisuudelman. (Mikluha 1998, 395–396.) Suomalaisesta näkökulmasta koen poskisuudelmien vaihdon hieman vaivaannuttavana, sillä omassa maassamme emme ole tottuneet olemaan liian läheisiä edes hyvien ystäviemme kesken.

Meksikolaisessa kulttuurissa kuitenkin miehet usein syleilevät tavatessaan toisiaan taputtaen samalla selkään lisäksi kätellen. Läheisestä tervehtimistavasta huolimatta ei ulkomaalaisen ole syytä heittäytyä välittömästi tuttavalliseen tervehdykseen, vaan onkin parempi antaa meksikolaisen tuttavan tehdä aloite tervehdykselle. (Mikluha 1998, 395.)

Tämän lisäksi muutenkin miehet ovat lämpimiä ja ystävällisiä toisilleen ja fyysiset eleet ovat normaali osa käyttäytymistä. Fyysiset kontaktit näkyvät esimerkiksi olkapään kosketuksina tai kädestä pitämisenä. (Nicol & Taylor 2012.)

Keskustellessaan meksikolaiset tapaavat seistä lähellä toisiaan ja siitä syystä kauemmaksi astuminen saatetaankin nähdä epäystävällisenä eleenä. Keskustellessaan ihmiset tuovat myös esille toisen osapuolen ammatin. Esimerkiksi lääkäriä puhutellaan lääkäriksi, opettajaa opettajaksi ja niin edelleen. Tämä ei tietenkään koske henkilöitä, joilla ei ole ammattia vaan tällöin käytetään etuliitettä, kuten esimerkiksi herra tai rouva. (Mikluha 1998, 398.)

Latinalaiseen kulttuurin kuuluu muutenkin yleisesti kahden sukunimen käyttö, mikä on myös käytäntönä Meksikossa. Tapoihin kuuluu, että isän sukunimi tulee ensimmäisenä ja äidin toisena. Keskustelussa kuitenkin on tapana käyttää ainoastaan isän sukunimeä. Naisen solmiessa avioliiton lisää hän tavan mukaan miehensä isän sukunimen ensimmäisen sukunimensä perään. Käytännössä tämä ilmenee kirjoitusasun ”de” muotona, jota seuraa naisen uusi sukunimi. (Nicol & Taylor 2012.)

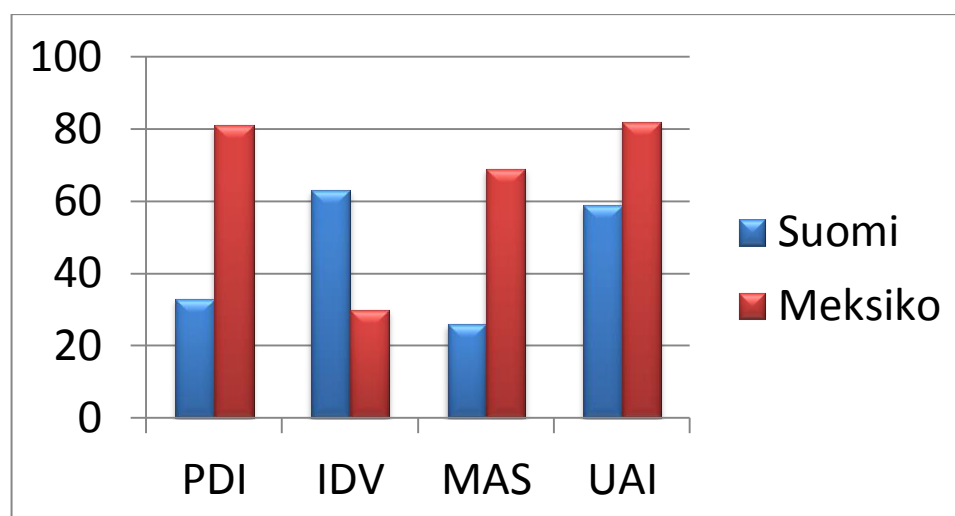
4.2 Kulttuurin eri puolet

Yhteiskunnan eroavaisuuksia voidaan esittää ja mitata myös erilaisina diagrammeina. Hofstede (2009) on määritellyt raamit sille, mitkä tekijät vaikuttavat yhteiskunnan rakenteeseen ja niin sanottuun ulkonäköön. Seuraavassa kuviossa 2 tarkastelen lähemmin Suomen ja Meksikon eroavaisuuksia yhteiskunnallisesti merkittävissä asioissa.

Kuviossa tarkastelen Hofsteden (2009) mallin mukaisesti neljää eri osa-aluetta joita ovat PDI, IDV, MAS ja UAI. PDI eli Power Distance -arvo osoittaa, kuinka pitkälle järjestöjen ja perheiden jäsenet hyväksyvät ja odottavat vallan jakautuvan epätasaisesti. Tämä tarkoittaa epätasa-arvoa määriteltynä alhaalta, ei ylhäältä. Kaikki yhteiskunnat ovat epätasa-arvoisia, mutta toiset kuitenkin ovat epätasa-arvoisempia kuin toiset. IDV, eli Individuality vastakohtansa kollektivismiin tavoin kertoo, kuinka tiiviisti yksilöt jaetaan ryhmiin ja kuinka läheiset suhteet yhteisöjen ja perheiden jäsenien välillä on (yksilön odotetaan pystyvän pitämään huolta itsestään ja läheisimmistään).

MAS käsitteenä tarkoittaa Masculinityä. Hofstede (2009) mittaa perinteisten sukupuoliroolien välillä olevia eroja ja sitä, mikä on maassa vallitseva normi. Feminineille kulttuureille on tyypillistä läheisistä huolehtiminen ja vaatimattomuus, kun taas maskuliiniset kulttuurit ovat enemmän aggressiivisia ja kilpailuhenkisiä.

Kuvion viimeinen palkki UAI, eli Uncertainty Avoidance Index käsittelee yhteiskunnan epävarmuudensietokykyä. Se osoittaa, kuinka vahvasti kulttuuri ohjelmoi jäsenensä tuntemaan olonsa joko epämukavaksi tai mukavaksi tilanteissa, joista puuttuu valmiiksi määritelty rakenne. Epävarmuutta välttelevät kulttuurit yrittävät minimoida tällaiset tilanteet tiukoilla laeilla ja säännöillä sekä turvatoimilla. (Hofstede 2009.)



KUVIO 2. Kulttuurien eroavaisuudet (Mukaiillen Hofstede 2009.)

Kuvion eri tilastot on jaettu osiin, jossa Suomea edustaa sininen palkki ja vastaavasti taas Meksikoa punainen palkki. Kaaviosta käy ensisilmäyksellä selville se, että Meksiko sijoittuu korkeammalle kaavion jokaisessa kohdassa, paitsi IDV:n kohdalla. Tämä voidaan tulkita siten, että vaikka suomalaista perhekulttuuria voisi helposti ajatella itsenäisemmäksi kuin meksikolaista, kertoo tilasto kuitenkin asian olevan toisin.

Suomalaisessa kulttuurissa yksilön oletetaan pitävän itsensä lisäksi huolta läheisistään vaikkakin tässä on luultavasti myös suuria alueellisia eroja. Koska meksikolainen kulttuuri on länsimaalaisittain tarkasteltuna hyvin erilainen kuin esimerkiksi suomalainen, ei ole mikään yllätys, että asteikon PDI-arvo on huomattavasti Suomea korkeampi.

Sama kaava näkyy myös MAS -arvon kohdalla, joka vastaa omaa kokemustani siitä, että Meksiko on edelleen hyvin miesvaltainen maa sukupuolirooleja ajatellen. Omien havaintojeni perusteella voin sanoa, että kilpailuhenkisyys näkyy jokapäiväisessä elämässä meksikolaisten arjessa. UAI-arvon suurempi luku kertoo omasta mielestäni siitä, että keskiverto meksikolainen on paremmin varautunut epävarmoihin tilanteisiin kuin suomalainen. Näkisin, että tämä johtuu paljolti myös kulttuurin erilaisuudesta.

5 MEKSIKOLAINEN LIIKE -JA TYÖELÄMÄ

Meksikolaisessa liike-elämässä on tiettyjä kaavoja, joita ihmiset noudattavat. Esimerkiksi käyntikorttien merkitys on suuri ja siksi niitä annetaan toiselle osapuolelle tapaamisen alussa. Kuten puhuttelussa, myös käyntikorteissa titteleiden käyttö on näkyvästi esillä. Tästä syystä niiden painattaminen myös espanjan kielellä on kannattavaa. Liiketapaamista suunnitellessa kuuluu tapoihin sen sopiminen vähintään kaksi viikkoa etukäteen, jonka lisäksi se tulee varmistaa viikko ennen itse tapahtumaa. Neuvotteluihin saapuminen ajoissa on erittäin tärkeää, vaikkakin toinen osapuoli saattaa olla puolikin tuntia myöhässä. Toisen osapuolen myöhästymiseen ei tule suhtautua ärsyyntyneesti, sillä tapaamisia saatetaan perua myös erittäin lyhyellä varoitusaajalla. (Kwintessential 2010.)

Osapuolten saapuessa liikeneuvotteluihin on erittäin tärkeää ensin luoda kontakti toiseen osapuoleen käymällä small talk keskustelua. (Mikluha 1998, 396.) Small talk keskustelu tarkoittaa puhumista jokapäiväisistä asioista, joilla ei ole suurempaa merkitystä. Keskustelun sisältö on siis kevyttä ja ystävällistä. (Merriam-Webster 2014.)

Meksikolaisessa kulttuurissa asioihin ei myöskään mennä suoraan keskustelua aloittaessa. Tämä näkyy myös siinä, että asioihin sanota suoraan kielteisesti. Tällainen käyttäytyminen juontaa juurensa Espanjan- ja katolisen kirkon -siirtomaakauden aikaan, jonka väkivaltaisessa otteessa meksikolaiset ajan myötä oppivat olemaan luottamatta ihmisiin ja sanomaan mielipidettään välittömästi. Käytännössä edellä mainittu käyttäytyminen on puolustusmekanismi, jolla varmistetaan oma selviytyminen. (Lehtipuu 2010, 381.)

Sopivin small talk -aihe riippuu Mikluhan (1998, 396) mukaan paljolti osapuolesta, joten onkin hyvä ensin tunnustella ja etsiä mahdollisia keskustelunaiheita. Neuvotteluun saapuessa on hyvä osoittaa ystävällisyyttä jollakin positiivisella kommentilla yrityksen tiloista tai henkilökunnan ystävällisyydestä. Muita sopivia keskustelunaiheita ovat esimerkiksi Meksikossa tapahtunut edistys, teollisuuden laadukas taso ja maan historia. Meksikolaisiin tekee myös vaikutuksen esimerkiksi vastapuolen

työpaikka ja se mistä hän on kotoisin, unohtamatta koulutustaustaa. Aiheita, joita olisi syytä välttää, ovat suhteet Yhdysvaltojen ja Kuuban kanssa, härkä ja kukko-tappeluiden moraalisuus ja keskustelut rahasta. Liikeasioiden tuominen ateriakeskusteluihin ei ole myöskään sopivaa. (Mikluha 1998, 396–397.)

5.1 Liikelounaat

Jos liikelounas järjestetään esimerkiksi ravintolassa, ei pöytiä yleensä tarvitse jakaa toisten asiakkaiden kanssa. Lounaalle saapuessa paras tapa saada tarjoilijoihin yhteys on ottaa heihin katsekontakti. Joillakin paikallisilla saattaa olla tapana kutsua tarjoilijaa tietynlaisella ”psst” –äänellä, mutta tätä tulisi välttää. Meksikolaisessa kulttuurissa ei ole myöskään suotavaa huudella tarjoilijalle tai kutsua tätä luokseen nimellä. Vaikka niin sanotut business aamiaiset eivät ole Meksikossa vielä kovin tavallisia, alkavat ne pikkuhiljaa yleistyä suurimmissa kaupungeissa. (Foster 2002, 31.)

Liikelounaalle mentäessä on yleistä, että ruoan jälkeen tarjoillaan alkoholipitoista juomaa. Yleisiä tarjoiltavia juomia on Grappa tai Brandy. Juoma on tequilan tapainen ja se valmistetaan Maguey -kasvista. Meksikossa juotava tequila valmistetaan kaktuksesta ja sen oikeaoppiseen juomiseen käytetään lisäksi suolaa ja limeä. (Foster 2002, 29.)

Sanallisessa viestinnässä on kaunopuheisuudella erittäin tärkeä osa. Esimerkiksi onnitteluiden ja kohteliaisuuksien antaminen on luonnollinen osa keskustelua ja ne kohdennetaan automaattisesti tilaisuuden isännälle. Henkilökohtaisten tunteiden esilletuominen keskustelussa on myös melko normaalia meksikolaisille ja he voivatkin kokea vastahakoisuuden aiheeseen epäystävällisenä ja tunteettomana. Tämä näkyy esimerkiksi heidän keskustellessaan pohjoisamerikkalaisten kanssa. (Mikluha 1998, 397.)

Suunnitellessa tai osallistuessa lounastapahtumaan Foster (2002, 31–32.) muistuttaa, että yleiseen tapaan tilaisuuden kustannuksista huolehtimiseen kuuluu kyseisen tilaisuuden järjestäjälle. Tässä voi kuitenkin olla eroja esimerkiksi riippuen

henkilöiden arvosta ja statuksesta. Paras mahdollinen ja tyylikkään tapa onkin hoitaa maksuasiat etukäteen, sillä näin vältetään kokonaan maksuasioiden käsittelystä ruokapöydässä mahdollista laskua odotellessa. Yleisiin tapoihin ei myöskään kuulu se, että nainen maksaa laskun. Ainoa tilanne, jossa tämä on suotavaa, on silloin jos meksikolainen liikenainen kutsuu naispuolisia liiketuttaviaan ulkomailta vierailulle. Jos nainen kutsuu miehen liikelounaalle, on kutsun syytä käsittää myös miehen puoliso tai vaihtoehtoisesti nainen voi kertoa kollegalleen, että tilaisuuteen saapuu myös muita naispuolisia osanottajia. (Foster 2002, 31–32.)

