



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Onnistu isäntänä kulttuurienvälisellä osaamisella

Björkell, Isa
Ronkainen, Salla

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

Onnistu isäntänä kulttuurienvälisellä osaamisella

Isa Björkell
Salla Ronkainen
Liiketalous P2P
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2017

Björkell Isa, Ronkainen Salla

Onnistu isäntänä kulttuurienvälisellä osaamisella

Vuosi 2017 Sivumäärä 43

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Laurea-ammattikorkeakoululle. Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa kulttuurienvälisestä osaamisesta ja havainnoida tietojen toimivuutta työn toiminnallisella osuudella. Tarkoituksena oli selvittää, millaiset toimintatavat ovat toimivimpia kulttuurienvälisiä vuorovaikutustilanteita kohdatessa. Tutkielmaa lähestyttiin teoreettisen viitekehyksen avulla, jossa käsiteltiin kulttuurienvälisiä kanssakäymistä, kulttuurisia ominaispiirteitä sekä vieraanvaraisuutta.

Tutkielman empiirinen osuus koostui teemahaastatteluista. Opinnäytetyössä haastateltiin seitsemää henkilöä. Haastateltavilla oli useiden vuosien kokemus kulttuurienvälisestä osaamisesta. Teemahaastattelu sisälsi kolme teemaa, joihin nojaten haastattelu eteni loogisesti. Haastattelut toteutettiin maaliskuun 2016 aikana. Haastattelun tuloksia käytettiin hyväksi toiminnallisella osuudella Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisellä viikolla. Viikon aikana havainnoitiin kuinka teorian tiedon sekä empiirisen tiedon pohjalta saadut tiedot toimivat käytännössä.

Tulosten ja johtopäätösten pohjalta laadittiin johtopäätöksiä ensikertaa kansainvälisiä tilaisuuksia isännöiviä varten. Johtopäätöksistä käy ilmi viikon aikana havaitut seikat, joihin tulisi kiinnittää paljon huomiota isännöimisen sujumiseksi ja vieraiden viihtymiseksi. Näistä keskeisinä voidaan todeta, että kielitaidolla on tärkeä merkitys. Small talk ja keskustelu ovat hyvän isännän tehtävä, ja siihen täytyy valmistautua. Aikataulutus, teknisten laitteiden toimivuus ja vieraiden muistaminen ovat myös tärkeitä asioita. Joka tapauksessa vieraat tulee aina huomioida yksilöinä, sillä samastakin kulttuurista tulevien yksilöiden välillä voi olla suuriakin eroja.

Björkell Isa, Ronkainen Salla

Successful hosting through intercultural competence

| Year | 2017 | Pages | 43 |
|------|------|-------|----|
|------|------|-------|----|

The aim of this thesis was to collect information on intercultural competence and observe how it works in practice. The aim was to find out what kind of procedures worked best in facing intercultural interaction situations. The theoretical frame of reference intercultural interactions, cultural characteristics and hospitality. This thesis was made commissioned by Laurea University of Applied Sciences.

The empirical part of the thesis consisted of theme interviews held in March, 2016. Seven people were interviewed who had several years of experience of intercultural competence. The interview included three themes which proceeded logically. The interview results were used to benefit practicalities in the international week at Laurea University of Applied Sciences in April, 2016. During the international week, it was observed how the theory and empirical information worked in practice.

In the end of the thesis, suggestions were made on how a good host should act to help first-time hosts. One key conclusion was that language skills are very important. A good host has to be able to small-talk and discuss with the guests. Other vital points were scheduling, well-functioning technology and notifying the guests. The most important is to treat all guests as individuals as there may be big differences between people from the very same culture.

Keywords: intercultural competence, culture, hosting, hospitality

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 1.1 | Opinnäytetyön aihe, tavoite ja tarkoitus..... | 6 |
| 1.2 | Tutkimusmenetelmät..... | 7 |
| 2 | Kulttuurienvälinen kanssakäyminen..... | 7 |
| 2.1 | Viestintä..... | 8 |
| 2.2 | Kulttuurintuntemus..... | 9 |
| 2.3 | Kansainvälinen tapakulttuuri..... | 10 |
| 2.3.1 | Ensivaikutelma ja pukeutuminen..... | 11 |
| 2.3.2 | Tervehtiminen ja puhuttelu..... | 12 |
| 2.3.3 | Aikakäsitys..... | 12 |
| 3 | Kulttuuriset ominaispiirteet..... | 13 |
| 3.1 | Geert Hofstede: kulttuuriset ominaisuudet työyhteisössä..... | 13 |
| 3.2 | Fons Trompenaars: kulttuurin kansalliset ulottuvuudet..... | 15 |
| 3.3 | Identiteetti..... | 16 |
| 4 | Vieraanvaraisuus..... | 18 |
| 4.1 | Vieraanvaraisuus käsitteenä..... | 18 |
| 4.2 | Isäntänä toimiminen..... | 19 |
| 4.3 | Verkostoituminen..... | 20 |
| 5 | Toiminnallinen osio..... | 21 |
| 5.1 | Teemahaastattelu..... | 21 |
| 5.1.1 | Teemahaastattelun tulokset..... | 22 |
| 5.1.2 | Haastattelun reliabiliteetti ja validiteetti..... | 28 |
| 5.2 | Ulkomaisten vieraiden isännöiminen..... | 29 |
| 6 | Johtopäätökset ja itsearviointi..... | 31 |
| 6.1 | Keskeiset johtopäätökset..... | 31 |
| 6.2 | Itsearviointi..... | 33 |
| | Kuviot..... | 37 |
| | Taulukot..... | 38 |
| | Liitteet..... | 39 |

1 Johdanto

Kulttuurienvälinen osaaminen muodostuu monista eri tiedoista, taidoista ja ymmärryksestä. Se on erilaisia tapoja viestiä, ominaisia piirteitä toimia sekä kykyjä tiedostaa ja lukea kulttuurisia merkityksiä. Tänä päivänä kulttuurienvälinen osaaminen ja vieraanvaraisuus linkittyvät toisiinsa toimintaympäristöjen muuttuessa enemmän kansainvälisiksi.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Laurea-ammattikorkeakoululle. Tutkielmassa perehdytään kulttuurienväliseen osaamiseen ja sen osa-alueisiin. Opinnäytetyössä rakennetaan käsitys hyvän isännän toimintamalleista. Tutkielmassa lähestyttiin teoreettista viitekehystä aiheen mukaisten lähdemateriaalien, kuten kirjojen ja sähköisten lähteiden avulla. Teoreettinen viitekehys käsittelee kulttuurienvälistä kanssakäymistä, kulttuurisia ominaispiirteitä ja vieraanvaraisuutta. Opinnäytetyön toiminnallinen osio rakentuu teemahaastatteluista ja ulkomaisten vieraiden isännöimisestä Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisellä viikolla. Kansainvälisen viikon aikana havainnoitiin vieraiden tapoja toimia nojaten teoria sekä empiria tietoon. Lopuksi on esitelty keskeiset johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Tutkimuksesta saatuja tuloksia uskotaan voitavan hyödyntää tulevien isäntien tukena.

1.1 Opinnäytetyön aihe, tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön aihe on kulttuurienvälinen osaaminen. Opinnäytetyössä tarkastellaan kulttuurienvälistä kanssakäymistä, kulttuurisia ominaispiirteitä ja vieraanvaraisuutta isännöinnin näkökulmasta. Työssä selvitetään hyvän isännän tunnusmerkit ja taidot, joita tarvitaan kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä aihe on mielenkiintoinen sen ajankohtaisuuden vuoksi, sillä Suomi ja samalla koko maailma on entistä monimuotoisempi ja kulttuurienvälisiin vuorovaikutustilanteisiin törmätään jatkuvasti.

Aihe muodostui toimeksiantajan tarpeesta, sillä Laurea-ammattikorkeakoulun kansainväliselle viikolle keväällä 2016 tarvittiin isäntiä ulkomaisille vieraille. Opinnäytetyön tavoitteena on hankkia tietoa ja perehtyä kulttuurienvälisen osaamisen osa-alueisiin aiheen mukaisen teorian ja teemahaastattelujen avulla. Opinnäytetyön tekijät toimivat kansainvälisellä viikolla ulkomaisten vieraiden isäntinä, soveltaen teoriaan pohjautuvia oppeja ja teemahaastatteluista saatuja empiirisiä tietoja sekä havainnoivat ulkomaisten vieraiden toimintatapoja. Opinnäytetyön tarkoituksena on peilata kansainvälisen viikon havainnoinnin tuloksia aihetta koskevaan teoriaan ja teemahaastatteluihin. Tulosten perusteella on tarkoitus selvittää mitkä ovat isäntien toimivimmat toimintatavat kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii hyvin tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, sillä opinnäytetyöhön sisältyy teemahaastattelu. Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka avulla pyritään saamaan tietoa ilman määrällisiä keinoja. Tutkimuksen aineisto kerätään luonnollisessa ympäristössä, esimerkiksi haastattelemalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pystytä etukäteen toteamaan, mitä aineistoa kerätään tai kuinka paljon sitä kerätään. Tärkein ero laadullista ja määrällistä tutkimusta verrattaessa on se, että määrällinen tutkimus pitää sisällään oletuksia, että kohde on teoriasta ja tutkijastaan riippumaton. (Puusa & Juuti 2011, 47.) Kvalitatiivinen tutkimusote antaa tutkijoille mahdollisuuden oppia tutkittavasta aiheesta syvällisemmin. Kvalitatiivinen tutkimus on tyypillisesti kuvailevaa ja tutkimuksessa tarkastellaan etupäässä prosesseja. (Kananen 2014, 18-19.)

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa kansainvälisellä viikolla käytetään havainnointi menetelmänä osallistuvaa havainnointia. Tämä sopii opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi hyvin, sillä tutkijat toimivat viikolla isäntinä ja näin ollen myös ryhmän jäseninä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija ottaa osaa tutkittavien toimintaan (Kananen 2014, 66). Yleensä tutkijan on tarkoitus päästä osaksi tutkittavaa ryhmää. Usein havainnoijalle kehittyä oma rooli ryhmässä. Osallistumisenasteita on kaksi. Jos tutkija hakeutuu täydelliseksi ryhmän jäseneksi, osallistumisastetta kutsutaan täydelliseksi osallistumiseksi. Täydellisessä osallistumisessa havaitaan usein ongelmia. Ongelmat koostuvat pitkälti eettisistä haasteista: kuinka tutkittaville kuvaillaan tutkimusta ja sen tarkoitusta, jotka eivät oletettavasti suostuisi tutkimukseen. Tutkija joutuu käytännössä vaikeaan tilanteeseen, koska hänen tulisi toimia toisaalta luonnollisesti ja aidosti, toisaalta tutkija on hankkimassa tietoa tutkielmaa varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 211-212.)

Vaihtoehto täydelliselle osallistumiselle on tutkimus, jossa tutkittavalle tehdään välittömästi selväksi, että havainnoija on ryhmässä havaintojen tekijä eli tutkija. Käytännön tasolla havainnoija on osa ryhmää ja osallistuu ryhmän toimintaan, mutta esittää tutkittavilleen myös kysymyksiä. Havainnointi voi suuntautua määriteltyihin ja rajattuihinkin kohteisiin tai pyrkiä kokonaisvaltaisen kuvan saamiseen. Havainnoissa on tärkeää pitää mielessä, että havainnot ja omat tulkinnat täytyy erotella. (Hirsjärvi ym. 2007, 211-212.)

