

Kulttuurien välinen viestintä Postitullin asiakaspalvelutilanteissa

Jaana Isomäki

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2009



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijät Jaana Isomäki</p>	
<p>Opinnäytetyön nimi Kulttuurien välinen viestintä Postitullin asiakaspalvelutilanteissa</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 51 + 5</p>
<p>Ohjaajat Anita Lehtinen-Toivola, Hanna Mikkonen</p>	
<p>Opinnäytetyössä tutkimusongelmana on miten maahanmuuttajataustaisen henkilön kanssa pystyy selviytymään kulttuurien välisestä asiakaspalvelutilanteesta ja miten vieras kulttuuri vaikuttaa asiakaspalvelutilanteissa. Kulttuurien välistä viestintää lähestytään Postitullin virkailijoiden näkökulmasta tutkimalla heidän työssään kohtaamia kriittisiä tilanteita. Ratkaisua haettiin perehtymällä kulttuurien välistä vuorovaikutusta käsittelevään kirjallisuuteen ja vertaamalla teoreettista tietoa kirjoittajan omiin kokemuksiin.</p> <p>Tutkimukseen osallistui 15 Postitullin virkailijaa. Tutkimuksessa käytettiin kahta aineistonkeruumenetelmää. Ensimmäinen kyselylomake lähetettiin virkailijoille postilla marraskuussa 2008. Kyselylomakkeella kartoitettiin vastaajien taustatietoja, kohtaamiskokemuksia asiakkaiden kanssa sekä koulutustarvetta. Koulutustarve kysymykset koskivat kulttuurisia käytäntöjä, vieraita uskontoja ja haastavan asiakkaan kohtaamista. Kyselyn toinen osa suoritettiin keväällä 2009. Aineiston keruu pohjaa 16 kriittiseen tilanteeseen, jotka virkailijat olivat raportoineet haasteellisiksi tai muuten herättäneet virkailijoissa hämmennystä. Aineisto analysoitiin laadullisin menetelmin.</p> <p>Tutkimuksessa raportoitujen kriittisten tilanteiden tarkoituksena oli antaa erilaisia selityksiä vaikeuksista ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa. Ongelmallisina virkailijat kokivat erityisesti kulttuurien väliset erot valtaetäisyydessä, sääntöjen noudattamisessa, sukupuoli-rooleissa ja tunteiden osoittamisessa. Kohtaamiskuvaukset koskivat niin positiivisia kuin negatiivisiakin ei-kielellisiä vuorovaikutustilanteita.</p> <p>Tässä tutkimuksessa todetut kriittiset tilanteet ovat seurausta puutteellisesta kulttuurien välisen viestinnän hallitsemisesta. Tulokset antavat yksityiskohtaista tietoa kulttuurisesta viestinnästä, joissa kriittisiä tilanteita voi ilmetä, reaktioista näihin tilanteisiin sekä tavoista, joilla kriittisiä tilanteita käsitellään. Yleinen tietämys kulttuurien välisestä viestinnästä voi edesauttaa virkailijoita tunnistamaan asiakastilanteista sellaisia piirteitä, joiden aiheuttamat väärinkäsitykset johtavat kriittisiin tilanteisiin. Näin ongelmallisiksi koetut tilanteet voidaan muuttaa oppimisprosessiksi kuinka toimia asiakaspalvelutilanteissa kun asiakkaana on ulkomaalaistaustainen henkilö. Tutkimusten tuloksia toivotaan voitavan käyttää hyväksi Eteläisen tullipiirin henkilöstön koulutuksen suunnittelussa.</p>	
<p>Asiasanat Kulttuuri, kriittiset tilanteet, viestintä</p>	

Business Administration

<p>Authors Jaana Isomäki</p>	
<p>The title of thesis Intercultural communication in Postcustoms customer service</p>	<p>Number of pages and appendices 51 + 5</p>
<p>Supervisors Anita Lehtinen-Toivola, Hanna Mikkonen</p>	
<p>The research problem in this study was how immigrants can be served in a daily intercultural customer service and how different culture effects to customer service. Intercultural communication is manipulated as Postcustom officers are being told and what kind of situations they meet. The reaserch was carried out by studying the literature avaiable on the subject of intercultural communication and by compareing learned knowledge into writers own experience.</p> <p>This study took part 15 Postcustoms officer. Two different data gathering method was used in this study. First questionnaire was sent by post to officers in November 2008. The questionniare concerned questions of the backgrounds of answerers, meeting experiences with customers and educations needs. Education need question concerned more procisely cultural habits, unfamiliar religions and challenging customer service. The second questionnaire was carried out in the spring 2009. Accomplished study is based on 16 critical incidents, that officers reported challenging or otherwise make confusion. The data were analysed by using qualitative method.</p> <p>In this study reported critical incidents intention was to give different aspects of problematic phenomena with foreign customers. The officers find most problematic phenomena with intercultural differences in power distance, obeying rules, gender roles and showing feelings. All meeting experiences concerned positive and negative nonverbal communication.</p> <p>All the critical incidents are consequences of limited knowlwdge of knowing intercultural communication. The results give culture specific information on the dimension of communication where critical incidents may appear, how they tend to react to these situations and the way how they get out of them. Increasing general knowledge of intercultural communication may help officers to recognize from customer service such figures that may leed into critical incidents. In this way problematic phenomena can be transformed into learning opportunities how to behave with foreign customers in intercultural communication. Hopefully the findings will be used planning education for the personnel in The Southern District.</p>	
<p>Key words Critical incident, culture, communication</p>	

Sisältö

1	Johdanto	1
2	Kulttuuri	4
2.1	Kulttuurin monimuotoisuus	7
2.1.1	Hofsteden kulttuurin ulottuvuudet	8
2.1.2	Kulttuurin kerrostumat	9
2.1.3	Kulttuurin seitsemän perusulottuvuutta	10
2.1.4	Korkean- ja matalan kontekstin kulttuurit	13
2.1.5	Suhtautuminen aikaan	14
2.1.6	Kulttuurijaottelu Lewisin mukaan	14
2.2	Kohteliaisuus ja kasvot	16
2.3	Koskettaminen	17
2.4	Epävarmuus, ennakkoluulot ja stereotypiat	18
2.5	Tutkimuksen viitekehys	18
3	Tutkimuksen suorittaminen	20
3.1	Kohdeorganisaation esittely	20
3.2	Tutkimusmenetelmä	21
3.3	Aineisto keruu ja käsittely	22
3.4	Tutkimuksen luotettavuus	23
4	Tulokset	26
4.1	Vastaajien taustatiedot	26
4.2	Kriittiset tilanteet Postitullissa	32
4.2.1	Arvot, normit, uskomukset ja asenteet	32
	Sääntöjen noudattaminen	32
	Rehellisyys ja luottamus	36
4.2.2	Nonverbaali viestintä	37

Katsekontakti	37
Koskettaminen.....	38
Tunteiden osoittaminen.....	38
Suhtautuminen aikaan.....	40
Kohteliaisuus ja kasvot	41
Lahjat	42
4.2.3 Verbaali viestintä.....	42
4.2.4 Roolien eroavaisuus.....	42
Valtaetäisyys	42
Sukupuoliroolit	43
4.3 Johtopäätökset ja yhteenveto	45
Lähteet	49
Litteet	
Liite 1 Saatelomake	52
Liite 2 Kyselylomake.....	53
Liite 3 Kriittisten tilanteiden kyselylomake	56

1 Johdanto

Kulttuuri on varsin monimerkityksinen käsite. Alkujaan kulttuuri tarkoitti latinaksi viljelyä (cultura), mutta myöhemmin merkitys laajentui tarkoittamaan kaikkea ihmisen toimintaa. (Kupiainen & Sevänen 1994, 7.) Kulttuuri voidaan suppeasti ymmärtää ”KULTTUURINA” tai laajemmin kulttuurina. Päivälehdissä on ”KULTTUURIP”-palstoja, joissa lukija saa informaatiota muun muassa teatterista, musiikista ja kirjallisuudesta. Kysymys on tällöin korkeakulttuurista. Laajemmin ymmärrettynä kulttuuria on tietyn ihmisryhmän tapa elää ja käyttäytyä. Huomiota kiinnitetään tällöin ryhmää yhdistäviin piirteisiin ja niihin päivittäisiin toimintoihin ja tapoihin, jotka antavat kyseiselle ryhmälle oman identiteetin ja tekevät siitä ainutlaatuisen. (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 6.)

Vaikka ulkomaalaisten osuus väestöstämme on yhä hyvin pieni, heidän määränsä Suomessa kasvaa vuosittain. Maahanmuuton lisääntyessä asiakaskunta tulee entisestään monimuotoistumaan. Asiakaspalvelussa työskenteleville tämä luo paineita palvella kaikkia asiakkaita tasarvoisesti. Asiakastilanteet saattavat olla vaikeita käsitellä, sillä monien asiakkaiden elämäntilanne tai tausta on virkailijalle vieras ja palvelutarpeisiin voi siksi olla vaikea vastata. (Hammar-Suutari 2006, 3.)

Olen jakanut työni neljään eri osaan. Johdannon jälkeen esittelen kappaleessa kaksi tutkijoiden teorioita kulttuurin määritelmistä. Kappaleessa käsitellään ensin kulttuuria ja viitataan Kiira Kirran (1999) aikaisempaan kulttuuritutkimukseen. Teoriassa esiin tulevat kulttuurin määritelmät ovat oleellisia tutkimukseni kannalta, sillä niiden perusteella olen analysoinut kriittisiä tilanteita. Kappaleessa kolme esittelen tutkimuksen suorittamisen eli aineiston keruun ja käsitteilyn. Kriittisten tilanteiden tuloksia analysoidaan kappaleessa neljä.

Opinnäytetyössä tutkimusongelma on miten selviytyä ulkomaalaisen asiakkaan kanssa kulttuurien välisestä asiakaspalvelutilanteesta ja miten vieras kulttuuri vaikuttaa asiakaspalvelutilanteissa. Tässä työssä tarkastellaan kulttuurien välistä viestintää kriittisten tilanteiden avulla, joita virkailijat ovat pitäneet työssään jollain tavalla ongelmallisina, huvittavina tai muuten ajatuksia herättävinä. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään virkailijoiden taustatietoja ja millaisia eri kansallisuuksia he kohtaavat työssään. Tässä työssä käytetään eri kulttuureja edustavista yksittäisistä asiakkaista nimitystä ulkomaalainen asiakas. Asiakkaiden taustoja ei ole tutkimuksessa pystytty tarkemmin selvittämään.

Työskentelen itse Postitullin asiakaspalvelussa ja olen aika ajoin pohtinut miten ulkomaalaisen henkilön kanssa täytyisi toimia, jotta asiakaspalvelu sujuisi hyvin. Tämä herättikin mielenkiintoni ja innostukseni jo heti alkuvaiheessa kun aloin pohtimaan opinnäytetyöni aihetta. Tiesin, että aihe olisi hyvinkin ajankohtainen. Tutkimusongelmaa lähestyn työssäni työnantajani kannalta. Tästä syystä työni tulee olemaan tärkeä, ei pelkästään minulle oman oppimiseni kannalta, vaan myös työnantajalleni, sillä työstäni esiin tulevat kehitysehdotukset saattavat vaikuttaa henkilöstön koulutussuunnitelman laatimiseen tulevaisuudessa.

Virkailijoiden kohtaamiskokemukset ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa saattavat muodostua hyvin stressaaviksi ja kielteisiksi kokemuksiksi jos asiakaspalvelu menee toistuvasti pieleen sekä kielellisessä että ei-kielellisessä viestinnässä. Pahimmassa tapauksessa siitä saattaa aiheutua ennakkoluuloja ja haluttomuutta palvella asiakasta. Jotta näitä vuorovaikutustilanteita voitaisiin ymmärtää paremmin, ennakoida ja opetella käsittelemään, edellyttäisi se kulttuurien välisen viestinnän pitkäjänteistä opiskelua. Vain teorian avulla eri kulttuureja pystyy ymmärtämään paremmin.

Kulttuurien välisten viestintätaitojen kehittäminen edellyttää, että henkilö on halukas kohtaamaan muita ihmisiä ja kommunikoimaan heidän kanssaan. Hänen tulee myös olla joustava ja itsevarma, tietoinen omasta kulttuuristaan sekä stressinsietokykyinen ja empaattinen (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1998, 124). Lisäksi halu hyväksyä erilaisuutta sekä hyvät vuorovaikutustaidot edesauttavat kouluttautumista kulttuurien väliseen viestintään. Näiden lisäksi on eduksi jos kulttuureja opiskeleva

- kykenee muuttamaan omia mielipiteitään ja käyttäytymismallejaan
- on tietoinen oman maansa roolista kansainvälisissä suhteissa
- on motivoitunut positiivisesti uusiin haasteisiin
- kykenee ymmärtämään toisia ja tulee ymmärretyksi
- tunnistaa stereotypiat kriittisesti
- tuntee tarvetta kulttuurien välisiin keskusteluihin
- kykenee kommunikoimaan jollakin vieraalla kielellä
- omaa tarvetta syviin ja merkityksellisiin ihmissuhteisiin
- mieltää maailman yhdeksi yhteisöksi
- on avoin uusille arvoille ja elämäntavoille
- tuntee omat heikot ja vahvat puolensa ja pystyy kypsyään henkisesti
- ymmärtää ja hyväksyy muita kulttuureja ja ihmisten välisiä eroavaisuuksia.

(Lehtonen 1993, 168–169.)

Hofsteden (2005, 358–359) mukaan kulttuurien välisten viestintätaitojen hankkimisessa on kolme vaihetta: tiedostaminen, tieto ja taidot. Kaikki alkaa tiedostamisesta, sen havaitsemisesta, että itsellään on kasvatuksen tuottama erityinen mielen ohjelmointi ja että toiset ovat kasvaneet muunlaisessa ympäristössä, josta syystä heillä on toisenlainen ohjelmointi. Tiedon tulee seurata tiedostamista. Jos meidän on toimittava vuorovaikutuksessa muiden kulttuurien kanssa, on niistä hankittava tietoa. Taidot puolestaan perustuvat tiedostamiseen, tietoon ja käytäntöön. Meidän on myös koettava tyytyväisyyden tunne, joka syntyy uudessa ympäristössä selviämistä, pystyessämme ratkaisemaan aluksi yksinkertaisia ja myöhemmin mutkikkaampia muiden kanssa elämisestä syntyviä ongelmia.

2 Kulttuuri

Tässä kappaleessa esittelen eri tutkijoiden teorioita kulttuurista, jotta sen laajuudesta saisi hyvän yleiskuvan.

Kulttuuri –käsite on laaja ja sitä käytetään monissa tarkoituksissa (Kohi, Palo & Päivärinta 2008, 15). Se koostuu asioista, joita ihmiset ja kansat ovat historiansa aikana oppineen tekemään, arvostamaan ja uskomaan. Se on yhteisten uskomusten, arvojen, tapojen, käytöksen ja tuotteiden järjestelmä, jota yhteisön jäsenet käyttävät vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja joka välittyy sukupolvesta toiseen oppimalla. (Ferraro 2006, 19- 20.)

Kulttuuri on sekä yksinkertaista että vaikeaa ymmärtää. Se on yksinkertaista koska määritelmiä on runsaasti tarjolla ja ne ovat kenen tahansa helposti ymmärrettävissä. Samaan aikaa kulttuuri on myös hyvin vaikeaa käsittää, koska se on hienovaraista ja mutkikasta. Hall vertaa kulttuuria sieneen sen erilaisuuden takia. Sienen kasvuympäristön takia tutkijat eivät pysty kuvailemaan kahta samanlaista sientä samalla tavalla. Tämä tuottaakin ongelmia muille, kun sienilajia kuvailtaessa yritetään tunnistaa onko se syömäkelpoista vai ei. Samalla tavoin muinainen kiinalainen filosofi Lao Tzu huomioi: ”Vesi on viimeinen asia, minkä kala huomaa,” käyttäen vettä metaforana kulttuurille. Monet ihmiset ovat niin uppoutuneita omaan kulttuuriinsa, että he eivät erota, kuinka heidän omat tapansa vaikuttavat heidän ajatteluun tai käytökseen. (Steers & Nardon 2005, 121.)

Oikean kulttuurin määritelmän löytäminen voi olla haastavaa. Lewisin (2006) mukaan kansallisten luonteenpiirteiden määrittäminen on kuin tallaamista epätarkan arvion mukaan miinakentälle. Trompenaars luokittelee kulttuurin tavaksi kuinka ihmiset ratkaisevat ongelmansa ja sovittelevat ristiriitoja. Hall painottaa, että kulttuuri on usein alitajuntainen ja siksi sitä pidetään todellisena. Hofsteden mukaan kulttuurin henkisen ohjelmoinnin lähteenä eli ajatus-, tunne- ja toimintamallien lähteenä, on sosiaalinen ympäristö, jossa yksilö on kasvanut ja jossa hän on elämäkokemuksensa hankkinut. (Steers & Nardon 2005, 121) Ohjelmointi alkaa perheestä, jatkuu naapurustossa, koulussa, nuorten ryhmissä ja työpaikoilla (Hofstede & Hofstede 2005, 4).

Jokainen ihminen kantaa mukanaan ajattelun, tuntemisen ja käyttäytymisen malleja, jotka on opittu elämän aikana. Suuri osa on hankittu varhaislapsuudesta, koska juuri silloin ihminen oppii ja omaksuu helpoimmin. Tiettyjen ajatus-, tunne- ja käyttäytymismallien vakiinnuttua

yksilön mieleen, hän joutuu poisoppimaan ne pystyäkseen oppimaan jotakin niistä poikkeavaa. Poisoppiminen on vaikeampaa kuin alkuperäinen oppiminen. (Hofstede & Hofstede 2005, 2-3.)

Ihmisten välisessä kanssakäymisessä tehokas viestintä riippuu siitä, miten hyvin vuorovaikutustilanteen osapuolet havaitsevat toistensa tavoitteet ja miten he tulkitsevat toistensa viestejä. Kulttuurieroista aiheutuu väärintäksityksiä, jotka heijastuvat eri tavoin sekä kielellisessä että ei-kielellisessä viestinnässä. (Salo-Lee ym. 1998, 20.) Kulttuurien välisessä viestinnässä olisikin tärkeää pyrkiä mahdollisimman objektiivisesti havainnoimaan ja kuvaamaan mitä vuorovaikutustilanteessa todella tehdään ja sanotaan. Monien näkökulmien mahdollisuuden oivaltaminen ja tunnistaminen on kulttuurien välisen viestinnän kompetenssin perusedellytyksiä. (Salo-Lee ym. 1998, 24.)

Kieli, viestintä ja kulttuuri liittyvät toisiinsa monin näkymättömin sitein. Kulttuuri heijastuu päivittäisessä kielenkäytössä tavoilla, joista emme kulttuurin sisäisessä viestintätilanteessa yleensä ole tietoisia. Omassa kulttuurissa viestintä on usein rutiininomaista ja sujuu automaattisesti. (Salo-Lee ym. 1998, 24.)