Tilanteessa, jossa paikallinen liikekumppani esittää kutsun illalliselle omaan kotiin, on hyvä pitää mielessä muutamia seikkoja. Paikalle saapuessa vieraalle osoitetaan yleensä tietty istumapaikka, joka on syytä pitää kunnes tulee aika siirtyä ruokapöydän ääreen. Vieraan ei tule vaellella huoneesta toiseen, sillä suurin osa talosta on mitä luultavimmin tarkoitettu ainoastaan asukkaiden käyttöön. Myös tämän takia illalliselle mentäessä olisi vieraan hyvä käydä WC:ssä ennen paikalle saapumista, sillä pöydästä poistumista ei pidetä hyvien tapojen mukaisena. Kun on aika siirtyä oleskelutilasta ruokailutilaan, tulee paikalla olevien vanhempien ihmisten ja naisten antaa mennä edeltä. (Foster 2002, 31.)

Koska meksikolaiset asettavat suuren arvon henkilön statukselle, liikeneuvotteluun olisi aina syytä tuoda toisen yrityksen johtaja. Tämän lisäksi meksikolaisessa liike kulttuurissa arvostetaan enemmän tapaamisia jotka tapahtuvat kasvatusten esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin sijaan. Liiketapaamiset myös saattavat kestää pitkiä aikoja, joten kokoukset vaativat kärsivällisyyttä. (Kwintessential 2010.)

Henkilölle, joka tulee Meksikon ulkopuolelta, olisikin erittäin tärkeää tuntea henkilö, joka voi tiedottaa jälkikäteen mitä on tapahtunut. Tämän lisäksi paikalla olisi hyvä olla yhdysmies, lakimies ja notario, eli vastuuntuntoinen hallinnollinen työntekijä. (Foster 2002, 34.)

5.2 Viestintä

Liikekirjeitä, eli sähköpostit ja faksit kirjoitetaan virallista kieltä käyttäen. Virallisuuden lisäksi kirjeiden muoto tulee olla kunnioittava ja vastata henkilön hierarkista arvoa yrityksessä. Sukunimet kirjoitetaan yleensä isoilla kirjaimilla jonka lisäksi on tavanomaista käyttää mahdollisia arvonimiä sukunimen jatkona. Kaikkia kirjemuotoja käyttäessä tulee ennen asiaan menemistä tiedustella vastapuolen terveyttä ja kuulumisia. Kirje päätetään henkilökohtaisella toiveella vastapuolen menestymisestä ja hyvinvoinnista. Jos vastapuoli käyttää kirjeissään kielenä espanjaa, on kirjeeseen syytä myös pyrkiä vastaamaan espanjaksi, joko itse tai käyttämällä tulkkia. (Foster 2002, 36–37.)

Meksikolaisessa työympäristössä yksityisyydelle ja henkilökohtaisille saavutuksille on asetettu suuri arvo. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että työntekijöiden odotetaan tuottavan sen, minkä johtaja heiltä odottaa. Tästä syystä suunnitelmien laatiminen ja raporttien luominen saattaa olla erittäin pitkä toimenpide. Työpaikalla suoritettavat tehtävät noudattavat hyvin tarkkaa hierarkkista järjestystä, jonka takia sellaiset seikat kuten yksityiskohtien noudattaminen, byrokraattiset vaatimukset ja luovuuden omaaminen tiukkojen resurssien edessä menevät aikataulujen ja tehokkuuden edelle. Kun kirje lähetetään, tulee sen tietoihin normaalisti rivijärjestyksessä vastapuolen nimi, asema, yritys, katu-osoite ja lopuksi kaupunki. (Foster 2002, 35.)

Työympäristössä lupauksien arvoon ei voi luottaa, vaan henkilön tulisi aina pyytää kirjattu varmistus kaikista sopimuksista ja sitoutumisista. Ylempi johtoporras saattaa toisinaan tehdä vaatimuksia, jotka ovat tyyliltään kohtuuttomia tai jopa yliagressiivisia. Tällaisten pyyntöjen ja toiveiden taustalla on tarkoitus näyttää johto-
asemassa olevien tärkeys työntekijöille tai kollegoille. (Ediplomat 2013.) Meksikolaisessa työympäristössä henkilön arvolla on siis omat etunsa. Ylpeyden ja henkilökohtaisen tärkeydentunteen takia meksikolaiset tekevät kauppaa vain vastapuolen organisaatiossa olevien tärkeiden henkilöiden kanssa. (Foster 2002, 35.)

5.3 Liikelahjat

Vaikka liikelahjojen antaminen ei olekaan tapana Meksikossa, arvostetaan niitä kuitenkin tietyissä piireissä. Yksi tällaisista liikelahjoista on La Mordida, eli pikku suupala. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi valtion virkamiestä lahjotaan jollakin kalliilla liikelahjalla. Liikelahjat annetaan joko toimistolla vieraillessa, tai kutsun saadessa isännän kotona. (Mikluha 1995, 269.) Koen tällaisen käytännön mielenkiintoisena, sillä vaikka suoranaisesti kyse ei ole lahjonnasta, tietävät kaikki osapuolet varmasti mistä on kysymys. Lahjoilla pyritään mielestäni pehmittämään vastapuolta esimerkiksi päätöksiä tehtäessä.

Giftypedian mukaan sopivia liikelahjoja ensitapaamiselle on esimerkiksi yhtiön logolla varustettu tuote. Seuraavilla vierailulla mukana voi tuoda viini- tai viskipullon vaikkakin tulee huomioida, etteivät kalliit lahjat ole sopivia ellei kyseessä ole lähempi ystävyys. Liiketapaamiseen mentäessä voi vieras antaa myös yrityksen sihteerille tai naispuoliselle avustajalle pienen matkamuiston, kuten huivin tai parfyymin. (Giftypedia 2013.)

Foster (2002) yhtyy Giftypedian neuvoihin siinä, ettei lahjojen tule olla liian arvokkaita. Lisäksi, jos miespuolinen henkilö antaa lahjan naiskollegalle on hänen selvennettävä, että lahja tulee hänen vaimoltaan tai siskoltaan. Vastaavasti meksikolaiset arvostavat suuresti kortteja, joita annetaan jouluna tai muina juhlapyhinä. Tarkoituksena on kiittää liikekumppania kuluneesta vuodesta ja kortti tulisi lähettää viikkoa ennen tapahtumaa. (Foster 2002, 32–33.)

Suomalaisesta näkökulmasta on mielenkiintoista huomata, kuinka tarkkoja kirjoittamattomia sääntöjä niinkin yksinkertaiseen asiaan kuin lahjojen antamisen kuuluu. Fosterin mainitsema esimerkki siitä, että lahja tulisi esitellä saapuvaksi miehen siskolta tai vaimolta tuntuu aluksi hieman huvittavalta. Kyseessä on kuitenkin maa, jossa edelleen on voimassa erittäin perinteiset sukupuoliroolit, jonka takia pystyn hyvin kuvittelemaan miksi käytäntö on edelleen tällainen. Mieheltä naiselle osoitettu kallis lahja voidaan varmasti hyvinkin helposti tulkita väärin jonkinlaisena romanttisena eleenä. Siitä syystä on helppo käsittää, että väärinymmärretty ele voi

aiheuttaa välittömästi negatiivisia tunteita vastapuolelle vaikka lahjan tarkoitus olisikin ollut täysin viaton.

Lahjoja antaessa pitää kuitenkin pitää varansa ja Mikluha (1995, 270.) toteaaakin, ettei hopeisen liikelahjan antaminen ole sopivaa, sillä hopea materiaalina yhdistetään turisteihin. Liikelahjan virkaa voi toimittaa myös kukat, joiden osalta on kuitenkin myös hyvä ottaa huomioon muutama seikka. Kukkien määrän pitäisi olla tusina, eikä suinkaan vain kolme kappaletta.

Tämän lisäksi tiettyjä kukkia tai värejä on syytä välttää, sillä ne viestivät negatiivista asioista kuten keltaiset kukat, joita käytetään hautajaisissa. Keltaisten kukkien käyttöä pitäisi välttää muutenkin sillä pahimmillaan ne merkitsevät myös epäkunnioitusta vastapuolta kohtaan. Muiden värien osalta on syytä välttää myös punaisia kukkia, niiden maagisten ominaisuuksien vuoksi. (Mikluha 1995, 269–271.)

Itse näkisin, että kukkien ja lahjojen antamisen symboliikassa on myös alueellisia eroja. Itse matkustaessani Pohjois-Meksikossa ja keskusteltuani paikallisten kanssa, ei niin sanottujen ”huonojen” lahjojen antamisen periaate ole aivan niin yksiselitteinen. Esimerkiksi hopeaa ei välttämättä pidetä negatiivisena materiaalina lahjaa antaessa ja sama pätee myös kukkien väriin. Keltaista väriä käytetään kyllä hautausmailla erilaisten juhlien aikana, mutta se ei ole ainoa käyttötarkoitus keltaisille kukille.

Kulttuuri vaikuttaa omalta osaltaan siihen, onko lahjojen antaminen yleistä. Eri maissa toimivat erilaiset käytäntömallit. Työskennellessäni Beamex Oy Ab:lla lähetysten mukana tuli toisinaan esimerkiksi makeisia, joita ei niinkään osoitettu yhdelle henkilölle, vaan niiden tarkoitus oli toimia pienenä lahjana työntekijöille. Tällainen käytäntö ei välttämättä ole käytössä suomalaisissa yrityksissä, joten se voidaan joskus kokea yllättävänä.

Suurempi vaikutus oikeaoppiselle lahjalle lienee ennemminkin se, millaiseen yritykseen vierailu kohdistuu. Monikansallisessa yrityksessä on varmasti jo nykyaikana löyhemmät normit, eivätkä vanhat käytännöt istu enää yhtä tiukassa.

5.4 Neuvottelutavat

Kun puhutaan työelämän neuvottelutilanteista, huomauttaa Foster (2002, 36.), että meksikolaiset pitävät niin sanotusti ”korttinsa lähellä rintaa”. Käytännössä tämä tarkoittaa siis sitä, että he eivät välttämättä paljasta toiselle osapuolelle omia aikomuksiaan ja päämääriään. Tämä johtuu siitä yksinkertaisesta syystä, että tieto on valtaa. Varsinkin, jos kyseessä on uusi liiketuttavuus, kertovat meksikolaiset liikekumppanit omia ajatuksiaan epäsuorasti. Keskustelutilanteessa arvostetaan henkilöä, jolla on jo paljon kokemusta ja tietämystä käsiteltävästä asiasta. Vastapuolen sosiaalisella asemalla ja sillä, kuinka korkealla hän on organisaatiossa, on suuri merkitys ja status saattaa vaikuttaa siihen kannattaako hänen kanssaan harjoittaa liiketoimintaa. (Foster 2002, 36.)

Neuvottelu itsessään voi olla tahdiltaan hieman hidastempoinen. Vastapuoli voi joutua tulemaan paikalle useammankin kerran, sillä päätöksiä ei välttämättä tehdä ensitapaamisella. Kiirehtiminen saattaa johtaa siihen, että vastapuoli koetaan työkeäksi, eikä se täten nopeuta itse prosessia laisinkaan. (Mtsac 2008, 4.)

Ensimmäinen tapaaminen onkin tyyliltään virallinen, koska tällöin vastapuoleen tutustutaan ja heidät ”arvioidaan”. Tapaaminen suoritetaan usein toimistolla, jolloin vastapuolen on hyvä kirjata tilanteesta mahdollisimman paljon muistiinpanoja paperille. Tinkiminen on iso osa itse neuvotteluprosessia ja se on tavallaan keino rakentaa luottamusta osapuolien välille. Neuvottelun aikana tinkiessä ei ole syytä kuitenkaan sortua ylilyönteihin, sillä se saatetaan nähdä heikkoutena. Kohutuullinen tapa tinkiä antaa vastapuolelle parhaat tulokset. (Foster 2002, 36.)

5.5 Työajat

Mexconnectin (2006) mukaan meksikolaisessa kulttuurissa täsmällisyys kellonaikoihin tullessa ei ole jäykkää, sillä henkilökohtaiset tarpeet menevät täsmällisyyden edelle. Esimerkiksi tapaamisia suunniteltaessa parhaat ajat ovat aamu kymmenen ja yhden välillä. Hyvänä vaihtoehtona pidetään myös myöhäistä ilta-päivää. Työpäivien pituus vaihtelee sen mukaisesti, millaista työtä henkilö tekee.

Alemmin palkatuissa töissä tehdään normaalisti kuusi päivää viikkoa. Viikossa työtunteja kertyy 48, kun taas paremmin palkattujen henkilöiden viikkotuntimäärä on lähempänä 40 tuntia.

Suomalaisesta näkökulmasta tämä on mielenkiintoista, sillä itse työskennellessäni Beamexilla työpäiväni olivat muiden työntekijöiden tavoin 7,5 tuntia. Työpäivään kuului puolen tunnin ruokatauko ja kaksi kahvitaukoa. Beamexilla useimmat työntekijät aloittavat päivänsä melko aikaisin ja monet noudattavatkin perinteistä suomalaista työaikataulua, jolloin työpäivä loppuu kello 16 tai 17. Työntekijöillä on myös liukuva aikataulu, joka mahdollistaa sen, että työpaikalle voi saapua hieman myöhemminkin, viimeistään kuitenkin kello 9. Tämä eroaa siis suuresti Meksikosta, missä päivät lähtevät hitaasti käyntiin ja venyvät erittäin pitkiksi.

Vaikka paremmin palkattujen työntekijöiden tuntimäärä on pienempi ja heidän aikataulunsa on joustavampi verrattuna alemmin palkattuihin, tarkoittaa tämä myös käytännössä pidempiä työpäiviä. Käytännössä tämä ei kuitenkaan koske raskaana olevia naisia, joiden työ tapahtuu mahdollisesti riskialttiilla alueilla, jonka lisäksi he eivät saa tehdä ylitoita tai työskennellä kello 10 jälkeen illalla. Alin mahdollinen työskentelyikä Meksikossa on 16 vuotta, mutta tähän tarvitaan vanhempien suostumus ja lupa työ- ja sosiaalikomitealta (Mexconnect 2006.)

Taulukko 2 kuvaa Meksikon pyhäpäiviä vuonna 2014. Tietyt päivät ovat alueellisia, eivätkä siis koske koko Meksikoa.

TAULUKKO 2. Meksikon kansalliset pyhäpäivät (Calendariolaboral 2014.)