2 Kulttuurienvälinen kanssakäyminen

Tässä pääluvussa käydään läpi viestintää, kulttuurintuntemusta ja kansainvälistä tapakulttuuria, sillä nämä ovat kulttuurienvälisen kanssakäymisen avainelementit. Kanssakäyminen edellyttää erityistä tietämystä, taitoja ja asennetta, jotka johtavat onnistuneeseen vuorovaikutukseen. Kehittyäkseen taitavaksi kulttuuristen tapausten käsittelijäksi osallistujien täytyy

käydä läpi useita oppimisen syklejä, jotka sisältävät todellisia kokemuksia, pohdintaa, käsitteitä ja kokeiluja. (Berardo & Deardorff 2012, 23-24.)

2.1 Viestintä

Viestintätilanteissa vaikuttavina tekijöinä ymmärtämisen ja väärinymmärtämisen kannalta ovat puhujan viesti ja kuuntelijan tulkinta. Puhujan viestin sanoma voi olla riippuvainen puhe-tyylistä, ilmeistä, eleistä, sanoista, liikkeistä, asennoista tai muusta ulkoisesta olemuksesta. Ihmisten tulee kyetä arvioimaan vuorovaikutustilanteessa kuullun viestin luonnetta. Onko kuultu viesti positiivinen vai negatiivinen, kohtelias vai epäkohtelias, sopuisa vai hyökkäävä? Jokainen tulkitsee viestin omiin opittuihin tietoihin ja tapoihin sekä kulttuuriin pohjautuviin signaaleihin nojaten. Edellä mainitut seikat huomioon ottaen väärinymmärryksen riski kasvaa. (Hakala 2010, 17-18.)

Sanaton eli non-verbaalinen viestintä on olennainen osa viestintää; useiden tutkimusten mukaan viestinnästä jopa 90 % on non-verbaalista (Salo-Lee, Malmberg & Halinoja 1996, 58). Non-verbaalinen viestintä pitää sisällään esimerkiksi koskettamisen, katsekontaktin, nyökkäilyä, ilmeet ja useita muita elekielisiä tapoja. Viestin lähettäminen on helppoa, koska tiedämme itse mitä tarkoitamme ja teemme sen omalla tavallamme. Elekielelläkin on useita merkityksiä tai omalle kulttuurille ominaiset eleet eivät tarkoita toisessa kulttuurissa mitään. Kulttuurienvälisessä viestinnässä ilmenevät väärinkäsitykset ovat usein kulttuurien elekielen erilaisuuksien seurausta. (Vartia 2009, 75-77.)

Viestintä on monimutkainen termi, jolla on monia merkityksiä ja määritelmiä. Joka tapauksessa monet määrittävät viestinnän prosessiksi, jossa ihmiset luovat yhteisiä merkityksiä. Kulttuurienvälistä viestintää esiintyy, kun ihmiset, jotka luovat yhteisiä merkityksiä, tulevat eri kulttuureista ja heillä on eri perspektiivit sekä arvot. Tyypillisesti, ihmisillä on eri maailman kuvat eri kulttuureista ja se voi tehdä kulttuurienvälisestä kommunikoinnista haasteellista. Kulttuurienvälistä viestintää esiintyy myös ryhmien kesken, joissa ryhmien jäsenet tulevat eri kulttuureista. (Sadri & Flammia 2011, 10-11.)

Ensimmäinen ylitettävä aita kulttuurienvälisessä viestinnässä on pelko tai jännittyneisyys. Saatat olla jännittynyt, kun et tiedä mitä sinun odotetaan tekevän tai sanovan. Tunne saattaa rajoittaa tekemistä ja on luonnollista olla hieman vähemmän läsnä viestintätilanteissa. Toisena esteenä on oletamus kulttuurien samankaltaisuudesta erilaisuuden sijaan. Kun sinulla ei ole tietämystä uudesta kulttuurista, on järkeenkäypää olettaa ja käyttäytyä kuin, eroavaisuuksia ei olisi. Käänteisesti ajateltu oletamus voi olla yhtä hyvin viestinnän kompastuskivi. Oletettava erilaisuus samankaltaisuuden sijasta voi johtaa siihen, että tärkeitä asioita jää huomaamatta. On tärkeää muistaa, että kulttuurit antavat jatkuvasti tietoa ulospäin. On pa-

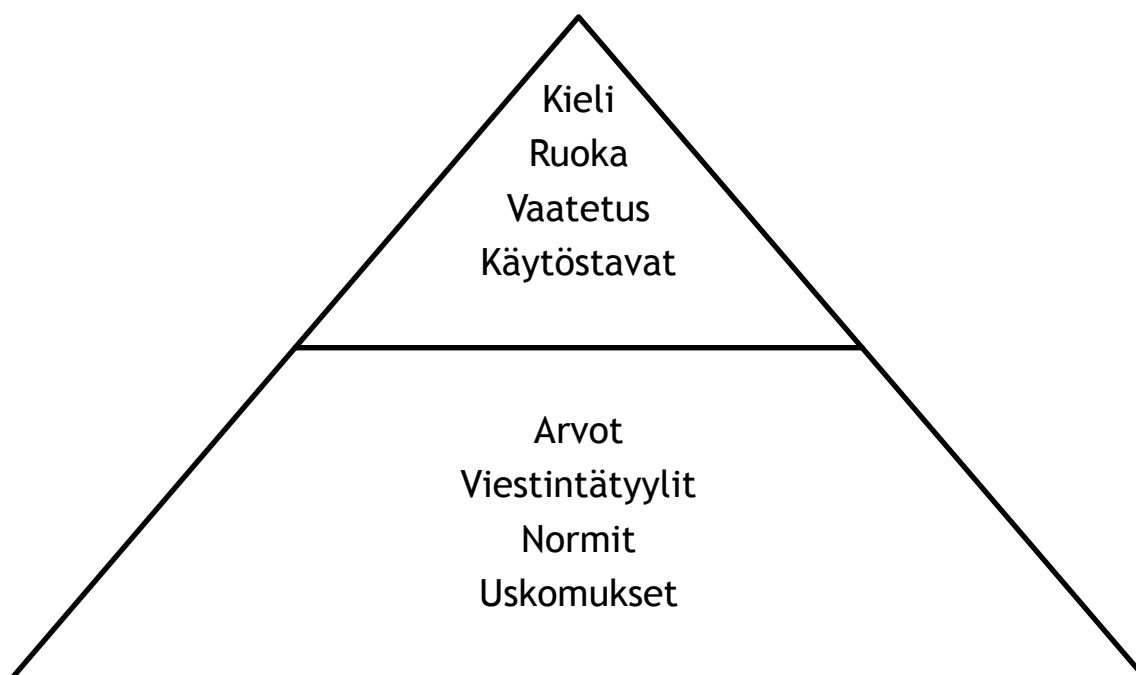
remppi, ettei ole mitään, on parempi kysyä käytännöistä. Kolmas mahdollinen este tehokkaassa kulttuurienvälisessä viestinnässä on ryhmäkeskeisyys, tai negatiivinen toisen kulttuurin näkökannan tuomitseminen. Asiat ovat johdonmukaisia ja järkeenkäypiä kaikissa kulttuureissa, mutta on tärkeää, että ymmärrät kulttuureja. (Jandt 2010, 82-84.)

Martinin ja Nakayaman mukaan kielenkäyttö näyttelee tärkeää roolia kulttuurienvälisessä viestinnässä, mutta saattaa myös jarruttaa kulttuurienvälisiä vuorovaikutustilanteita. Ihmisten jotka eivät puhu samaa kieltä, on vaikeaa kommunikoida keskenään. Kommunikaatio ja viestintä ovat paljon muutakin kuin kieli. Kieli on tiukasti sidottu meidän ja muiden identiteettiin. Kieli liittyy myös sosiaaliseen asemaamme yhteiskunnassa sekä ryhmiin joihin kuulumme. Se on keskeinen elementti kulttuurienvälisessä viestintä prosessissa. (Martin & Nakayama 2013, 224.)

2.2 Kulttuurintuntemus

Kaikkialla maailmassa ihmiset edustavat useita kulttuureja ja uskontoja, joissa puhutaan monia eri kieliä. Kielitaito parantaa mahdollisuutta käsittää vieraita kulttuureja. Kielitaito on merkityksellinen avain kulttuurien tuntemiseen sekä monikielisyys edistää esimerkiksi suvaitsevaisuutta. Työelämässä kaikki hyötyvät hyvästä kielitaidosta ja työn onnistuminen edellyttää monesti neuvotteluita, toisen osapuolen vakuuttamista, hyviä vuorovaikutustaitoja, koska töitä tehdään myös monikulttuurisissa ympäristöissä. Hyvä kielitaito sekä eri kulttuurien tuntemus vuorovaikutustilanteissa edistää asioiden sujumisen luontevasti. Kielitaito helpottaa asioiden ymmärtämistä monikulttuurisessa maailmassa. (Hatanpää 2012.)

Kulttuurinen lukutaito on yksi tärkeä osa kulttuurienvälistä osaamista ja kulttuurin tunte-
musta. Kulttuurinen lukutaito tarkoittaa yksilön kykyä ymmärtää ja lukea eri kulttuurien merkityksiä ja sen kautta taitoa vertailla ja tutkia erilaisia kulttuureja. Monikulttuurisessa maailmassa tällainen taito on ehdottoman tärkeää ja sitä tarvitaan esimerkiksi ulkomailla asuttaessa. Kulttuurista lukutaitoa kehitetään jatkuvasti eri kulttuurienvälisissä vuorovaikutustilanteissa. Täytyy muistaa, ettei se kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Jotta kehitystä ja oppimista tapahtuu, tarvitaan myös tietoa ja taitoa analysoida kokemusta. Tämän taidon omaksuminen johtaa siihen, että vuorovaikutustilanteet ovat avoimia ja kunnioittavia. (Teemana maailmalaajuinen vastuu 2009.)



Kuvio 1 Kulttuuri jäävuori (mukailtu Salo-Lee ym. 1996, 8.)

Kulttuuri ilmenee ihmisten elämässä monin eri tavoin. Kulttuurista on usein käytetty vertauskuvaa jäävuori. Aivan kuten jäävuorestakin, on kulttuurista näkyvissä vain murto-osa. Kulttuurin tunnetuimpia ilmenemismuotoja, jotka ovat helposti opittavissa, ovat kieli, ruoka, vaatetus ja käytöstavat. Suurin osa ilmenemismuodoista on kuitenkin niin sanotusti pinnan alla, esimerkiksi arvot tai viestintätavat ja normit ja uskomukset. Nämä voivat olla ongelmien aiheuttajana kulttuurienvälisessä viestinnässä. (Salo-Lee ym. 1996, 7.)

2.3 Kansainvälinen tapakulttuuri

Kansainvälistä tapakulttuuria ohjaa eri kulttuurien normit ja niiden yhtensovittaminen. Jos halutaan menestyä kansainvälisessä ympäristössä sekä toisen kulttuurin parissa, tarvitaan kielitaitoa, mutta myös kykyä sopeutua vieraan kulttuurin tapoihin ja arvomaailmaan. Kulttuurisen herkkyyden taito tuo edellytyksiä oppia ymmärtämään eri maiden tapakulttuuria. Etiketti- ja protokollasäännöstö vaikuttavat virallisissa yhteyksissä ja liike-elämässä, näissä esiintyvät esimerkiksi liikeneuvotteluihin, kommunikointiin, ruokailuun ja vierailuihin liittyvät käytännöt. (Salo-Lee ym. 1996, 132-133.)