Thomasin ja Inksonin (2003, 24–27) mukaan kulttuureilla voidaan havaita tiettyjä perusominaisuuksia. Nämä tietyt perusominaisuudet soveltuvat kaikkiin kulttuureihin ja ne on jaoteltu seuraavasti:

1. Kulttuuri on jaettua

Määritelmältään kulttuuri on sellaista, joka tietylle ryhmälle on yhteistä ja joka ei ole yleensä mahdollista ryhmään kuulumattomille. Kyse on kyvystä kulttuurin sisällä kommunikoida keskenään aivan eri mentaalisilla tasoilla kuin muut.

2. Kulttuuri on opittua ja pysyvää

Kulttuuri ei synny sattumalta vaan systemaattisesti ajan myötä. Ryhmän henkinen yhteys opitaan yksilöiden kesken pitkällä aikavälillä vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Jotkin näkökulmat kulttuurissa perustuvat uskonnollisuuteen, maanomistukseen, naimisiinmenoon ja niin edelleen.

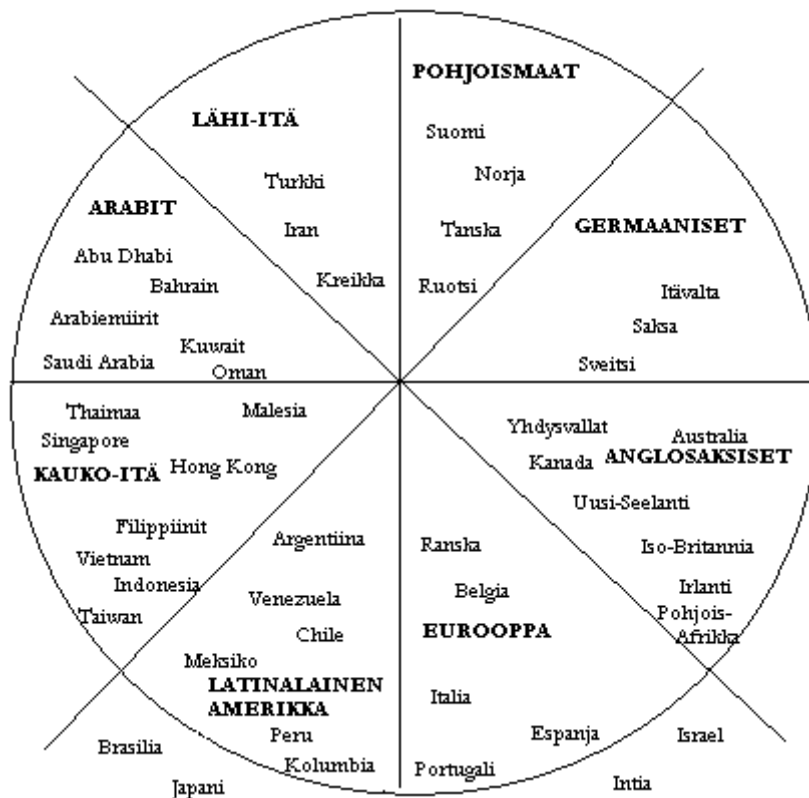
3. Kulttuuri on käytöksen voimakas vaikuttaja
Kulttuuriaan on vaikea paeta. Se on iskostunut syvään mieleemme. Vaikka kyseenalais-
taisimme asioita kulttuurien välillä, on meille luonnollista taipumusta kääntyä takaisin
omille juurilleen.

4. Kulttuuri on systemaattista ja organisoitua
Kulttuuri ei ole sattumanvaraista. Se perustuu arvoihin, asenteisiin, uskomuksiin ja tar-
koituksiin yksilöiden kesken. Koska mieltymyksemme usein perustuvat omaan kulttuu-
riimme, toisten kulttuurit saattavat tuntua usein kummallisilta ja epäloogisilta. Tarkem-
pi tutustuminen kuitenkin paljastaa, että jokainen kulttuuri on omalla tavalla hienostu-
nut, looginen sekä johdonmukainen.

5. Kulttuuri on suurelta osin näkymätöntä
Näemme kulttuurin elämisen tuloksina kuten kommunikaationa ja viesteinä. Ne sisäl-
tävät kuitenkin myös ihmisten toimia kuten kielen, ulkoasun ja pukeutumisen sekä fyy-
sisiä luomuksia kuten arkkitehtuuri, taide ja sisustaminen. Suurin osa kulttuurista on
näkymätöntä. Eri kulttuurin ymmärtäminen sisältää paljon muutakin kuin vain näkyvät
elementit kuten juhlat, kutsut, kädenpuristuksen ja elekielen. Näkymättömät elementit
kuten arvot, sosiaalinen järjestäytyminen ja tapa ajatella ovat kulttuurissa kuitenkin ne
tärkeimmät elementit.

6. Kulttuuri voi olla joko ”ankara” tai ”vapaa”
Kulttuurit eroavat toisistaan yksityiskohdillaan, mutta myös läsnäolollaan. Joissain yh-
teisöissä on jopa 100 % yhteisymmärrys kuinka käyttäytyä korrektilla tavalla. Toisilla
taas on enemmän monimuotoisuutta. ”Ankarissa” kulttuureissa on ominaista yhteis-
ymmärrys ja yhdenmukaisuus. Ne perustuvat usein homogeeniseen väestöön tai domi-
noivaan vallitsevaan uskontoon.

Mäkilouko (2003, 28) luokittelee kansalliset kulttuurit ryhmittäin maihin, jotka muistuttavat toisiaan.



Kuvio 1. Maaklusterin yhdistelmä (Mäkilouko 2003, 29).

Vaikka kulttuurit ovat erilaisia, niitä voidaan silti jaotella ryhmittäin. Samassa klusterissa olevilla mailla on pääsääntöisesti yhteinen historia, sukulaiskieli tai yhteinen hallitsija menneisyydessä. Tämä jako on kuitenkin hyvin yleisluontoinen, eikä se sisällä läheskään kaikkia maita. Kehän ulkopuolella olevat maat (Brasilia, Intia, Israel ja Japani) ovat kansallisista kulttuureista ja muista maista niin paljon poikkeavia, että niitä ei ole sijoitettu mihinkään klusterin sisälle (Mäkilouko 2003, 28.)

2.1 Kulttuurin monimuotoisuus

Kulttuurien välisestä viestinnästä on tehty lukuisia tutkimuksia esimerkiksi Kiira Kirra (1999) on tutkinut suomalaisten kulttuurisidonnaista viestintää analysoimalla suomalaisten kuvaamia kulttuurien yhteentörmäyksiä. Hänen aineistossaan hämmentäviä kulttuurienvälisiä tilanteita olivat aiheuttaneet muun muassa heikko kielenhallinta, käsitteiden merkityserot ja ilmaisujen suoruus.

Seuraavissa kappaleissa esittelen ne teorit, jotka ovat oleellisia tutkimukseni kannalta ja joita on käytetty tutkimukseni teorian pohjana. Muita kulttuurin ulottuvuuksia tulen esittelemään myöhemmin kappaleessa viisi kunkin kriittisen tilanteen analyysin yhteydessä.

2.1.1 Hofsteden kulttuurin ulottuvuudet

Hofstede kiinnostui 1960-luvulla kulttuurieroista ja saikin tutkia asiaa monikansallisen suuryrityksen IBM:n tytäryhtiöissä yli 50 eri maassa. Näissä paikallisissa tytäryhtiöissä tehdyssä empiirisessä tutkimuksessa maiden väliset arvojärjestelmät tulivat selvästi esiin. Hän havaitsi kulttuurisia eroja muun muassa työhön liittyvissä arvoissa ja arvostuksissa. Analyysissä nousivat esiin seuraavat neljä ulottuvuutta, joissa eri maiden välisten kulttuurierojen vaikutus korostui.

Hofstede nimesi nämä ulottuvuudet valtaetäisyydeksi, kollektiivisuudeksi vastakohtanaan yksilöllisyys, feminiinisyys vastakohtanaan maskuliinisuus ja epävarmuuden sietäminen. Myöhemmin löytyi vielä viides ulottuvuus eli pitkän aikavälin suuntautuminen vastakohtanaan lyhyen aikavälin näkemys. (Hofstede & Hofstede 2005, 22-23.)

Valtaetäisyyden voidaan luonnehtia mittaavan sitä, missä määrin jonkin maan sisällä sijaitsevis-
sa instituutioissa (perhe, koulu tai yhteisö) tai organisaatioissa vähiten valtaa käyttävät odotta-
vat tai hyväksyvät vallan jakautuvan epätasaisesti. Suuren valtaetäisyyden maissa eriarvoisuus
yhteiskunnan eri toimijoiden välillä on luonnollista ja hyväksyttävää. Päätöksenteko on autori-
taarista ja saattaa olla harvojen vallassa. Tällaiset yhteiskunnat ovat tavallisesti hyvin hierarkisia
ja muodollisia. Yhteiskunnan valtarakenteet heijastuvat myös perheessä ilmeten esimerkiksi
selkeinä valtaeroina miesten ja naisten sekä vanhempien ja lasten välillä. Pienen valtaetäisyyden
maissa puolestaan pyritään mahdollisimman suureen tasa-arvoon perheessä ja eri yhteiskunta-
ryhmien kesken. (Hofstede & Hofstede 2005, 46.)

Epävarmuuden sietäminen kuvaa sitä, miten turvalliseksi kulttuurin edustaja tuntee itsensä
epävarmoissa tilanteissa. Suuri epävarmuus aiheuttaa tavallisesti ahdistuneisuutta. Kulttuureis-
sa, joissa epävarmuuden sietokyky on vähäistä, on tarkkoja yksityiskohtaisia säädöksiä tai toi-
mintamalleja yllättävien tilanteiden varalle. (Hofstede & Hofstede 2005, 165.)

Epävarmuuden tuntemukset eivät ole vain henkilökohtaisia, vaan ne voivat olla yhteisiä yh-
teiskunnan muiden jäsenten kanssa. Epävarmuuden tunteet ovat hankittuja ja opittuja. Niiden
käsittely kuuluvat yhteiskuntien kulttuuriperimään. Ne siirtyvät ja vahvistuvat yhteiskunnan
instituutioissa, kuten perheissä. (Hofstede & Hofstede 2005, 165–166.)

Maskuliinisuudella ei suoraan viitata sukupuoleen vaan ominaisuuksiin, jotka perinteisesti on liitetty miessukupuoleen. Maskuliinisuus liittyy yhteiskuntiin, joissa sukupuolten sosiaaliset roolit ovat selkeästi erilaiset (toisin sanoen miesten odotetaan olevan jäməköitä ja kovia, keskittyvän aineelliseen menestykseen ja naisten puolestaan olevan vaatimattomia, helliä ja kiinnostuneita elämän laadusta). Feminiinisyys liittyy yhteiskuntiin, joissa sukupuolten sosiaaliset roolit ovat päällekkäisiä (miesten että naisten odotetaan olevan vaatimattomia, pehmeitä ja kiinnostuneita elämän laadusta). (Hofstede & Hofstede 2005, 120.)

Neljäs Hofsteden määrittelemä kulttuureja luokitteleva ominaisuus on individuaalisuus vs. kollektiivisuus. Puhutaankin yksilöllisistä ja ryhmäkulttuureista. Yksilölliset eli individuaaliset kulttuurit korostavat yksilön omaa arvoa ja päätöksentekoa. Oma etu asetetaan ryhmän, kuten perheen tai työyhteisön edun edelle. Lapset oppivat pienestä lähtien ajattelemaan minä - muodossa. Kollektiivisissa kulttuureissa sosiaalinen verkosto eli ryhmään kuuluminen muokkaa yksilön identiteettiä. (Hofstede & Hofstede 2005, 74-75.)

Hofsteden mallia on myöhemmin täydennetty viidennellä ominaisuudella, niin sanotulla konfutselaisella dynamiikalla. Se liittyy pitkän aikavälin ja sen vastakohtana lyhyen aikavälin näkemukseen elämästä. Pitkän aikavälin suuntautuminen pyrkii kohti tulevaisuuden palkkioita apunaan erityisesti pitkäjänteisyys ja taloudellisuus. Sen vastakohtana lyhyen aikavälin suuntautuminen keskittyy menneisyyden ja tulevaisuuden avujen vaalimiseen. Näitä ovat esimerkiksi perinteiden kunnioittaminen, kasvojen säilyttäminen ja sosiaalisten velvollisuuksien täyttäminen. (Hofstede & Hofstede 2005, 210.)

Hofstede totesi tutkimuksissaan, että yhteisestä emoyrityksestä huolimatta eri maissa sijaitsevien tytäryritysten kesken voi olla huomattavia eroja ja toisaalta huomattavia samankaltaisuuksia eri ulottuvuuksien kohdalla. Yhteiskunnallinen ilmasto ja sen historialliset juuret lyövät vahvan leiman yritysten kulttuurisiin piirteisiin. (Viitala 2006, 320.)

2.1.2 Kulttuurin kerrostumat

Hofsteden (2005, 10–11) mukaan ihmiset kuuluvat samanaikaisesti moniin erilaisiin ihmisryhmiin ja –luokkiin, heillä on väistämättä oma monitasoinen henkinen ohjelmointinsa, joka kytkeytyy kulttuurin eri kerrostumiin.

Ihmiset jakautuvat esimerkiksi

- kansallinen taso (kotimaan kulttuuri)
- alueellinen, etninen, uskonnollinen tai kielellinen taso
- sukupuolten taso (erottaa miehen ja naisen)
- sukupolvien taso (erottaa isovanhemmat vanhemmista ja lapsista)
- sosiaaliluokka (koulutus ja ammatti)
- työssä olevilla organisaatio- tai yritystaso (miten he ovat sisäistäneet arvomaailman ja näkemykset). (Hofstede & Hofstede 2005, 11.)

Näiden tasojen henkiset ohjelmoinnit eivät välttämättä ole sopusoinnussa keskenään. Nykyaikaisessa yhteiskunnassa ne ovat usein ristiriitaisia. Siksi ihmisten ristiriitaisten henkisten ohjelmointien vuoksi on vaikea ennakoida heidän käyttäytymistään uusissa tilanteissa. (Hofstede & Hofstede 2005, 11.)

2.1.3 Kulttuurin seitsemän perusulottuvuutta

Jokainen kulttuuri erottautuu muista kulttuureista valitsemalla erityiset ratkaisut ongelmiin, jotka se tunnistaa vaikeiksi pulmiksi (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 31). Nämä ongelmat voidaan luokitella kolmen pääluokan alle: niitä, jotka nousevat ihmissuhteista, niitä, jotka tulevat ajan kulumisesta ja niitä, jotka tulevat suhteessa ympäristöön. Sen mukaan, kuinka eri kulttuurit ratkaisevat näitä ongelmia, voidaan tunnistaa seitsemän kulttuurin perusulottuvuutta. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 8.):

1. Universalistinen vs. partikulaarinen kulttuuri

Universalistisessa kulttuurissa ihmiset uskovat yleisten sääntöjen ja velvollisuuksien olevan vahva moraalinen lähde. Universalistisissa kulttuureissa ihmiset jakavat yleisen käsityksen säännöistä, koodeista, arvoista ja standardeista, jotka ohittavat erityiset tarpeet sekä ystävien ja suhteiden vaatimukset. Periaatteena on, että kaikkia ihmisiä tulee kohdella samojen sääntöjen mukaan. He olettavat että heidän uskomuksensa on ainoa oikea ja he pyrkivät sopeuttamaan muiden mielipiteet omiinsa. (Trompenaars & Williams 2003, 33.)

Partikulaarista kulttuuria puolestaan leimaa velvollisuuden tunto ja ihmissuhteiden korostaminen. Sääntöjä ja lakeja on tietenkin myös partikulaarisissa kulttuureissa, mutta

niiden tehtävänä on lähinnä määritellä ihmisten kanssakäymistä. Sääntöjä tarvitaan, mutta niihin voidaan tehdä poikkeuksia erityistilanteissa. Perheeseen ja ystäviin pitää pystyä luottamaan. (Trompenaars & Woolliams 2003, 33.)

2. Yksilöllinen vs. yhteisöllinen kulttuuri

Pääasiassa yksilöllisissä kulttuureissa ihmiset sijoittavat yksilön ennen yhteisöä. Yksilön oma onni, täyttyminen ja hyvinvointi ovat tärkeitä. Ihmisten odotetaan päättävän suurimmaksi osaksi omista asioistaan ja huolehtivan ensisijaisesti itsestään ja lähiperheestään. (Ferraro 2006, 104.) Yksilön vastuulla on toimia siten, että se palvelee yhteisöä jopa oman yksilöllisen vapauden kustannuksella. (Ferraro 2006, 105.)

Jokainen meistä on syntynyt perheeseen, naapurustoon tai yhteisöön, joka oli olemassa ennen meitä ja joka jatkuu edelleen kuolemamme jälkeen. Yhteisöllisissä kulttuureissa ihmiset sijoittavat yhteisön ennen yksilöä. Se on yksilön velvollisuus toimia yhteisön etujen mukaisesti. Toimimalla niin yksilön tarpeet täytetään luonnollisesti (Ferraro 2006, 105).

3. Tarkka vs. hajaantunut kulttuuri

Tarkassa kulttuurissa ihmisten tila on suurempi kuin yksityinen tila. Ihmiset pääsevät helposti julkiseen tilaan, mutta yksityiseen tilaan on vaikea päästä, koska jokainen alue, jossa kaksi ihmistä kohtaa on erikseen muista. Tarkan kulttuurin yksilöt keskittyvät koviin tosiasioihin, standardeihin ja sopimuksiin. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 83.)

Diffuusin kulttuurin yksilöillä on suuri henkilökohtainen tila ja pieni julkinen tila. Vastatulleita ei helposti hyväksytä kumpaankaan, mutta kun heidät kerran on hyväksytty, sen jälkeen heidät hyväksytään kaikkiin henkilön elämän kerroksiin. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 83.)

4. Tunteelliset vs. neutraalit kulttuurit

Tunteellisissa kulttuureissa ei pidetä tarpeellisina kätkeä tunteita ja pitää niitä sisällään. Päinvastoin tunteita tulee näyttää. Tunteellisten kulttuurien jäsenet voivat tulkita väärin neutraalien kulttuurien signaaleja vähemmän tärkeiksi. Ne saatetaan jättää jopa huomioidatta tai tunnistamatta. (Trompenaars & Woolliams 2003, 52–53.)

Neutraaleissa kulttuureissa ihmisiä opetetaan, että on epäkorrektia näyttää tunteensa ylitsevuotavasti tai avoimesti. Neutraalit kulttuurit saattavat ajatella, että tunteellisten kulttuurien voimakkaat signaalit ovat yliemotionaalisia. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 70.)

5. Saavutettu vs. peritty ominaisuus

Saavutettu status viittaa yksilön suoriin. Yksilöt saavat statuksen sen mukaan, mitä he ovat suorittaneet. Henkilön tarvitsee todistaa uudestaan ja uudestaan, että on saavutetun statuksensa arvoinen. (Trompenaars & Woolliams 2003, 71–72.)

Niin sanottu peritty status viittaa siihen, miten muut suhtautuvat hänen asemaansa yhteiskunnassa. Status on saatu syntymän, iän, sukupuolen tai vaurauden avulla. Henkilön ei tarvitse todistaa sitä. Se on myönnetty hänelle olemassaolon perusteella. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 105.)