1.1	Año nuevo	Uudenvuodenpäivä
3.2	Día de la Constitucion	Perustuslain päivä
17.3	Cumpleaños de Benito Juarez	Benito Juazerin syntymäpäivä
1.5	Dia del Trabajo	Vapunpäivä
16.9	Dia de la Independencia	Itsenäisyyspäivä

17.11	Día de la Revolución	Vallankumouksen päivä
25.12	Día de Navidad	Joulupäivä

Seuraavat päivät huomioidaan vain tietyissä osavaltioissa		
17.3	Jueves Santo	Kiirastorstai
18.3	Viernes Santo	Pitkäperjantai
5.5	Cinco de Mayo	Toukokuun viides
2.11	Día de Muertos	Kuolleiden päivä
12.12	Día de Guadalupe	Guadalupen päivä

Meksikolaisessa työelämässä ei ole erikseen niin sanottuja kesälomakuukausia, vaan työntekijät voivat käyttää lomapäiviään silloin kuin haluavat. Lain mukaan työntekijällä on oikeus yhden viikon palkalliseen lomaan aloitettuaan uudessa työpaikassa. Jokaisesta työskentelyvuodesta samassa yrityksessä nousee määrä enimmillään 20 päivään vuodessa.

Eriyisesti suuremmissa yrityksissä on kuitenkin tapana antaa enemmän vapauksia lomien suhteen ja joissakin tapauksissa työntekijän on mahdollista saada henkilökohtaisia lomapäiviä jotka lisätään hänen normaaleihin lomapäiviinsä. Tällaisia erikoistapauksia ovat esimerkiksi perhetapahtumat, onnettomuudet tai lasten koulutapahtumat. Lomapäivien lisäksi työntekijöille kuuluu normaalit kalenterivapapäivät. (Justlanded 2013.)

Suomalaiseen korvaan tämä voi kuulostaa pieneltä määrältä, sillä olemme tottuneet, että ensimmäisen työskentelyvuoden jälkeen työntekijälle kuuluu neljän viikon palkallinen kesäloma. Onkin mielenkiintoista ajatella miten suomalainen työkulttuuri muuttuisi, jos työpaikat ottaisivat käytäntöön meksikolaisen järjestelmän. Monelle työntekijälle olisikin varmasti vaikea luopua totutuista etuuksista ja siitä,

että oman kesänvieron voisi suunnitella valmiiksi etukäteen. Herääkin kysymys, tulisikö tämä suomalaisten sairauspoissaoloja?

5.6 Työpaikan käytännöt

Meksikolaisissa yrityksissä ja muissa työpaikoissa ulko-ovet ovat yleensä lukittuina. Hyviin tapoihin kuuluukin koputtaa ennen saapumista sisälle rakennukseen tai toimistohuoneeseen. Tämä koskee myös WC-tiloja, joiden oveen on syytä koputtaa ennen sisään menoa. Vastaavasti huoneesta poistuessa tulee ovi sulkea perässä. Meksikolaisessa toimistossa työntekijät suunnittelevat päivänsä sen perusteella, millaisia tehtäviä heillä on edessään. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että jos tietyn työtehtävän suorittaminen vaatii toteutuakseen muita henkilöitä, ei kelloajalla ole niin väliä. Päivä siis saattaa lähteä liikkeelle melko hitaasti, mutta vastaavasti työntekijät saattavat jäädä toimistolle iltaan asti saadakseen kyseisen tehtävän hoidettua. Tällainen toimintamalli nousee erityisesti esille silloin, kun työn alla on sellainen projekti, joka täytyy saada valmiiksi määräaikaan mennessä. (Foster 2002, 33–34.)

Verratessa Beamexin käytäntöihin, vastaavat ne kokemuksen mukaan osaltaan meksikolaisia käytäntöjä. Myös Beamexilla ulko-ovet pidetään lukittuna, jolla välteetään sinne kuulumattomien henkilöiden saapuminen rakennukseen. Käytäntönä meksikolaisten yritysten tavoin on myös oveen koputtaminen. Kuitenkin poiketen meksikolaisista tavoista, oman kokemuksen perusteella suurin osa henkilökunnasta saapuu samoihin aikoihin töihin, joten oma työnteko ei viivästy toisten takia.

5.7 Pukeutumissäännöt

Jokapäiväisessä liike-elämässä on konservatiivinen pukeutuminen hyvin yleistä ja se näkyy molempien sukupuolten vaatetuksessa. Saapuessaan liiketapaamiseen sekä miehillä että naisilla on päällään puku, sillä esimerkiksi farkkujen katsotaan sopivan vain fyysisen työn pariin. Vaikka kyseessä olisi epävirallisempikin tilai-

suus, vieras antaa itsestään parhaan kuvan pukeutumalla siististi esimerkiksi sinisen, harmaan ja vaalean sävyihin. (Noruega 2014.)

Pukeutuminen heijastaa omalta osaltaan myös henkilön statusta, sillä menestyneen henkilön odotetaan pukeutuvan myös asemaansa vastaavalla tavalla. Sään osalta Meksiko on erittäin kuuma maa, joten mahdollisimman kevyiden vaatteiden ja materiaalien valitseminen on paras vaihtoehto. (World Business Culture 2013.)

Suomalaisessa yrityskulttuurissa pukeutuminen on hieman vapaampaa. Tämä pätee myös Beamexiin, missä toimistossa työskentelevät henkilöt pukeutuvat yleensä ns. business casual -tyylisesti. Tähän on kuitenkin erona sellaiset tilaisuudet, jolloin talossa on vieraita. Tällöin vieraiden kanssa toimivilla henkilöillä on usein puku. Tältä osin käyttäytyminen vastaa siis niitä pukeutumismalleja, joita Meksikossakin noudatetaan.

5.8 Työyhteisön johtaminen

Meksikolaisessa työyhteisössä yksityisyys ja henkilökohtaisten työtehtävien suorittaminen on erittäin tärkeää. Esimiehet odottavat, että heidän alaisensa suorittavat heille annetut tehtävät ja alustavien toimintasuunnitelmien ja ratkaisukeinojen suunnitteleminen saattaakin olla erittäin vaivalloinen prosessi. Fosterin (2002,35.) mukaan yhteisymmärryksen luominen työntekijöiden ja johdon välillä saattaakin kestää kauan, ennen kuin kaikki osapuolet tietävät omat tehtävänsä ja tehtävän päämäärän. Tilannetta pitkittää myös se, että kaikki tehtävät päätökset kulkevat läpi jäykän hierarkiaketjun ja tämän takia aikataulut ja tehokkuus jäävät usein taustalle yrityksen pyrkiessä keskittymään yksityiskohtiin, byrokraattisiin vaatimuksiin ja tietynlaiseen luovuuteen rajoitettujen resurssien takia. (Foster 2002, 36.)

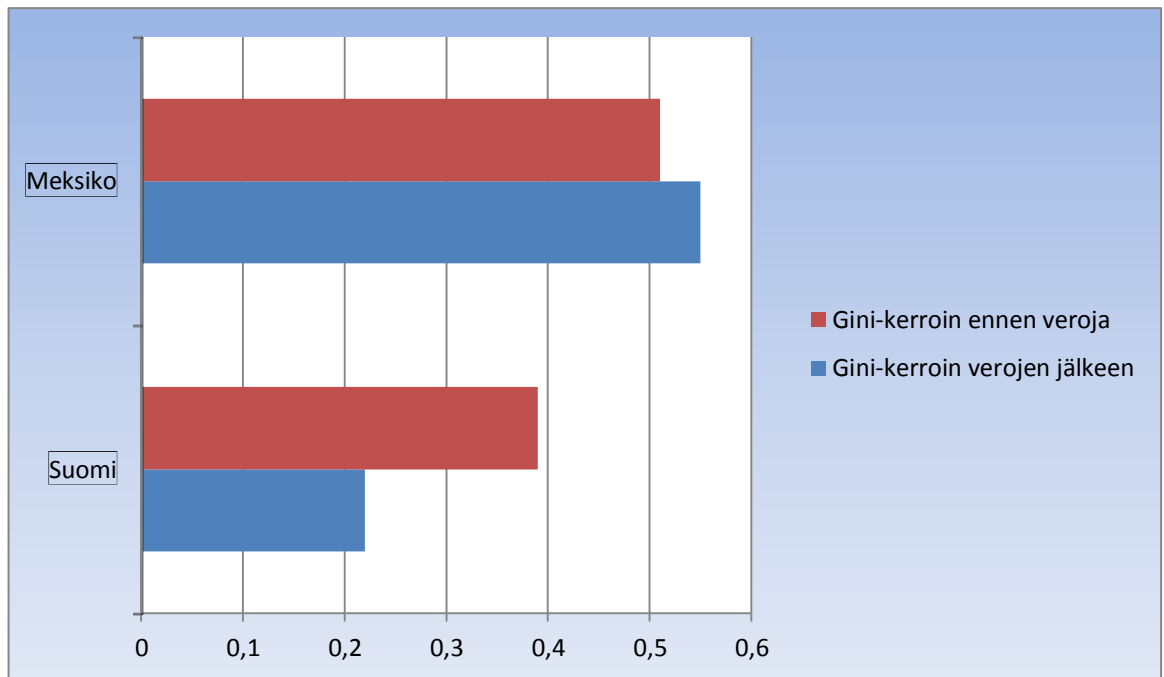
Työntekijöiden suhtautuminen esimiehiin meksikolaisessa työyhteisössä on kunnioittava ja ylempien johtohenkilöiden odotetaan olevan suunnannäyttäjinä alaisilleen. Esimiehet odottavat työntekijöiden olevan kuuliaisista ja lojaaleja työpaikalleen. Vastaavasti työntekijöiden panostus työyhteisöä kohtaan usein myös palkitaan. (lorworld 2014.)

Suomalaisessa yrityskulttuurissa esimiesten ja työntekijöiden välillä ei ole kenties yhtä suurta kuilua kuin meksikolaisessa yrityksessä ja tämä pätee kokemukseni mukaan myös Beamexilla. Poiketen meksikolaisesta käytännöstä, mielestäni esimiehiä on helppo lähestyä mahdollisten ongelmien esiintyessä ja tämä helpottaa kin työyhteisön toimimista.

5.9 Naisten asema kulttuurissa ja työelämässä

Tarkastellessa meksikolaisten sukupuolijakaumaa käy ilmi, että maan väkiluvusta hieman suurempi prosentti on naisia (naisia maassa on 51,3 %, joka tarkoittaa, että sataa naista kohden on maassa 94,8 miestä). Meksiko nähdään siis hyvin miesvaltaisena maana, jossa tietyntyyppinen ”*machismo*” on edelleen vallassa. Massa ei ole koskaan ollut naispuolista presidenttiä eikä myöskään monta ministereitä. Kokonaisuudessaan naisten tasa-arvoisuudella on suuria alueellisia eroja ja tilanne on muuttunut hiljalleen yhä useampien naisten hakiessa ylempiin tutkintoihin ja koulutusohjelmiin. (Mexconnect 2010.)

Koska maana Meksiko on miesvaltainen, näkyy se automaattisesti myös palkoissa. Useimmilla sektoreilla naisten palkat ovat miehiä alhaisempia, esimerkiksi naisteknikon mediaanipalkka on 97,3 % siitä, mitä vastaavasti miesteknikolle maksettaisiin samasta työstä. Ainoana erona on ylemmin koulutettujen naisten tilanne tekniikan alalla, joissa heidän palkkansa on marginaalisesti miehiä suurempi. (Mexconnect 2010.)



KUVIO 3 Varakkuuden jakautuminen. (Mukaillen Geo Mexico 2014a.)

Italialaisen tilastotieteilijän Corrado Ginin kehittämän taulukon avulla (KUVIO 3) pystytään tarkastelemaan varakkuuden jakautumista eri maissa. Gini-indeksin arvot vaihtelevat 0 (täydellinen tasa-arvo) ja 100 välillä (äärimmäisen epätasa-arvoinen, kaikki rikkaus yhden henkilön käsissä). Gini-indeksi kansallisella tasolla yleensä asettuu 25 ja 70 välille. Se tarjoaa erittäin hyödyllisen välineen vertailla tulojen eriarvoisuutta maiden välillä. (Geo Mexico 2014b.)

Taulukkoon on otettu vertailuun Meksiko ja Suomi. Taulukon punaiset viivat kertovat kertoimen ennen veroja ja sininen viiva kertoo tilanteen verojen jälkeen. Vertaillessa lukuja käy ilmi, että Suomen kerroinluku ennen veroja on huomattavasti suurempi. Tämä tarkoittaa, että verotusjärjestelmä on mahdollistanut sen, että tuloerot ovat pienentyneet verrattuna verotusta edeltävään aikaan.

Kun taas katsotaan Meksikon tilastoja käy ilmi, että tilanne on juuri päinvastainen. Verotusjärjestelmä ei toimi yhtä hyvin kuin esimerkiksi Suomessa, mikä johtaa väistämättä siihen, että tuloerot ihmisten välillä lisääntyvät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että prosentuaalisesti pieni määrä maan väestöstä pitää hallussaan suurinta osaa varallisuudesta.

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusta suorittaessa on valittava siinä käytettävä tutkimusmenetelmä, joka riippuu tutkimuksen laadusta. Käytännössä siis tutkimusmenetelmää tarvitaan käsitellessä saatua aineistoa ja tehdessä analyysia. Menetelmiä verrattaessa ne voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen. (Kananen 2008, 18.)

6.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kun päämääränä on saada selkeä kuva jostain ilmiöstä, muodostuu parhaimmaksi keinoksi kertomuksen käyttäminen. Kerronta on tyyliltään havainnollisempi verrattaessa tilastojen kautta saatuihin tietoihin. Kun tarkoituksena on kuvata jonkin ilmiön toimintaa kokonaisuudessaan, kuten henkilöiden ajattelua, rakenteita ja prosesseja, saavutetaan parhaimmat tulokset kvalitatiivisella tutkimuksella. (Kananen 2008, 32.)

Tämän opinnäytetyön tekemiseen on valittu kvalitatiivinen tutkimus. Opinnäytetyössä yhdistetään teorian tieto-osuus käytännön tutkimukseen. Valitun tutkimusmenetelmän avulla pyrittiin parhaiten vastaamaan tutkimusongelmaan ja sen kautta esiin tuleviin asianhaaroihin. Tutkimuksella pyrittiin antamaan mahdollisimman laaja kuva niistä asioista ja seikoista, joita liikemaailmassa toimiva henkilö saattaa kohdata jokapäiväisissä tilanteissa kohdatessaan paikallista väestöä.