Kulttuurille tyypilliset tapakulttuurin piirteet, joihin emme voi vaikuttaa, kutsutaan kansainvälisen kanssakäymisen ulkoisiksi ongelma- ja riskitekijöiksi. Niitä ovat esimerkiksi kyseisen kulttuurialueen lainsäädäntö, virkakoneiston toiminta ja kauppatavat sekä uskonto. Nämä ovat asioita, jotka kannattaa ottaa huomioon työskennellessä toisen kulttuurin alueella. Kansainvälisen kanssakäymisen sisäiset ongelma- ja riskitekijät ovat taas asioita joihin

voimme vaikuttaa itse. Näitä ovat esimerkiksi kulttuurien herkkyys, kielitaito, koulutus, neuvottelutaito ja sopeutumiskyky. Kun kiinnittää näihin huomiota, on hyvät valmiudet menestyä kansainvälisessä kanssakäymisessä. (Salo-Lee ym. 1996, 132-133.)

Hakalan mukaan käyttäytymiskoodistoihin tutustuminen on jokaiselle erittäin tärkeää. Yhteiskunnan moniarvoistumisen puolesta on tunnettava erilaisia alakulttuureja, muoti-ilmiöitä sekä toisten kulttuuritaustojen ja maailmankatsomusten eroja. Ihminen ilmentää itseään käyttäytymisen, elehtimisen ja puhumisen kautta. Kaikki ihmiset maailmassa pitävät itseään normaalina ja ystävällisenä. Mitä syvemmälle omasta ympäristöstä siirrytään, sitä erilaisimmiksi ja oudoiksi toisten tavat muuttuvat. Esimerkiksi kiinalaisen tavan mukaan veitsiä ei käytetä ruokapöydässä. (Hakala 2010, 111.)

Euroopassa ihmisten ominaiset käytöstavat ovat muuttuneet oleellisesti tuhannen vuoden aikana. Kehityksen myötä on syntynyt uusia käyttäytymisnormeja sekä elämäntilanteita, jotka vaativat ihmisiltä uusia sosiaalisia taitoja. Käytöstavat riippuvat ajasta ja paikasta toiseen. Kansainvälinen tapakulttuuri voidaan jakaa esimerkiksi eurooppalaiseen, amerikkalaiseen, latinalaiseen, afrikkalaiseen, islamilaiseen ja itämaiseen kulttuuriin sekä jokaisessa näissä on vielä omat alakulttuurinsa. Kulttuurin juuret ovat uskonnossa, traditioissa, historiassa ja sosiaalisissa normeissa. (Hakala 2010, 111.)

2.3.1 Ensivaikutelma ja pukeutuminen

Ensivaikutelma ihmisistä muodostuu erittäin nopeasti, jopa muutamissa minuuteissa. Se koostuu ei-kielellisestä viestinnästä: ilmeistä, eleistä, äänensävyistä ja ulkoisesta olemuksesta. Jos halutaan luoda hyvä ensivaikutelma, on syytä kiinnittää huomiota siihen, miten liikumme, miltä näytämme, miten ilmehdimme, miten tervehdimme, miten esittäydymme ja avaamme keskustelun. Täytyy muistaa, että ensivaikutelman voi tehdä vain kerran. (Hakala 2010, 17-18.)

Kehonkieli on ratkaiseva tekijä ensivaikutelmaa luodessa. Ihmisen kehonkielen neljä peruspiilaria ovat vastaanottava, torjuva, välttelevä ja taistelunhaluinen. Nämä koostuvat kehonkielen kahdesta perusasennosta, avoin/sulkeutunut ja eteenpäin/taaksepäin nojautunut. Jotkut kehonkielen yleisimmistä periaatteista ovat yhteisiä kulttuureille. Myönteisiä ovat esimerkiksi hymy, katsekontakti ja vartalon kääntäminen puhujaan. Kielteisiä viestejä voivat esimerkiksi olla maahan tai sivuun katsominen tervehdittäessä, väheksyvä ilme ja käsivarret ristissä rinnalla. (Hakala 2010, 17-18.)

Pukeutumisella on tärkeä rooli ensivaikutelmaa luodessa. Sillä siis on merkitystä, miten pukeudut. (Vallo 2009, 106.) Hyvällä pukeutumisella esitetään kohteliaisuutta muita kohtaan.

Jos pukeutumisen säännöt on määritelty, on oikea pukeutuminen helppoa. Kun toimitaan vieraiden kulttuurien kanssa, saattaa pukeutumisella olla suurikin merkitys esimerkiksi uskottavuuteen ja siihen, kuinka vakavasti vastapuoli suhtautuu neuvottelukumppaniin. Pukeutumisen tulee olla oikeaa, siistiä ja yhtenäistä. Esimerkiksi liike-elämässä laadukas, tyylikäs ja asiallinen pukeutuminen viestii positiivisesti. (Hakala 2010, 39)

2.3.2 Tervehtiminen ja puhuttelu

Jokainen ihminen osaa varmasti tervehtiä ja sanotaan, että huonokin tervehdys on parempi kuin ei mitään. Virallisissa tilanteissa tervehdyslauseina käytetään sanontoja: ”huomenta”, ”päivää”, ”iltaa”. Tervehdittäessä tulee puhua kuuluvasti, ottaa katsekontakti ja hymyillä. Tervehtiminen tapahtuu siis suulla, silmillä ja sydämellä. Tervehtimisen pois jättäminen antaa ihmisestä huonon kuvan. (Vallo 2009, 113-114.)

Tervehtiminen pitää sisällään suuria kulttuurienvälisiä eroja (Salo-Lee ym. 1996, 136). Tervehtimistavat riippuvat suuresti muun muassa tuttavan läheisyydestä ja eri maiden kulttuureista. Voidaan sanoa, että tervehdittäessä Pohjoismaat ovat ”viileän kohteliaita”, ”italialaiset ovat fyysisiä” ja ”Britit pidättyväisiä”. (Rantapallo 2013.) Pohjois-Euroopassa kätellään tervehdittäessä, kuitenkin niin, että Pohjoismaissa kätteleminen on paljon vähäisempää kuin Saksassa, missä taas on yleistä kätellä työtoverit aamuin illoin. Ranskalaiset taas tervehtivät toisiaan poskisuudelmin. Monissa maissa on tavanomaista, että kättelyä täydennetään koskettamalla esimerkiksi selkää tai olkavartta. Kättelyssäkin on kuitenkin omat säännöksensä, eikä se joissain tapauksissa ole sopivaa. Kuninkaallisia ei yleensä kätellä eikä monissa kulttuureissa ole sopivaa kätellä myöskään naisia. Euroopassa on suotavaa katsoa aina käteltävää silmiin, eikä toinen käsi saa olla esimerkiksi taskussa. Tärkein on muistaa, että kädenpuristus on reipas ja vahva, eikä velto ja välttelevä. (Salo-Lee ym. 1996, 136.)

Eri kulttuurit poikkeavat toisistaan puhuttelemisessa. Esimerkiksi Venäjällä ja USA:ssa täytyy käyttää henkilön nimeä puhuttelemisen yhteydessä, kun taas Suomessa sitä ei tehdä lähes lainkaan. (Vallo 2009, 117-118.) Sinuttelu ja teitittely vaihtelevat kulttuurista toiseen, etenkin Pohjoismaissa sinuttelu on yleistä (Salo-Lee ym. 1996, 137-138). Suomessa teitittely kuuluu virallisiin ja julkisiin tilanteisiin, kansainvälisesti se on yleisempää ja enemmän käytössä (Vallo 2009, 118).

2.3.3 Aikakäsitys

Aikakäsitys on kulttuurisidonnaista. Eteläisemmistä ja itäisemmistä kulttuureista tulevilla ihmisillä on erilainen aikakäsitys kuin länsimaalaisilla. (Kulttuurien välisiä eroja 2013.) Aikakäsityksen vaihtelevuus tulee ilmi muun muassa täsmällisyydessä, aikataulujen pitävyydessä ja

suhtautumisessa tapaamisiin (Pöysä 2010). Länsimaissa aika on lineaarista, jota voidaan mitata ja jolla on alku ja loppu, kun taas esimerkiksi Aasian kulttuureissa on syklinen aikakäsitys. Syklisessä aikakäsityksessä ei ole alkua eikä loppu ja ajan sanotaan olevan virtaavaa. (Kulttuurien välisiä eroja 2013.) Suomessa noudatetaan täsmällisesti työaikoja, mikä on itsessään selvyys. Eri kulttuureista tuleville tämä voi olla haastavaa, mikä voi aiheuttaa paljon väärinkäsityksiä vaikkapa työelämässä. (Kulttuurien välisiä eroja 2013.)

3 Kulttuuriset ominaispiirteet

Tässä pääluvussa käydään läpi kulttuureille ominaisia piirteitä. Kulttuuria ovat tutkineet esimerkiksi Geert Hofstede, Fons Trompenaars, Edgar Schein ja Edward T. Hall. Kappaleessa esitellään ihmisen identiteetti ja opinnäytetyön viitekehyksen kannalta tärkeiksi koetut Hofsteden ja Trompenaarsin ulottuvuudet.

3.1 Geert Hofstede: kulttuuriset ominaisuudet työyhteisössä

Kulttuurista on esitetty satoja määritelmiä erinäkökulmista. Kulttuurintutkija Geert Hofstede on tutkinut työelämän arvoja eri kulttuureissa. Hän on luonut kulttuurista seuraavan määritelmän: ”Kulttuuri on mielen kollektiivinen ohjelmointi, joka erottaa tietyn ryhmän tai luokan jäsenet toisten ryhmien jäsenistä” (Salo-Lee ym. 1996, 6). Hofstede on löytänyt ensin neljä kulttuurista ulottuvuutta ja myöhemmin lisännyt niiden rinnalle kaksi muuta ulottuvuutta. Tässä luvussa käsitellään Hofsteden työyhteisötutkimusten pohjalta löydetty ulottuvuudet.

| | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|
| Valtaetäisyys | Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys | Maskuliinisuus ja feminiinisyys |
| Epävarmuuden välttäminen | Pitkätähhtiimen suunta vs. lyhytähhtiimen suunta | Heittäytyväisyys vs. pidättyväisyys |

Taulukko 1 Hofsteden kuusi ulottuvuutta (mukailtu Hofstede, Pedersen & Hofstede 2002.)

Ensimmäinen Hofsteden ulottuvuus on valtaetäisyys. Vallan merkitys tarkoittaa, miten yhteiskunnan vähävaltaisimmat suhtautuvat vallan epätasaiseen jakautumiseen. Maissa joissa vallitsee korkea valtaetäisyys, jokaisella on oma asemansa hierarkiassa eikä sitä kyseenalaisteta. (Hofstede, Pedersen & Hofstede 2002, 141.) Korkean valtaetäisyyden maissa arvostetaan ikää ja vanhempia ihmisiä. Venäjä, Aasian ja Etelä-Amerikan maat edustavat Hofsteden mukaan näitä kulttuureja. (Hakala 2010, 112.) Matalan valtaetäisyyden maissa ihmiset taas vaativat tasapuolista vallan jakautumista eikä esimerkiksi iällä ole niin suurta merkitystä (Hofstede

ym. 2002, 143). Ihmisiä kannustetaan ilmaisemaan mielipiteitään ja olemaan rohkeita, esimerkiksi lapsia rohkaistaan kokeilemaan omia siipiään (Salo-Lee ym. 1996, 76).