6. Peräkkäinen vs. samanaikainen kulttuuri

Jokainen kulttuuri on kehittänyt oman aikakäsityksensä. Aikaan suuntautuneella ulottuvuudella on kaksi näkökantaa: suhteellinen tärkeys, jonka kulttuurit antavat menneisyydelle, nykyisyydelle ja tulevaisuudelle sekä se miten he lähestyvät ajan rakentumista. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 123.)

Ajan muodostuminen voi olla kahdenlaista. Yhdessä lähestymistavassa aika menee eteenpäin sekunti sekunnilta, minuutti minuutilta suorassa linjassa. Tätä kutsutaan peräkkäiseksi kulttuuriksi. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 123.) Toisessa lähestymistavassa aika esiintyy sykleissä: minuuteissa, tunteissa, päivissä ja vuosissa. Tätä kutsutaan samanaikaiseksi. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 124.)

Ihmiset, joiden aikakäsitys on peräkkäinen, tapaavat tehdä yhden asian kerrallaan. He näkevät ajan selkeänä linjana peräkkäisinä segmentteinä. He pitävät suunnitelmista ja aikatauluista ja pyrkivät pitämään niistä tiukasti kiinni. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 125.) Ihmiset, joiden aikakäsitys on samanaikainen, tapaavat tehdä monta asiaa samalla kertaa. Aikakäsitys on joustava. Synkronisen aikakäsityksen kulttuureissa ei olla niin tarkkoja täsmällisyyden suhteen. Suunnitelmia voi helposti vaihtaa tarpeen mukaan. (Trompenaars & Woolliams 2003, 77–78.)

7. Sisäinen vs. ulkoinen kontrolli

Jokainen kulttuuri on kehittänyt asenteensa ympäröivää luontoa kohtaan. Eloonjääminen on merkinnyt toimimista joko luontoa vastaan tai sen ehdoilla. Tapa, jolla toimimme suhteessa luontoon, on yhteydessä siihen, miten etsimme järjestystä omaan elämäämme. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 145.)

Sisäinen - Ihmisillä on mekanistinen tapa tarkastella luontoa. He näkevät luonnon mekanistisena, jota voi kontrolloida. Sisäisesti suuntautuneet eivät usko onneen tai ennalta määrääytymiseen vaan siihen, että ihminen voi dominoida luontoa. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 145.)

Ulkoinen - Ihmisillä on orgaaninen lähestymistapa luontoon. Ihmisen pitää toimia harmonisesti yhdessä luonnon kanssa. Ihmiset eivät usko, että he voivat muotoilla oman kohtalonsa. Ihmisten toimet ovat suuntautuneet ulkoisten olosuhteiden sopeutumiseen. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 145.)

2.1.4 Korkean- ja matalan kontekstin kulttuurit

Hall on luokitellut kulttuurit korkean kontekstin (High Context) ja matalan kontekstin (Low Context) kulttuureihin niiden kommunikaatiotapojen perusteella. Korkean kontekstin kulttuureille on ominaista, että sanallinen viesti ei kerro koko totuutta vaan viestin ymmärtämiseen tarvitaan myös tarkempaa kulttuurien tuntemusta, esimerkiksi kehon kielen, intonaation tai ilmeiden merkitystä. Idän kulttuurit ovat perinteisesti olleet tällaisia korkean kontekstin kulttuureita. (Eberhart 2006, 511.) Esimerkiksi japanilaisen sanoma ”ehkä” tarkoittaa tilanteesta riippuen ehkä tai ei. Kieltävää vastausta ei anneta, koska se on kulttuurin arvojen mukaan epäkohteliasta. (Frisk & Tulkki 2005, 22.)

Matalan kontekstin –kulttuureissa kielellisen viestinnän merkitys korostuu ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Sanojen odotetaan suhteellisen tarkasti vastaavan sitä, mitä tarkoitetaan. Eikiellellinen viestintä ei yleensä ole sanotun kanssa voimakkaasti ristiriitaista. Tällaisia kulttuureja ovat amerikkalaiset, saksalaiset sekä skandinaaviset maat. (Schneider & Barsoux 2003, 44.)

On muistettava, että kaikissa kulttuureissa on kaikkia piirteitä ja kulttuurien yksittäiset jäsenet eroavat toisistaan myös high- ja low –context ulottuvuudella. Suomalaisetkaan eivät ole poikkeus. Suomalaisessa viestintäkulttuurissa on sekä high- että low -context piirteitä.

Suomalaisessa kulttuurissa on paljon yhteisöllisiä piirteitä mikä heijastuu sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä esimerkiksi implisiittisyytenä: viestin vastaanottajan oletetaan ymmärtävän ikään kuin 'rivien välistä', mistä on kysymys. Kielellisen ilmaisun sijasta käytetään usein ei-kielellisiä viestejä kuten katseita tai vaikenemista kunnes toinen on viestin huomannut. Yksilöllisyyttä heijastaa puolestaan esimerkiksi suoruuden, suoraviivaisuuden ja rehellisyyden arvostus. (Salo-Lee ym. 1998, 59.)

2.1.5 Suhtautuminen aikaan

Kulttuurinen aikakäsitys voi olla polykroninen tai monokroninen. Polykronisessa (moniaikainen) kulttuurissa korostuvat ihmissuhteet. Polykronista aikakäsitystä noudattavat tekevät useita asioita samanaikaisesti ja toiminnassa korostuu ihmisten osallisuus ja tapahtumien loppuun vieminen. Tehtävät keskeytetään, jos ihmissuhteen ylläpitäminen sitä vaatii. (Jandt 2007, 226.)

Monokronisiksi (yksiaikainen) kutsutaan kulttuureita, jotka keskittyvät yhteen asiaan kerrallaan ja painottavat aikataulujen ja suunnitelmien noudattamista. Ihmiset tällaisissa kulttuureissa ovat usein enemmän tehtävä- kuin henkilökeskeisiä. Etupäässä monokronisia kulttuureja edustavat saksalaiset, sveitsiläiset, amerikkalaiset ja skandinaavit. Polykronisia kulttuureja taas muun muassa latinalais-amerikkalaiset, kreikkalaiset, espanjalaiset ja kiinalaiset. (Ting-Toomey 2001, 56.)

Sekä yksi- että moniaikaiset ihmiset pitävät yleensä omaa tyyliään tehokkaimpana. Toisen kulttuurin näkökulmasta yksiaikaisia voidaan pitää joustamattomina ja jopa epäinhimillisinä, moniaikaisia taas haihattelevaisina ja keskittymiskyvyttöminä. (Ting-Toomey 2001, 56.)

2.1.6 Kulttuurijaottelu Lewisin mukaan

Lewis (2006, 27) jakaa kulttuurit kolmeen ryhmään: tehtäväkeskeisiin ja hyvin järjestäytyneisiin suunnittelijoihin (lineaariset), ihmiskeskeisiin ja puheliaisiin suhteuttajiin (multiaktiiviset) sekä sisäänpäin kääntyneisiin ja suhteeseen keskittyviin kuuntelijoihin (reaktiiviset). Kansallisten kulttuurien määrittäminen ja oikean kulttuurin löytäminen voi olla haastavaa esimerkiksi italialaiset pitävät saksalaisia jäykkinä ja aikaan sidottuina; saksalaiset vuorostaan pitävät italialaisia kaoottisina elehtijöinä. Japanilaiset vuorostaan tarkkailevat ja oppivat kaikessa hiljaisuudessa asioita kummaltakin.

Taulukko 1. Lineaarisen, multiaktiivisen ja reaktiivisen yleisimmät piirteet kategorioittain

Lineaariaktiivinen	Multiaktiivinen	Reaktiivinen
sisäänpäin kääntynyt	ulospäin kääntynyt	sisäänpäin kääntynyt
kärsivällinen	kärsimätön	kärsivällinen
hiljainen	puhelias	vaitelias
viihtyy yksin	viihtyy ryhmässä	hyvä kuuntelija
täsmällinen	epätäsmällinen	täsmällinen
työkeskeinen	ihmiskeskeinen	ihmiskeskeinen
pitää kiinni päätöksistä	suhteuttaa kaiken	miettelias
lyhytsanainen	puhuu vuolaasti	hyvä yhteenveto
ei halua menettää kasvojaan	selitykset valmiina	ei saa menettää kasvojaan
esittää loogisia vastaväitteitä	esittää tunnepäisiä vastaväitteitä	välttää yhteenottoa
keskeyttää harvoin	keskeyttää kokoajan	ei keskeytä
sosiaalinen ja ammatillinen erillään	sosiaalinen ja ammatillinen yhdessä	sosiaalinen ja ammatillinen yhdessä

Lewisin (2006, 33- 34) laatimasta taulukosta käy hyvin ilmi eräitä tärkeimpiä eroja näiden kolmen eri ryhmään kuuluvien ihmisten luonteenpiirteistä.

Lineaariset ihmiset kuten ruotsalaiset, sveitsiläiset, saksalaiset tekevät yhtä asiaa kerrallaan, keskittyvät siihen ja tekevät sen suunnitellun aikataulun mukaan. Tällä ajattelutavalla he uskovat olevansa tehokkaampia ja saavansa enemmän aikaan. (Lewis 2006, 30.)

Multiaktiiviset ihmiset eivät ole kovin innostuneita aikatauluista tai täsmällisyydestä. He korostavat niitä erityisesti jos lineaariset ihmiset sitä vaativat. Multiaktiiviset ihmiset pitävät senhetkistä elämää tärkeämpänä, kuin ihmisten tekemät suunnitelmat ja aikataulut. Multiaktiivisia maita ovat monet arabimaat sekä Välimeren maat. Esimerkiksi kreikkalaiset, italialaiset ja espanjalaiset ovat esimerkkejä multiaktiivisista ihmisistä. (Lewis 2006, 30.) Lineaarisesti ja multiaktiivisesti toimivilla ihmisillä on hyvin erilaiset käsitykset ajasta ja tilasta. Jos he joutuisivat työskentelemään keskenään, heidän erilainen työskentelytapa aiheuttaisi molemminpuolista ärsytystä (Lewis 2006, 31.)

Reaktiivisiin eli kuunteleviin kulttuureihin kuuluvat jäsenet ovat harvoin toiminnan tai keskustelun aloittajia, sillä he haluavat ensin kuulla vastapuolen kannan; sitten he reagoivat siihen ja

muodostavat oman mielipiteensä. Reaktiiviset kulttuurit ovat sisäänpäin kääntyneitä, suhtautuvat epäluuloisesti ylenpalttiseen sanatulvaan ja ovat siis taitavia ei-sanallisessa kommunikoinnissa hienostuneen ruumiinkielen avulla. Japani, Kiina, Taiwan, Singapore, Korea, Turkki ja Suomi kuuluvat reaktiivisiin kulttuureihin, mutta myös britit ja ruotsalaiset valahtavat helposti tilaisuuden tullen ”kuuntelemaan malliin.” Lineaarisesti toimivien on vaikea päästä perille reaktiivisesta taktiikasta, sillä sen käyttäjät eivät täysin voi ymmärtää heidän lineaarista systeemiänsä (kysymys/vastaus). (Lewis 2006, 35.)

2.2 Kohteliaisuus ja kasvot

Kohteliaisuus on eräs ihmisten välisen sosiaalisen kanssakäymisen keskeisimpiä piirteitä. Sitä viestitään sekä kielellisesti että ei-kielellisesti. Kohteliaisuus on yleismaailmallinen ilmiö, mutta sitä ilmaistaan eri kulttuureissa eri tavoin. (Salo-Lee ym. 1998, 51.)

Tunnetuin kohteliaisuusteoria on epäilemättä Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria, jonka mukaan kasvot eli julkinen minäkuva koostuu kahdesta toisiinsa liittyvästä osasta: negatiivisista kasvoista ja positiivisista kasvoista (positive face). Negatiiviset kasvot tarkoittavat yksilön tarvetta toimia vapaasti ilman muiden määräilyä sekä hallita omaa reviiiriään, aikaa ja tilaa. Positiiviset kasvot taas tarkoittavat ihmisen tarvetta tuntea olevansa toisten hyväksymä sekä tulla kohdelluksi ihailtuna ja arvostettuna. (Greene & Burleson 2003, 361.)

Kohteliaisuutta tarvitaan, kun oma käyttäytymisemme uhkaa jonkun toisen kasvoja. Kaikki kasvoja uhkaavat teot eivät kuitenkaan ole aina yhtä uhkaavia. Sama teko saattaa olla painoarvoltaan erilainen eri tilanteissa. Teon uhkaavuuden arviointiin vaikuttaa puhujien välinen sosiaalinen etäisyys, heidän valta toisiinsa nähden sekä kasvoja uhkaavan teon absoluuttinen luokitus siinä kulttuurissa, josta kulloinkin on kyse. (Gudykunst 2004, 289.) Sosiaalisella etäisyydellä viitataan tässä siihen kuinka tuttuja keskustelukumppanit ovat toisilleen ja vallalla taas keskustelukumppanien hierarkkiseen rakenteeseen. Toisin sanoen onko toinen keskustelukumppaneista sosiaaliselta statukseltaan korkeammalla kuin toinen. Mitä suurempi sosiaalinen status on ja mitä etäisempiä keskustelukumppanit toisilleen ovat, sitä herkemmin kasvot koetaan uhatuiksi. (Scollon 2001, 52–53.)

Kohteliaisuutta ilmaistaan eri kulttuureissa eri tavalla ja kohteliaisuus voidaan aina määrittää vain oman kulttuurin sosiaalisessa kontekstissa. Tiettyä kulttuuria tai sen edustajaa ei voida pitää ’kohteliaampana’ tai ’epäkohteliaampana’ kuin toista kulttuuria. Kulttuurien jäsenet

kuitenkin arvioivat toisten kulttuurien edustajia useimmiten omien kohteliaisuuskriteerien mukaisesti. (Salo-Lee ym. 1998, 54.)

2.3 Koskettaminen

Kosketus on hyvin voimakas ei-kielellinen viestinnän keino ja sitä esiintyy jokaisessa kulttuurissa. Se lienee ainoa ei-kielellistä viestintää, jonka käytössä on huomattavia eroja eri kulttuurien välillä. (Richmond & McCroskey 2000, 325.)

Jokaisessa kulttuurissa on sääntöjä tilan käytöstä sekä kosketuksesta. Kosketus voi johtaa väärinkäsityksiin kulttuurien välisessä viestinnässä. Tervehdykseen liittyvä läheisyys ja kosketus voivat aiheuttaa ongelmia, ainakin kulttuuristen kohtaamisten ensi kerroilla. (Salo-Lee ym. 1998, 65.) Esimerkiksi Etelä-Afrikassa voimakas kädenpuristus on toivottavaa, mutta Latinalaisessa Amerikka se tulkitaan vihamieliseksi. Joissain kulttuureissa ei kätellä lainkaan jos halutaan osoittaa kunnioitusta toista henkilöä kohtaan. Thaimaassa toista henkilöä ei kosketella julkisesti ollenkaan ja päähän koskettelu tulkitaan loukkaavaksi. Sukupuoliroolit vaikuttavat myös kosketukseen. Toisen kulttuuri sanelee tarkasti eri kosketuksen muodot. Muslimimaissa naista ei kätellä lainkaan tervehdittäessä tai esiteltäessä itsensä, sillä kosketus perheettömän naisen kanssa on kiellettyä. Jopa pieni vivahde kättelyn pituudessa tai puristuksessa voi luoda seksuaalisen sävyn. (Novinger 2001, 66.)

Kosketus ja tilan käyttö kulkevat käsi kädessä ja ne opitaan usein tiedostamatta (Richmond & McCroskey 2000, 225). Kaikki ihmiset tarvitsevat kosketusta ja tutkimukset ovat osoittaneet, että edes vastasyntyneet eivät selviä ilman riittävää kosketusta. Nuoret oppivat aikuisiksi vartuessaan kirjoittamattomat säännöt ketä on sopivaa koskettaa ja missä määrin. (Novinger 2001, 66.)

Eri ihmiset voivat ymmärtää kosketuksen eri tavalla kuin on tarkoitettu. Siksi kokonaisuus on tärkeä hahmottaa. Kosketuksessa on kuitenkin vielä olemassa neutraaleita eleitä, joita voidaan käyttää vapaasti toisten läheisyydessä. Melkein kaikissa kulttuureissa on hyväksyttävää koskettaa toista käteen, kyynärvarten, olkapäihin ja selkään. Lähinnä kosketuksen tapa määrittää miten ele tulkitaan. (Richmond & McCroskey 2000, 225–226.)

Nonverbaalinen viestintä voidaan jakaa osiin eri merkkijärjestelmiksi. Näiden järjestelmien kuvaaminen avaa samalla sitä, mitä nonverbaalisen viestinnän tutkimus sisältää. (Jandt 2006, 104.)

Proksemiikka (tilankäyttö) ja haptiikka (koskettamalla viestiminen) liittyvät molemmat fyysiseen kontaktiin. Proksemiikalla (proxemics) tarkoitetaan nonverbaalisessa viestinnässä henkilökohtaista avaruutta ja sijoittumista tilaan. Hall on tutkinut tätä tilan käyttöä ja todennut tutkimuksissaan, että eri kulttuureissa tilaa käytetään erilailla. Hänen mukaan meillä jokaisella on oma henkilökohtainen tila, ja se kuinka paljon tarvitsemme tilaa itsemme ja toisten ihmisten väliin riippuu kulttuurista, kasvatuksesta perheessä, olosuhteista ja suhteistamme niihin, keiden kanssa keskustelemme. (Jandt 2006, 104.)

Haptiikalla (haptics) tarkoitetaan tapaa koskea vuorovaikutuskumppaneita ja viestiä koskettamalla. Kosketus ja kehonkieli luovat voimakkaan viestinnän työkalun ja se on tehokas tapa osoittaa useat aistimukset ja tunteet. Kätteleminen, halaaminen tai koskettamalla lohduttaminen ovat kaikki esimerkkejä haptiikan piiriin kuuluvasta nonverbaalisesta viestinnästä. (Richmond & McCroskey 2000, 148.)

2.4 Epävarmuus, ennakkoluulot ja stereotypiat

Tuntemattoman kohtaamiseen liittyy kulttuurien välisessä viestinnässä aina epävarmuutta. Epävarmuus johtuu vaikeudesta ennakoida ja selittää uudessa tilanteessa omaa ja toisten käyttäytymistä. Epävarmuuteen liittyy usein myös ahdistusta. Epävarmuus on kielteinen tunne ja sitä voidaan poistaa esimerkiksi hankkimalla tietoa toisesta henkilöstä. Tähän tarkoitukseen käytetään usein small talkia. Näin vuorovaikutuksen osapuolet pyrkivät löytämään jotakin heitä yhdistävää ja tuttua. Epävarmuutta voidaan poistaa myös tehokkaalla viestinnällä, jolloin väärinkäsitysten määrä on mahdollisimman alhainen. (Salo-Lee ym. 1998, 16.)

Ennakkoluuloilla tarkoitetaan joko myönteistä tai kielteistä tunnetta jotain henkilöä tai asiaa kohtaan. Ennakkoluulo syntyy ennen varsinaista kokemusta tai sitä ei perusteta aikaisempaan kokemukseen. Ennako-oletukset kehittyvät ennakkoluuloiksi, jos niitä ei pystytä muuttamaan uuden informaation myötä. Stereotypiat puolestaan ovat yllleistettyjä uskomuksia, jotka perustuvat liian rajallisille kokemuksille. Luonteeltaan ne voivat olla joko hyvän- tai pahansuopia. (Lehtonen 1993, 172.)