Tutkimustavan valinnalla pyrittiin myös luoda syväluotaava kuva siten, että saataisiin esille mahdollisia kehittämissideoita yrityksille ja muille henkilöille, jotka käyvät kauppaa meksikolaisessa ympäristössä. Näiden seikkojen takia laadullinen tutkimus vaikutti parhaalta mahdolliselta menetelmältä aihetta lähestyessä.

6.2 Tutkimuksen toteuttaminen käytännössä

Lähtiessä toteuttamaan kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta on tutkimuksen tekijällä mahdollisuus käyttää eri metodeja. Tietoa voi hankkia haastatteluiden, kyselyiden, havainnoinnin ja erilaisten dokumenttien kautta. Näitä metodeja voidaan käyttää rinnakkain tai yhdisteltynä riippuen ongelmasta ja käytettävissä olevista resursseista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73.) Tässä opinnäytetyössä käytettäväksi tiedonkeruumetodiksi valittiin haastattelu, johon perehdytään tarkemmin seuraavassa luvussa.

6.3 Haastattelun sisältö

Haastattelu pystytään toteuttamaan eri keinoilla riippuen tutkittavasta ilmiöstä. Lomakehaastattelulla, teemahaastattelulla ja syvähaastattelulla voidaan saada vastauksia eri ongelmiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76.) Tutkimuksen yhtenä laajamittaisena osa-alueena on kenttätyövaihe. Tässä vaiheessa tutkimusta suorittava henkilö kerää materiaalinsa havainnoinnin ja haastattelujen avulla. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen, Saari 1996, 68.)

Haastattelussa esitetyt kysymykset on laadittu tutkimuskysymysten pohjalta. Näiden avulla yritetään saada ratkaistua kyseessä oleva tutkimusongelma. Haastattelussa tulee erotella erityiset tutkimuskysymykset joita pohjustetaan haastattelukysymyksillä. Erilaiset haastattelutyypit voidaan jakaa neljään eri luokkaan, joita ovat strukturoidut haastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, teemahaastattelut ja avoimet haastattelut. Luokittelun avulla käy ilmi miten eri tyypit eroavat toisistaan. (Kananen 2008, 73.)

Strukturoitujen haastatteluiden ennalta tiukasti määritelty muoto, jota käytetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa lomakekyselyissä, eroaa puolistrukturoidusta siten, että valmiit vastausvaihtoehdot puuttuvat. Teemahaastattelussa taas haastatteliija on sopinut haastateltavan kanssa alustavasti aihealueet, joita kutsutaan teemoiksi. Avoin haastattelu on vaihtoehdoista kaikkein vapaamuotoisin nimensä mu-

kaisesti. Käytännössä avoimessa haastattelussa haastattelija ja haastateltava keskustelevat tutkimukseen liittyvästä aihepiiristä. (Kananen 2008, 32.)

6.4 Tutkimuksen suorittaminen

Opinnäytetyöhön tarvittavaa teoriaa ja aineistoa aloitettiin hankkimaan jo syksyllä 2013. Aihepiirin tarkentuessa alkuvuodesta 2014 aineistoa alettiin kasaamaan silmällä pitäen sellaisia seikkoja, jotka olisivat tämän opinnäytetyön kannalta olennaisia. Päämääränä oli siis rajata opinnäytetyön aihepiiri, tutkimusongelma ja tavoitteet. Seuraavaksi valittiin käytettävä tutkimusmenetelmä, joka tässä opinnäytetyössä oli kvalitatiivinen menetelmä.

Seuraavaksi pyrittiin keräämään mahdollisimman paljon tietoa meksikolaisesta liiketapakulttuurista sellaisista lähteistä, jotka tarjosivat monipuolista ja ajantasaista tietoa. Informaatiota pyrittiin hankkimaan myös mahdollisimman monesta lähteestä, joista internet oli yksi laajimmista tietokanavista. Erilaiset verkkosivut tarjosivat ajantasaista tietoa monelta eri näkökannalta, joiden tietoa myöhemmin hyödynsin työssäni. Saadun teoriakehyksen pohjalta suunniteltiin tutkimus ja sen sisältämät kysymykset. Tutkimuksessa pyrittiin tuomaan esiin sellaisia asioita, jotka mahdollisesti tukivat teoriaosuudessa esiin tulleita asioita.

Opinnäytetyön käytännön osuus suoritettiin kuuden asiantuntijahaastattelun avulla. Osa haastatteluista suoritettiin henkilökohtaisesti kasvotusten ja osa Skypen välityksellä johtuen haastateltavien pitkästä välimatkasta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Haastattelujen ajankohta oli kesä ja syksy 2014. Haastattelun osanottajat valittiin monelta eri osa-alueelta, päämääränä saada mahdollisimman laajamittainen kuva meksikolaisesta liiketapakulttuurista ja miten eri henkilöt ovat sen omassa työelämässään kokeneet.

6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Tutkimusta suorittaessa on otettava huomioon sen reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta, kun taas validiteetilla viitataan siihen, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu. Edellä mainittuja käsitteitä on kritisoitu enimmäkseen siksi, että ne ovat kehittyneet määrällisen tutkimuksen ympäristössä ja täten ne vastaavat enimmäkseen määrällisen tutkimuksen tarpeisiin. (Tuomi, Sarajärvi 2002, 133.)

Huolimatta siitä, että tämä tutkimus on tyypiltään laadullinen tutkimus, voidaan sen sanoa olevan validi, sillä sen avulla on avattu sellaisia asioita mitä suunnitteluvaiheessa on pohdittu. Tutkimustulokset on kirjattu ylös huolellisesti ja ne on myöhemmin litteroitu kokonaisuudeksi. Haastattelutilanteessa esitetyt kysymykset on pyritty tekemään niin objektiivisesti kuin vain mahdollista, ilman kirjallisuudesta poikkeavia ennakkokäsityksiä.

Tutkimuksessa saadut tulokset vastaavat hyvin pitkälti niitä asioita, joita kirjallisuudessa on esitetty, joten jos tutkimus suoritettaisiin uudelleen, olisivat tulokset hyvin luultavasti vastaavia. Tämä tekee tutkimuksesta mielestäni reliaabelin. Kysymykset eivät mielestäni olleet mitenkään johdattelevia, vaan ne antoivat haastateltaville vapauden käsitellä asiaa siten, miten he parhaaksi näkivät. Vastaukset noudattelivat samanlaisia malleja, joka mielestäni lisää tutkimuksen uskottavuutta.

Vastausten samankaltaisuuteen mahdollisissa jatkotutkimuksissa vaikuttavana seikkana voidaan pitää ajan kulumista. Tulevaisuudessa alati globalisoituva maailma saattaa mahdollisesti vaikuttaa joihinkin vastauksiin, mutta tällaisia seikkoja on mahdotonta ennalta päätellä. Kaiken kaikkiaan mielestäni tutkimus kokonaisuudessaan on luotettava ja siinä vastataan kattavasti ja uskottavasti niihin seikkoihin, joita aiemmassa teoriaosassa esitetään.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön toinen osio käsittää tutkimuksen. Tämä tutkimus suoritettiin haastatteleamalla kuutta eri henkilöä hyvin erilaisilta aloilta. Pyrkimyksenä oli saada mahdollisimman hyvä läpileikkaus meksikolaisesta liiketapakulttuurista ja sellaisista asioista, mitä kyseisessä maanosassa olisi hyvä ottaa huomioon. Haastateltavat hankittiin osaksi yhteyksien kautta ja toimeksiantajayrityksen välityksellä. Oman perhepiirini välityksellä tunsin ihmisiä, jotka itse toimivat tai ovat toimineet meksikolaisten parissa, joten se helpotti osaltaan tutkimukseen osallistujien hankkimista. Kuuden osallistujan löydyttyä pystyin suorittamaan tutkimusosion ja tässä luvussa esitellään osallistujat sekä tutkimustulokset.

7.1 Haastateltavien esittely

Haastattelut suoritettiin henkilökohtaisesti paikan päällä, sekä Skype-puheluiden avulla, johtuen osallistujien pitkästä välimatkasta. Jokainen haastattelu nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin. Haastattelut kestivät haastateltavasta riippuen hieman yli kymmenestä minuutista puoleen tuntiin. Alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 3) on tarkempaa tietoa haastatteluihin osallistujista ja heidän taustoistaan yleisellä tasolla.

Haastateltavat antoivat luvan julkaista omat tietonsa tässä opinnäytetyössä. Tautatietojen jälkeen haastateltavat esitellään hieman syvemmin, jonka jälkeen käydään läpi tämän tutkimuksen tulokset. Tuloksien esiintuomisessa mahdollisimman tarkasti ja kattavasti on myös käytetty suoria lainauksia haastatteluihin osallistujilta.

TAULUKKO 3. Tutkimukseen osallistujat

Haastateltava	Haastateltavan yritys/toimenkuva	Ensimmäiset käynti Meksikossa
Tom Sonntag	Aluemyyntipäällikkö, Beamex Oy Ab	Useampi vuosi aiemmin
Paulina Gustafsson	Junior tester, Dextra Technologies	Syntynyt Meksikossa
Dunia Rodriguez Ponce	Lecturer in management and business communication, Qatar University	Syntynyt Meksikossa
Barbara Dominguez	Manager at the International Banking department, Banorte Mexico	Syntynyt Meksikossa
Bruna Milagres Korhonen	Portugalin kielen opettaja, Lecturer in Cultural business in Latin America, Jyväskylän Yliopisto/AMK	Syntynyt Brasiliassa
Lucero Loera Martinez	Equity Index Analyst MSCI	Syntynyt Meksikossa

Ensimmäisen haastattelun suoritin Tom Sonntagin kanssa elokuussa 2014. Hän työskentelee Beamex Oy Ab:ssa aluemyyntipäällikkönä ja on toiminut tehtävässä yli kuusi vuotta. Yritys itsessään on harjoittanut liiketoimintaa Meksikossa yli 20 vuotta. Tom käy Meksikossa tapaamassa paikallisia yhteistyökumppaneita ja mahdollisia asiakkaita noin pari kertaa vuodessa ja ensimmäinen matka Meksikoon tapahtui useampi vuosi sitten.

Toisen haastattelun suoritin syyskuussa 2014. Haastateltavanani oli Paulina Gustafsson. Paulina on alkuperältään meksikolainen, joten hänellä on vankka tuntemus maan kulttuurista ja siitä, millaisia ihmisiä meksikolaiset ovat toimiessaan työelämässä. Nykyään Paulina asuu Suomessa. Meksikossa asuessaan Paulina

toimi monella eri alalla, muun muassa Junior testaaajana Dextra Technologies -yrityksessä. Paulinan vastuualueeseen kuului kouluttaa uusia junior testaaajia ja hänen vastuullaan oli tehdä päivittäiset raportit ryhmän työstä, jotka lähetettiin Nokialle ja Microsoftille.

Kolmantena haastateltavana syyskuussa 2014 minulla oli Dunia Rodriguez Ponce. Dunia on alkuperältään meksikolainen ja tällä hetkellä hän työskentelee Qatarissa mutta hänen kotinsa on Jyväskylässä. Qatarissa Dunia toimii luennoitsijana opettaen hallinnon ja liike-elämän kommunikaatiota Qatarin yliopistossa. Dunia on toiminut virassaan noin puolitoista vuotta.

Syyskuussa 2014 seuraavana haastateltavanani oli Barbara Dominguez. Barbara on alkuperältään meksikolainen ja hän työskentelee Banorte Mexico -yrityksessä Monterreyssa. Barbara toimii Banortella kansainvälisen pankkiiriosaston managerina. Barbara on toiminut virassaan kaksi vuotta.

Viidentenä haastateltavana 2014 minulla oli Bruna Milagres Korhonen. Bruna on alkuperältään brasilialainen ja asuu tätä nykyä Jyväskylässä. Syntyperänsä vuoksi Brunalla on paljon kokemusta latinalaisesta kulttuurista kokonaisuudessaan. Bruna toimii portugalin kielen opettajana Jyväskylän yliopistolla sekä hän luennoi Jyväskylän ammattikorkeakoulussa latinalaisen Amerikan liiketapakulttuurista.

Kuudentena haastateltavana syyskuussa 2014 minulla oli Lucero Loera Martinez. Lucero on alkuperältään meksikolainen ja hän työskentelee MSCI-yrityksessä Equity Index Analystina. Lucero on toiminut virassaan kolme vuotta. Luceron vastuualueeseen kuuluu muun muassa etsiä erilaisia tapahtumia tai uutisia yrityksistä, joita vaihdetaan pörssissä Amerikan alueella. Tämän lisäksi Lucero kuuluu maailmanlaajuiseen komiteaan, jossa osallistujat tarkastelevat suuryritysten päätöksiä ja toteutuksia, joilla on vaikutus MSCI-indekseihin.

7.2 Taustakysymykset

Taustakysymyksissä haastateltavilta kysyttiin, miten he ovat tekemisissä meksikolaisten kanssa. Kuudesta vastaajasta kaksi työskentelee tällä hetkellä täysipäiväisesti Meksikossa, joten heille meksikolaisten kanssa toimiminen on jokapäiväistä arkea. Dominguez (2014.) nostikin heti esille vastauksessa aspektin, joka kertoo yhteisöllisyyden tärkeydestä.

Well here in Mexico we tend to be very close with our co-workers we have a very good relationship like in the office and outside. I can say that I'm very close to them. (Dominguez 2014.)

Vastaajista viisi on alkuperältään kotoisin Latinalaisen Amerikan maista, ja heidän vastauksistaan näkyikin sosiaalisen kanssa käymisen tärkeys toimiessa työelämässä. Sonntag (2014) kertoi myös paikallisten kontaktien tärkeydestä toimiessa ulkomailla ja sen lisäksi, että hän itse käy liikematkoilla Meksikossa, on Beamexilla myös paikallisesti aktiivisia jälleenmyyjiä partnereina.

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, millaisia haasteita he kohtasivat aloittaessaan työskentelyn ulkomaalaisten kollegojen kanssa. Koska osa vastaajista työskentelee tai on työskennellyt ulkomailla, kävi vastauksista myös ilmi se, millaisia asioita esimerkiksi meksikolainen henkilö kokee ja näkee haastavaksi työskennellessään ulkomaalaisten kollegojen kanssa.