Toinen ulottuvuuksista on yksilöllisyys vastaan yhteisöllisyys. Yksilöllisyys tarkoittaa yksilökeskeisyyttä. Yksilökeskeisessä kulttuurissa uskotaan, että ihmisten on pidettävä huolta vain itsestään ja lähisukulaisistaan. (Hofstede ym. 2002, 136.) Tehtävästä suoriutuminen on tärkeämpää kuin muiden ihmissuhteiden ylläpitäminen. Yksilöllisten kulttuurien maihin kuuluvat esimerkiksi Yhdysvallat, Iso-Britannia ja Pohjoismaat. Kun taas yhteisöllisissä kulttuureissa ihmissuhteet ovat tärkeitä ja jopa toisten henkilökohtaisesta elämästä ollaan kiinnostuneita. Yhteisön tavoitteena on tasapainoisuus ja riitelyä tulee välttää. (Hakala 2010, 112-113.) Yhteisöllisyys painottuu perhesuhteisiin ja organisaatioihin (Hofstede ym. 2002, 139).

Kolmas ulottuvuus on maskuliinisuus vastaan feminiinisyys. Arvot viittaavat ”koviin” ja ”pehmeisiin” rooleihin. Maskuliinisissa kulttuureissa painotetaan itsevarmuutta, miehisyyttä, rahaa ja muita aineellisia asioita, enemmän kuin elämänlaatua tai toisten tarpeita. (Hofstede ym. 2002, 146.) Maskuliinisissa kulttuureissa miesten tehtävä on huolehtia perheen taloudellisesta toimeentulosta. Tällaisissa kulttuureissa eletään sääntöjen ja normien mukaan sekä miehet ovat etuoikeutettuja. (Hakala 2010, 113.) Feminiinisiin kulttuureihin lukeutuu perusoletta-
mus, että miehet ja naiset ovat yhteistyökykyisiä ja huolehtivia ihmishuhteissa. Feminiinissä kulttuurissa korostuu toisista välittäminen ja elämänlaatu. (Hofstede ym. 2002, 148-149.) Hyvinvointiyhteiskunta kaikilla tasoilla kuuluu feminiinisyiden arvoihin. Feminiinisiä kulttuureja edustavat Suomi ja muut Pohjoismaat. (Hakala 2010, 113.)

Neljäs Hofsteden kuudesta ulottuvuudesta on epävarmuuden välttäminen. Epävarmuuden välttäminen ilmenee siten, että ihmiset haluavat elää turvallisessa ja ennustettavissa olevassa maailmassa, välttääkseen epävarmoja ja sekavia tilanteita (Hofstede ym. 2002, 151). Ennakoimaton tilanne aiheuttaa ihmisille stressiä. Erilaisuus ja poikkeava käytös koetaan uhkaavana. (Hakala 2010, 114.) Hofsteden mukaan näihin maihin kuuluvat Japani ja Venäjä. Epävarmuutta sietävissä kulttuureissa elämää eletään huolettomammin ja ihmiset sietävät epävarmoja tilanteita. (Hofstede ym. 2002, 154.) Epävarmoihin tilanteisiin suhtaudutaan jopa mielenkiinnolla ja uudistuksia suosien (Hakala 2010, 114).

Viidentenä ulottuvuutena on pitkän tähtäimen suunta vastaan lyhyen tähtäimen suunta eli pragmaattinen vastaan normatiivinen. Pitkän tähtäimen suunta merkitsee sitä, että ihmiset suuntaavat näkökulmansa tulevaisuuteen. Lyhyen tähtäimen suunta merkitsee sitä, että ihmiset elävät hetkessä. (Hofstede ym. 2002, 156-158.)

Viimeinen eli kuudes Hofsteden ulottuvuus on heittäytyväisyys vastaan pidättyväisyys. Heittäytyväisyys tarkoittaa sitä, että ihmiset eivät pysty tai halua hallita halujaan ja mielihoiteitaan. Pidättyväisyys tarkoittaa sitä, että ihmiset pyrkivät voimakkaasti hallitsemaan halujaan ja mielihoiteitaan. (Smith 2015.)

3.2 Fons Trompenaars: kulttuurin kansalliset ulottuvuudet

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkija Fons Trompenaars on luonut yhdessä Charles Hampden -Turnerin kanssa seitsemän kansallista kulttuuria kuvaavaa ulottuvuutta. Browaeysin ja Pricen mukaan Trompenaarsin näkökulmasta jokainen kulttuuri erottuu toisista kulttuureista valitsemalla ratkaisuja ongelmiin, jotka tunnetaan hankalina. Ongelmat voidaan jakaa kolmeen luokkaan. Ongelmat, jotka nousevat ihmissuhteista, jotka tulevat ajan kulumisesta ja jotka tulevat suhteesta ympäristöön. Eri kulttuurien ratkaistessa näitä ongelmia, voidaan tunnistaa seitsemän perus ulottuvuutta. (Browaeys & Price 2011, 101.)

Ensimmäinen Trompenaarsin ulottuvuuksista on universalistinen vastaan partikulaarinen kulttuuri. Universalistisissa kulttuureissa ihmiset uskovat sääntöihin ja velvollisuuksiin. Näissä kulttuureissa jaetaan yleiset säännöt, koodistot, arvot ja standardit, joita pidetään arvokkaampina kuin ystävyysuhteita. Tällaisten kulttuurien periaate on se, että kaikkia kohdellaan samojen sääntöjen mukaan. He pitävät omia uskomuksiaan ainoina oikeina ja muiden mielipiteet pyritään sopeuttamaan omiinsa. Partikulaarisissa kulttuureissa velvollisuudet ovat tärkeitä ja ihmissuhteita korostetaan. Sääntöihin ja yhteiskunnallisiin koodeihin kiinnitetään vähemmän huomiota. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 31.)

Trompenaarsin toinen ulottuvuus on yksilöllinen vastaan yhteisöllinen kulttuuri. Yksilöllisissä kulttuureissa yksilö sijoitetaan ennen yhteisöä ja henkilökohtainen hyvinvointi korostuu. Yhteisöllisissä kulttuureissa yhteisö sijoitetaan ennen yksilöä. Yhteiskunnasta huolehditaan ja yksilöllä on velvollisuus toimia yhteisön etujen mukaisesti. (Browaeys & Price 2011, 102.)

Kolmas ulottuvuus on tarkka vastaan hajaantunut kulttuuri. Tarkassa ja hajaantuneessa kulttuurissa ihmisillä on niin sanottu julkinen ja yksityinen taso. Tarkoissa kulttuureissa yksityiselle tasolle pääseminen on vaikeaa, jos ihmiset eivät tunne toisiaan. Hajaantuneissa kulttuureissa molempien tasojen saavuttaminen on vaikeaa, mutta kun ne kerran saavuttaa, tulee hyväksytyksi kaikkiin elämän kerroksiin. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 81-82.)

Fons Trompenaarsin neljäs ulottuvuus on tunteellinen vastaan neutraali kulttuuri. Tunteellisissa kulttuureissa ei kätketä tunteita. Korkean tunteellisuuden kulttuureissa ihmiset osoittavat tunteitaan selvästi, kuten nauramalla, hymyilemällä ja murjottamalla. Tunteellisesti

neutraaleissa kulttuureissa tunteilla ei säihkytä ja ne pidetään tiukasti kontrollissa. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 69-71.)

Viides ulottuvuudesta on saavutettu vastaan peritty ominaisuus. Saavutettu status liittyy yksilön suorituksiin ja niitä täytyy todistaa yhä uudestaan. Perityllä statuksella viitataan siihen, miten muut suhtautuvat henkilön asemaan yhteiskunnassa. Peritty status on saavutettu sukupuolen, iän tai vaurauden keinoin. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 102-104.)

Peräkkäinen vastaan samanaikainen kulttuuri on Trompenaarsin ulottuvuudesta kuudes. Jokaisella kulttuurilla on oma aikakäsityksensä. Aika orientaatioissa on kaksi näkökulmaa: menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden näkökulma sekä ajan rakentumista lähestyvä näkökulma. Peräkkäisissä kulttuureissa aikaa käsitellään sekunneissa ja minuuteissa. Kulttuurit joiden aikakäsitys on peräkkäinen, tekevät asioita yksi kerrallaan ja näkevät ajan segmentteinä. Aikatauluista ja suunnitelmista pidetään tiukasti kiinni. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 120-123.)

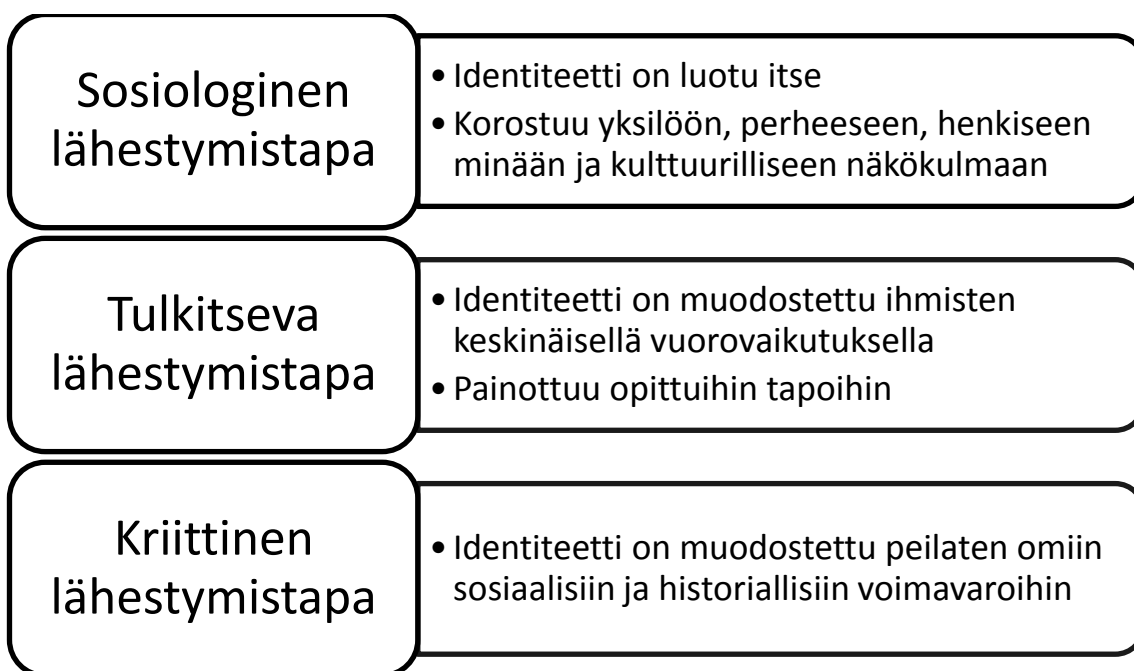
Samanaikaisissa kulttuureissa aika on erilaisia tapahtumia, minuuteista tunteihin, tunneista päiviin, päivistä kuukausiin ja vuosiin. Samanaikaisten aikakäsitysten kulttuureissa asioita tehdään limittäin samanaikaisesti. Suunnitelmista voidaan joustaa tai niitä voidaan vaihtaa. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 120-123.)