2.5 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimuksen viitekehysten tärkeimpiä osia ovat Hofsteden (2005) selitysmallit kulttuurin ilmenemisestä ja merkityksestä yksilölle sekä hänen kuvauksensa kulttuurin vaikutuksesta.

Trompenaars & Hampden-Turner (1999) mukaan jokaisessa kulttuurissa on rajoitettu määrä yleisiä universaaleja jaettuja inhimillisiä ongelmia, jotka täytyy ratkaista.

Hall puolestaan korostaa kulttuurin liittymistä jokapäiväiseen elämään sekä kulttuurin jatkuvuutta ja dynaamisuutta. Päivittäiset toiminnat, tavat ja tottumukset tekevät tietyistä ryhmistä ainutlaatuisen ja antavat sille oman identiteetin. (Salo-Lee 1995, 5.)

Gudykunst (2004) kirjoittaa kasvojen kulttuurisidonnaisuudesta. Hänen mukaansa kulttuurinen käsitys minuudesta tai itseystä vaikuttaa siihen, missä määrin yksilö pyrkii ilmaisemaan aitoa minäänsä tilanteessa ja missä määrin hän pyrkii sosiaalisen minänsä säilyttämiseen.

Aikakäsitteinä Ting-Toomey (2001) esittelee monokronisen- ja polykronisen kulttuurin. Monokronisessa yhteiskunnassa asiat tehdään yksi kerrallaan ennalta suunnitellun järjestyksen ja aikataulun mukaan. Polykronisen kulttuurin edustajat muuttavat nopeasti suunnitelmiaan, ovat ihmiskeskeisiä ja puheliaita sekä sitovat pitkäaikaisia suhteita.

3 Tutkimuksen suorittaminen

Tässä kappaleessa tutustutaan kohdeorganisaatioon ja työni empiirisen osuuden suorittamiseen.

3.1 Kohdeorganisaation esittely

Tullilaitos toimii Valtiovarainministeriön alaisuudessa. Tullihallitus muodostaa Tullilaitoksen keskushallinnon ja aluehallinto koostuu viidestä tullipiiristä: Eteläisen-, Läntisen-, Pohjoisen-, Itäisen- ja Ahvenanmaan tullipiiristä. Tullilaitokseen kuuluu myös Tullilaboratorio, jonka toimialueena on koko maa. (Tullilaitos 2009a.)

Suomen tulli on osa Euroopan unionin tullijärjestelmää ja se toimii yhteistyössä elinkeinoelämän ja ulkomaisten viranomaisten kanssa. Tulli valvoo laillisia ja paljastaa laittomia tavaravirtoja ja kohdistamaan niihin kansallisesti ja kansainvälisesti säädettyjä vero- ja kauppapoliittisia sekä muita toimenpiteitä. Tulli on palvelu- ja lainvalvojaorganisaatio, joka turvaa sisämarkkinoiden häiriöttömän toiminnan sekä kantaa toimialaansa kuuluvat verot, maksut ja tullit, edistää laillisen ulkomaankaupan sujuvuutta ja varmistaa säännösten noudattamisen suojaa yhteiskuntaa torjumalla huumaus- ja muiden vaarallisten aineiden salakuljetusta sekä talousrikollisuutta. Tulli kantoi veroja ja maksuja vuonna 2008 noin 10,8 miljardia euroa eli lähes kolmanneksen valtion verotuloista. Tullin palveluksessa on noin 2 600 henkilöä. (Tullilaitos 2009a.)

Postitulli kuuluu Eteläiseen tullipiiriin ja postitullin toimipaikkoja on kaksi: Vantaalla ja Helsingissä. Toimipaikoissa tehdään tullauksia keskimäärin noin 2 600 kappaletta kuukaudessa (Tullilaitos 2009b). Postitullissa työskenteli vielä vuoden 2009 alussa 15 henkilöä, mutta työntekijöiden määrä on syksyyn 2009 mennessä vähentynyt kymmeneen henkilöön. Ulkomaalaisia asiakkaita Postitullissa asioi omalta arviolta noin 700 henkilöä kuukaudessa ja asiakastilanteet hoidetaan heidän kanssaan pääsääntöisesti englanniksi. Vain pieni osa ulkomaalaisista asiakkaista osaa suomen kieltä.

Postitullin tehtäviin kuuluu verojen kantaminen Euroopan ulkopuolelta saapuvista postilähetyksistä. Suurin osa paketeista avataan, jotta tavaroiden oikeellisuus voidaan varmistaa sekä tuontirajoitusten alaisia tavaroita pystytään valvomaan. Tuontirajoituksia on muun muassa lihojen ja lääkkeiden vastaanottamisessa. Näiden tuonti on kokonaan kiellettyä ETA-alueen ulkopuolelta. Veron kannon perusteeksi asiakkailta vaaditaan ostetuista tavaroista

tilausvahvistus tai kauppalasku. Postikulut sisällytetään tavaran hintaan, jolloin myös niistä joutuu maksamaan veroja. Jos lahjatavaroiden arvo ylittää 45 euroa, joutuu tällöin maksamaan lahjaveroa.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytettiin kahta tutkimusta. Vastaajien taustatietoja kerättiin strukturoidulla kyselylomakkeella ja kriittisiä tilanteita kartoitettiin kirjoitustehtävällä, joka pohjautui kriittisten tilanteiden menetelmään.

Kriittisten tilanteiden tutkimusmenetelmällä (critical incident technique) tarkoitetaan tapahtumia, jotka vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat ovat kokeneet eri tavoin ongelmallisina ja hämmentävinä, jopa huvittavina. Ne ovat tapahtumia, jotka ovat jääneet mieleen, ehkä hetkelisinä kysymyksinäkin: ”mitähän sanoin/tein väärin?”, ”oliko tässä jotain kummallista?” (Salo-Lee 1995, 82.) Menetelmän on alun perin kehittänyt John C. Flanagan, joka suosittelee kriittisten tilanteiden tutkimusprosessia jaettavaksi viiteen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on määrittellä, mikä on tutkittavan toiminnan tavoite. Tuloksia voidaanakin verrata vain tavoitteisiin nähden. Tilanne voidaan määrittellä kriittiseksi silloin, kun se vaikuttaa myönteisesti tai kielteisesti toimintaan. (DeMarrais & Lapan 2003, 72.) Omassa työssäni tavoitteenani on selvittää miten ulkomaalaisen asiakkaan kanssa pystyy selviytymään kulttuurien välisestä asiakaspalvelutilanteesta.

Seuraavaksi määritellään kriteerit aineistolle. Tässä vaiheessa päätetään, missä kontekstissa tilanteen tulee olla tapahtunut ja mitkä ovat hyväksyttävien tilanteiden kriteerit. Minimikriteerien mukaan tilannekuvauksen on sisällytettävä tietoa todellisesta käyttäytymisestä, oltava kuvaus vastaajan omista havainnoista, sisällytettävä kaikki analysoimiseen tarvittavat tiedot sekä oltava määritelty tavoitteen kannalta kriittiseksi. Kuvatun tilanteen pitäisi olla tapahtunut lähimenneisyydessä, jotta tilanne pystyttäisiin muistamaan ja kuvaamaan tarkasti. (DeMarrais & Lapan 2003, 73.)

Kolmannessa vaiheessa kerätään aineisto (DeMarrais & Lapan 2003, 74). Ennen aineiston analyysiä vastauksista täytyy eritellä sellaiset tilannekuvaukset pois, jotka eivät vastaa kriittisen tilanteen määritelmää (DeMarrais & Lapan 2003, 74). Oman aineistoni kohdalla sain luokiteltua kaikki tilanteet kriittisiksi. Tapauksia kertyi yhteensä 16. Tutkimuksen neljäntenä vaiheena on aineiston analyysi. Analyysi alkaa tilannekuvauksien jakamisella eri luokkiin

aineistolähtöisesti. Tässä vaiheessa erittelin naisten ja miesten vastaukset. Naisten kriittiset tilanteet saivat etuliitteen N=nainen ja miehet saivat etuliitteen M=mies. Tämän jälkeen luokittelin tilanteet omiin kategorioihin teorian pohjalta ja tilanteet numeroitiin. Esimerkiksi N9 viittaa naisen kertomaan tilanteeseen, jota voitiin selittää aikakäsityksellä. Joissain tapauksissa sama kuvaus sopi useampaan kategoriaan. Esimerkiksi tapausta N15 voitiin selittää sekä sääntöjen noudattamisella että rehellisyydellä.

Alla olevassa taulukossa on 16 tilannetta luokiteltuna omiin kategorioihin, joissa jokainen tilanne on numeroituna erikseen.

Taulukko 2. Kriittisten tilanteiden luokittelu kategorioihin

Kategoriat	Tapauksien numerot
1. Sääntöjen noudattaminen	N1, N2, N6, M8, N9, N11, N13, N14, N15, N16
2. Korruptio	N1, N8, N9
3. Rehellisyys ja luottamus	N1, N15
4. Katsekontakti	N10
5. Koskettaminen	N11
6. Tunteiden osoittaminen	N2, N3, N4, N6, N14
7. Äänen käyttö	N4
8. Suhtautuminen aikaan	N9
9. Kohteliaisuus ja kasvot	M7
10. Neuvottelu	M7
11. Lahjat	N5
12. Valtaetäisyys	N13, N14
13. Sukupuoliroolit	N6, N10, N14

Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa tein aineistoon liittyvät tulkinnat käyttäen apuna kulttuurien väliseen viestintään liittyvää kirjallisuutta, jonka jälkeen raportoin tutkimuksen.

3.3 Aineisto keruu ja käsittely

Tässä työssä käytetty kyselylomake koostui saatekirjeestä (liite 1), virkailijoiden taustatietoja kartoittavasta osasta (liite 2) sekä kriittisiin tilanteisiin perustuvien kirjoitelmien ohjeistuksesta (liite 3).

Virkailijoiden taustatietoja kartoittava lomake koostui niin sanotuista strukturoiduista kysymyksistä, joissa vastausvaihtoehdot olivat valmiiksi annettuina. Kysymyksiin kartoitettiin taustatekijöiden (esimerkiksi ikä ja koulutus) lisäksi kohtaamiskokemuksia ulkomaalaisten kanssa

sekä konkreettisia kohtaamiseen liittyviä seikkoja vastaajan työssä. Vastajilta kysyttiin esimerkiksi kuinka usein he työssään kohtaavat ulkomaalaisia. Lomakkeeseen sisältyi myös kysymyksiä koulutustarpeista esimerkiksi haastavan asiakkaan kohtaamisesta.

Kyselylomakkeessa kysyttiin alun perin myös asioita liittyen päivittäisiin kohtaamisiin, luottamukseen, tapojen tuntemukseen, rasismiin, fyysiseen väkivaltaan sekä perehdytykseen, mutta tutkimuksen edetessä en kokenut niitä tarpeellisiksi ja poistin ne aineistosta. Lisäksi olen supistanut joitain kysymysvaihtoehtoja (kysymykset A6, A7, A8 ja A9) niiden tarpeettomuuden takia.

Taustatietoja kartoittava kyselylomake lähetettiin Vantaan ja Helsingin toimipisteisiin Tullin sisäisellä postilla 3.11.2008. Vastausaikaa kyselyyn oli 15.12.2008 asti. Vastajat saivat kyselylomakkeen ohella myös palautuskuoren sekä saatekirjeen, jossa kerrottiin muun muassa kyselyn tarkoituksesta ja tulosten käsittelymenetelmästä. Myönteistä suhtautumista pyrittiin lisäämään lähettämällä jokaiselle vastaajalle henkilökohtainen tervehdys sähköpostilla noin viikkoa aikaisemmin tulevasta kyselystä.

Asiakaspalvelun haasteita selvittävää aineistoa (kriittisiä tilanteita) kerättiin erikseen sähköpostilla lähetetyllä kyselyllä 13.4.2009. Kyselyyn oli aikaa vastata kaksi viikkoa. Tämän tutkimuksen toisen kyselyosan vastausaika päättyi 24.4.2009. Sillä kerättiin erilaisia kriittisiä tilanteita, joita virkailijat olivat työssään kohdanneet. Kyselylomakkeessa esiteltiin millaisia kriittisiä tilanteita kyselyllä kerättiin. Kriittisten tilanteiden määritelmä esiteltiin ja pyydettiin erityisesti kirjoittamaan tilanteita, jotka olivat joskus herättäneet ärsytystä, hilpeyttä, hämmennystä tai jopa tunteet huvittavilta. Kriittiset tilanteet lähetettiin tutkijalle sähköpostilla.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti on suuri jos samasta kohderyhmästä ja aineistosta saadaan samankaltaisia tutkimustuloksia niiden mittausajankohdasta riippumatta. (Heikkilä 2001, 31.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimustapaa. Tuloksista voitiin huomata, että samat ongelmat toistuivat virkailijoilla. Tämä tieto lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta on pyritty kasvattamaan selostamalla tutkimuksen toteuttaminen ja erittelemällä tarkasti sen kaikki vaiheet.

Kriittisten tilanteiden menetelmällä on sekä heikkouksia että vahvuuksia. Yksi menetelmän heikkouksista on, että kriittisissä tilanteissa käytetyt tapaukset perustuvat puhtaasti tutkimuskohteena käytettyjen ihmisten muistiin. Kriittisten tilanteiden kuvaukset pitäisi olla tarpeeksi tarkkoja, jotta tutkimuksesta tulisi hyvä. Ajan kanssa ihmisen muisti saattaa kuitenkin heikentyä ja tilanteiden yksityiskohdat voivat unohtua. Suositeltavaa olisikin, että tilanteet olisivat suhteellisen tuoreita, jotta niiden yksityiskohdat pystyttäisiin muistamaan tarkasti. Kriittisten tilanteiden tutkimuksessa tuli esille muutama tapaus, jotka olivat ajankohdaltaan hieman vanhempia.

Tutkimusmenetelmää on lisäksi kritisoitu myös siitä, että sen tulkinta ja analyysi perustuvat tutkijan intuitioon. Tutkijan täytyykin päättää mitkä tutkimuksen yksityiskohdat sopivat sen kaavaan. Kriittisten tilanteiden tutkimustapa vaatii ymmärtämystä, kokemusta ja hyvää arvostelukykyä. (DeMarrais & Lapan 2003, 78–79.)

Tutkimusmenetelmän vahvuus on kriittisten tilanteiden tekniikka, jolla pystytään luomaan suora yhteys tutkittavan ilmiön tapahtumiin ja käyttäytymiseen. Se on tehokas tutkimusmenetelmä, jonka avulla pystytään tutkimaan ilmiötä tehokkaasti (DeMarrais & Lapan 2003, 78–79).

Menetelmä tarjoaa erinomaisia esimerkkejä, joiden avulla pystytään selventämään monimutkaisia käsitteitä. Käsitteet kuten individuaalisuus tai kollektiivisuus saattaa jättää lukijan täysin hämmennyksen valtaan, mutta kriittiset tilanteet antavat teoriaan elävyyttä. Teorian käsitteet ovat tärkeitä ymmärtää, sillä ne auttavat ymmärtämään kriittisiä tilanteita.

Menetelmän etuina on lisäksi sen käytännöllisyys tutkittaessa ilmiötä jo varhaisessa vaiheessa. Sen avulla voidaan tunnistaa ongelmia tai ilmiöitä, jotka tarvitsevat lisähuomiota ja jotka voivat johtaa jatkotutkimuksiin. (DeMarrais & Lapan 2003, 77–78.)

Tutkimuksen lähteiden luotettavuutta pyrittiin kasvattamaan käyttämällä teorian pohjana arvostettujen tutkijoiden esimerkiksi Hofsteden, Trompenaars & Hampden-Turnerin ja Ting-Toomeyn kirjallisuutta. Lähdekirjallisuutena pyrittiin käyttämään myös sellaisia lähteitä, joissa käsiteltiin kulttuurien välistä viestintää.

Toinen opinnäytetyöni ohjaajista, Hanna Mikkonen on aikaisemmin tehnyt pro gradu tutkielman kulttuurien välisestä viestinnästä. Pystyin kasvattamaan työni laatua saadessani häneltä

ammattitaitoista ohjausta ja tukea tutkielmaa tehdessäni, kuinka lähteä käsittelemään kriittisiä tilanteita.

4 Tulokset

Tässä kappaleessa esittelen tutkimukseni tuloksia.

4.1 Vastaajien taustatiedot

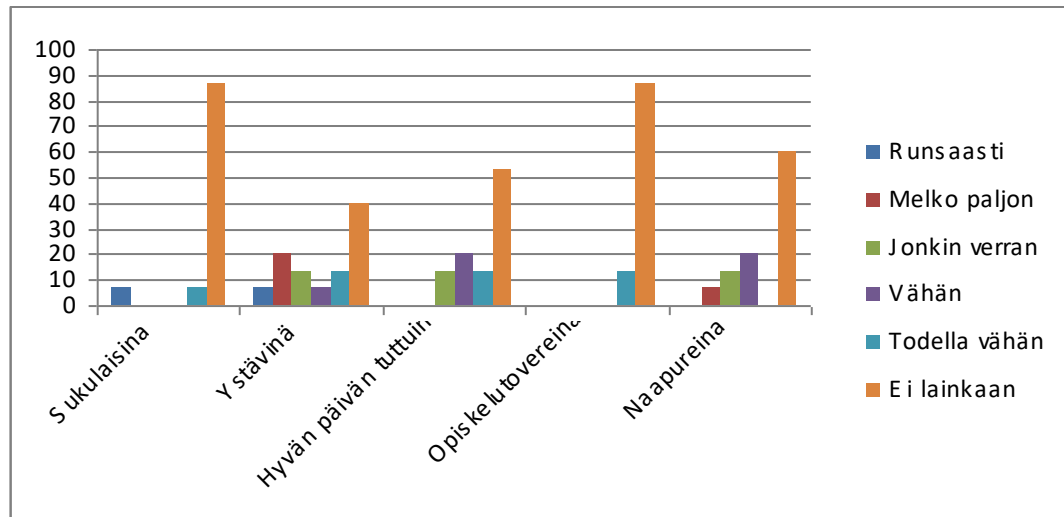
Tässä luvussa esitellään tutkimukseen osallistuneiden virkailijoiden taustatietoja. Tiedot pohjautuvat kyselylomaketutkimukseen, joka lähetettiin sekä Vantaan että Helsingin Postitullin henkilökunnalle ja johon vastasi yhteensä 15 henkilöä. Vastausprosentti oli erittäin hyvä, sillä 15 henkilöstä kaikki vastasivat kyselyyn. Myöhemmin suoritetulla kriittisten tilanteiden kyselyllä vastaajat ilmoittivat yhteensä 16 eri tapausta. Kriittisten tilanteiden kyselyyn osallistuivat lähes kaikki samat henkilöt, kuin virkailijoiden taustatietoja kartoittavaan kyselyyn. Ainoastaan yksi henkilö oli vaihtunut kuin taustatietoja kartoittavassa kyselyssä. Taustatietoja kartoittavassa vastauslomakkeessa ei kysytty sukupuolta lainkaan, sillä Postitullin 15 työntekijästä vain kaksi on miehiä. Kyselylomakkeella kyseltiin alun perin muun muassa virkailijoiden asenteisiin ja ongelmiin ulkomaalaisen kanssa liittyviä kysymyksiä. Vastaajat olisivat saattaneet kokea nämä henkilökohtaisina ja heidän henkilötietosuojansa olisi vaarantunut ja he eivät olisi luultavasti vastanneet kyselyyn. Kriittisten tilanteiden –kysely oli huomattavasti kevyempi, sillä tilanteiden kuvauksilla ei mitata virkailijoiden asenteita.