Kaksi suurinta haastetta, joita vastaajat kohtasivat työskennellessään ulkomaalaisten kollegojen kanssa, oli esimerkiksi aikaero ja välimatkat. Vastaajista kolme työskentelee tai on työskennellyt tehtävissä, joissa osa tiimistä saattaa olla eri aikavyöhykkeellä ja tämä tuo mukanaan omat ongelmansa.

Well my team is divided across the globe so we have offices in Geneva, Mumbai, Manilla, Honkong and Monterrey. So I think time zone is one of the main challenges we have faced as we have to leave things ready for people from Mumbai or Geneva that have to work on what we have done...(Loera Martinez 2014)

Kolme vastaajista toi myös esille kieliongelmat, joita saattaa esiintyä toimiessa ulkomaalaisten kanssa. Tämän lisäksi epävarmuutta toi sosiaaliset käytösmallit.

Sonntag (2014) toi myös esille henkilökohtaisen kontaktin luomisen vastapuoleen, jonka avulla pystytään luomaan yhteys kauppakumppaniin.

...well another challenge would be the small talk has a different meaning, it's not the same to say small talk in Mexico than to say small talk for example in Scandinavia. It has a very different meaning. As well another challenge is the manager employee relationship, not knowing exactly how to what kind of relationship you should for example to have with your boss...(Rodriguez Ponce 2014)

Taustakysymyksiin saatujen vastausten perusteella voidaan siis havaita, että hyvin samankaltaiset asiat tuovat haasteita ulkomaalaisten kollegojen ja liikekumppaneiden kanssa toimimiseen. Kieliongelmat eivät ole ainoa asia, mihin ulkomaalaisten kanssa toimiva henkilö törmää vaan henkilön on myös varattava aikaa sosiaalisen yhteyden luomiseen osapuolten välille.

7.3 Liiketapakulttuuri

Seuraava aihepiiri oli Meksikon liiketapakulttuuri ja sen mukanaan tuomat haasteet. Osion 12 kysymyksen avulla pyrittiin saamaan tarkempi kuva meksikolaisesta kulttuurista haastateltavien omien kokemusten avulla. Haastateltavilta kysyttiin ensiksi, miten kommunikointi meksikolaisten kanssa eroaa muista maista. Kysymykseen tuli monia erilaisia näkemyksiä. Neljä vastaajista toi esille tavan, jolla käsiteltävää asiaa lähestytään.

I think we tend to go more in circles and people from other nationalities go just direct to the point. Here you know we do small talk but I've seen that people from other nationalities go straight to the point. (Dominguez 2014)

Keskusteltaessa vastapuolen asemalla on myös vaikutus siihen, miten toista puhutellaan ja tämä näkyykin itse kulttuurissa.

...in Mexico both at home and at school we are taught that one has to address people with a higher rank with a lot of respect. So to send an email to our supervisor or boss it takes quite some time and it is very

formal and you read it over and over to make sure it is absolutely perfect and that it is very polite. (Gustafsson 2014)

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, kuinka he tervehtivät työkavereita, pomoa tai mahdollisia liikekumppaneita. Vastaukset riippuivat hyvin pitkälti siitä, millaista kohtaamista kukin henkilö käytti esimerkkinä mutta tervehtiminen kokonaisuudessaan noudatti suomalaisille tuttua kaavaa.

No se on ihan normaali business käyttäytyminen, että jos sä tapaavat jotain herrasmiestä ensimmäistä kertaa niin sä kerrot kuka sä oot ja kättelet ja vaihdat käyntikortteja ja niin pois päin. (Sonntag 2014.)

Toimistokäyttäytymisestä Gustafsson (2014) antoi myös esimerkkinä tilanteen, jossa samaa ihmistä saatetaan tervehtiä useampaankin kertaan saman päivän aikana, jos heidän työpisteensä ohi kävellään.

Kaikista vastauksista kävi ilmi se, että jos kyseessä oli henkilö jonka status on korkeampi, noudattaa tervehtiminenkin virallisempaa kaavaa. Kuitenkin jos kyseessä on kollega, ei tervehtimisen tarvitse olla yhtä jäykkää ja virallista. Tilanteeseen vaikuttaa luonnollisesti se, onko vastapuoli uusi vai vanha tuttavuus ja millaisesta yrityksestä on kyse.

Let's say the more traditional companies, they do tend to be extremely formal, when it comes to addressing people, you would always have to or need to use the title specially of course if you are talking to a manager or not to mention a CEO you would have to be very formal, you would have to use he's or her title. (Rodriguez Ponce 2014.)

Seuraava kysymys käsitteli titteleitä ja niiden merkitystä meksikolaisessa yrityselämässä. Viisi haastateltavista koki, että titteleillä on suuri merkitys yrityskulttuurissa ja esimerkiksi henkilön tittelillä on suuri arvo. Milagres Korhonen (2014) kertoo tittelin olevan erittäin tärkeä asia, sillä se antaa henkilölle statuksen ja nostaa tämän asemaa yrityksessä. Tätä mieltä on myös Dominguez (2014.)

That's totally true, here titles are very important and those with the higher titles are the only ones allowed to take decisions and everyone below them should accept it. (Dominguez 2014.)

Loera Martinez (2014) huomioi myös, että titteleiden merkitys riippuu siitä, minkämaalainen yritys on kyseessä. Loera Martinezin yritys on kotoisin Yhdysvalloista ja vaikka yritys toimii Meksikossa, ei titteleiden merkitys ole välttämättä yhtä suuri kuin alkuperältään meksikolaisessa yrityksessä. Suomalaisesta näkökulmasta katsottuna Tom Sonntag (2014) ei kokenut titteleiden merkitystä aivan yhtä suureksi asiaksi:

No tota mä en oikeestaan allekirjoita...se tietysti on hyvä tietää titteli, koska silloin sä tiedät kenen kanssa sä oot juttelemassa, missä roolis sa hän on, mitä sä voit odottaa häneltä. Sillä tavalla on hyvä tietää titteli. (Sonntag 2014.)

Voidaan siis sanoa, että vastapuolen titteleillä on merkitystä. Tämä ei vastausten perusteella ole kuitenkaan yksiselitteistä, vaan tilanteeseen on syytä suhtautua tapauskohtaisesti. Se mistä maasta yritys on alkuperäisin kotoisin, vaikuttaa myös yrityksen toimintaan.

Seuraava kysymys käsitteli yhteydenpitoa yrityselämässä. Haastateltavilta kysyttiin, kumpi oli parempi keino pitää yhteyttä toiseen osapuoleen, sähköposti vai puhelu. Vastaukset jakoutuivat käytännössä puoliksi. Tom Sonntag (2014) totesi, että usein yhteydenpitoon käytetään sähköpostia suuren aikaeron takia, mutta tarvittaessa yhteyttä voidaan pitää myös Skype-puheluiden välityksellä, jolloin toinen osapuoli tulee aiemmin töihin ja vastaavasti toinen jää toimistolle myöhempään.

Sähköpostin hyödyllisyys yhteydenpidossa nähtiin myös positiivisena asiana, sillä se antaa lähettäjälle mahdollisuuden jäsenellä ajatuksia.

I think for me at least it is easier to communicate through e-mail because you can make all your questions or doubts about what specifically you are looking for and I don't know..to arrange your ideas in an email or to be more concrete than in a phone call. I mean you can achieve more points in an e-mail than phone call. (Loera Martinez 2014.)

Kuitenkin esimerkiksi Milagres Korhonen (2014) näki puhelun parempana vaihtoehtona, sillä se mahdollistaa kontaktin toiseen osapuoleen, joka on latinalaisissa maissa tärkeä asia. Osapuolille on tärkeä saada tietää kenen kanssa ollaan teke-

misissä. Verrattaessa puhelua ja sähköpostia Gustafsson (2014) näki molemmissa vaihtoehtoissa hyvät puolet, riippuen tilanteesta:

There is places like my University where there are policies that every e-mail must be answered (even if unresolved) within 48 hours. In this case an e-mail is always very effective. But there is other kind of businesses that do not pay so much attention to them. In that case a phone call is better. (Gustafsson 2014.)

Vastauksista voidaan havaita se, että sähköposti antaa suurimmalle osalle vastaajista paremmat keinot tuoda oma asia esille. Vaikka puhelu on käytännössä nopeampi, on sähköpostin kautta helpompi jäsennellä omat ajatuksensa vastapuolelle.

Seuraava kysymys käsitteli teitittelyn merkitystä liike-elämässä. Haastateltavilta kysyttiin milloin he siirtyivät sinuttelemaan kollegaa tai kauppakumppania. Vastauksissa kävi ilmi, että teitittelyn merkitys riippuu monesta eri asiasta. Kolme vastaajista ei ikinä siirtyisi sinuttelemaan sellaista henkilöä, jota on ensiksi teitittelyt. Gustafssonin (2014) mukaan tähän kuitenkin vaikuttaa myös esimerkiksi ikä, vanhempia ihmisiä ei sinutella koskaan. Kulttuurin merkityksen ja henkilön aseman nähdään myös vaikuttavan siihen, miten toista osapuolta kutsutaan kertoo Loera Martinez (2014.)

I think it depends on the culture as well. In Mexico I think if it's from your age you are used to directly refer to "Tu" like not from Usted. Or probably with the titles it has a range or higher than yours you use "Usted" instead of "Tu". (Loera Martinez 2014.)

Teitittelyn merkitys riippuukin paljon toisesta osapuolesta. Sonntag (2014) mainitsee, että toisinaan jo muutaman palaverin jälkeen toinen osapuoli ilmoittaa, ettei teitittely ole tarpeellista. Vastauksista ilmenee hyvin siis se, että iällä ja tilanteella on suuri merkitys siihen, millainen puhuttelu on missäkin tilanteessa sopivaa. Kysymykseen ei ole yksiselitteistä vastausta, vaan sopiva tapa puhutella toista riippuu monen asian summasta.

It depends a lot of the situation you have to evaluate whether the person with whom you are talking feels comfortable with Usted or Tu or whatever is better for that situation. (Dominguez 2014.)

Haastateltavilta kysyttiin seuraavaksi meksikolaisten arvojen vaikuttamisesta yrityskulttuuriin. Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että meksikolaisilla arvoilla on merkitys niin jokapäiväisessä elämässä, kuin yritysmaailmassakin.

I would say that, as I do say in my classes about business culture, Latin people they tend to do or close business with people and not company. So we like to know each other so small talk is important, dinner and lunch is important. (Milagres Korhonen 2014.)

Meksikossa on tärkeää siis huomioida kauppakumppanin lisäksi hänen taustansa, sillä sen avulla pystytään luomaan syvempi kontakti toiseen osapuoleen. Kaupanteossa henkilö itse näyttää tärkeää osaa ja toisinaan heidän taustoistaan otetaan selvää etukäteen:

In fact in some companies like specially finance, sorry the banking sector they have developed some sort of like a portals where they get all the personal information, like really personal information about their VIP customers and when I talk VIP customers I'm talking like a..we are talking big shots I mean like big clients. For example in these portals they get to know how many kids for example these very important client have, where do they like to summer, do they play any sports meaning their kids, so whenever they get to meet with these clients they can ask like "Hey how are your kids doing are they still playing American football". (Rodriguez Ponce 2014.)

Tom Sonntag (2014) näkee tilanteessa myös alueellisia eroja. Sonntagin mukaan esimerkiksi Pohjois-Meksikossa kaupantekoon suhtaudutaan vakavammin sillä investoinnit nähdään konkreettisena hyötynä yritykselle, kun taas etelässä mentaliteetti on sellainen, että uudet investoinnit koetaan ylimääräisinä kuluina.

Kulttuuri koetaan siis sidonnaisena osana koko yritysmaailmaa ja siksi se onkin tärkeää pitää mielessä.

Well I think that our values are the ones that had dictated the evolution of business culture through time and so they are a great influence because we act according to them so I think they are very related to the way we conduct business. (Dominguez 2014.)

Vastauksissa painottuu toisen ihmisen tunteminen. Vaikka kokonaisvaltaisesti ei voida yleistää kaikkien yritysten toimintamalleja, on vastapuoleen tutustuminen tärkeä osa kaupantekoprosessia.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin päätöksenteon nopeutta prosessina. Viisi vastaajista oli sitä mieltä, että päätöksenteon pitkäkestoisuuteen on erilaisia syitä, jotka hidastavat prosessia. Rodriguez Poncen (2014) mukaan yksi tällainen syy on esimerkiksi vallan jakautuminen yrityksessä. Suuremmat päätökset tehdään ylempänä ja tämän takia vastauksen saaminen saattaa kestää.

Meksiko on maana esimerkiksi Suomeen verrattuna erittäin suuri. Tämä voi omalta osaltaan hidastaa myös päätöksentekoa.

I think this may vary but in many senses we have so many options in Mexico that many times we take our time in contacting different suppliers for better deals and things of that sort. (Gustafsson 2014.)

Sonntag (2014) näki myös asiaan vaikuttavan alueelliset erot, kuten kaupanteossa yleensäkin Meksikossa, myös päätöksenteossa on havaittavissa se, että ne tapahtuvat nopeammin kun ollaan tekemisissä Pohjois-meksikolaisten kanssa. Rodriguez Ponce (2014) lisää myös, että kaikki ylemmät toimihenkilöt eivät välttämättä luota alaistensa kykyyn hoitaa tiettyjä asioita, joten he voivat joutua odottamaan allekirjoitusta managerilta pitkänkin aikaa, joka taas omalta osaltaan hidastaa prosessia.

Suomalaisen yrityksen kannalta tämä voi olla hyvä seikka ottaa huomioon, sillä vastausten perusteella päätösprosessit ovat usein melko hitaita ja tämä saattaa venyttää kaupantekoa. Suomalaisen yrityksen on siis hyvä varautua mahdollisiin viivästyksiin.

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin ajanhallinnasta ja täsmällisyydestä ja kuinka se näkyy meksikolaisessa kulttuurissa. Haastateltavista henkilöistä kaikki olivat sitä mieltä, että aikakäsitys meksikolaisessa kulttuurissa on huomattavasti löyhempi kuin esimerkiksi muualla maailmassa. Meksikolaisessa kulttuurissa ei ole mitenkään erikoista se, että tapaamiseen saavutaan jopa 15 minuuttia myöhässä.