Viimeinen eli seitsemäs ulottuvuus on sisäinen vastaan ulkoinen kontrolli. Jokaisella kulttuurilla on oma asenteensa ja suhtautumisensa luontoa kohtaan. Ihmisten toimintatavat suhteessa luontoon yhdistetään siihen, kuinka oma elämä järjestetään, joko luonnon ehdoilla tai sitä vastaan. Sisäisessä kontrollissa ihmiset tarkastelevat luontoa mekaanisesti kontrolloiden. Ulkoisessa kontrollissa ihmiset eivät usko siihen, että kohtaloon voi vaikuttaa. Ihmisten tulisi elää harmonisesti luonnon kanssa ja sopeuttaa ulkoiset olosuhteet. (Trompenaars & Hampden-Turner 2000, 141-142.)

3.3 Identiteetti

Vartian (2009, 99) mukaan identiteetti voi tulla ilmi mitä ihmeellisimmissä tilanteissa ja erikoisilla tavoilla. Identiteetti on keskeinen ongelma suurelle osalle ihmisistä. Keitä me olemme ja mitä muut ajattelevat meidän olevan. Miten ymmärrämme, keitä olemme. Miten viestimme identiteetistämme muille. Kuinka ihmiset esittelevät itsensä ja kuinka ohjata vaikutelmaa jonka antaa toisille. Yksilöt eivät pysty täysin kontrolloimaan muiden käsityksiä identiteetistään. (Martin & Nakayama 2013, 170-171.)

Identiteetin rajat ovat häilyvät ja niitä saattaa olla vaikea määrittää (Vartia 2009,95). Ollesamme vuorovaikutuksessa, tärkeässä roolissa on se, kuinka identiteettimme ja ilmaisutaitomme kehittyvät (Martin & Nakayama 2013, 170-171). Kehittymistä ja muokkaantumista tapahtuu, kun ihminen saa palautetta omasta persoonastaan ja toiminnastaan (Identiteetti, minäkuva ja itsetunto 2014). Mikä on luonteenomaista identiteetille? On olemassa kolme nykyaikaista näkökulmaa identiteetistä. (Martin & Nakayama 2013, 170-171.)



Kuvio 2 Identiteetin kolme näkökulmaa (mukailtu Martin & Nakayama 2013, 170-171.)

Kolme eri näkökulmaa identiteetistä ovat sosiologinen lähestymistapa, tulkitseva lähestymistapa ja kriittinen lähestymistapa (ks. Kuvio 2). Sosiologinen lähestymistapa keskittyy yleensä yksittäisiin näkökulmiin kulttuurienvälisessä viestinnässä. (Martin & Nakayama 2013, 224.) Sosiologisen lähestymistavan taustatekijöitä ovat henkilön ikä, sukupuoli, perhe, yhteiskunta ja kulttuurillinen näkökulma. Ihminen näkee itsensä suhteellisen tasapainoisena ja muuttumattomana trendinä suhteessa eri kulttuuriyhteisöihin joihin henkilö kuuluu, kuten kansalaisuus, kieli, etnisyys, uskonto ja sukupuoli. Tulkitseva lähestymistapa keskittyy asiayhteyden käyttötappoihin ja käytäntöihin. Tulkitseva lähestymistapa perustuu ihmisen omiin opittuihin tapoihin ja on enemmän dynaaminen sekä tunnustaa tärkeää roolia vuorovaikutustilanteissa. (Martin & Nakayama 2013, 170-171.) Kriittinen lähestymistapa korostaa suhteita ja keskustelua sekä niiden voimallisuutta. Kriittinen lähestymistapa on vieläkin dynaamisempi kuin tulkitseva tai sosiologinen lähestymistapa. Kriittisessä lähestymistavassa on kyse siitä, että identiteetti on rakentunut jokaisen omista historiallisten ja sosiaalisten suhteiden voimavaroista. (Martin & Nakayama 2013, 224.)

Ihmiset noudattavat usein kotona ja kulttuurista opittuja tapoja, vaikka ne eivät olisi enää relevantteja uudessa tilanteessa. Näistä identiteettiä muokkaavista traditioista on joskus vaikea päästä eroon. (Vartia 2009, 98.) Kuitenkin on hyvä pitää mielessä, että suhde identiteetin ja kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen välillä sisältää staattisia ja dynaamisia sekä henkilökohtaisia ja tilannekohtaisia elementtejä (Martin & Nakayama 2013, 170-171).

4 Vieraanvaraisuus

Pääluku vieraanvaraisuudesta pitää sisällään käsitteen avaamisen, isännöinnin kulmakivet sekä verkostoitumisen. Sanakirja määrittelee vieraanvaraisuuden ystävällisenä ja anteliaana vastaanottona ja vieraiden viihdyttämisenä. (Mogelonsky 2014.)

4.1 Vieraanvaraisuus käsitteenä

Vieraanvaraisuus on osaamista, joka syntyy tiedoista ja taidoista, mutta sen määrittelemisen ei ole niin yksiselitteistä. Vieraanvaraisuuden määrittelemisen haasteeksi kehittyy usein se, että erilaiset toimijat käsittävät ja määrittelevät vieraanvaraisuuden eri tavoin. Vieraanvaraisuutta voidaan ajatella prosessina, joka etenee kolmella askelmalla. (Vieraanvaraisuuden useat ulottuvuudet 2014.)

Ensimmäinen askelma on saapuminen. Saapumiseen sisältyy vieraan tervehtiminen ja tervetulleeksi toivottaminen. Saapumisessa on tärkeää, että vieras tuntee olonsa tervetulleeksi ja huomioduksi heti saapuessaan. Ensi kohtaamista pidetään erityisen tärkeänä, sillä siinä luodaan vieraille tietynlainen mielikuva koko vierailusta. Toinen askelma on viipyminen ja siihen liittyy vieraiden viihdytys, toiveiden ja odotusten täyttäminen sekä mukavuuksien tarjoaminen. Usein vieraille jää muistijälki jostakin ennalta odottamattomasta asiasta, joten kannattaa pitää mielessä jokin pieni yllätys, joka ylittää vieraiden odotukset. Kolmas askelma on lähteminen. Lähtemiseen puolestaan liittyy vieraiden kiittäminen ja uudelleen tervetulleeksi toivottaminen. Lähtemisessä tapahtuvat toiminnot jäävät vieraan mieleen viimeisimpänä ja näin ollen sen tärkeys korostuu. Kuitenkin kaikki kolme vieraanvaraisuuden askelmaa ovat yhtä tärkeissä rooleissa onnistuneen vierailun aikaan saamisessa. (Vieraanvaraisuuden useat ulottuvuudet 2014.)

Usein vieraanvaraisuutta jaotellaan myös yksityiseen ja kaupalliseen vieraanvaraisuuteen. Tässä jaottelussa on huomattu merkittäviä eroja. Yksityinen vieraanvaraisuus on aitoa ja pyyteetöntä. Kaupallisen vieraanvaraisuuden lisänä on aina kaupallisen voiton tavoittelu, joka on kuitenkin luonnollista liiketoiminnan kannalta. (Vieraanvaraisuuden useat ulottuvuudet 2014.)

4.2 Isäntänä toimiminen

Mikä tekee tilaisuudesta onnistuneen? Isännän on tutustuttava tilaisuuden tavoitteisiin ja selvitettävä tilanteiden kulkuun liittyvät asiat etukäteen. Tapahtuman aikataulun ja käytännön järjestelyiden tuntemus on isännän kannalta tärkeää. Hän voi tilanteen vaatiessa samalla ohjata ja opastaa, mutta myös viihdyttää vieraita. Isäntä vastaa vieraiden viihtyvyydestä. (Vallo 2009, 49-50.) Hyvä asenne ja avoimuus ovat hyvän isännän tunnusmerkkejä. Isännän vastuulla on ymmärtää oma roolinsa. Isännän on otettava huomioon kaikki tilaisuuden osapuolet tasapuolisesti, jotta tilaisuudesta jää vieraille positiivinen muistijälki. Yllätyksellisyys ja pienet asiat luovat positiivisia kuvia ja osaltaan rakentavat onnistunutta tilaisuutta. (Vallo & Häyri- nen 2012, 234-247.)

Isännän on tärkeää muistaa myös non-verbaalinen viestintä. Kuten luvussa 2.1 todettiin, 90 % kaikesta viestinnästä on non-verbaalista. (Vartia 2009, 75.) Isännän ilmeet ja eleet kertovat kirjaimellisesti enemmän kuin tuhat sanaa ja ovat isossa roolissa puheviestinnän rinnalla. Hyvä isäntä selvittää mahdollisuuksien mukaan etukäteen vieraiden kiinnostuksen kohteita, tuntee etiketin sekä on kiinnostunut vieraistaan, esimerkiksi heidän kulttuuristaan. (Vallo & Häyri- nen 2012, 234-235.) Kulttuureista löytyy kuitenkin eroavaisuuksia. On tärkeää huomioida, että elekielelläkin on erilaisia merkityksiä. Koskettaminen nousee esille usein tervehdit- täessä. Koskettaminen on hyvin kulttuurisidonnaista. Koskettaminen voi aiheuttaa kiusaantu- neisuutta ja siihen liittyy vahvasti myös kulttuurin reviirialueet. (Vallo 2009, 64.)

Suomalaiset ovat tottuneet hiljaisuuteen. Eri kulttuurien välisissä viestintätilanteissa hiljai- suutta saatetaan tulkita jopa vihaisuutena tai tyhmyytenä, jos henkilö ei osallistu keskuste- luun. Hyvä isäntä kuuntelee, ei keskeytä, on kiinnostunut ja hänen tehtävänä onkin ylläpi- tää small talkia. (Vallo 2009, 64.) Tilaisuuden isännät eivät keskustele keskenään, eivätkä ha- keudu samaan pöytäkuntaan istumaan (Vallo & Häyri- nen 2012, 235).

Ahdistaako ajatus siitä, että pitäisi jutella puolitutun tai tuntemattoman kanssa? Aina ei jaksa jutella, mutta kevyen keskustelun taidot nousevat arvoon arvaamattomaan matkustettaessa ulkomaille. Kevyen keskustelun taidoista on hyötyä muutenkin, sillä se on läsnä jokapäiväi- sessä arjessa. Keskustelua voi syntyä missä tahansa ja kenen kanssa tahansa, esimerkiksi vaa- tekaupan myyjän tai naapurin kanssa. Small talk on taito jota voi harjoitella ja siinä voi kehit- tyä. (Leppä 2012.) On hyvä hankkia tietoa keskustelukumppanin taustoista ja tietää esimer- kiksi ajankohtaisista tapahtumista, historiasta ja kirjallisuudesta (Hakala 2010, 36). Small tal- kissa on kyse rennosti jutustelusta, eikä sen tarvitse johtaa syvälliseen keskusteluun tai mi- hinkään konkreettiseen (Leppä 2012). Kun sinulta kysytään "mitä kuuluu" tai "kuinka voit", tällöin ei ole tarkoitus kertoa elämästäsi yksityiskohtaisesti, silloin riittää lyhyt ja ytimekäs vastaus (Kavner 2015). Turvallisia keskustelunaiheita ovat esimerkiksi työ, sää, asuminen,

ruoka, ostokset, luonto ja matkustaminen. Huumorinkäyttöön tulisi suhtautua harkiten, mutta se on suotavaa, kun se sopii tilanteeseen ja kohderyhmään. (Hakala 2010, 36-37.)