Taulukko 3. Havaintomatriisi

Muuttajat					
	Ikä	Asuinpaikka	Koulutustaso	Virkaikä	
Virkaikäijät	Henkilö 1	50 vuotta tai yli	Vantaa	Ylioppilas	20 vuotta tai yli
	Henkilö 2	50 vuotta tai yli	Helsinki	Ylioppilas	20 vuotta tai yli
	Henkilö 3	40- 49 vuotta	Vantaa	Kansakoulu	10- 15 vuotta
	Henkilö 4	40- 49 vuotta	Helsinki	Ylioppilas	0- 5 vuotta
	Henkilö 5	30- 39 vuotta	Helsinki	Ylioppilas	5-10 vuotta
	Henkilö 6	40- 49 vuotta	Vantaa	Ylioppilas	5-10 vuotta
	Henkilö 7	18- 30 vuotta	Vantaa	Ammattikoulu	0-5 vuotta
	Henkilö 8	50 vuotta tai yli	Kerava	Ylioppilas	5-10 vuotta
	Henkilö 9	18- 30 vuotta	Tuusula	Ammattikoulu	0-5 vuotta
	Henkilö 10	18- 30 vuotta	Kerava	Ylioppilas	0-5 vuotta
	Henkilö 11	50 vuotta tai yli	Helsinki	Kansakoulu	20 vuotta tai yli
	Henkilö 12	50 vuotta tai yli	Vantaa	Kansakoulu	20 vuotta tai yli
	Henkilö 13	50 vuotta tai yli	Vantaa	Kansakoulu	20 vuotta tai yli
	Henkilö 14	50 vuotta tai yli	Helsinki	Ammattikorkeakoulu	20 vuotta tai yli
	Henkilö 15	18- 30 vuotta	Vantaa	Ammattikoulu	0-5 vuotta

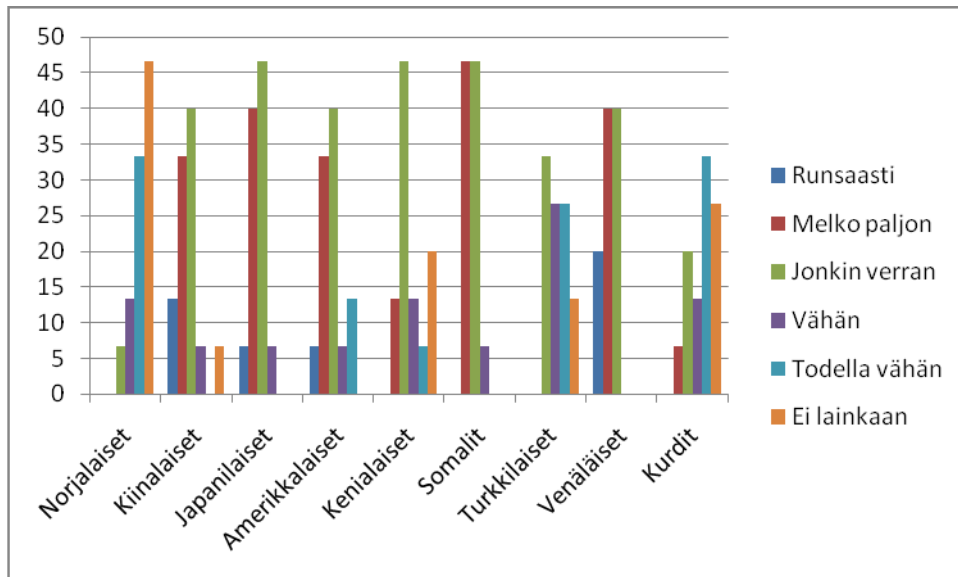
Koulutustasoltaan enemmistö oli (46,6 %) ylioppilaita. Kansakoulun käyneitä oli 26,7 prosenttia ja ammattikoulun käyneitä oli 20,0 prosenttia. Ammattikorkeakoulun käyneitä oli 6,7 prosenttia. Yliopisto tai korkeakoulututkinnon suorittaneita ei ollut yhtään.

Virkailtään 0-5 vuotta työssä olleita oli 33,3 prosenttia ja 5-10 vuotta 20,0 prosenttia. 10-15 vuotta töissä olleita ei ollut yhtään. Talossa kauimmin eli 15-20 vuotta oli ollut 6,6 prosenttia vastaajista. Yli 50-vuotiaista suurin osa (40 %) oli toiminut ammatissaan yli 20 vuotta.



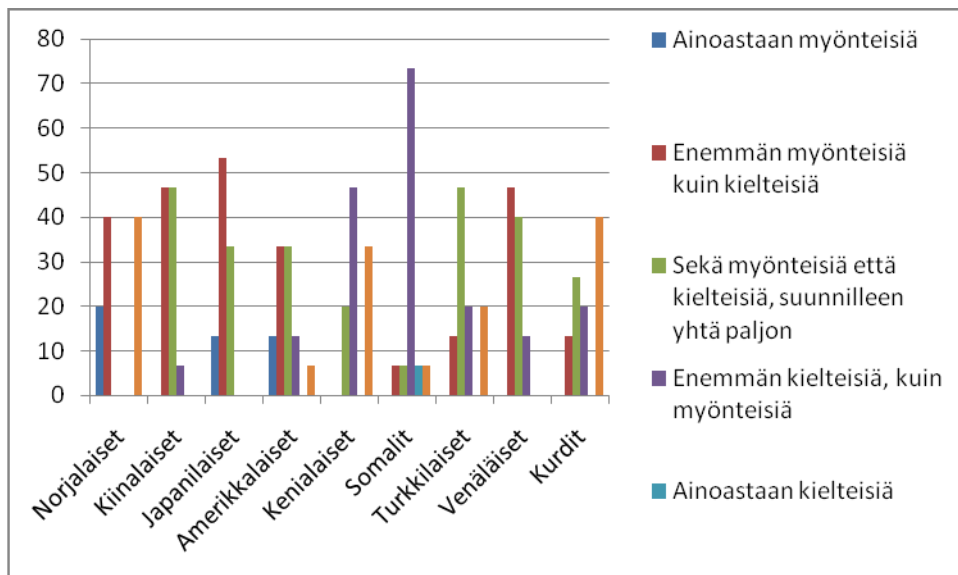
Kuvio 2. Lähipiiriin kuuluvat ulkomaalaistaustaiset henkilöt (%)

Tällä tutkimuskysymyksellä kartoitettiin viranomaisten kosketusta ulkomaalaisiin vapaa-aikana. Ulkomaalaisia sukulaisia oli eniten nuoremmilla virkailijoilla. Henkilöitä, joilla oli ulkomaalaisia ystävinä löytyi kaikista ikäkatteorioista. Jos ulkomaalaisia henkilöitä on ystävinä tai sukulaisina, auttaa se ymmärtämään kyseisen kulttuurin tapoja ja tunteuksia. Näin myös asiakaspalvelu saattaa olla sujuvampaa. Monella oli ulkomaalaisia ihmisiä naapureinaan, mutta se ei vielä kerro tuntevatko ja ymmärtävätkö he heidän kulttuuriaan.



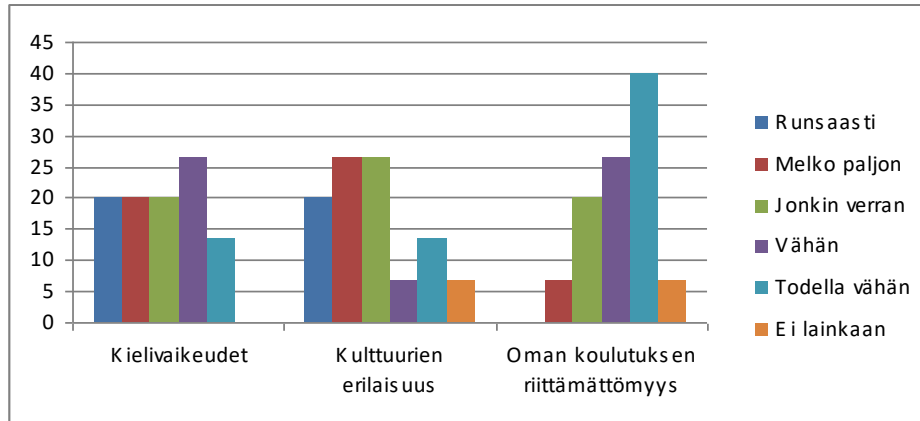
Kuvio 3. Viranomaisten työssään kohtaamien ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kansallisuus (%)

Taulukkoon valitut maat on valittu se perusteella kuinka usein tutkija itse on kohdannut ulkomaalaisia asiakkaita omassa työssään. Postitullissa asioi ulkomaalaisia asiakkaita monista kymmenistä eri maista. Jos kyselyyn olisi valittu kaikki maat sen perusteella mistä maista asiakkaat ovat kotoisin, olisi taustatietoja kartoittava kysely laajentunut liian laajaksi. Vastaajien mukaan viranomaisten työssään kohtaamia ulkomaalaistaustaisia asiakkaita oli eniten Kiinasta, Japanista, Venäjältä, Somaliasta ja Yhdysvalloista.



Kuvio 4. Kohtaamiskokemukset maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa

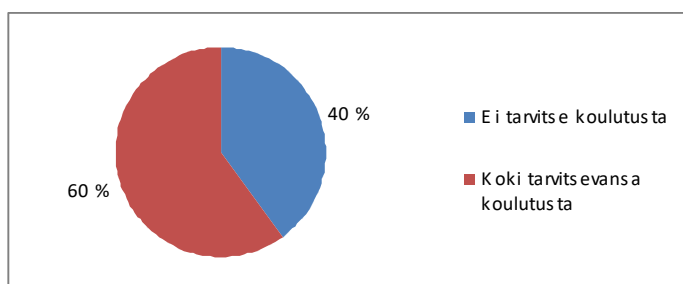
Kuviosta selviää virkailijoiden kohtaamiskokemukset ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Taulukon mukaan yli puolella vastaajista kokemukset ulkomaalaisista asiakkaista olivat voittopuoleisesti myönteisiä. Myönteisimpiä asiakaskohtaamisia oli aasialaisten ihmisten kanssa. Eniten negatiivisia kokemuksia oli afrikkalaistaustaisten ihmisten kanssa.



Kuvio 5. Ongelmia työssä maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa (%)

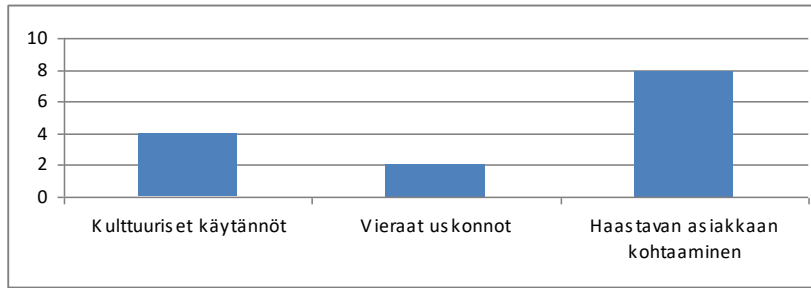
Tutkimuksen mukaan noin 47 prosenttia Postitullin virkailijoista on kokenut kulttuurien erilaisuuden haasteeksi asiakaspalvelutyössä.

Oman koulutuksen puute sekä kielivaikeudet koettiin myös ongelmalliseksi. Enemmistö (60 %) piti kielivaikeuksia ainakin jonkin verran ongelmallisena työssään ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa. Enemmistö vastaajista ei pitänyt oman koulutuksen riittämättömyyttä kulttuurien väliseen työhön ongelmallisena. Usein sellaiset henkilöt, jotka eniten kaipaisivat koulutusta kulttuurien väliseen työhön, eivät itse näe tarvetta siihen.



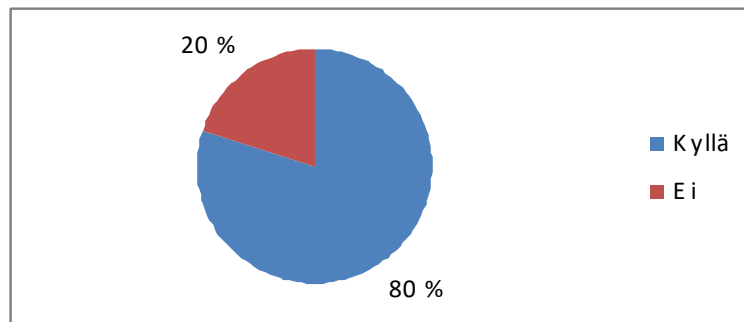
Kuvio 6. Virkailijoiden kokema koulutustarve

Vastaajista 60 prosenttia (9 henkilöä) kaipasi lisäkoulutusta.



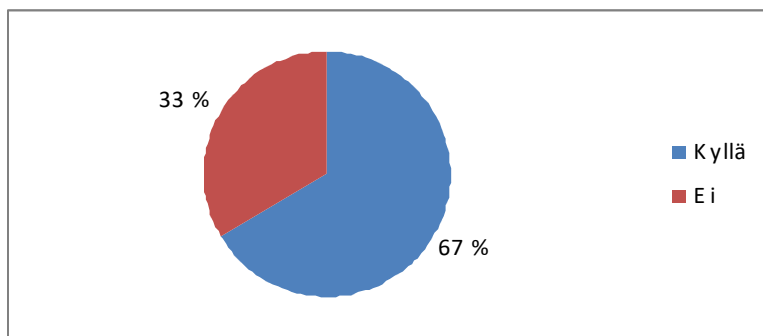
Kuvio 7. Koulutustarve koulutusaloittain (hlö)

Koulutustarve -kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan kokisivatko virkailijat tarvetta saada lisäkoulutusta ja millaisesta koulutuksesta he olisivat kiinnostuneita. Kysymyksessä sai vastata useampaan kohtaan. Lisäkoulutusta kaivattiin erityisesti haastavan asiakkaan kohtaamiseen. Seuraavaksi eniten kaivattiin koulutusta kulttuurisiin käytäntöihin, jolla viitattiin sanattomaan viestintään. Vieraista uskonnoista ei koettu suurta koulutustarvetta. Kiinnostuneita uskonnoista oli kaksi virkailijaa. Nämä kolme vastausvaihtoehtoa valittiin, sillä ne kuvasivat mielestäni parhaiten koulutustarvetta. Kulttuuriset käytännöt -kysymys olisi tietysti voinut olla syvällisempikin ja sen olisi voinut jaotella esimerkiksi verbaalin- ja nonverbaalin viestinnän eri osa-alueiden kategorioihin.



Kuvio 8. Henkisen väkivallan kohtaaminen maahanmuuttajataustaisten ihmisten taholta

Kuviosta 8 voidaan havaita, että virkailijat ovat joutuneet kohtaamaan henkistä väkivaltaa (uhkailuja, haukkumisia) työuransa aikana maahanmuuttajataustaisen henkilön taholta. Vastaajista yli 80 prosentti oli kokenut asiakkaiden taholta henkistä väkivaltaa.



Kuvio 9. Racististen syytösten kohteeksi joutuminen

Kuviosta 9 selviää, että peräti 67 prosenttia virkailijoista on joutunut racististen syytösten kohteeksi työssään maahanmuuttajataustaisen henkilön taholta.

4.2 Kriittiset tilanteet Postitullissa

Tässä kappaleessa esittelen tutkielmani kriittiset tilanteet ja analysoin ne teorian pohjalta.

Taulukko 4. Kriittiset tilanteet kategorioittain

Kategoriat	Tapauksien numerot
1. Sääntöjen noudattaminen	N1, N2, N6, M8, N9, N11, N13, N14, N15, N16
2. Korruptio	N1, N8, N9
3. Rehellisyys ja luottamus	N1, N15
4. Katsekontakti	N10
5. Koskettaminen	N11
6. Tunteiden osoittaminen	N2, N3, N4, N6, N14
7. Äänen käyttö	N4
8. Suhtautuminen aikaan	N9
9. Kohteliaisuus ja kasvot	M7
10. Neuvottelu	M7
11. Lahjat	N5
12. Valtaetäisyys	N13, N14
13. Sukupuoliroolit	N6, N10, N14

4.2.1 Arvot, normit, uskomukset ja asenteet

Sääntöjen noudattaminen

Trompenaars & Hampden-Turnerin (1998, 31) mukaan Suomi kuuluu universaaliin kulttuuriin. Universaalien näkemysten mukaan hyvä ja oikea on määriteltävissä ja sitä voidaan aina soveltaa. Esimerkiksi liikennesäännöt ovat universalistisen eli sääntökeskeisen näkemysten

mukaan ehdottomia. Vaikka liikennettä ei olisi lainkaan, valojen vaihtumista silti odotettaisiin. Universaali suuntautuminen on sääntöihin perustuvaa. Afrikan maat kuuluvat enemmän partikulaarisen ajattelun piiriin, jossa ihmisten välisillä suhteilla ja tilanteella on suurempi merkitys kuin yhteisillä säännöillä (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 31).

(N2) ”Kerran sattui koominen tilanne töissä, kun tummaihoisen asiakas saapui noutamaan pakkettiaan. Hänellä ei ollut kuitteja mukana verotusta varten, joten en pystynyt suorittamaan verotusta. Asiakas menetti hermonsä täysin ja löi suutuspäissään päänsä lasiseinään, joka oli asiakastiskillä. Seuraavana päivänä kyseinen herra saapui uudelleen Tulliin pää paketissa hoitamaan asian loppuun.”

(N1) ”Minulla on hyvin vähän kokemuksia ulkomaalaisista kulttuureista ja tuntuu että heitä on välillä vaikea ymmärtää. Varsin kuvaava kokemus tapahtui vuosia sitten kun kaksi tummaihoista miestä saapui noutamaan pakkettiaan. Avasimme yhdessä paketin ja tarkastin suurpiirteisesti tavarat. Paketissa oli sisällä vain käytettyjä vaatteita. Kysyin miehiltä oliko lähetyksen sisällä mitään arvokasta tullattavaksi. Miehet sanoivat, ettei lähetyksessä ollut mitään arvokasta. Annoin lähetyksen miehille verovapaana, sillä mitään verotettavaa ei ollut. Miehet poistuivat paikalta, mutta tulivat viiden minuutin päästä takaisin ja kyselivät missä heidän kultakorunsa olivat? Oli aivan ymmälläni, eihän paketissa pitänyt olla mitään arvokasta. Ärsytti kun miehet olivat valehdelleet minulle päin naamaa.”

Tapausta N1 voidaan selittää sääntöjen noudattamisen lisäksi korruptiolla. Korruptio on suuri ongelma Afrikassa. Jotkut sanovat että demokratian puute on Afrikan suurin ongelma, jotkut taas, että korruptio. Loppujen lopuksi ne ovat kuitenkin yhtä ja samaa ongelmaa. (Maathai 2009, 185; Mwakikagile 2001, 209.) Edellä mainitussa tapauksessa asiakkaat olivat tottuneet omassa kotimaassaan, että korruptoituneet virkailijat saattaisivat varastaa lähetyksestä ja syyttivät nyt suomalaista virkailijaa lähetyksen puutteellisesta sisällöstä.