Unfortunately here most people do not respect a lot punctuality, most people tend to arrive late to meetings and this generates a lot problems because then the schedule of everyone gets affected and t late in the office and everything becomes chaotic. I think most people should work on time management skills and learn that we do need to respect schedules because many people are involved and everyone has different activities that could get affected. (Dominguez 2014.)

Sonntag (2014) lisää myös, että myöhästymiseen saattaa vaikuttaa tavan lisäksi myös muut seikat ja tapana on, että toinen osapuoli niistä kuitenkin ilmoittaa:

...jos se sitte menee puoleen tuntiin tai enemmän niin sitten yleensä he soittavat että nyt tuli tätä ja tota "olen liikenteessä kiinni" tai jotain "kyllä olen tulossa mutta kestää vähän" se on kyllä ihan normaalia. (Sonntag 2014).

Suomalaisesta näkökulmasta tarkasteltuna sovituisista ajoista lipsuminen saattaa tuntua oudolta, mutta Gustafsson (2014) sanoo, ettei kyse ole niinkään myöhästymisestä, vaan jos yleisen aikakäsityksen mukaan normaali sosiaalinen tapaaminen sovitaan esimerkiksi kahdeksaksi, saapuvat kaikki paikalle yleensä puolen-tunnin viiveellä.

Suomalaiset ovat usein tottuneet täsmällisiin aikatauluihin ja tarkastellessa vastauksia käykin ilmi, että aikakäsitysten eroavaisuus on sellainen seikka, mikä tulee ottaa huomioon toimiessa Meksikossa.

Tapaamisiin liittyen seuraavaksi haastateltavia pyydettiin kuvailemaan tyypillinen liiketapaaminen tai neuvottelu meksikolaisten kanssa. Kaksi haastateltavista kertoi, että tapaaminen voidaan järjestää esimerkiksi ravintolassa, jolloin pystytään tutustumaan toiseen osapuoleen.

...well a typical meeting/negotiation could be outside of the office at a nice restaurant either a lunch or dinner with all the people involved in the negotiation. I think we do have a relax way of doing negotiations most of the time. Most people that are involved in the negotiation use this form but of course there are other that just do it in the office with more formal way with presentations and everything more formal. (Dominguez 2014.)

Sonntag (2014) antaa esimerkin asiakaskäynnistä, jolloin molemmat osapuolet tutustuvat toisiinsa ja esittelevät omaa yritystään ja minkälaisia tuotteita heillä on tarjolla. Tämän jälkeen mahdollisissa kaupoissa päästään eteenpäin toisen ja kolmannen kokouksen myötä:

...ja sit tietysti toinen tapaaminen on sitten eri ihmisen kanssa voi olla nää niinku pikkupomot, voi olla laatu mukana, IT-ihmiset tulevat mukaan ja ja ehkä jo kolmas ni sitten on päättäjät ja vähän isommat pomot mukana. (Sonntag 2014.)

Rodriguez Ponce (2014) mainitsi myös tietynlaisen aggressiivisuuden tärkeyden neuvottelutilanteessa ja kyvyn vaikuttaa itsevarmalta toisen osapuolen silmissä:

However in a more important meeting yes, it is expected and you are expected to be very active somewhat aggressive you know you need to let know people..usually at business meetings things can heat up and even though we don't necessarily have a confrontational style, there might be some..you need to let's say to let people know that you know what you are talking about in a way. I would say overall as well to show confidence, it is very important. (Rodriguez Ponce 2014.)

Kokonaisuudessaan kyky keskustella on siis tärkeä neuvottelutilanteessa ja Milagres Korhonen (2014) lisääkin, että vielä siinä vaiheessa kun itse varsinainen kokous on loppu, osapuolet saattavat vielä harjoittaa small talkia. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 4) on koottu yhteen niitä asioita, joista tyypillisessä liiketapaamisessa esiintyy.



KUVIO 4. Liiketapaamisen sisältö

Seuraavassa kysymyksessä haastateltavia pyydettiin kuvailemaan molempien sukupuolen roolia meksikolaisessa liikekulttuurissa. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että liike-elämässä näkyy selvä jakauma naisten ja miesten välillä. Naisia on liike-elämässä myös korkeissa viroissa mutta viimeisen sanan kaupanteossa antaa yleensä mies. Kaksi vastaajista mainitsi myös sen, että nainen on yleensä se, joka jää kotiin hoitamaan lapsia.

Well most of the time men are the ones in higher positions, most of our leaders are men and they are the ones in charge of making important decisions. In the other side women are mostly in more operational positions in the ones they do not have a lot of responsibilities or they have more flexibility to be able to fulfill their professional role and personal role. I think we are still in the stage in which men are the ones that control most things and women are more focus on taking care of children and not spending a lot of time in developing their professional career. (Dominguez 2014.)

Meksikolaisessa kulttuurissa on siis havaittavissa tietynlainen miesvaltaisuus varsinkin korkeimmissa johtotehtävissä, joka tietyllä tapaa vaikeuttaa liike-elämässä toimivien naisten asemaa. Rodriguez Ponce (2014) antaa esimerkin tilanteesta, jossa miespuoliset työntekijät sopivat työajan ulkopuolella tapahtuvista aktivitee-

teista. Nämä ovat usein sellaisia, johon naispuolisen työntekijän voi olla vaikea päästä mukaan ja hän jää näin ollen ulkopuoliseksi:

...they meet up for playing golf, playing soccer, going to sports bars, maybe as bad as it sounds but also going to strip clubs which happens, it is common, so you as a business woman or as a vice president might not necessarily want to join going to strip club with your colleagues. Women are most of the times segregated specially when they are in a higher position yes. (Rodriguez Ponce 2014.)

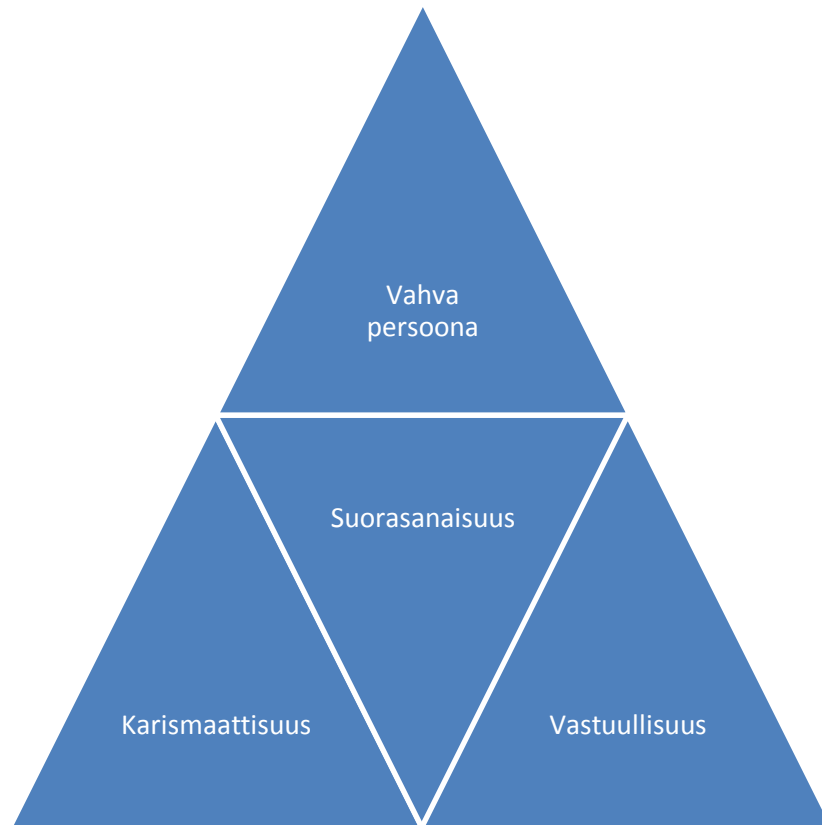
Haastateltavilta kysyttiin seuraavaksi, millaisia ominaisuuksia meksikolaiset arvostavat johtajassa. Gustafsson (2014) myös mainitsi, että suorasanaisuus on ominaisuus jota johtajassa arvostetaan. Neljä vastaajista mainitsivat myös vahvan persoonan tai karismaattisuuden olevan tärkeä osa hyvää johtajaa.

No vähän samalla tavalla kun muuallakin, että johtaja on yleensä aika semmonen ulospäin suuntautuva mies tai ihminen, mies yleensä. Pystyy puhumaan ja luottavainen ja myös tekemään niinku hyviä päätöksiä ja myös semmosia niin sanottuja win-win eli molemmat puolet tuntevat että tää on oikea päätös. (Sonntag 2014.)

Sen lisäksi, että johtajassa arvostetaan päätöksentekokykyä, on kyky kantaa vastuuta alaisistaan tai tiimistään myös tärkeässä osassa.

...or that someone that can take responsibility of their acts of the team or the outcomes of the team instead of probably when there's a mistake, blaming somebody, so take the responsibility of the actions of your team is something that we look for in a leader. (Loera Martinez 2014.)

Seuraavassa kuviossa (KUVIO 5) on koottu yhteen hyvän johtajan ominaisuuksia.



KUVIO 5. Hyvän johtajan ominaisuudet

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin työpäivän pituuksista ja vastasivatko ne normaalia 8–16 välistä työaikaa, johon Suomessa on totuttu. Kaikki vastaajista kertoivat, että Meksikossa työpäivät ovat usein pidempiä kuin Suomessa vaikka esimerkiksi Gustafssonin (2014) mukaan paperilla näin ei olekaan. Meksikolaisessa kulttuurissa ylimääräisen ajan viettäminen työpaikalla nähdään myös positiivisena asiana ja haluna panostaa omaan työpaikkaan.

By law we should work 8 hours but most people stay longer, sometimes you are expected to let's say quote and quote give a little more and to show your commitment or your loyalty towards the company and by staying I don't know couple of hours more and I guess overall to gain some respect from your superiors and to show that you are a hard working person. It's not necessarily this is of course not written down anywhere this is part of you showing your commitment and your loyalty towards your company. (Rodriguez Ponce 2014.)

Kaikki työpaikalla vietetty aika ei kuitenkaan ole suomalaisille tututtuun tapaan niin sanottua tehokasta työaikaa, vaan työpäivän aikana saatetaan hoitaa omia asioita

ja pitää jopa kahden tunnin mittainen työaika. Loera Martinez (2014) mainitseekin esimerkin, jos henkilö lähtee työpaikalta kello 16, ei se ole osoitus tehokkuudesta vaan siitä että henkilö ei työskentele.

Tässä osiossa kävi ilmi monia asioita, jotka eivät välttämättä vastaa niitä käsityksiä, joita suomalaisessa työkuulttuurissa pidetään ehkä itsestäänselvyytenä. Suomessa totutut käytännöt eivät välttämättä ole suoraan verrannollisia niihin toimintamalleihin, joita Meksikossa käytetään.

7.4 Liikelounaat ja tapaamiset

Seuraavassa osiossa käsitellään liikelounaita, tapaamisia ja niihin liittyviä asioita. Tämä osio käsittää kokonaisuudessaan 5 kysymystä, joiden avulla pyritään avaamaan sellaisia seikkoja, joita liikelounailla on hyvä ottaa huomioon vieraassa kulttuurissa. Ensiksi haastateltavilta kysyttiin millaisissa paikoissa tapaamiset yleensä järjestetään ja millainen pukeutuminen on sopivaa. Neljä vastaajista mainitsi ravintolan olevan yleinen tapaamispaikka. Milagres Korhonen (2014) lisäsi myös, että mahdollisimman kalliin paikan valitseminen vaatteiden lisäksi viestii myös korkeasta statuksesta.

Sopivan paikan valitseminen ei yksistään riitä, vaan oikean tunnelman luominen keskustelun avulla on myös tärkeä osa liikelounaita ja tapaamisia:

...small talk is expected, you should never go straight to the point meaning try always to warm up the conversation yes or well like never rush conversations, you can always slow drive the conversation to whatever the matter or issue that you wanted to discuss but never rush it. And I think over all yes, business lunch is the best time to seal the deal, to get to know your clients, your boss, your co-workers.
(Rodriguez Ponce 2014.)

Tapaaminen voidaan järjestää myös liiketoimintaa harjoittavan yrityksen toimistolla ensimmäisten asiakaskäyntien jälkeen Sonntag (2014) kuvailee. Toimintatavassa on kuitenkin eroja tilanteesta ja yrityksestä riippuen:

...sit ehkä myöhemmin sä oot toisen ihmisen kanssa niin sit sä oot ehkä konttorissa niin sit on ihan semmonen business casual, sit vielä jos meette niinku pomojen kanssa niin sitte on kyllä kravatti..se riippuu vähän. (Sonntag 2014.)

Eri yritykset suosivat erilaisia toimintatapoja mutta vastauksista käy hyvin ilmi se, että sosiaalisuus näyttelee tärkeää osaa toiseen osapuoleen tutustuessa, eikä sitä tule unohtaa.

Seuraava kysymys koski keskusteluja. Haastateltavilta kysyttiin, mitä olivat hyviä puheenaiheita ja mitä taas olisi syytä välttää. Vastauksissa tuli esille eroavaisuuksia, sillä kaksi vastaajista piti urheilua ja ruokaa hyvänä puheenaiheena, kun taas kaksi muuta vastaajaa eivät pitäneet urheilua hyvänä keskustelunaiheena.

Good topics well if you are talking to guys sports is always a good topic, sports food, travelling, restaurants, people love talking about food, Mexicans we can talk about food for hours. (Rodriguez Ponce 2014.)

Kolme vastaajista toi myös esille perhesuhteista keskustelun. Loera Martinez (2014) mainitsee, että vastapuolelta voi kysyä lapsista tai avioliitosta. Tästä poiketen kuitenkin Sonntag (2014) kommentoi, että toisen osapuolen henkilökohtaisia asioita ei ole kenties sopiva alkaa tiedustelemaan:

...mitä pitää välttää on niinku uskontoa tai avioliitosta tai politiikka tai palkka tai firman etuja tai tällaista. Sillä tavalla ei tarvi olla henkilökohtainen. (Sonntag 2014.)