Alkoholi on usein läsnä tilaisuuksissa, esimerkiksi tervetuliaismaljan muodossa. Alkoholitarjoilun tarkoitus ei ole juottaa ihmisiä humalaan vaan luoda tietynlaista rentoa tunnelmaa. Isäntä ei saisi missään tilanteessa juoda itseään humalaan, eikä sitä suositella vieraillekaan. Juovuksiin itsensä juonut huonosti käyttäytyvä isäntä syö koko organisaation mainetta. Isännän tehtävänä on tarkkailla ympäristöään ja pitää huolta, että vieraatkaan eivät juovu liiaksi. Isännän on hyvä muistaa oma roolinsa ja se, että hän on tilaisuudessa töissä. Kansainvälisissä tilaisuuksissa alkoholin suhteen tulee noudattaa erityisen tarkkaa suhtautumista. Eri uskontokuntien ollessa läsnä on niitä kunnioitettava ja käytettävä alkoholia harkiten. (Vallo 2009, 73.)

Pukeutumisella on myös oma merkityksensä. Pukeutuminen on osa sanatonta viestintää ja sillä voi tuoda esiin esimerkiksi organisaation imagoa. (Vallo 2009, 107.) Isäntien tulee erottua vieraista kaikissa tilaisuuksissa. Isännällä on hyvä olla jokin merkki, josta vieraat tunnistavat hänet tilaisuuden isännäksi. Tunnusmerkkejä voivat olla yhtenäinen vaatetus, huivi tai solmio tai nimikyltti. (Vallo & Häyrinen 2012, 237.) Jos tilaisuudessa noudatetaan pukukoodia, koskee se myös isäntää (Vallo 2009, 107).

Hyvä isäntä huolehtii vieraistaan ja hoitaa velvollisuutensa tilaisuuden loppuun asti (Vallo & Häyrinen 2012, 235). Isännällä ei ole lupaa poistua tilaisuudesta kesken ohjelman. Isännällä on velvollisuus olla paikalla ja tavoitettavissa virallisen ohjelman ajan. Isännällä ei kuitenkaan ole velvollisuutta lähteä esimerkiksi jatkoille. Isäntä voi auttaa takin ja taksin tilaamisen kanssa. (Vallo 2009, 71.)

4.3 Verkostoituminen

Verkostojen merkitys on viime vuosina kasvanut huomasti. Verkostoitumista voidaan kutsua ihmissuhteiden luomiseksi ja ylläpitämiseksi. Verkostoituessa ihmiset vaihtavat ajatuksia ja ideoita, kannustusta ja tukea tai muita sellaisia asioita jotka hyödyttävät ammatillista, että henkilökohtaista elämää. Luottamus ja vastavuoroisuus ovat verkostolle olennaisia tekijöitä. (Silvennoinen 2008, 7.)

Tehokas verkostoituminen on kokonaisuus, jonka osa-alueet vaativat harjoittelua, suunnittelua ja kertausta (Schwartz 2015, 22). Ihmisten välisiä verkostoja ja verkostosuhteita voidaan luonnehtia usein eri tavoin. Karkeasti jaotellen verkostot voidaan jakaa virallisiin ja epävirallisiin verkostoihin. Viralliset verkostot ovat usein pysyviä ja verkoston toiminta on usein säännömukaista. Verkostossa toimintatavat ja tiedonvälitys kanavat ovat vakiintuneita ja verkosto pyrkii noudattamaan tiettyjä normeja. Virallisiksi verkostoiksi voidaan sanoa esimerkiksi yhtiöiden hallituksia ja valtion toimielimiä, kuten eduskuntaa. (Silvennoinen 2008, 10.)

Epävirallisista verkostoista puhutaan usein ja niillä on monenlaisia tarkoituksia. Monet verkostot perustuvat asiantuntemukseen ja osaamiseen sekä muihin yhteisiin etuihin. Eri tarkoituksiperät toteutuvat yleensä samanaikaisesti limittäin. Virallisten verkostojen säännönmukaisuuden sijaan epäviralliset verkostot toimivat monin tavoin epämuodollisesti. Epävirallinen verkosto voi muodostua jo siitä, että ryhmä ihmisiä kokoontuu keskustelemaan valitsemistaan kirjoista. (Silvennoinen 2008, 10.) Uskonnollinenkin toiminta on yksi verkostoitumisen keino, kaikilla toiminnassa mukana olevilla on jo jotain yhteistä (Schwartz 2015, 63). Epävirallinen verkosto voi siis muodostua minkä tahansa yhteisen intressin ympärille toisiinsa yhteydessä olevien ihmisten välille (Silvennoinen 2008, 10). Laura Schwartz (2015, 61) toteaa kirjassaan *Syö, Juo & Menesty*, että verkostoituminen saattaa tapahtua kuin itsestään, ilman työpaikkoja ja kokoustiloja.

5 Toiminnallinen osio

Opinnäytetyön toiminnallinen osio sisältää teemahaastattelut ja niiden tulokset sekä ulkomaisten vieraiden isännöimisen Laurea-ammattikorkeakoulun kansainvälisellä viikolla 18. - 22.4.2016. Toiminnallisessa osiossa on hyödynnetty opinnäytteen teoriapohjaa kehittäväällä otteella.

5.1 Teemahaastattelu

Opinnäytetyön empiirisen tiedon hankintamenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelu koostuu aihealueista eli teemoista. Haastattelua varten ei tehdä tarkkoja kysymyksiä valmiiksi, vaan haastattelu etenee teemojen avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.) Teemahaastattelu on yleinen kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen aineistonkeräämismenetelmä. Haastattelu toteutetaan silloin, kun tutkijat eivät tiedä tai tunne ilmiötä, mitä halutaan tutkia. (Kananen 2014, 76.) Haastattelut rakentuvat sanoista ja lauseista, jotka eivät ole yksiselitteisiä ja ilmaisia voidaan käyttää kohtalaisen vapaasti (Kananen 2014, 71-72). Ei kielelliset vihjeet avustavat tutkijaa ymmärtämään vastauksia ja mahdollisesti ymmärtämään niiden merkityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2014, 34). Haastattelulla halutaan saada oppi tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, jota avataan teemojen avulla (Kananen 2014, 71-72).

Opinnäytetyössä koettiin teemahaastattelun olevan sopivin vaihtoehto tiedonkeruumenetelmäksi. Teemahaastattelun avulla oli mahdollista saada ennalta odottamattomia vastauksia sekä motiiveja vastausten taustalta, sillä haastattelu eteni vapaasti luontevana keskusteluna teemojen avulla. Haastateltaviksi valittiin seitsemän isännöinnin ammattilaista, joilla on useamman vuoden kokemus kulttuurienvälisestä osaamisesta. Haastattelut toteutettiin kolmena eri ajankohtana maaliskuussa 2016. Haastattelut olivat kestoltaan yhdestä tunnista kahteen tuntiin.

Haastattelun tarkoitus oli tarkastella kulttuurienvälistä osaamista isännöinnin näkökulmasta. Haastattelun tavoite oli saada asiantuntijoiden vinkkejä ja neuvoja kansainvälisten vieraiden isännöintiin. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla mikä antoi haastattelijoille mahdollisuuden aineiston jälkikäsitteilyyn. Haastattelutilanteessa luvattiin, että aineistoa ei luovuteta kolmansille osapuolille.

Teemahaastattelurunko luotiin teoreettiseen viitekehykseen nojaten (ks. Liite 2). Teemahaastattelu sisälsi kolme teemaa, joiden alla oli kahdeksan ala-aihetta. Teemoiksi muodostuivat kulttuurienvälinen kanssakäyminen, kulttuuriset ominaispiirteet ja vieraanvaraisuus.

5.1.1 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelut nauhoitettiin ja haastattelutilanteissa tehtiin muistiinpanoja. Nauhoitteet kuunneltiin ja muistiinpanot kerättiin yhteen. Aineiston perusteella tehtiin kolme taulukkoa. Jokainen teema taulukoitiin erikseen ja taulukoihin kerättiin kunkin teeman alta nousseita asioita, joita haastateltavat pitivät tärkeinä. Taulukoihin lisättiin jo teoriaosuudessa esille nousseita pääaiheita.

Ensimmäinen teema haastattelussa oli kulttuurienvälinen kanssakäyminen ja ala-aiheina olivat viestintä, kielitaito ja tavat. Keskustelu lähti liikkeelle teeman ala-aiheiden johdattelemana ja siinä nousi esille seitsemän kulttuurienväliseen kanssakäymiseen vaikuttavaa tärkeää seikkaa.

| Kulttuurienvälinen kanssakäyminen | |
|---|---|
| Haastattelu | Teoria |
| Puhuttelumuoto | |
| Puhuttelutapoja ja vieraiden teitittelyä tulisi havainnoida, kunnes vieraat antavat luvan situtella | Sinuttelu ja teitittely vaihtelevat kulttuurista toiseen. Suomessa teitittely kuuluu virallisiin ja julkisiin tilanteisiin, kansainvälisesti se on yleisempää ja enemmän käytössä. (Luku 2.3.2) |
| Ensivaikutelma | |

| | |
|--|--|
| Siisti olemus ja hymy antavat hyvän ensivaikutelman. | Hyvän ensivaikutelman luomiseksi kiinnitetään huomiota siihen, miten liikumme, miltä näytämme, miten ilmehdimme, miten tervehdimme, miten esittäydymme ja avaamme keskustelun. (Luku 2.3.1) |
| Kulttuurin tuntemus | |
| Tunne ja tiedä oma kulttuurisi. Tutustu myös muihin kulttuureihin, kaikki taustatieto on hyödyksi. | Eri kulttuurien tuntemus edistää asioiden sujumista luontevasti vuorovaikutustilanteissa. (Luku 2.2) |
| Kielitaito | |
| suomalaiset pärjäävät yleisesti ottaen hyvin englanninkielellä ja sitä pitäisi uskaltaa käyttää. Haastateltavat pitivät myös monikielisyyttä oivana etuna isännöidessä vieraiden kulttuurien edustajia. | Kielitaito helpottaa asioiden ymmärtämistä monikulttuurisessa maailmassa ja on avain kulttuurien tuntemiseen. (Luku 2.2) |
| Non-verbaalinen viestintä | |
| Non-verbaalinen kommunikointi koettiin tärkeäksi. Hymy ja eleet tärkeitä. | Ei kielellinen eli non-verbaalinen viestintä on olennainen osa viestintää. Non-verbaalinen viestintä pitää sisällään esimerkiksi koskettamisen, katsekontaktin, nyökkäilyä, ilmeet ja useita muita elekielisiä tapoja. (Luku 2.1) |
| Aikakäsitys | |
| Suomalainen aikakäsitys kehoitettiin tekemään erittäin selväksi sekä jättämään aikatauluihin joustovaraa. | Aikakäsitys on kulttuurisidonnaista. Aikakäsityksen vaihtelevuus tulee ilmi muun muassa täsmällisyydessä, aikataulujen pitävyydessä ja suhtautumisessa tapaamisiin. (Luku 2.3.3) |
| Pukeutuminen | |
| Pukeutumiseen tulee panostaa. Siisti pukeutuminen, voi olla businessmainen. Pukeutumisella tehdään hyvä vaikutus. | Hyvällä pukeutumisella esitetään kohteliaisuutta muita kohtaan. Kun toimitaan vieraiden kulttuurien kanssa, saattaa pukeutumisella olla suurikin merkitys esimerkiksi uskottavuuteen ja siihen, kuinka vakavasti vastapuoli suhtautuu neuvottelukumppaniin. (Luku 2.3.1) |

Taulukko 2 Kulttuurienvälinen kanssakäyminen: empiria ja teoria.