Seuraavaa kahta tapausta voidaan myös selittää sääntöjen noudattamisella ja korruptiolla. Tapauksessa M8 kiinalainen asiakas oli tottunut omassa kotimaassaan siihen, että asiat hoidetaan rahalla. Kiina kuuluu myös niihin maihin, joissa korruptio on valoillaan (Rose-Ackerman 2006, 278). Asiakas kuitenkin tiesi, ettei Suomessa pystytä rahalla asioita selvittämään, mutta hän päätti kuitenkin kokeilla verbaalisia kykyjään.

(M8) ”Olin juuri aloittanut työt Tullissa, kun eräs kiinalainen mies jätti ikimuistoksen kokemukseni mieleeni jollaista en ole ikinä unohtanut. Tälle kaverille oli tullut lahjaksi tupakkaa ja viinaa ystävältään. Hänen olisi pitänyt maksaa niistä veroja, mutta hän jäikin neuvottelemaan kanssani. Hän sanoi minulle englanniksi: ”Älä viitsi, anna ne mulle ilmaiseksi. Ei se oo sulta pois.” Kun jonoa alkoi siinä sitten pikkuhiljaa kerääntymään ja keskustelu vielä vain jatkui hermostui

työkaverini vetkutteluun. Hän sanoi asiakkaalle: ”Nyt joko maksat tai lähdet!” Asiakas vastas: ”Älä sekaannu, en asioi sun kaa.” Lopulta hän maksoi verot.”

(N9) ”Tummaihoiset asiakkaat saattavat pyytää alennusta veroihin, sillä ei kuulemma ole varaa maksaa veroja. Kun alennuksia veroihin ei voida myöntää, lähtee asiakas tavallisesti nostamaan rahaa läheiseltä raha-automaatilta. Asiakas saattaa kuitenkin olla tunninkin matkassa hakemassa rahaa vaikka on luvannut palaavansa pian.”

Afrikassa on mahdollista neuvotella veroista ja maksuista, sillä virkailijat ovat korruptoituneita. Edellä mainitussa tilanteessa kyseinen asiakas yritti tätä samaa, mikä olisi ollut luonnollista asiakkaan omassa kotimaassa.

Seuraavassa kolmessa tapauksessa asiakkaat tulkitsevat sääntöjä omalla tavallaan.

(N13) ”Olen vain kerran kohdannut todella ärsyttävän ulkomaalaisen asiakkaan. Venäläinen mieshenkilö oli tilannut Yhdysvalloista Rogaine – merkkistä hiusten kasvua lisäävää ainetta. Tuote oli kuitenkin lääkinnällinen ja sen vaikuttava ainesosa oli minoksidiliä, joka löytyy lääkelaikoksen lääkeluettelosta. Kaikkien lääkkeiden maahantuonti on kiellettyä postipakettina Euroopan yhteisön ulkopuolelta ja näin ollen tuotetta ei voitu luovuttaa hänelle. Olin hänelle kokoajan erittäin ystävällinen, mutta silti asian kuultuaan hän hermostui asiasta täysin ja syytti mua rasistiksi. Kerroin hänelle etteivät nämä säännöt olleet mitenkään henkilökohtaisia, vaan perustuivat lakiin. Näytin hänelle jopa lääkeluettelosta aineen nimen. Keskustelin hänen kanssaan varmaan yli 20 minuuttia ja aloin pikkuhiljaa toistamaan itseäni. Asiakas kuitenkin vielä ”pörräsi” asiakastiloissa vaikka kuinka pitkän aikaa ja valitti. Otin siinä samalla muita asiakkaita enkä ollut enää kuulevinaankaan sitä valitusta. Lopulta hän vain lähti pois.”

(N15) ”Kaksi tummaa miestä tuli Tulliin noutamaan Kiinasta saapunutta pakettiaan. Lähetys oli tietenkin muka lahja veljeltä, vaikka lähettäjänä oli kiinalainen nimi. En uskonut tarinaa ja pyysin kuitit. Miehet kävivät varmaan vielä pariin otteeseen neuvottelemassa kanssani tuosta lahjasta ennen kuin sain heiltä tilausvahvistuksen ja sain kannettua verot.”

(N6) ”Tummaihoisen asiakas tuli tullaamaan tilaamaansa pakettiaan. Hän puhui suomea, mutta ei suostunut ymmärtämään, että myös postimaksut kuuluivat tullausarvoon ja näin ollen niistäkin pitää maksaa verot. Alkuun asiakas oli mielitelevä (olet kaunis, missä asut, oletko naimisissa..). Kun tilanne ei edennyt niin kuin hän ilmeisesti oletti, hän alkoi uhkailla. ”Jos olisit Afrikassa, tappaisin sinut. Jos oltaisiin Ranskassa, löisin sinua,” jolloin myös eleillä näytti miten löisi. Asiakas käyttäytyi kuitenkin rauhallisesti ja puhui hiljaa niin että muut eivät kuulleet hänen juttujaan. Edelleen hänelle selitettiin mitä tullaus on, mutta olin hänen mukaan rasisti, ja että olin ongelma mitä hän moneen kertaan toisti. Jonkun ajan kuluttua asiakkaan käytös kiihtyi, jolloin myös vierustoverit ja asiakkaat kuulivat hänen herjauksiaan.”

Partikulaarisen ajattelun mukaan perheeseen liittyy erityisiä velvoitteita. Tällöin perhesuhde menee kaiken edelle, huolimatta siitä mitä säännöt sanovat (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 31). Seuraavassa tapauksessa perheen poika ei välitä sääntöjen noudattamisesta vaan on perheensä puolella ja auttaa isäänsä siitä huolimatta, että joutui valehtelemaan virkailijalle.

(N16) ”Itselleni sattui viime vuonna sekä huvittava, että myös hieman ärsyttävä tapahtuma. Eräs somaliperhe oli lähtenyt hakemaan pakettiaan Tullista. Mukana oli tosiaan koko perhe, muistaakseni noin kuusi henkilöä. Paketti oli lähetetty Kiinasta. Kun kysyin mistä lähetyksessä oli kyse, aloitti perheen isä sanomalla: ”hmm... se on.. se on.. mikäs se sana nyt olikaan..?” ja hän hetken mietti asiaa, kunnes perheen nuorin, iältään ehkä noin seitsemän vanha huusi: ”Lahja!” Isä olikin hyvin tyytyväinen ja sanoi: ”Niinhän se oli, se on lahja.”

Seuraavaa kahta tapausta voidaan myös selittää asiakkaan haluttomuudella noudattaa sääntöjä.

(N11) ”Eräänä päivänä tummaihoisen pariskunta oli saapunut Tulliin noutamaan postilähetystään. Paketti avattiin yhdessä virkailijan kanssa ja samalla heille selostettiin miksi lahjoista piti maksaa veroja. Asiakas ei tiennyt, että lähetyksestä tulisi mitään maksuja. Yhtäkkiä asiakas kaappasi paketin sisällä olleen kannettavan tietokoneen syliinsä eikä suostunut palauttamaan tietokonetta takaisin pakettiin. Virkailija ei tiennyt miten reagoida ja hän pyysikin minut paikalle. Minulle selostettiin tilanne, jolloin kävelin suoraan asiakastiskin toiselle puolelle, heti asiakkaan viereen. Otin varovasti asiakkaan hihasta kiinni kahdella sormella ja siirsin käden hellästi sivuun. Asiakas häkeltyi niin paljon, jolloin hän nosti molemmat kädet pystyyn ja nappasin tietokoneen syliini. Jälkikäteen iski hirveä järkytys miten uskalsin mennä asiakaspuolelle ja toimia niin rohkeasti. Pariskunta lähti pois, mutta palasi parin päivän päästä maksamaan verot.”

(N14) ”Kauhistuini kerran erästä asiakasta, joka sai ihan hirveän raivokohtauksen, kun olin tiedustellut kuitteja häneltä. Hän huusi minulle: ”Fuck you, fuck you!” Hänellä oli kaverikin mukana, joka ei puhunut mitään. Tämä vihainen asiakas sitten vaati saada esimieheni numeron ja keskustella hänen kanssaan. Sain jälkikäteen kuulla esimieheltäni, että asiakas oli soittanut hänelle. Asiakas oli kuitenkin kieltäytynyt keskustelemasta hänen kanssaan, sillä hänkin oli nainen. Lopputuloksen lopuksi esimieheni oli antanut hänestä vielä ylemmän esimiehen numeron, joka oli jo aika korkea taho. Hän oli ollut koko talon ainoa miespuolinen esimies ja vaihtoehtoja ei oikein ollut. Miehen kanssa keskustellessa hän oli uskonut kiltisti kaiken mitä hänelle sanottiin. Aivan samat asiat mitkä minä olin juuri hänelle kertonut. Seuraavana päivänä tämä hiljaisempi kaveri tuli takaisin ja pyysi anteeksi ystävänsä puolesta. Hän kertoi, että hänen ystävänsä oli vastikään muuttanut Etiopiasta Suomeen ja ei vielä ymmärtänyt näitä suomalaisia tapoja.”

Tapausta N14 voidaan selittää myös sukupuolirooleilla.

Rehellisyys ja luottamus

Rehellisyyden määrittelemine vaihtelee eri kulttuureissa. Trompenaars & Hampden-Turnerin (1998, 31) puhuvat universalistisesta ja partikulaarisesta kulttuurista, jotka käsittelevät kulttuurien sääntökeskeisyyttä.

Postitullissa asiakkaiden epärehellisyyttä esiintyy verojen kierrossa. Rehellisyys kuuluu hyvin oleellisesti suomalaisiin arvoihin ja se tarkoittaa totuudessa pysymistä, lakien ja sääntöjen noudattamista sekä luotettavuutta. Seuraavassa tapauksessa asiakkaat eivät kerro virkailijalle, että paketissa olisi arvokkaita kultakoruja. He tietävät lahjaveroista ja että heidän pitäisi maksaa veroja. Asiakkaat luottavat siihen, että virkailija ei löydä koruja vaatteiden seasta ja näin he välttyisivät verojen maksulta.

(N1) ”...Miehet sanoivat, ettei lähetyksessä ollut mitään arvokasta. Annoin lähetyksen miehille verovapaana, sillä mitään verotettavaa ei ollut. Miehet poistuivat paikalta, mutta tulivat viiden minuutin päästä takaisin ja kyselivät missä heidän kultakorunsa olivat?...”

Seuraavassa tapauksessa asiakkaat yrittävät kiertää veroja valehtelemalla virkailijalle.

(N15) ”Kaksi tummaa miestä tuli Tulliin noutamaan Kiinasta saapunutta pakettiaan. Lähetyksessä oli tietenkin mukana lahja veljeltä, vaikka lähettäjänä oli kiinalainen nimi. En uskonut tarinaa ja pyysin kuitit. Miehet kävivät varmaan vielä pariin otteeseen neuvottelemassa kanssani tuosta lahjasta ennen kuin sain heiltä tilausvahvistuksen ja sain kannettua verot.

Seuraavaa tapausta voidaan selittää asiakkaan luottamuksen puutteena virkailijaa kohtaan. Monet Afrikan maat ovat köyhiä ja virkailijat korruptoituneita (Tordoff 2002, 140). Tällaisissa maissa ei ole epätavallista, että paketteja varastetaan tai arvokasta tavaraa häviää matkalla. Asiakkaat luulivat, että virkailija olisi varastanut paketista kultakorut. Asiakkaat eivät ajatelleet ollenkaan, että paketin lähettäjä ei todennäköisesti laittanut koruja lainkaan pakettiin tai että paketista varastettiin korut jo lähtömaassa.

(N1) ”...Kysyin miehiltä oliko lähetyksen sisällä mitään arvokasta tullattavaksi. Miehet sanoivat, ettei lähetyksessä ollut mitään arvokasta. Annoin lähetyksen miehille verovapaana, sillä mitään verotettavaa ei ollut. Miehet poistuivat paikalta, mutta tulivat viiden minuutin päästä takaisin ja kyselivät missä heidän kultakorunsa olivat...”

4.2.2 Nonverbaali viestintä

Katsekontakti

Trompenaars & Hampden-Turnerin (1998, 77) mukaan 75 prosenttia viestinnästä tapahtuu ei-kielellisesti. Katsekontakti onkin voimallinen sanattoman viestinnän keino. Silmien avulla pysytään lähestymään, välttelemään, hallitsemaan, rakastamaan, vihaamaan tai loukkaamaan toista henkilöä sanomatta sanaakaan. Kuitenkin sen käyttö ja tarkoitus eroaa suuresti eri yhteisöissä. Useiden tutkijoiden mukaan katsekontaktin käyttöä säätelevät henkilön etninen tausta sekä kulttuurinen ympäristö. Kulttuuri antaa valmiudet miten omassa yhteisössä opitaan normit sopivaan tai epäsopivaan käyttäytymiseen. (Richmond & McCroskey 2000, 102.)

Erityisesti high context kulttuureissa katseen viestejä tarkkaillaan huolellisesti vuorovaikutuksen aikana. Katse voi tällaisissa kulttuureissa olla ainoa näkyvä viesti muun muassa raivosta tai sukupuolisesta kiinnostuksesta. High context kulttuurin jäsenet lukevatkin vaistomaisesti oman kulttuurisen taustansa mukaisia viestejä myös ollessaan vieraassa kulttuurissa. (Salo-Lee ym. 1998, 68.) Tästä voi aiheutua erilaisia väärinkäsityksiä muun muassa miesten ja naisten välisissä suhteissa (Richmond & McCroskey 2000, 104).

Latinalaisessa Amerikassa, Itä-Euroopassa sekä Arabikulttuureissa katsotaan toista suoraan silmiin tai kasvoihin puhuttaessa ja kuunnellessa toista. Kun taas pohjoismaalaiset -ja aasialaiset ihmiset välttelevät suoraa katsekontaktia. Näissä kulttuureissa katsotaan mieluummin lattiaan tai tyhjyyteen. (Richmond & McCroskey 2000, 102.)

Seuraavassa tilanteessa virkailija luo vahingossa sanattoman viestinnän eleitä, jotka opiskelijat ymmärtävät väärin.

(N10) ”Yritin antaa Tullista ehkä liiankin hyvän mielikuvan ulkomaalaisille asiakkaille, mutta asiakaspalvelutilanne ei sujunut ihan niin kuin olin sen ajatellut. Pari nuorta afrikkalaista miestä tuli noutamaan lähetystään. Arvioin jo siinä vaiheessa että he olivat opiskelijoita. Siinä paketin avaamisen ja tavarankäytön tarkastuksen lomassa jutustelin heille mukavia ja lopuksi kysyin olisiko heillä todistaa opiskelijakortilla opiskelijastatusensa, sillä heille olisi tiettyjä etuja tiedossa. Tällä tietysti tarkoitin, että he voisivat saada kaikki opiskeluun tarvittavat tavarat veroitta. Miehet olivat kuitenkin tulkinneet iloisen hymyilevän asenteeni ja jutusteluni hieman väärin, sillä he luulivat että pyytäisin heidät kahville. Jouduin hieman nolona kertomaan mitä oikeasti tarkoitin.”

Edellä olevassa tilanteessa virkailija käytti spontaanisti suoraa katsekontaktia, hymyä ja puhetta kommunikoidessaan opiskelijoiden kanssa. Opiskelijat luulivat kuitenkin sanattoman viestinnän eleiden tarkoittavan jotain henkilökohtaisempaa kuin mitä virkailija oli ajatellut.

Koskettaminen

Kosketus on sanattoman viestinnän keskeisimpiä ilmenemismuotoja. Koskettaminen ilmenee kaikissa kulttuureissa eri tavalla. Eroja löytyy muun muassa arvohierarkiassa ja sukupuolirooleissa. Seuraavaa tapausta voidaan selittää sukupuoliroolien eroista johtuvasta epäsovinnaisesta kosketuksesta. Naisvirkailijan kosketus aiheutti miehessä epäsovinnaisen tunnetilan, jolloin asiakas reagoi kosketukseen päästämällä tietokoneesta irti ja nostamalla kädet ylös.

(N11) ”...Otin varovasti asiakkaan hihasta kiinni kahdella sormella ja siirsin käden hellästi sivuun. Asiakas häkeltyi niin paljon, jolloin hän nosti molemmat kädet pystyyn ja nappasin tietokoneen syliini...”

Tunteiden osoittaminen

Trompenaars & Hampden-Turner (1998, 8) tekevät eron tunteellisten ja neutraalien kulttuurien välille. Ulottuvuus pyrkii tuomaan esille sitä, kuinka tunteellisesti ihmisillä on eri kulttuureissa tapana ilmaista itseään. Tunteellisissa kulttuureissa tunteet näytetään hyvin avoimesti nauraen, hymyillen, irvistäen, tuijottaen sekä erilaisin elein. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 70.) Neutraaleissa kulttuureissa tunteita ei avoimesti osoiteta vaan tunteet pyritään tarkasti kontrolloimaan ja peittelemään. Tunteiden näyttämistä julkisesti pidetään hyvin epäsovinnaisena ja kiusallisena.

Seuraavat neljä tilannetta käsittelevät tunteiden osoittamista ja afrikkalaisen asiakkaan tapaa osoittavat tunteita. Afrikassa tunteet osoitetaan avoimesti, kun taas Suomi kuuluu neutraaleihin maihin.

(N2) ”Kerran sattui koominen tilanne töissä, kun tummaihoisen asiakas saapui noutamaan paketiaan. Hänellä ei ollut kuitteja mukana verotusta varten, joten en pystynyt suorittamaan verotusta. Asiakas menetti hermonsa täysin ja löi suutuspäissään päänsä lasiseinään, joka oli asiakastiskillä. Seuraavana päivänä kyseinen herra saapui uudelleen Tulliin pää paketissa hoitamaan asian loppuun.”

(N3) ”Tilanne tapahtui varmaan 15 vuotta sitten. Eräs yritys oli tilannut Yhdysvalloista vaatteita yritykselle myyntiin ja tullausta oli tullut suorittamaan yrityksen edustaja. Lähetyksestä kuitenkin puuttuivat alkuperäselvitykset, jotka vaadittiin tekstiilituotteista. Kun sanoin ettei tavaroita voitu luovuttaa ilman alkuperäselvityksiä, hermostui asiakas niin, että hän hyppäsi ilmaan ja löi nyrkit pöytään huutaen: ”I kill you!” Pelästyin tilannetta, sillä siihen aikaan ei tummaihoisia tavannut Suomessa usein ja reaktio tuli minulle yllätyksenä. Onneksi mies kuitenkin lähti. Soitin heti perään hänen edustamansa yrityksen toimitusjohtajalle ja kerroin mitä oli tapahtunut. Kyseistä miestä ei vähään aikaan näkynyt, mutta ehkä noin vuoden päästä kyseinen mies oli taas meillä asioimassa. Hän oli kasvattanut itselleen parran, mutta tunnistimme silti hänet. Nyt hän oli asiallinen.”