Meksikolaisessa kulttuurissa uskonto näyttelee tärkeää osaa ihmisten arjessa. Kolme vastaajista yhtyykin Sonntagin (2014) mielipiteeseen pitäen uskontoa huonona keskustelunaiheena. Milagres Korhonen (2014) mainitsee myös samoin kahden muun vastaajan kanssa Sonntagin (2014) lisäksi politiikan huonona aiheena.

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, miten meksikolaiset hoitavat liikesuhteita kauppakumppaniin. Kysymykseen tuli hyvin monenlaisia vastauksia, riippuen minikäläisessä tausta kyseisellä vastaajalla oli.

...we do tend to have very long conversations and we don't like to rush into business, so always take your time to let's say if they are discuss

ing, if they start talking about sports, really get into the topic and find a way to drive the conversation do the deal or whatever you want to seal but I would say we do handle business relations in a friendly manner with time, time is important, I mean take the time to build trust, this is very important building trust. I think overall with Mexicans, if the trust is not there you know really you might you know it takes more than a really good product for client to go for you or a company to go for you for your product. (Rodriguez Ponce 2014.)

Liiketoimintaa harjoittaessa on myös tärkeää pitää yhteyttä kauppakumppaniin myöhemmässäkin vaiheessa, sillä se saattaa mahdollistaa yhteistyön myös tulevaisuudessa, mainitsee Gustafsson (2014):

One tries to keep contact with clients even when there is no more business to be done in the hope of them returning with any future deals. This might mean an occasional phone call or email or a small detail like sending them a calendar with your company's logo every year. (Gustafsson 2014.)

Vastaaajista kaksi kertoi toisen osapuolen tuntemisen olevan tärkeä osa kaupante-koa. Meksikolaiset haluavat tuntea henkilön, jonka kanssa he tekevät kauppaa, joten suhteista kiinni pitäminen on tärkeä asia liike-elämässä menestymisen puolesta. Tämän lisäksi Sonntag (2014) tiivistää:

No se on vähän vaikea sanoa kuinka niitä ylläpidetään, se on tärkeä että niitä on, eli suhteita pitää olla ja niitten avulla tulee kauppoja (Sonntag 2014.)

Seuraava kysymys käsitteli liikelahjoja. Haastateltavilta kysyttiin onko liikelahjojen antaminen tavallista ja minkälaiset ja minkähintaiset lahjat ovat sopia ja mitä tulisi taas välttää. Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että lahjojen antaminen jossain määrin on osa liike-elämää. Tämä kuitenkin riippuu monesta eri asiasta.

Yes it is very common to see people giving gifts specially suppliers of companies but everyday it's more common to see that companies are establishing rules and policies to prohibit this with the intention of eliminating corruption. (Dominguez 2014.)

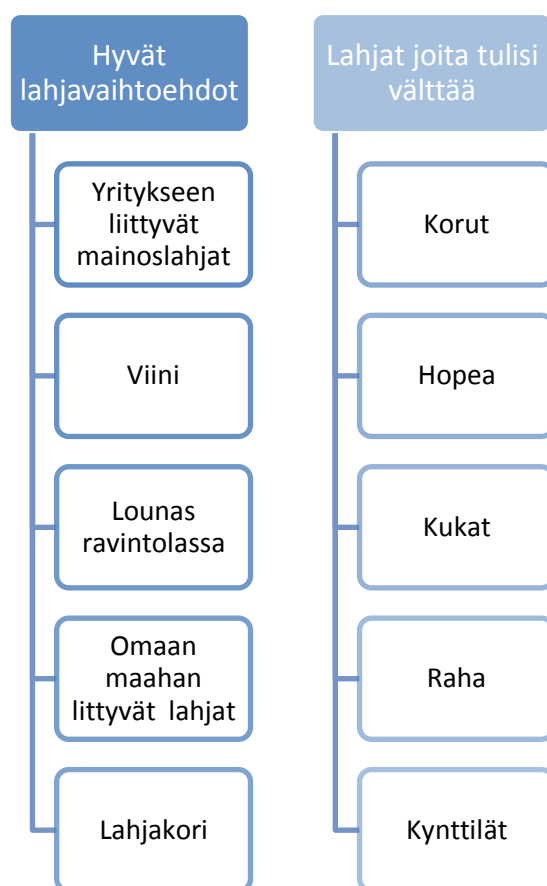
Eri yrityksillä on omat käytäntönsä millaisia lahjoja yleensä annetaan vierailujen yhteydessä.

I guess if you are coming from abroad as an example if you as a Finn would go to Mexico to meet with some clients or to go to a company, yes gift giving is common. So probably bring something that will better represent your country but try to keep it expensive, as an example let's say no Marimekko napkins try to keep it as fancy as possible. (Rodriguez Ponce 2014.)

Mahdollisten lahjojen hinnasta ei ole mitään kokonaisvaltaista sääntöä, vaan yritykset toimivat monesti omien malliensa mukaisesti. Loera Martinez (2014) kuitenkin kertoo oman työpaikkansa käytännöstä seuraavanlaisesti:

Well ok, in my company we have like a limit of what is the price range of what can be accepted for gifts which is 100 dollars. I think that something that can be well seen is to I don't know go to a restaurant or pay with the check. (Loera Martinez 2014.)

Sonntag (2014) kertoo myös suomalaisen yrityksen näkökulmasta, että sopiva lahja voi olla esimerkiksi kynä tai muu noin 10 dollarin hintainen lahja. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 5) on eritelty tarkemmin, millaiset lahjat ovat haastateltavien mukaan hyviä, ja mitä taas tulisi mahdollisesti välttää.



KUVIO 6. Yrityslahjat

Kuten KUVIOSTA 6 voidaan havaita, on lahjojen antamisessa havaittavassa tietynlaiset säännöt. Kokonaisuudessaan lahjojen antaminen on yleinen käytäntö ja normaalissa yritysympäristössä lahjojen arvo pyritään pitämään mahdollisimman kohtuullisena. Joillakin yrityksillä on myös käytössään budjetti, joka selventää käytäntöä lahjojen suhteen.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin liikeneuvotteluiden ja liikelounaiden merkityksestä liike-elämässä. Kuudesta haastateltavasta viisi toi esille sen, että neuvotteluilla vaikutetaan yrityksen toimintaan.

Yes because they are the ones that give the company the opportunity of growth and development. I think in the future we will move to something more formal maybe held at the office or through video conferences to make it faster and cheaper but they are very important to have, the business meetings. (Dominguez 2014.)

Rodriguez Ponce (2014) tuo esille myös sen, että työpaikan sisäisillä keskusteluilla on merkitystä myös yksittäisille työntekijöille, sillä se saattaa mahdollistaa urakehityksen jatkossa, joten yksilötasolla on syytä käyttää kaikki mahdollisuudet päästä syvemmälle yrityksen toimintaan:

I think something very important to remember here is that most of the important decision might happen outside the meeting rooms so once again the relevance of always saying yes to you know dinner or grabbing a beer or having a coffee is...or maybe even for example when you are in the halls in your office if maybe your boss stops you and he wants to talk to you, you know take the time like you know don't because I know Finns are very much into "I don't want to take from your time" or " I don't want to interrupt you" you know forget about that. If your boss is there and he is willing to talk, go for it, this is the time for you to establish a good relationship and for you to get some good hints on to once again climb up the ladder. (Rodriguez Ponce 2014.)

Suomalaisesta näkökulmasta katsottuna Sonntag (2014) ei näe liikelounaita niinkään tärkeänä osa-alueena. Sonntag mainitsee, että jos kyseessä on valtion omistuksessa olevat yritys, siellä työskentelevän insinöörin kanssa saatetaan kuitenkin

käydä liikelounaalla. Kuten Milagres Korhonen (2014) tiivistää, liikelounas voi olla osa sitä kokonaisuutta, mistä liiketapaaminen koostuu:

I would think that the business meeting would be the closing of the deal but the big role is before it, all the dinner and lunches and the phone calls and the relationship building that plays a big role. And then they make the decision and then there is a meeting for closing the deal or not. (Milagres Korhonen 2014.)

7.5 Yrityskulttuurin tulevaisuus

Viimeinen kysymys käsitteli tulevaisuuden näkymiä. Haastateltavilta kysyttiin, miten he näkivät meksikolaisen liiketapakulttuurin kehittyvän tulevaisuudessa ja kehittyvätkö toimintamallit eurooppalaisempaan suuntaan jatkossa. Haastateltavista viisi oli sitä mieltä, että liiketapakulttuuri tulee muuttumaan erilaiseen suuntaan lähitulevaisuudessa.

Definitely, I would say that overall the business communication overall is becoming highly standardized so I would see yes business style in Mexico it will definitely change however I think certain values and customs will still remain in Mexico specially dealing with dealing with like other Mexican clients and Mexican counterparts... (Rodriguez Ponce 2014.)

Vaikka liiketapakulttuuriin nähdään jatkossa tulevan muutoksia, eivät ne kaikkien vastaajien mukaan kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että suuntana olisi eurooppalainen malli. Sonntag (2014) näkee, että mahdollisten muutosten myötä kehitys on enemmänkin Pohjois-Amerikan suuntaan. Dominguez (2014) näkee samoin myös Amerikan mahdollisen vaikutuksen tulevaisuuden yrityskulttuurissa:

Well i don't know if it's going to change into a more European style, but i think we will adopt others cultures practices because we do live in a globalized world so we need to adapt to other cultures to make our business competitive in a global environment. but I don't know if it's going to be into a more European style or American style because we do have a lot of influence from the United States, and most of our business relations are with them... (Dominguez 2014.)

Nykypäivänä nuorten on myös mahdollista vaihto-opiskelun kautta päästä ulkomaille opiskelemaan omaa alaansa. Gustafsson (2014) mainitseekin tämän varmasti vaikuttavan tulevaisuudessa siihen, miten he harjoittavat liiketoimintaa. Loeira Martinez (2014) tuo kuitenkin esiin sen, että tietyt asiat Meksikossa, kuten ajankäyttö eivät luultavasti muutu lähitulevaisuudessa, ellei meksikolaisessa liikekulttuurissa muuteta sitä, miten ajanhallintaa käsitellään.

8 KEHITYSIDEOITA YRITYKSELLE

Tämän luvun päämääränä on antaa kehitysideoita ja vinkkejä yrityksen toimiessa meksikolaisessa liiketapakulttuurissa. Ideat ja vinkit on koottu teorian ja tutkimuksen kautta saadun tietoperustan pohjalta. Tarkoituksena on siis antaa lukijalle tietynlainen pohja tai ohjenuora, jota voidaan hyödyntää uuteen kulttuuriin tutustuesssa. Luvussa pyritään tuomaan esille sekä arjen että liike-elämän tilanteisiin sopivia neuvoja.

8.1 Meksikolainen kulttuuri

Kuten teoriaosuudesta käy ilmi, on Meksiko erittäin monipuolinen ja kulttuuririkas maa. Maana Meksiko on huomattavasti Suomea suurempi ja tämä antaa ulkomaankauppaa suunnittelevalle tai siellä jo toimivalle yritykselle monia eri mahdollisuuksia. Maan talous on erittäin monipuolinen, mikä myös tarkoittaa sitä, että meksikolaisilla yrityksillä on monia eri tarpeita oman liike-elämänsä kehittämisen kannalta. Koska meksikolainen kulttuuri eroaa kuitenkin huomattavasti esimerkiksi suomalaisesta kulttuurista, on siellä toimivan yrityksen syytä pitää mielessä tiettyjä asioita.

Teorian ja käytännön tutkimuksen kautta selkeni, että meksikolaiset ovat erittäin sosiaalisia ihmisiä, joten puheliaisuudelle ja toisesta kiinnostumiselle annetaan suuri arvo. Liikekumppanista kannattaa olla kiinnostunut myös ihmisenä, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että toiseen osapuoleen kannattaa tutustua ja kysellä hänen taustoistaan ja perheestään. Sosiaalisissa tilanteissa kannattaa kuitenkin käyttää maalaisjärkeä, sillä yrityksiä on hyvin monenlaisia ja ensikosketuksen jälkeen toisesta osapuolesta pystyy varmasti aistimaan onko hän kiinnostunut jakamaan myös henkilökohtaisia asioita.

Meksikolaisille on tärkeä siis tuntea toinen ihminen ja hänen taustansa. Voidaan siis sanoa, että meksikolaiset tekevät kauppaa henkilötasolla, jolloin luottamuksen muodostuminen on tärkeää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen olisi

syytä varata aikaa liiketoimintaan ja pyrkiä ottamaan läheinen kontakti toiseen osapuoleen. Luottamuksen muodostumiseen voi mennä kauan aikaa, mutta kuten tutkimusosuudessa selvisi, pitkällä aikavälillä tämä on kannattavaa yrityksen näkökulmasta.

Kuten tutkimuksessa selvisi, on Meksiko maana vielä erittäin maskuliininen, joka käytännössä tarkoittaa sitä, ettei naisia nähdä kovin usein johtoasemassa. Tämä kannattaa ottaa huomioon silloin, jos yritys on lähtemässä Meksikoon ja mukana on paljon naistyöntekijöitä. Matkan aikana ja varsinkin vapaa-ajalla voi tulla eteen sellaisia tilanteita, jolloin naistyöntekijät voivat tuntea olonsa ulkopuolisiksi. Kuitenkin kuten tutkimuksessa ilmeni, meksikolaisissa yrityksissä työskentelee myös naisia, joten liikemaailma ei ole täysin miesvaltainen. Samaan alueeseen liittyy myös hierarkia. Tutkimuksessa tuli selkeästi esiin se, että meksikolaisille tittelit ovat tärkeä asia. Tämä olisi syytä ottaa huomioon puhuteltaessa toista osapuolta ja muutenkin liiketoiminnassa. Ongelmilta vältytään ehkä parhaiten siten, että vastapuolet toimivat samanlaisissa työtehtävissä.

8.2 Aikakäsitteet ja työelämä

Yrityksen siirtyessä toimimaan Meksikossa, on sen syytä ottaa huomioon eroava aikakäsite. Tämä tuli esiin niin teoriaosuudessa kuin itse tutkimuksessa. Meksikolaisessa kulttuurissa ei noudateta kellonaikoja yhtä orjallisesti kuin esimerkiksi Suomessa ja tämän takia itse matkaan ja neuvotteluihin on syytä varata aikaa. Beamexille voisi olla hyödyllistä perehtyä ennakkoon yritykseen ja mahdollisesti ottaa selville millainen yrityskulttuuri kyseisessä yrityksessä on. Kuten tutkimusosuudessa mainittiin, tähän vaikuttaa myös alueelliset erot, joten tämä riippuu täysin siitä, missä päin Meksikoa kyseinen yritys sijaitsee.