Taulukossa 2 esitellään haastatteluissa esille nousseet tärkeät tekijät kulttuurienvälisen kanssakäymisen kannalta sekä teoreettisesta viitekehystä otteita, jotka vahvistavat vastausten toimivuuden käytännössä.

Kohdatessa etenkin toisen kulttuurin edustajia, tulisi muistaa ottaa huomioon puhuttelumuoto. Pohjoismaissa sinuttelu on yleisempää kuin muualla maailmassa. Kuitenkin teitittely kuuluu hyviin tapoihin ja on mukana virallisissa tilanteissa. (ks. 2.3.2) Myös haastateltavat olivat sitä mieltä, että teitittely kuuluu virallisiin tapoihin. Sinutella saa vasta kun toinen osapuoli antaa siihen luvan. Haastatteluista saadut vastaukset mukailevat teoriaa.

Haastateltavat pitivät ensivaikutelmaa ja non-verbaalista viestintää merkityksellisenä, esimerkiksi eleillä ja hymyllä pääsee hyvään alkuun. Pukeutuminen on myös osa ensivaikutelmaa ja isäntien lukumäärän ollessa useampi kuin yksi, oli haastateltavien mielestä suotavaa pukeutua yhdenmukaisesti. Ensivaikutelma muodostuu erittäin nopeasti. Se koostuu non-verbaalisesta viestinnästä, jonka osuus on 90 % kaikesta viestinnästä. Non-verbaalinen viestintä sisältää ilmeet, eleet, äänensävyn ja ulkoisen olemuksen. (ks. 2.1 & 2.3.1)

Kielitaidon tärkeydestä keskusteltaessa, haastattelussa todettiin, että yleisesti suomalaisilla on hyvä kielitaito, mutta sitä pitäisi uskaltaa käyttää. Haastateltavat totesivat myös kommunikoinnin helpottuvan hyvän kielitaidon myötä. Hyvä kielitaito helpottaa asioiden ymmärtämistä monikulttuurisessa ympäristössä (ks. 2.2).

Kulttuurin tuntemusta pidettiin äärettömän tärkeänä ja eri kulttuureihin kehoitettiin tutustumaan huolella eli kaikki kulttuurin tuntemus on hyväksi, riippumatta kansalaisuudesta. Tutkielman teoreettinen viitekehys tukee vastaajien neuvoja. Kuten luvussa 2.2 todettiin, eri kulttuurien tuntemus edistää asioiden sujumista luontevasti vuorovaikutustilanteissa.

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että Suomen aikakäsitys on tehtävä kansainvälisille vieraille selväksi, sillä aikakäsitys on kulttuuririippuvainen. Luvussa 2.3.3 käy ilmi, että aikakäsityksen vaihtelevuus tulee ilmi muun muassa täsmällisyydessä, aikataulujen pitävyydessä ja suhtautumisessa tapaamisiin.

Haastattelun toinen teema oli kulttuuriset ominaispiirteet ja ala-aiheina olivat kulttuurien ulottuvuudet ja identiteetti. Ala-aiheiden alta kehittyi kolme tekijää, jotka vaikuttavat osaltansa onnistuneeseen isännöintiin.

| Kulttuuriset ominaispiirteet | |
|---|--|
| Haastattelu | Teoria |
| Tasa-arvoinen asema | |
| Tutki etukäteen maan hierarkkisuutta, oletko tasa-arvoisessa asemassa. Jos et ole tasa-arvoisessa asemassa, muista puhuttelu-muoto. | Korkean valtaetäisyyden maissa jokaisella on oma asemansa hierarkiassa. Matalan valtaetäisyyden maissa ihmiset vaativat tasapuolista valan jakautumista. (Luku 3.1) |
| Ole oma itsesi ja löydä oma roolisi | |
| Isännän voi olla vaikeaa ottaa oma rooli, mutta se täytyy löytää ja omaksua ylpeänä. | Yksilön oma rooli eli identiteetti muodostuu siitä, miten ymmärrämme, keitä me olemme ja mitä muut ajattelevat meidän olevan sekä miten viestimme identiteetistämme muille. Rooli ohjaa sitä, miten ihmiset esittelevät itsensä ja kuinka ohjaavat vaikutelmaa, jonka antavat toisille. (Luku 3.3) |
| Maskuliinisuus vs. feminiinisyys | |
| Ikä ja sukupuoli saattavat vaikuttaa uskottavuuteen. Omalla ammattimaisella käytöksellä asemaansa voi vaikuttaa. | Maskuliinisissa kulttuureissa miesten tehtävä on huolehtia perheen taloudellisesta toimeentulosta, kun taas feminiinisissä kulttuureissa on perusolettamus, että miehet ja naiset ovat yhteistyökykyisiä ja huolehtivaisia ihmissuhteissa. (Luku 3.1) |

Taulukko 3 Kulttuuriset ominaispiirteet: empiria ja teoria.

Taulukossa 3 kuvaillaan haastatteluissa eniten keskustelua herättäneet asiat, joita tarkasteltiin kulttuuristen ominaispiirteiden kannalta ulottuvuuksiin ja identiteettiin peilaten. Taulukko sisältää myös teoreettiset yhteneväisyydet.

Haastatteluissa ilmeni, että isännän ja vieraan väliseen tasa-arvoon tulisi kiinnittää huomiota. Tämä tarkoittaa sitä, että eri kulttuureista tulevien ihmisten väliseen tasa-arvoiseen asemaan saattaa vaikuttaa esimerkiksi henkilön ikä ja asema. Korkean valtaetäisyyden maissa, kuten Venäjällä ja Aasiassa arvostetaan vanhempia ihmisiä (ks. 3.1).

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöidessä tulee olla oma itsensä ja löytää oma roolinsa. Luvussa 4.2 vahvistettiin, että isännän on ymmärrettävä oma roolinsa. Teoriaosuuden

luvussa 3.3 mainitaan, että on tärkeää tunnistaa itsensä ja se, miten muut kokevat sinut. Samassa luvussa käydään tarkemmin läpi identiteettiä.

Haastatteluissa esille nousi myös maskuliinisuuden vs. feminiinisuuden vaikutukset isännöintiin. Pitää muistaa, että monissa maskuliinisissa kulttuureissa mies menee naisen edelle ja on korkea-arvoisempi. Maskuliinisissa kulttuureissa eletään sääntöjen ja normien mukaan sekä miehet ovat etuoikeutettuja. Feminiinisissä kulttuureissa oletetaan, että miehet ja naiset ovat yhteistyökykyisiä ja huolehtivat ihmissuhteista. Feminiinisiä kulttuureja edustavat mm. Suomi ja muut Pohjoismaat. (ks. 3.1). Nämä seikat huomioon ottaen voidaan todeta, että isännöinti tilanteissa on syytä ottaa huomioon, tuleeko henkilö maskuliinisesta vai feminiinisestä maasta. Tulisi olla hyvin perillä siitä, saako esimerkiksi naiset puhutella miehiä ja jos puhuttelu on suotavaa, miten se tulee tehdä.

Kolmantena teemana haastattelussa oli vieraanvaraisuus. Vieraanvaraisuuden ala-aiheina olivat asenne, vieraiden viihtyminen ja odotusten ylittäminen. Taulukkoon kerättiin haastattelujen perusteella viisi oleellista seikkaa vieraanvaraisuudesta.

| Vieraanvaraisuus | |
|---|---|
| Haastattelu | Teoria |
| Isäntä luo hengen ja poistaa epävarmuuden tunteen | |
| Hyvä isäntä luo vieraille tervetulleen ja turvallisen tunteen. Pitää huomioida jokainen vieras henkilökohtaisella tasolla, yksilönä. Kaikki vieraat ovat samanarvoisia. | Isännän on otettava huomioon kaikki tilaisuuden osapuolet tasapuolisesti, jotta tilaisuudesta jää vieraille positiivinen muistijälki. (Luku 4.2) |
| Pienillä eleillä iso merkitys, odotusten ylittäminen | |
| Tärkeää on, että vieraiden odotukset täytetään ja pyritään ylittämään. Odotuksia ei saa alittaa. Isännän kannattaa pitää ässä hihassa, jolla odotukset voidaan ylittää. | Usein vieraille jää muistijälki jostakin ennalta odottamattomasta asiasta, joten kannattaa pitää mielessä jokin pieni yllätys, joka ylittää vieraiden odotukset. (Luku 4.1) |
| Verkostojen käyttö | |

| | |
|--|---|
| Omia verkostoja tulisi käyttää luovasti sekä rakentaa uusia. | Verkostoituessa ihmiset vaihtavat ajatuksia ja ideoita, kannustusta ja tukea, jotka hyödyttävät ammatillista sekä henkilökohtaista elämää. (Luku 4.3) |
| Vieraan tulee tuntee olonsa tervetulleeksi | |
| Ole kiinnostunut vieraistasi ja luo heille turvallinen tunne. Voit selvittää etukäteen vieraiden henkilökohtaisia taustatietoja. Kiinnitä huomiota kulttuurisensitiivisyyteen. | Hyvä isäntä selvittää mahdollisuuksien mukaan etukäteen vieraiden kiinnostuksen kohteita, tuntee etiketin sekä on kiinnostunut vieraistaan ja heidän kulttuuristaan. (Luku 4.2) |
| Small talk | |
| Isäntien tehtävä on pitää small talkia yllä. On tärkeää puhua, sillä liian hiljainen hetki saattaa muodostua kiusalliseksi. Muista kuitenkin antaa vieraalle myös tilaa | Hyvä isäntä kuuntelee, ei keskeytä, on kiinnostunut ja hänen tehtävänä on ylläpitää small talkia. (Luku 4.2) |

Taulukko 4 Vieraanvaraisuus: empiria ja teoria.

Taulukossa 4 on esitetty haastatteluissa eniten puhuttaneet aiheet vieraanvaraisuudesta keskusteltaessa sekä teoreettiset tukipilarit, jotka kulkevat linjassa keskenään.

Haastatteluissa ilmeni, että isännän tehtävänä on toimia tilaisuuden hengen luojana ja saada vieraat viihtymään poistamalla epävarmuuden tunteet. Teoriassa, luvussa 4.2 todetaan, että isäntä luo tapahtuman hengen ja hänen vastuunsa on muistaa oma roolinsa. Isäntä vastaa vieraiden viihtyvyydestä. Hyvä asenne ja avoimuus ovat hyvän isännän tunnusmerkkejä. Isännän on otettava huomioon kaikki tilaisuuden osapuolet tasapuolisesti, jotta tilaisuudesta jää vieraille positiivinen muistijälki.

Yllätyksellisyys nousi keskusteluista esiin ja haastateltavat olivat sitä mieltä, että esimerkiksi kaikkia ohjelmanumeroita ei kannata etukäteen paljastaa. Tällä keinolla voi yllättää vieraan. Haastateltavat kertoivat myös, että pieni lahjakin voi olla ratkaiseva odotusten ylittäjä, sillä odotuksia ei pidä vain täyttää vaan ne pitää ylittää. Asia on esitetty yhteneväisesti luvuissa 4.1 ja 4.2. Luvuissa todetaan, että usein vieraille jää muistijälki jostakin ennalta odottamattomasta asiasta, joten kannattaa pitää mielessä jokin pieni yllätys, joka ylittää vieraiden odotukset. Yllätyksellisyys ja pienet asiat luovat positiivisia kuvia ja osaltaan rakentavat onnistunutta tilaisuutta.