(N6) ”Tummaihoisen asiakas tuli tullaamaan tilaamaansa pakettiaan. Hän puhui suomea, mutta ei suostunut ymmärtämään, että myös postimaksut kuuluivat tullausarvoon ja näin ollen niistäkin pitää maksaa verot. Alkuun asiakas oli mielistelvä (olet kaunis, missä asut, oletko naimisissa..). Kun tilanne ei edennyt niin kuin hän ilmeisesti oletti, hän alkoi uhkailla. ”Jos olisit Afrikassa, tappaisin sinut. Jos oltaisiin Ranskassa, löisin sinua,” jolloin myös eleillä näytti miten löisi. Asiakas käyttäytyi kuitenkin rauhallisesti ja puhui hiljaa niin että muut eivät kuulleet hänen juttujaan. Edelleen hänelle selitettiin mitä tullaus on, mutta olin hänen mukaan rasisti, ja että olin ongelma mitä hän moneen kertaan toisti. Jonkun ajan kuluttua asiakkaan käytös kiihtyi, jolloin myös vierustoverit ja asiakkaat kuulivat hänen herjauksiaan.”

(N14) ”Kauhistuini kerran erästä asiakasta, joka sai ihan hirveän raivokohtauksen, kun olin tiedustellut kuitteja häneltä. Hän huusi minulle: ”Fuck you, fuck you!” Hänellä oli kaverikin mukana, joka ei puhunut mitään. Tämä vihainen asiakas sitten vaati saada esimieheni numeron ja keskustella hänen kanssaan. Sain jälkikäteen kuulla esimieheltäni, että asiakas oli soittanut hänelle. Asiakas oli kuitenkin kieltäytynyt keskustelemasta hänen kanssaan, sillä hänkin oli nainen. Lopujen loppuksi esimieheni oli antanut hänestä vielä ylemmän esimiehen numeron, joka oli jo aika korkea taho. Hän oli ollut koko talon ainoa miespuolinen esimies ja vaihtoehtoja ei oikein ollut. Miehen kanssa keskustellessa hän oli uskonut kiltisti kaiken mitä hänelle sanottiin...”

Suomalaista viestintää kuvataan usein vähäpuheisena, jäyhänä ja eleettömänä. Suomalaiset pitävät itseään usein muita huonompina viestijöinä, koska vertaavat viestintäänsä sellaisiin kulttuureihin, joissa puheen arvostus ja asema ovat erilaiset kuin meillä. Eri kulttuurien käsitykset sopivasta puheen määrästä kuitenkin vaihtelevat.

Suomalaiset pitävät itseään usein muita huonompina viestijöinä, koska vertaavat viestintäänsä sellaisiin kulttuureihin, joissa puheen arvostus ja asema ovat erilaiset kuin meillä. Tyypillinen suomalainen keskustelukumppani ei tyypillisesti ääntelehdi, elehdi eikä nyökkäile. Hän ei

myötäile puhujaa välikommentein eikä keskeytä puhujaa. Hän odottaa puhujan puheenvuoron päättymistä ja aloittaa oman puheenvuoronsa sopivan tauon kuluttua (Salo-Lee ym. 43).

Amerikkalaisen kulttuurin keskustelusääntöjen mukaan osallistuva kuulija antaa runsaasti äänestä palautetta, tekee kriittisiä välihuomautuksia ja jopa keskeyttää puhujan. Puheenvuorojen väliset tauot ovat lyhyitä. Suomalaisesta tämä voi tuntua aggressiiviselta, eikä puheenvuoroa tunnu saavan lainkaan. (Salo-Lee ym. 1998, 44.)

Seuraavassa tapauksessa käsitellään asiakkaan tapaa eläytyä puheessa. Amerikkalaisten eläväinen puhetapa johtuu osittain siitä, että maan kulttuuri on joutunut muuttumaan jatkuvasti laajan maahanmuuton myötä. Heidän on täytynyt käydä sosiaalista ja kulttuurista muutosta jatkuvasti läpi historian (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 73). Näin heille on syntynyt oma tapa eläytyä puheessa ja käyttää ääntään vivahteikkaasti. Tapauksessa täytyy myös muistaa, että kaikkien amerikkalaisten käytöstapaa ei välttämättä pystytä selittämään tällä teoriolla. Myös heidän kulttuurissa on paljon erilaisia persoonallisuuksia.

(N4) ”Erikoisimman asiakastilanteen koin kun sain amerikkalaiselta mieheltä palautetta ääneni käytöstä. Tämä mies oli tullut noutamaan pakettiaan. Hän puhui erittäin eläväisesti ja todella kovaaäänisesti. Samalla kun juttelin hänen kanssaan verotuksesta, nousi omakin ääneni huomaamattani hänen äänensä tasolle. Jossain vaiheessa taisimme melkein huutaa kilpaa. Lopulta asiakas sanoi minulle: ”Don’t yell to me!” Vähän hävetti, mutta saimme hoidettua asian kunniallisesti loppuun rauhallisella äänen sävyllä.”

Richard D. Lewisin (2006, 116) mukaan amerikkalainen kulttuuri on lähtenyt liikkeelle siitä, kun kansa on kovalla työllä ruvennut rakentamaan maata. Se on vaatinut nopeutta ja tehokkuutta, yksilöllisyyttä ja riskien ottoa. Takaiskut eivät koskaan ole lopullisia, vaan aina on uusia mahdollisuuksia. Usein omien etujen ajaminen on etusijalla ja on ollut jatkuvaa taistelua elintilasta.

Suhtautuminen aikaan

Aikakäsitys vaihtelee kulttuurista toiseen, jolloin menneellä, nykyisyydellä ja tulevaisuudella on erilainen painoarvo. Trompenaars & Hampden-Turnerin aikakäsitys on esitelty kappaleessa 2.2.4 ja Ting-Toomeyn suhtautumista aikaan kappaleessa 2.2.6

Seuraavassa tapauksessa monokronisen kulttuurin ajankäyttöön tottunut virkailija kokee polykronisen kulttuurin aikakäsityksen ongelmalliseksi.

(N9) ”Tummaihoiset asiakkaat saattavat pyytää alennusta veroihin, sillä ei kuulemma ole varaa maksaa veroja. Kun alennuksia veroihin ei voida myöntää, lähtee asiakas tavallisesti nostamaan rahaa läheiseltä raha-automaatilta. Asiakas saattaa kuitenkin olla tunninkin matkassa hakemassa rahaa vaikka on luvannut palaavansa pian.”

Kyseisessä tapauksessa virkailija oletti asiakkaan palaavan heti takaisin, mutta koska afrikkalainen kulttuuri kuuluu polykronisiin kulttuureihin ja heidän aikakäsitys on huomattavasti joustavampi kuin monokronisessa, aiheutti tämä väärinkäsityksen. Virkailija piti totutusta aikakäsityksestä poikkeavaa käyttäytymistä loukkaavana ja joustamattomana.

Kohteliaisuus ja kasvot

Kohteliaisuus on eräs ihmisten välisen sosiaalisen kanssakäymisen keskeisimpiä piirteitä. Kasvot liitetään kohteliaisuuteen silloin kun toisen kasvoja uhataan. Puhutaan kasvojen säilyttämisestä, loukkaamisesta tai menettämisestä. Toisen kasvoja voidaan esimerkiksi loukata kritisoidulla häntä julkisesti sellaisessa kulttuurissa, jolla julkinen kritiikki ei ole toivottua. Omat kasvot voidaan puolestaan menettää esimerkiksi toimimalla tietyn yhteisön eettisten normien vastaisesti. (Salo-Lee ym. 1998, 51.)

M7) ”Itselläni on yksi muisto kulttuurien kohtaamiseen liittyvästä ”kriittisestä tilanteesta”, jossa itse käyttäydyin hieman tökerösti. Thaimaalainen nainen sai lahjalähetyksen vanhemmiltaan. Lähetyksessä oli sisällä muun muassa vaatteita ja kuivalihaa. Hän ei tiennyt, ettei lihatuotteita saanut tuoda postitse Suomeen ja hän yllättyi kun kerroin, ettei lihoja voitu luovuttaa hänelle. Asiakas yritti neuvotella kanssani, että saisi tuotteet itselleen, mutta en myöntynyt. Asiakkaan vain jatkaessa samaa keskustelua uudelleen ja uudelleen, minua alkoi ärsyttää tuo ”jankkaaminen” ja totesin tiukkaan sävyyn, ettei lihoja voitu luovuttaa hänelle. Asiakas taisi pelästyä ja hän luovutti lihat hävitettäväksi.”

Tapausta voidaan selittää myös neuvottelutavalla. Ulkomaalaisten asiakkaiden käsitys tullivirkailijoiden neuvottelukyvystä saattaa erota huomattavasti heidän oman kulttuurin tavasta ja lain hengestä.

Pitkäkestoista neuvottelutapaa voidaan selittää Trompenaars & Hampden-Turnerin universalistisella ja partikulaarisella kulttuurilla. Virkailija yritti lakiin vedoten selittää asiakkaalle, miksei lihoja voitu luovuttaa hänelle. Asiakas ei kuitenkaan kerralla uskonut virkailijan sanaa vaan jatkoi omaan kulttuuriin kuuluvalla tavalla neuvottelua asiasta.

Tapausta voidaan osin selittää myös virkailijan iän tuomalla uskottavuudella tai oikeastaan sen puutteella. Kulttuureissa, joissa kunnioitusta ja uskottavuutta ansaitaan työuran aikana tehdyllä kovalla työllä ja saavutetuilla tuloksilla, jopa hyvin nuorella iällä, saattaa tämä johtaa ristiriitoihin kulttuurien välisissä kohtaamisissa sellaisista maista tulevien kanssa, joissa auktoriteetti saavutetaan iän myötä. Näissä kulttuureissa saattaa olla vaikea hyväksyä eri-ikäisten samanarvoisuutta ja toisen uskottavuus voi heikentyä. (Trompenaars & Hampden-Turner 1998, 112.)

Lahjat

Monissa kulttuureissa lahjat ovat erittäin tärkeitä ja ne kuuluvat oleellisena osana liiketoimintaan (Salo-Lee ym. 1998, 141; Samovar, Porter & McDanie 2009, 304). Venäjällä lahjoja annetaan mieluummin liikaa kuin liian vähän. Seuraavassa tilanteessa korostuu venäläisen asiakkaan halu jatkaa hyvää yhteistyötä sekä antaa kiitoslahja virkailijalle.

(N5) ”Sain kerran venäläiseltä kiitokseksi ison suklaalevyn kun olin auttanut häntä yhden todella vaikean tullauksen selvittelyssä. Suomalaiselta en ole ikinä saanut mitään kiitokseksi ja jopa positiiviset asiakaspalautteet ovat harvinaisia. Varmistin vielä tietysti esimieheltäni että saisin pitää suklaalevyn hyvästä asiakaspalvelusta ja onneksi sain pitää sen.”

4.2.3 Verbaali viestintä

Seuraavassa kappaleessa käsitellään sanallista viestintää valtaetäisyyden ja sukupuoliroolien tiimoilta.

4.2.4 Roolien eroavaisuus

Valtaetäisyys

Geert Hofsteden (2005, 46) kehittämällä valtaetäisyys -käsitteellä pyritään kuvaamaan missä määrin jonkin kulttuurin yhteisön jäsenet hyväksyvät vallan epätasaisen jakautumisen. Suomalaiset, kuten muutkin pohjoismaalaiset, kuuluvat Hofsteden mukaan alhaisen valtaetäisyyden ryhmään. Suomalaiset ihmiset käyttäytyvät usein tyypillisen alhaisen valtaetäisyyden mukaisesti, joka saattaa johtaa hankaliin tilanteisiin korkean valtaetäisyyden maista tulevien kanssa.

Seuraavassa tapauksessa virkailija yritti käyttäytyä asiakasta kohtaan ystävällisesti, joka aiheutti valtaetäisyyden vähenemisen virkailijan ja asiakkaan välillä.

(N13) ”...Olin hänelle kokoajan erittäin ystävällinen, mutta silti asian kuultuaan hän hermostui asiasta täysin ja syytti mua rasistiksi...”

Suomalainen tapa käyttäytyä aiheutti virkailijan uskottavuuden menettämisen asiakkaan silmissä. Hofstede (2005, 43–44) luokittelee Venäjän korkean valtaetäisyyden maihin pistein 93 ja Suomen alhaisen valtaetäisyyden maihin pistein 33. Asiakas yritti käyttää virkailijan ystävällisyyttä ja asennetta hyväkseen ja saada lääkkeitä itselleen. Virkailijaa kuitenkin ärsytti suunnattomasti, kun asiakas ei uskonut hänen puhettaan ja hän ei enää jaksanut neuvotella asiasta pidempään.

Seuraavassa tapauksessa korostuu korkea valtaetäisyys afrikkalaisen asiakkaan ja suomalaisen naisvirkailijan välillä.

(N14) ”Kauhistuini kerran erästä asiakasta, joka sai ihan hirveän raivokohtauksen, kun olin tiedustellut kuitteja häneltä. Hän huusi minulle: ”Fuck you, fuck you!” Hänellä oli kaverikin mukana, joka ei puhunut mitään. Tämä vihainen asiakas sitten vaati saada esimieheni numeron ja keskustella hänen kanssaan. Sain jälkikäteen kuulla esimieheltäni, että asiakas oli soittanut hänelle. Asiakas oli kuitenkin kieltäytynyt keskustelemasta hänen kanssaan, sillä hänkin oli nainen. Lopputuloksen lopuksi esimieheni oli antanut hänestä vielä ylemmän esimiehen numeron, joka oli jo aika korkea taho. Hän oli ollut koko talon ainoa miespuolinen esimies ja vaihtoehtoja ei oikein ollut. Miehen kanssa keskustellessa hän oli uskonut kiltisti kaiken mitä hänelle sanottiin...”

Korkean valtaetäisyyden maissa virkavalta on korkeasti arvostettua ja vaikeasti lähestyttävissä. Virkailijalta odotetaan ja vaaditaan aina viimeistä sanaa. Hofsteden (2005, 43) mukaan esimerkiksi Itä-Afrikassa suuri valtaetäisyys on yhteisöille tunnusomaista ja sijoittuu korkean valtaetäisyyden listalla pistein 64. Tapauksessa N14 on huomioitava, että asiakkaan käyttäytyminen saattoi johtua myös sukupuolirooleista. Sukupuoliroolit vaikuttavat viestintään miten vastakkaisen sukupuolien on sovinnaisia toimia.

Sukupuoliroolit

Hofstede puhuu ihmisten jakautumisesta erilaisiin ryhmiin muun muassa sukupuolen mukaan (Hofstede & Hofstede 2005, 10). Lisäksi Hofsteden määrittelemä kulttuuriero maskuliinisuuden ja feminiinisuuden vastakkainasettelussa kertoo sukupuolien välisistä rooleista eri

kulttuureissa. Maskuliinisessa kulttuurissa miehet ovat jäməköitä, kunnianhimoisia ja kovia. Naiset ovat äidillisiä helliä ja he ottavat hoivaajan roolin. Maskuliinisissa kulttuureissa arvostetaan valtaa ja itsevarmuutta. Työnjako on perinteistä: miehet hallitsevat, naiset huolehtivat. (Gudykunst 2004, 65–66.)

Feminiinisen kulttuurin vallitsevina arvoina ovat välittäminen, voimavarojen säilyttäminen ja työn tekeminen toimeentuloa varten. Yleisiä piirteitä ovat sukupuoliroolien häilyvyys. Ihanteena ovat tasa-arvo ja hyvä elämänlaatu. (Gudykunst 2004, 65–66).

Maskuliinisuudella-feminiinisyydellä on helppo ymmärtää kulttuurieroja ja yhtäläisyyksiä vastakkaisen- ja samaa sukupuolta olevien välillä. Maskuliinisissa kulttuureissa on luontevampaa suhtautua samaa sukupuolta oleviin, sillä heidät kasvatetaan pienestä pitäen samaa sukupuolta olevien kanssa. Feminiinisissä kulttuureissa kommunikointi on vapaampaa ja tehokkaampaa vastakkaisen sukupuolen kanssa kuin maskuliinisissa kulttuureissa. Kun eri kulttuureista ovat kommunikoivat keskenään, erityisesti vastakkaista sukupuolta olevat, on heidän ymmärrettävä toisen kulttuurin suhtautuminen sukupuolirooleihin väärinkäsitysten välttämiseksi (Gudykunst 2004, 66).

Seuraavaa tapausta voidaan selittää miehen ja naisen välisellä sukupuoliroolilla.

(N10) ”...Siinä paketin avaamisen ja tavaran tarkastuksen lomassa jutustelin heille mukavia ja lopuksi kysyin olisiko heillä todistaa opiskelijakortilla opiskelijastatuksensa, sillä heille olisi tiettyjä etuja tiedossa. Tällä tietysti tarkoitin, että he voisivat he saada kaikki opiskeluun tarvittavat tavarat veroitta. Miehet olivat kuitenkin tulkinneet iloisen hymyilevän asenteeni ja jutusteluni hieman väärin, sillä he luulivat että pyytäisin heidät kahville...”

Tapauksesta ei pysty tarkasti selvittämään mistä kulttuurista opiskelijat ovat lähtöisin ja siten selvittämään kuinka maskuliinisesta/ feminiinisestä maasta on kyse. Hofsteden (2005, 121) mukaan Itä- ja Länsi-Afrikka kuuluvat molemmat melko feminiinisiin kulttuureihin. Itä-Afrikka tuloksella 41 ja Länsi-Afrikka 46. Etelä-Afrikka kuuluu selvästi maskuliiniseen kulttuuriin tuloksella 63. Kaikki pohjoismaat kuuluvat feminiinisiin maihin, Suomi tuloksin 26.

Kyseisessä tapauksessa naisvirkailija käyttäytyi tavalla, joka tulkittiin väärin. Suomessa miehen ja naisen roolit kulkevat limittäin eikä sääntöjä, mikä on naiselle soveliasta käytöstä ole yhtä rajoitettua, kuten maskuliinisissa maissa.

Seuraavaa kahta tilannetta voidaan selittää sukupuolirooleilla. Muun muassa Etiopia kuuluu niihin maskuliinisiin maihin, joissa valtaetäisyys on suuri. Näissä maissa naisia pidetään usein alempiarvoisempina kuin miehiä. Tämän takia asiakas ei voinut ymmärtää, että nainen sanoo viimeisen sanan.

(N14) ”...Miehen kanssa keskustellessa hän oli uskonut kiltisti kaiken mitä hänelle sanottiin..”

(N6) ”...Alkuun asiakas oli mielitelevä (olet kaunis, missä asut, oletko naimisissa..). Kun tilanne ei edennyt niin kuin hän ilmeisesti oletti, hän alkoi uhkailla. ”Jos olisit Afrikassa, tappaisin sinut. Jos oltaisiin ranskassa, löisin sinua,” jolloin myös eleillä näytti miten löisi...”

4.3 Johtopäätökset ja yhteenveto

Työssä lähdin etsimään vastausta kysymykseen, miten selviytyä ulkomaalaisen asiakkaan kanssa kulttuurien välisestä asiakaspalvelutilanteesta ja miten vieras kulttuuri vaikuttaa asiakaspalvelutilanteissa.