Aikakäsitteisiin vaikuttaa omalta osaltaan myös liikenne. Meksikoon menevän yrityksen on syytä ottaa huomioon pitkät välimatkat ja esimerkiksi ruuhkat. Liikenne Meksikossa ei toimi yhtä hyvin kuin esimerkiksi Suomessa ja viivästyksset kuuluvat ihmisten arkeen. Kiirehtimisen välttäminen on siis avainasemassa.

Meksikolaiset viettävät suurimman osan päivästäan työpaikoilla ja työpaikkaan sitoutumista arvostetaan. Vaikka työpäivät saattavat venyä pitkiksi, eivät ne välttämättä aina ole niin tehokkaita ja tämä onkin hyvä ottaa huomioon toimiessa Meksikossa. Yritysten lounastunnit saattavat venyä pitkälle iltapäivään, joka saattaa hidastaa päätösten tekoa. Tämä seikka yhdistettynä hierarkian aiheuttamiin viivästyksiin saattaa tuntua turhalta pitkittämiseltä, mutta tämä on osa meksikolaista kulttuuria, joten yrityksen kannattaa siihen ennakolta varautua. Kokonaisuudessaan Meksiko on kuitenkin moderni maa, jossa harjoitetaan paljon liiketoimintaa ulkomaisten yritysten kanssa. Seuraavassa kuviossa (KUVIO 7) on koottu yhteen muutamia keskeisiä asioita meksikolaisesta kulttuurista.



KUVIO 7. Meksikolaisen kulttuurin ominaisuuksia

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Meksikon liiketapakulttuuria ja niitä asioita, jotka vaikuttavat liiketoiminnan harjoittamiseen suomalaisesta näkökulmasta katsottuna. Tutkimusongelmana työssä oli selvittää millainen on meksikolainen liiketapakulttuuri ja millaisia seikkoja yrityksen on syytä ottaa huomioon lähtiessään harjoittamaan toimintaa Meksikossa tai jo siellä ollessa. Kyseisiin asioihin pyrittiin saamaan vastauksia alan kirjallisuuden perusteella ja myöhemmin suoritetun tutkimuksen avulla.

Teoriatietoa meksikolaisesta kulttuurista löytyi melko paljon ja tähän työhön pyrittiin ottamaan mukaan sellaiset seikat, jotka olisivat yritysten kannalta hyödyllisimpiä. Teoriaosuudessa käsiteltiin paljon sellaisia seikkoja, joita ei välttämättä tule heti ajateltua, vaikkakin ne ovat positiivisen kontaktin luomisen kannalta erittäin tärkeitä. Teoriaosuudessa pyrittiin myös avaamaan sellaisia asioita, jotka suomalaisen näkökulmasta saattavat vaikuttaa oudoilta ja jopa tarpeettomilta, vaikka niillä on tosiasiasa suuri merkitys meksikolaisille. Mielestäni onnistuin hyvin tässä tehtävässä ja sain avattua sellaisia seikkoja, jotka itse koin tärkeäksi Beamexin kannalta.

Opinnäytetyössä käytetty tutkimus oli luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen. Valittu tutkimustapa oli mielestäni paras vaihtoehto, sillä sen avulla pystyttiin avaamaan opinnäytetyölle keskeisiä asioita. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä oli henkilökohtaiset haastattelut. Haastateltavana oli kuusi henkilöä, joiden avulla sain mielestäni kattavan kuvan niistä asioista, joita Meksikossa toimiva henkilö kohtaa. Haastateltavat antoivat paljon tietoa, josta sain mielestäni koottua kattavan kokonaisuuden.

Kehitysideoissa pyrin tiiviisti kokoamaan yhteen sellaiset seikat, joita yrityksen on hyvä ottaa huomioon ja mielestäni siitä käy hyvin ilmi sellaiset pääkohdat, joita yrityksen ei tulisi unohtaa.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Beamex Oy Ab ja työn tarkoituksena oli luoda eräänlainen paketti, jota yritys voisi pitää silmällä toimiessaan Meksikossa. Työ on kuitenkin laadultaan sellainen, että sitä voi muutkin yritykset tai yksityiset tahot käyttää ohjenuorana toimiessaan Meksikossa. Nyky maailmassa toisen kulttuurin tunteminen on tärkeä asia ja siksi koenkin, että tällaisesta kokonaisuudesta on hyötyä maassa toimijalle. Työssä pyrin mahdollisuuksien mukaan käyttämään uusinta lähdetietoa, vaikka kulttuurissa onkin usein sellaisia asioita, jotka eivät vuosien saatossa muutu.

Opinnäytetyön tekemiseen käytettiin kaiken kaikkiaan hieman alle vuosi. Opinnäytetyöhön tarvittavaa teoriaa alettiin kerätä vuoden 2013 alkutalvesta. Kasatun teorian pohjalta alettiin suunnitella tutkimusosiota kysymyksineen. Haastattelut suoritettiin kesällä ja syksyllä 2014, jonka jälkeen ne litteroitiin. Syksyllä 2014 teoria ja tutkimusosio kasattiin lopullisesti kirjalliseen muotoon yhdeksi kokonaisuudeksi. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittamisen aikana ei esiintynyt suurempia ongelmia, vaan se eteni askel askeleelta kohti valmista tuotosta.

Kokonaisuudessaan kulttuurin tutkiminen on erittäin laaja aihe ja tärkeintä onkin pystyä rajaamaan se jonkinlaiseksi kokonaisuudeksi, sillä se on ainoa keino välttää työn laajeneminen sellaiseksi, että sillä ei ole yhtä päämäärä. Aihe työn tekemiseen lähti kirjoittajan omasta kiinnostuksesta Meksikon kulttuuria kohtaan perhesuhteiden kautta. Aihe kokonaisuudessaan oli erittäin mielenkiintoinen ja siitä voitaisiin varmasti jatkossa tehdä laajempiakin tutkimuksia globalisoitumisen edessä ja välimatkojen lyhentyessä. Kulttuuri on aiheena sellainen, että se koskettaa meitä kaikkia ja siksi sen tunteminen onkin erityisen tärkeää, sillä kulttuurin avulla luodaan yhteiskuuluvuus riippumatta henkilön taustasta.

LÄHTEET

- Beamex. 2014. Beamex lyhyesti. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.beamex.com/fi/Beamex/Beamex-lyhyesti>. Luettu: 5.2.2014.
- Calendariolaboral. 2014 Calendario Laboral Mexico 2014. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://calendariolaboral.com.mx/semana-santa-2014.htm>. Luettu: 13.4.2014
- Dnvba. 2014. Sertifiointi. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.dnvba.com/fi/Sertifiointi/Hallinta-ja-johtamisjarjestelmat/Laatu/Pages/ISO-9001.aspx>. Luettu 2.2.2014.
- Dominguez, B. 2014. Raha-asioiden hoitajan haastattelu 8.9.2014. Skype.
- Ediplomat. 2013. Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.ediplomat.com/np/cultural_etiquette/ce_mx.htm. Luettu: 10.3.2014.
- Finlandia. 2014. Maatiedosto Meksiko. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlandia.org.mx/Public/default.aspx?nodeid=41890&culture=fi-FI&contentlan=1&displayall=1>. Luettu: 9.3.2014.
- Foster, D. 2002. Global Etiquette Guide to Mexico and Latin America. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Giftypedia. 2013. Mexico Gift Giving Customs. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.giftypedia.com/Mexico_Gift_Giving_Customs. Luettu: 2.3.2014.
- Geo Mexico. 2014a. Income inequality before and after tax. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://geo-mexico.com/?p=11600>. Luettu: 23.7.2014.
- Geo Mexico. 2014b. Inequality in wealth in Mexico: the GINI index. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://geo-mexico.com/?p=3624>. Luettu: 23.7.2014.
- Gustafsson, P. 2014. Junior testaajan haastattelu 24.8.2014. Pietarsaari.
- Hofstede, G. 2009. Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.geert-hofstede.com/mexico.html>. Luettu: 9.2.2014.
- Infoplease. 2005. Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.infoplease.com/country/mexico.html> Luettu: 10.3.2014.
- Iorworld. 2014. Cultural Insights: Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.iorworld.com/mexico-pages-492.php>. Luettu: 22.7.2014.
- Iso. 2014. Iso. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=39883. Luettu: 2.2.2014.

Nicol, J. & Taylor, S. 2012. Mexico Business Etiquette, Culture, & Manners. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.cyborlink.com/besite/mexico.htm>. Luettu: 20.10.2013.

Justlanded. 2003. Working conditions: Working hours, holidays and salaries in Mexico 2013. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.justlanded.com/english/Mexico/Mexico-Guide/Jobs/Working-conditions>. Luettu: 10.2.2014.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kepa.2014. MAI-sopimus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kepa.fi/julkaisut/julkaisusarjat/6633>. Luettu: 21.7.2014.

Lehtipuu, U. 2010. Kulttuuriälykäs bisnesviestijä Aasiassa ja Amerikassa. Helsinki: WSOYpro Oy.

Loera Martinez, L. 2014. Analyytikon haastattelu 14.9.2014. Skype.

Kwintessential. 2010. Mexico - Language, Culture, Customs and Etiquette. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kwintessential.co.uk/resources/global-etiquette/mexico-country-profile.html>. Luettu: 10.2.2014.

Merriam-Webster. 2014. Small talk. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/small%20talk>. Luettu 10.4.2014.

Mexconnect. 2006. Mexico's labor market and laws. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mexconnect.com/articles/196-mexico-s-labor-market-and-laws>. Luettu: 8.2.2014.

Mexconnect.2010. Female quality of life in Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.mexconnect.com/articles/3577-female-quality-of-life-in-mexico>. Luettu: 23.7.2014.

Milagres Korhonen, B. 2014. Opettajan haastattelu 12.9.2014. Skype.

Mtsac. 2008. Negotiating International Business - Mexico. Www-dokumentti. Saatavissa: http://instruction2.mtsac.edu/rjagodka/BUSM_51_Project/Negotiating/Mexico.pdf. Luettu: 24.7.2014.

Noruega. 2013. Introduction to the Mexican market and business culture. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.noruega.org.mx/Norsk/Business-i-Mexico/Making-business-in-Mexico/#.U8-9grHzn8k>. Luettu: 23.7.2014.

Sonntag, T. 2014. Aluemyyntipäällikön haastattelu 16.8.2014. Beamex Oy Ab. Pietarsaari.

Suomi Sanakirja. 2013. Kulttuuri. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.suomisanakirja.fi/kulttuuri>. Luettu: 21.7.2014.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E & Saari, S. 1996 Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-3.painos. Helsinki: Kirjayhtymä.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ulkoasiainministeriö. 2014. Maatiedosto Meksiko. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://formin.finland.fi/public/Print.aspx?contentid=0&nodeid=18008&culture=fi-FI&contentlan=1>. Luettu: 21.7.2014.

Mikluha, A. 1995. Lahjat ja liikelahjat eri maissa. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Mikluha, A. 1998. Kommunikointi eri maissa. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Rodriguez Ponce, D. 2014. Luennoitsijan haastattelu 4.9.2014. Skype.

The Free Dictionary. 2013. Culture. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.thefreedictionary.com/culture>. Luettu 7.2.2014.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Akkreditointi. Www-dokumentti. Saatavissa: https://www.tem.fi/kuluttajat_ja_markkinat/tekninen_turvallisuus/tekninen_harmonisointi_ja_vaatimustenmukaisuuden_arviointi/akkreditointi. Luettu: 21.7.2014.

World Business Culture. 2013. Mexican Dress Code. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.worldbusinessculture.com/Mexican-Business-Dress-Style.html>. Luettu: 23.7.2014.

Haastattelukysymykset

Taustakysymykset:

1. Mikä Teidän nimenne on?
2. Missä yrityksessä työskentelette?
3. Saako teidän tai yrityksen nimeä käyttää opinnäytetyössä?
4. Millaisissa työtehtävissä toimitte?
5. Kuinka kauan olette toimineet tehtävässä?
7. Kuinka kauan yritys on harjoittanut liiketoimintaa Meksikossa?
6. Millä tavoin olette tekemisissä meksikolaisten kanssa?
7. Oliko aluksi havaittavissa haasteita/millaisia?
8. Onko Teillä aiempaa kokemusta meksikolaisesta kulttuurista?

Meksikon liiketapakulttuuri:

9. Miten kommunikointi meksikolaisten kanssa eroaa suomalaisesta? Puhutteko espanjaa?
10. Tervehdittekö kauppakumppania kätelemällä?
11. Meksikolaisessa kulttuurissa titteleillä on suuri merkitys, näkyykö tämä liiketoiminnassa?
12. Miten meksikolaiset reagoivat yhteydenottoihin?
13. Milloin siirrytte teitittelystä sinutteluun?
14. Näkyvätkö meksikolaiset arvot ja kulttuurin vaikutus liike-elämässä? Miten?
15. Millaisia neuvottelukumppaneita meksikolaiset ovat?
16. Eroaako meksikolainen aikakäsitys suomalaisesta?

17. Oletteko olleet liikeneuvottelussa meksikolaisten kanssa? Voitteko kuvailla tapahtumaa?
18. Minkälainen on naisen asema meksikolaisessa liikekulttuurissa?
19. Minkälaista johtajaa meksikolaiset arvostavat?
20. Eroavatko meksikolaiset työajat suomalaisesta?

Liikelounaat:

21. Minkälaisissa paikoissa neuvottelut yleensä pidetään? Millainen pukeutuminen on sopivaa?
22. Mitkä ovat hyviä puheenaiheita? Mitä tulisi välttää?
23. Kuinka meksikolaiset hoitavat liikesuhteita kauppakumppaniin?
24. Onko liikelahjojen anto tapaamisissa yleistä? Mitä tulisi välttää? Minkähintainen lahja on sopiva?
25. Onko liikelounaalla/tapaamisilla suuri merkitys?

Tulevaisuus:

26. Miten näette meksikolaisen liiketapakulttuurin kehittyvän tulevaisuudessa? Muuttuuko se enemmän eurooppalaiseksi?