Kulttuurien välinen asiakaspalvelu ilmenee tilanteissa, joissa kaksi täysin erilaista kulttuuria ja heidän arvomaailmaansa kohtaavat. Virkailijoiden vuorovaikutuskuvauksissa olivat selvästi esillä sellaiset tilanteet, joissa virkailijat olivat kokeneet omat tunteensa vahvoina. Kohtaamiskuvaukset koskivat niin positiivisia kuin negatiivisiakin ei-kielellisiä vuorovaikutustilanteita. Ongelmalliseksi osoittautui erityisesti kulttuurien väliset erot valtaetäisyydessä, sääntöjen noudattamisessa, sukupuolirooleissa ja tunteiden osoittamisessa. Vaikka aineisto oli pieni, toistuvat samat ongelmat useaan otteeseen. Tämä viittäisi ensinnäkin tutkimuksen luotettavuuteen sekä siihen, että ongelmat ovat todellisia virkailijoiden kulttuurien välisessä viestinnässä.

Kulttuurien välisessä viestinnässä saatetaan viestiä tahattomasti sanattomalla tai sanallisella viestinnällä esimerkiksi virkailijan liian ystävällinen asiakaspalvelu voi helposti muodostua ongelmaksi. Korkean valtaetäisyyden maissa esimerkiksi Afrikassa tai Venäjällä ystävällinen asiakaspalvelu saatetaan tulkita epävarmuuden osoitukseksi, jolloin asiakas luulee saavansa etulyöntiaseman ja konfliktitilanteita voi syntyä. Monet maskuliinisesta kulttuurista tulevat eivät ole tottuneet, että heidän kuuluisi totella naispuolista virkailijaa, joka on heidän arvomaailmansa mukaan alempiarvoinen. Asiakas saattaa jopa huutaa ja elehtiä voimakkaasti käsillään, kun asiat eivät suju odotetusti. Virkailija puolestaan saattaa tulkita asiakkaan tunteet vihamieliseksi ja käytöksen aggressiiviseksi, vaikka kyseessä on vain toisen kulttuurin mukaisesta normaalista

tunteiden osoittamisesta. Ensi reaktio ei siis aina välttämättä ole se oikea. Olennaista kulttuurien välisessä viestinnässä on miten sanottu ja tehty ymmärretään ja tulkitaan.

Virkailijan ja asiakkaan toimintaan asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaa vahvasti molempien oma kulttuuritausta. Yksilön kulttuuritaustan lisäksi koulutus ja aikaisemmat kohtaamiset muiden kulttuurien kanssa muokkaavat yksilön odotuksia. Henkilölle saattaa helposti muodostua vääriä ennakkoluuloja ja stereotyyppioita muista kulttuureista. Mitä realistisemmat näkemykset henkilöllä on koulutuksen kautta eri kulttuureista, sitä helpommaksi kohtaamiset kyseisen kulttuurin edustajan kanssa tulevat. Virkailijat kuten asiakkaatkin, toimivat asiakaspalvelutilanteessa omien normien ja arvojen ohjaamina. Siksi tietyt kulttuurin erityispiirteet kannattaa opetella, sillä esimerkiksi Suomi ja Afrikka eivät ole lainkaan samanlaisia ja molempien kulttuureissa on huomattavia eroja. Toisen kulttuurin edustajaa voi tahtomattaankin loukata tai lähettää vääriä viestejä. Oman kulttuurin ja omien tekemisiemme seurauksien tiedostaminen on mielestäni askel oikeaan suuntaan. Omasta kulttuurista ei tietenkään tarvitse luopua, mutta kun ymmärtää miten omasta käyttäytymisestä voi seurata, osaa toimia kulttuurien välisessä viestintätilanteessa paremmin.

Kartoitettaessa virkailijoiden taustatietoja maahanmuuttajataustaisten ihmisten kanssa ongelmien suurimmaksi syyksi koettiin kulttuurien erilaisuus. Kulttuurien erilaisuus vaikutti 73,3 prosentin mukaan jonkin verran työssä ilmenneisiin ongelmiin. Virkailijat ainakin tiedostavat kulttuurien erilaisuuden ja sen vaikutuksen asiakaspalveluun. Myös suurin osa vastaajista koki kielimuurin vaikuttavan asiakaspalveluun.

Kun oma kielitaito koetaan riittämättömäksi viestintään, saattaa vieraalla kielellä kommunikointi muodostua hyvin stressaavaksi ja kielteiseksi kokemukseksi. Jos asiakaspalvelu toistuvasti menee pieleen sekä kielellisessä että ei-kielellisessä viestinnässä, saattaa siitä pahimmassa tapauksessa aiheutua haluttomuus palvella ulkomaalaista asiakasta.

Mielestäni Tullilaitoksen tarjoama valmennus kulttuurien väliseen asiakaspalveluun ei ole riittävä. Kyseistä koulutusta ei itse asiassa ole lainkaan tarjolla asiakaspalvelutehtävissä työskenteleville. Ensiarvoisen tärkeää kulttuurien välisen vuorovaikutuksen osaaminen on sellaisissa tehtävissä toimiville, jotka kohtaavat työssään ulkomaalaisia asiakkaita. Postitullin asiakaskunta on viime vuosina monimuotoistunut entisestään ja maahanmuuttajataustaiset ihmiset ovatkin kasvava asiakasryhmä. Virkailijoiden olisi erittäin tärkeää tunnistaa kulttuurien välisen viestinnän asiakastilanteista sellaiset piirteet, joiden aiheuttamat väärinkäsitykset vaikuttavat

ratkaisevasti vaikeiden asiakastilanteiden syntymiseen, mutta myös löytämään yhteisymmärrystä edistäviä ja menestyksekkästä kanssakäymistä helpottavia piirteitä. Tämä edellyttäisi joko omatoimista oppimista tai työnantajan tarjoamaa kouluttautumismahdollisuutta.

Koulutuksen riittämättömyys ei tutkimuksessani kuitenkaan ihan täysin saanut tukea, sillä osa vastaajista ei halunnut lainkaan kulttuurien välistä koulutusta. He pitivät omaa tietoonsa riittävänä asiakaspalveluun. Vastaajista yli 60 prosenttia toivoi kuitenkin saavansa enemmän koulutusta aiheesta. Tutkimuksen mukaan lisäkoulutusta virkailijat haluaisivatkin eritoten haastavan asiakkaan kohtaamiseen ja kulttuurisiin käytäntöihin. Monelle tähän tutkimukseen osallistuneelle on varmasti vielä tänäkin päivänä epäselvää mikä omassa kulttuurien välisessä asiakaspalvelutilanteessa meni pieleen.

Mikäli Tullilaitoksen henkilöstön koulutuksessa haluttaisiin jatkossa kiinnittää entistä enemmän huomiota kulttuurien väliseen viestintään, Kehitysehdotuksena tässä voitaisiin käyttää kriittiset tilanteet -menetelmää hyödyksi. Tavoitteena olisi kehittää oppijoita näkemään vuorovaikutustilanteita ja -tapahtumia eri kulttuurien näkökulmasta, tulkitsemaan niitä ja reagoimaan niihin kulttuurisesti kulloinkin sopivimmalla tavalla. Yksi hyvä tapa voi olla, että oppijat saisivat joko valmiin tilannekuvauksen tai kirjoittaisivat oman tilannekuvauksen aikaisempien kokemusten perusteella. Tilanteita analysoitaisiin yhdessä opettajan kanssa, keskustelemalla ja arvioimalla omaa ja vierasta kulttuuria. Asiakastilanteen hallintakoulutuksen voisi lisäksi keskittää koskemaan erityisesti niitä kansallisuuksia, joita Postitullin asiakaskunnassa esiintyy eniten. Tällä tavoin oppijat saisivat valmiit toimintamallit kuinka toimia haastavan asiakkaan kanssa ja pystyisivät hyödyntämään niitä työelämässä vastaavat tilanteen tullessa kohdalle.

Opinnäytetyötä aloittaessani kulttuurien välinen kohtaaminen ja viestintä oli minulle näin jälkikäteen todettuna aika vieras käsite. Opinnäytetyöni oli tästä syystä todella mielenkiintoinen ja haasteellinen tehdä.

Olin aloittanut jo hyvissä ajoin työn teorian lukemisen ja luulin, että rankin osuus oli jo takanapäin, mutta aikaa kuluttavin osuus olikin vasta edessä. Tämän virheellisen oletuksen takia kuvittelin saavani opinnäytetyön tehtyä huomattavasti nopeammin. Työskentelyprosessini oli tutkimusta tehdessäni todella hidasta, sillä kriittisten tilanteiden analysoimiseen kului paljon aikaa ja suurin osa kirjateoriasta oli vain englanniksi.

Hankalinta työn alkuvaiheessa oli aiheen hahmottaminen ja kuinka käyttää kriittisten tilanteiden tutkimusmenetelmää, mutta kun sain narun päästä kiinni miten lähteä työtä purkamaan, työstyri raportti lopulta kuin itsestään.

Mitä sitten opin? Uskon tietäväni nyt varsin paljon ainakin opinnäytetyön tekemisestä. Opin myös paljon kulttuurien välisestä viestinnästä ja sen mukana tulevista haasteista. Uskon nyt osaavani soveltaa tätä uutta tieto-taitoa työssäni, jotta selviytyisin kiitettävästi kulttuurien välisestä asiakaspalvelusta ja ymmärtäisin ulkomaalaistaustaisia asiakkaita paremmin. Toivon tämän työn auttavan minua itseäni parempiin työsuorituksiin asiakaspalvelussa sekä herättävän tämän opinnäytetyön lukijassa uusia ajatuksia.

Lähteet

- DeMarrais Kathleen Bennett & Lapan Stephen D. 2004. Foundations for research: methods of inquiry in education and the social sciences. Lawrence Erlbaum Associates. Usa.
- Eberhart George M. 2006. The Whole Library Handbook. 4. painos. ALA Editions. Usa.
- Frisk Outi & Tulkki Heikki. 2005. Kulttuuriavain. 1.painos. Otavan kirjapaino oy. Keuruu.
- Ferraro Gary P. 2006. The cultural dimension of international business. 5. Painos. Upper Saddle River Prentice Hall. California.
- Greene John O., Burleson Brant Raney. 2003. Handbook of communication and social interaction skills. Lawrence Erlbaum Associates. Usa.
- Gudykunst, William B. 2004. Bringing differences: effective intergroup communication. 4. painos. SAGE. California.
- Hammar-Suutari Sari. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Heikkilä Tarja. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3. painos. Edita. Helsinki.
- Hofstede Geert, & Jan Gert Hofstede. 2005. Cultures and organizations. Software of the Mind. Intercultural cooperation and its importance for survival. McGraw-Hill. New York.
- Jandt Fred E. 2006. An introduction to intercultural communication: identities in a global community. 5. painos. Sage Publications, California.
- Kohi Antti, Palo Hannele, Päivärinta Kimmo & Vihervä Vesa. 2008. Forum kulttuurien kohtaaminen. 1. painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.
- Kupiainen, Jari & Sevänen, Erkki. 1994. Kulttuuritutkimus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

- Lehtonen, Jaakko. 1993. Kulttuurien kohtaaminen. Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen. Kopi-Jyvä Oy. Jyväskylä.
- Lewis Richard D. 2006. When cultures collide: leading across cultures. 3. painos. Nicholas Brealey Publishing. Usa.
- Maathai Wangari. 2009. The challenge for Africa. Pantheon books. Toronto.
- Mwakikagile Godfrey. 2001. The modern African state: quest for stransformation. Nova Publisher.
- Mäkiluoto Marko. 2003. Multicultural Leadership strategies for improved performance. 1. Painos. Multikustannus. Helsinki.
- Novinger Tracy 2001. Intercultural communication: a practical guide. University of Texas Press. Texas.
- Richmond Virginia & McCroskey James. 2000. Nonverbal behavior in interpersonal relations. 2000. 4.painos. A Pearson Education Company. Boston.
- Rose-Ackerman Susan. 2006. International handbook on the economics of corruption. Edward Elgar Publishing. Usa.
- Salo-Lee Liisa. 1995. Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa. Jyväskylän yliopisto. Kopi-Jyvä Oy. Jyväskylä.
- Salo-Lee Liisa, Malmberg Raija & Halinoja Raimo. 1998. Me ja muut. Kulttuurien välinen viestintä. 2. Painos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Samovar Larry, Porter Richhard & McDanie Edwin. 2009. Communication Between Cultures. 7 painos. Cengage Learning. Usa.
- Scollon Ronald. 2001. Intercultural communication: a discourse approach. 2. painos Wiley-Blackwell. Malden.

Schneider Susan C. & Barsoux Jean-Louis. 2003. Managing across cultures. 2. painos. Pearson Educated Limited. Harlow.

Steers Richard M. & Nardon Luciara 2005. Managing in the global economy. M.E. Sharpe.

Thomas David C. & Inkson Kerr. 2003. Cultural intelligence. People skills for global business. Berrett Koehler Publishers. San Francisco.

Ting-Toomey, Stella. 2001. Managing intercultural conflict effectively. Thousand Oaks. CA.

Tordoff, William. 2002. Government and politics in Africa. 4. painos. Indiana University Press. Indiana.

Trompenaars F. & Hampden-Turner C. 1998. Riding the waves of culture: Understanding Cultural Diversity in Business. 2 painos. McGraw-Hill Professional. New York.

Trompenaars F. & Woolliams P. 2003. Business across cultures. Capstone Publishing ltd. Chichester.

Tullilaitos. 2009a. Suomen tullit. Viitattu 22.9.2009.

http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/index.jsp

Tullilaitos. 2009b. Postitullin kuukausitilastot.

Viitala Riitta. 2006. Henkilöstöjohtaminen. 4.-5. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.



Saatelomake

Hei!

Opiskelen Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa neljättä vuotta ja aloitan nyt syksyllä opinnäytetyön Pos-
titullin haastavista asiakaspalvelutilanteista maahanmuuttajien kanssa.

Työn valmistuessa pyrin kartoittamaan asiakastilanteiden ongelmallisuutta ja pyrin löytämään
mahdollisia kehitysehdotuksia tilanteelle, mikäli ongelmia ilmenee.

Toivon, että tutkimuksestani on hyötyä myös Tullille ja työtäni voitaisiin käyttää tulevaisuudessa
esimerkiksi henkilöstön koulutussuunnitelman laatimisessa.

Toivon, että Sinulla olisi aikaa paneutua kysymyksiini ja vastata niihin rehellisesti.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä kenenkään yksittäisiä vastauksia voida tunnistaa.

Opinnäytetyöni valmistuttua, hävitän kaikki vastauslomakkeet.

Vastauslomakkeet palautetaan nimettömästi erillisessä vastauskuoressa (liitteenä) suoraan
minulle viimeistään 15.12.2008.

Kiitos jo etukäteen arvokkaista vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin Jaana Isomäki



Kyselylomake

PERUSTIEDOT

Ympyröi sopivan vaihtoehdon numero

A1. Ikä

- | | |
|---|-------------------|
| 1 | 18-30 vuotta |
| 2 | 30-39 vuotta |
| 3 | 40-49 vuotta |
| 4 | 50 vuotta tai yli |

A2. Asuinpaikka

- | | |
|---|------------------|
| 1 | Vantaa |
| 2 | Espoo |
| 3 | Helsinki |
| 4 | Kerava |
| 5 | Muu, missä _____ |

A3. Koulutustaso

- | | |
|---|---|
| 1 | Kansakoulu /peruskoulu |
| 2 | Kansakoulu/ peruskoulupohjainen ammattitutkinto |
| 3 | Ylioppilastutkinto |
| 4 | Ammattikoulututkinto |
| 5 | Yliopisto- tai korkeakoulututkinto |

A4. Virkaikä

- | | |
|---|-------------------|
| 1 | 0-5 vuotta |
| 2 | 5-10 vuotta |
| 3 | 10–15 vuotta |
| 4 | 15–20 vuotta |
| 5 | 20 vuotta tai yli |

KYSYMYKSET

A5. Onko teillä lähipiirissänne ulkomaalaistaustaisia henkilöitä? Ympyröi sopivan vaihtoehdon numero

	Run- saasti	Melko paljon	Jonkin verran	Vähän	Todella vähän	Ei lainkaan
Sukulaisina	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Ystävinä	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Hyvän päivän tuttuina	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Opiskelutovereina	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Naapureina	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

A6. Mistä maista työssäsi kohtaat maahanmuuttajataustaisia asiakkaita? Ympyröi sopivan vaihtoehdon numero.

	Run- saasti	Melko paljon	Jonkin verran	Vähän	Todella vähän	Ei lainkaan
Norjalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kiinalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Japanilaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Amerikkalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kenialaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Somalit	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Turkkilaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Venäläiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kurdit	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

A7. Millaisia kohtaamiskokemuksia teillä on ulkomaalaistaustaisten ihmisten kanssa? Ympyröi sopivan vaihtoehdon numero.

	Ainoastaan myönteisiä	Enemmän myönteisiä kokemuksia kuin kielteisiä	Sekä myön- teisiä että kielteisiä suunnilleen yhtä paljon	Enemmän kielteisiä kuin myön- teisiä	Ainoastaan kielteisiä	Ei koke- muksia
Norjalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kiinalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Japanilaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Amerikkalaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kenialaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Somalit	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Turkkilaiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Venäläiset	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kurdit	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>



A8. Millaisia ongelmia teillä ilmenee työssänne maahanmuuttajien kanssa?
Ympyröi sopivan vaihtoehdon numero.

	Run- saasti	Melko paljon	Jonkin verran	Vähän vähän	Todella	Ei lainkaan
Kielivaikeudet	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Kulttuurien erilaisuus	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>
Oman koulutuksen riittämättömyys	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>

A9. Tunnetko tarvitsevasi koulutusta jostakin seuraavista asioista? Ympyröi sopiva(t) vaihtoehdot.

- 1 Maahanmuuttajien kulttuuriset käytännöt (ruokakulttuuri, kohteliaisuus, sanaton viestintä; eleet, ilmeet, tavat...)
 - 2 Vieraat uskonnot
 - 3 Haastavan asiakkaan kohtaaminen
- En tarvitse koulutusta

A10. Oletko joutunut kohtaamaan henkistä väkivaltaa maahanmuuttajataustaisten ihmisten taholta (uhkailuja/ haukkumisia)?

- 1 Kyllä
- 2 En

A11. Oletko joutunut rasististen syytösten kohteeksi maahanmuuttajataustaisen asiakkaan taholta?

- 1 Kyllä
- 2 Ei



Kriittisten tilanteiden kyselylomake

Hei!

Nyt olisi vuorossa opinnäytetyöhöni liittyvä kyselyn toinen osa. Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa kokemuksia viestintätilanteista ulkomaisten asiakkaiden kanssa.

Kerro vähintään yhdestä kokemastasi merkittävästä asiakaspalvelutilanteesta, joissa asiakkaasi ovat olleet toisesta kulttuurista kuin sinä itse. Tapahtumien tulee olla sinun kokemiasi. Erityisen kiinnostunut olen tilanteista, jotka tuntuivat hämmentäviltä, ristiriitaisilta, ärsyttäviltä tai ehkä jopa huvittavilta.

Kerro mieleesi jääneestä tilanteesta tai tapahtumasta mahdollisimmat tarkasti (mitä, missä, milloin, ketkä osallistuivat tapahtumaan, mistä tilanne mahdollisesti johtui jne.). Pohdi näitä vuorovaikutustilanteita kirjoitelmien muodossa.

Palauta kirjoitelmat suoraan minulle työsähköpostiini viimeistään 24.4.2009. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin Jaana Isomäki