Haastateltavien kokemusten mukaan isännöinnissä kannattaa hyödyntää jo olemassa olevia verkostoja ja isännöinti itsessään on verkostoitumisen mahdollisuus. Luvussa 4.3 kerrotaan,

että verkostoituessa ihmiset vaihtavat ajatuksia ja ideoita, kannustusta ja tukea tai muita sellaisia asioita jotka hyödyttävät ammatillista, että henkilökohtaista elämää. Luottamus ja vastavuoroisuus ovat verkostolle olennaisia tekijöitä. Monet verkostot perustuvat asiantuntemukseen ja osaamiseen sekä muihin yhteisiin etuihin.

Saapumiseen sisältyy vieraan tervehtiminen ja tervetulleeksi toivottaminen. Saapumisessa on tärkeää, että vieras tuntee olonsa tervetulleeksi ja huomioduksi heti saapuessaan. (ks. 4.1) Hyvä isäntä selvittää mahdollisuuksien mukaan etukäteen vieraiden kiinnostuksen kohteita, tuntee etiketin sekä on kiinnostunut vieraistaan, esimerkiksi heidän kulttuuristaan. (ks. 4.2) Tätä mieltä olivat myös haastateltavat. Vieras täytyy saada tuntemaan itsensä tervetulleeksi, tärkeäksi sekä viihtymään vierailunsa aikana. Hyviä keinoja vakuuttaa vieras on esimerkiksi painaa nimet mieleen ja lausua ne oikein. Myös vieraan taustatietoihin tutustumista pidettiin merkittävänä.

Isännän tehtävänä on ylläpitää small talkia. Keskustelua voi syntyä missä tahansa ja kenen kanssa tahansa. On hyvä hankkia tietoa keskustelukumppanin taustoista ja tietää esimerkiksi ajankohtaisista tapahtumista, historiasta ja kirjallisuudesta. Small talkissa on kyse rennosta jutustelusta, eikä sen tarvitse johtaa syvälliseen keskusteluun tai mihinkään konkreettiseen. Turvallisia keskustelunaiheita ovat esimerkiksi työ, sää, asuminen, ruoka, ostokset, luonto ja matkustaminen. (ks.4.2) Haastatteluiden perusteella selvisi, että huumoria kannattaa harrastaa harkiten ja uskontoa sekä politiikkaa kannattaa välttää. Sen sijaan hyvä keskustelunaihe on esimerkiksi perhe. Haastateltavat kannustivat puhumaan mistä tahansa arkipäiväisestä asiasta, jotta välttyttäisiin hiljaisilta hetkiltä.

5.1.2 Haastattelun reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen on kehitetty monia erilaisia mittaus- ja tutkimuskeinoja. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta. Reliabiliteetilla viitataan mitaustulosten toistettavuuteen, eli siihen onko tutkimuksella edellytykset antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys ilmentää mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Termit reliabiliteetti ja validiteetti ovat saaneet alkunsa kvantitatiivisen tutkimuksen vaikutusalueella. Kvantitatiivinen tutkimus on luonut termeille erilaisia selityksiä, jolloin niiden käyttöä pyritään välttämään. (Hirsjärvi ym. 2007, 226-227.)

Kaikki tutkimukset tulee olla arvioitavissa luotettavuuden ja pätevyyden näkökulmista, Laadullisen tutkimuksen keskeisimpiä seikkoja ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validius tarkoittaa kuvauksen ja siihen liittyvien selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Toisin sanoen soveltuuko selitys kuvaukseen eli onko selitys luotettava. Laadullisen

tutkimuksen luotettavuutta korostaa tutkijan tarkka kerronta tutkimuksen toteuttamisesta ja etenemisestä. Tarkkuuden esittäminen koskee koko tutkimuksen kaikkia vaiheita. Aineiston laatimisen olosuhteet ja tilanteet tulee ilmaista selkeästi ja totuudenmukaisesti. Laadullista aineistoa analysoidessa on syytä kiinnittää huomiota luokittelujen tekemiseen. Lukijalle olisi kuvattava mistä luokittelu on syntynyt ja kuinka niitä perustellaan. Tulosten tulkinta vaatii tutkijalta taitoa arvioida vastauksia ja tuoda niitä myös teoreettiselle tasolle. Tulkinta osiossa on voimassa sama tarkkuuden vaatimus: millä perusteella tutkija kuvaa tulkintoja ja mihin päätelmät perustuvat. (Hirsjärvi ym. 2007, 227-228.)

Tutkielman teemahaastatteluihin haastateltaviksi valittiin sellaisia henkilöitä, joilla on jo useiden ja useiden kymmenien vuosien kokemus kulttuurienvälisestä osaamisesta sekä isännöinnistä. Tutkielman teemahaastatteluihin osallistui kaikki valitut seitsemän henkilöä. Teemahaastattelun kulkuun pyrittiin vaikuttamaan mahdollisimman vähän. Aluksi haastateltaville annettiin teemahaastattelun teemat, jonka jälkeen keskustelua ei ohjailtu juuri ollenkaan. Näin pystyttiin varmistamaan vastausten rehellisyys ja relevanttius opinnäytetyön kannalta. Haastattelut nauhoitettiin ja niihin pystyttiin palaamaan jälkikäteen sekä tarkistamaan haastatteluisia esiin nousseet seikat. Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen on viitattu opinnäytetyön kaikissa vaiheissa.

5.2 Ulkomaisten vieraiden isännöiminen

Laurea-ammattikorkeakoulun vuoden 2016 Kansainvälisen viikon vieraat koostuivat kansainvälisten partnerikoulujen opetushenkilöstöstä ja muusta henkilökunnasta sekä opiskelijoista. Vieraista suurin osa oli Euroopasta, sillä partnerisopimukset perustuvat Erasmus+-kansainvälisen vaihdon EU-tasoiseen sopimukseen.

Opinnäytetyön toiminnallisella osiolla, kansainvälisellä viikolla, havainnoimme kolmen ulkomaisen vieraan toimintatapoja. Vieraistamme kaksi tuli Venäjältä ja yksi Hollannista. Kaikki vieraat toimivat lehtoreina Laurea-ammattikorkeakoulun partnerikouluissa. Tarkoituksena oli isännöidä neljää vierasta, mutta yksi vieras ei saapunut paikalle. Havainnointi suoritettiin osallistuvana observointina, ollessamme ryhmän jäsenenä eli isäntinä. Viikon aikana vieraat luennoivat itse, sekä osallistuivat muille Laurea-ammattikorkeakoulussa järjestettävälle kansainvälisen viikon luennoille. (ks. liite 1.) Kansainvälisellä viikolla havainnoimme vieraiden toimintatapoja, verbaalista asioiden ilmaisua sekä elekieltä, kuten ilmeitä, eleitä, asentoja ja liikehdintää.

Viikon alussa havaitsimme vieraiden arvostavan hyvää kielitaitoa ja kulttuurien tuntemusta. Eräs vieraista ilmaisi tutustumisen yhteydessä arvostavansa sitä, että kielitaitomme on hyvä. Teemahaastatteluissa asiantuntijat olivat sitä mieltä, että suomalaiset pärjäävät yleisesti ot-

taen hyvin englanninkielellä ja sitä pitäisi uskaltaa käyttää. Kuitenkin, kuten luvussa 2.2 todetaan, kielitaito on merkityksellinen avain kulttuurien tuntemiseen sekä parantaa mahdollisuutta käsittää vieraita kulttuureja mikä puolestaan edistää suvaitsevaisuutta. Haastateltavat pitivät monikielisyyttä oivana etuna isännöidessä vieraiden kulttuurien edustajia.

Vieraat puhuttelivat aina nimillä. Haastatteluissa asiantuntijat kehottivat havainnoimaan vieraiden puhuttelutapoja ja teitittelemään vieraita, kunnes vieraat antavat luvan sinutella. Esimerkiksi Venäjällä täytyy käyttää henkilön nimeä puhuttelemisen yhteydessä (ks. 2.3.2). Huomasimme kuitenkin, että näin ei tapahtunut venäläisten vieraidemme kanssa. Haastatteluissa tuli esille isäntien ja vieraiden mahdollinen eriarvoisuus. Venäjä lukeutuu korkean valtaetäisyyden maihin, emme kuitenkaan havainneet viikon aikana eriarvoisuutta meidän ja vieraiden välillä (ks. 3.1).

Turvallisia keskustelunaiheita ovat esimerkiksi työ, sää, asuminen, ruoka, ostokset, luonto ja matkustaminen (ks. 4.2). Tutustumisen jälkeen huomasimme vieraiden olevan kiinnostuneita paikallisesta säästä, luonnosta, kulttuurista, asumisesta ja elämäntavoista. Voimme siis todeta näiden keskustelunaiheiden olevan hyviä ja turvallisia. Haastatteluissa meitä kehoitettiin miettimään huumorin käyttöä. Yleensä kannustetaan suhtautumaan huumorinkäyttöön harkiten, mutta se on suotavaa, kun se sopii tilanteeseen ja kohderyhmään (ks. 4.2). Huomasimme, että muutaman päivän jälkeen vieraat käyttivät huumoria osana keskusteluja. Vieraat olivat myös kiinnostuneita meidän henkilökohtaisesta elämästä ja he halusivat myös kertoa omasta elämästään. Tätä havaintoa kuvastaa se, että vieraat esittelivät meille kuvia heidän perheistään. Haastatteluissa asiantuntijat kertoivat henkilökohtaisista asioista utelemisen olevan yleistä.

Havainnoimme vieraiden välillä eroavaisuuksia läsnäolon ja tuen tarpeessa. Eräs vieraista kaipasi selkeästi enemmän läsnäoloa ja henkistä tukea. Kaksi muuta vierasta olivat enemmän omatoimisia. Yhdestä vieraasta huomasimme välittömästi hänen viihtyvän mieluummin yksin, kun ryhmässä.

Suomalainen aikakäsitys sujui vierailta hyvin, pienen kertauksen kautta. Kehotimme vieraita saapumaan esimerkiksi luennoilleen noin 15 minuuttia aikaisemmin, ja kaikki kolme saapuivat hyvissä ajoin. Niin kuin luvussa 2.3.3 sanotaan, Suomessa noudatetaan täsmällisesti esimerkiksi työaikoja, mikä on itsestäänselvyys. Eri kulttuureista tuleville tämä voi olla haastavaa, mikä voi aiheuttaa paljon väärinkäsityksiä. Myös haastatteluissa meitä kehoitettiin tekemään suomalainen aikakäsitys erittäin selväksi sekä jättämään aikatauluihin joustovaraa.

Usein vieraille jää muistijälki jostakin ennalta odottamattomasta asiasta, joten kannattaa pitää mielessä jokin pieni yllätys, joka ylittää vieraiden odotukset. Yllätysten sekä pienien asioiden todettiin luovan positiivisia kuvia ja osaltaan rakentavan onnistunutta tilaisuutta (ks. 4.1 & 4.2). Havainnoimme vieraiden olevan positiivisesti yllättyneitä joka kerta, kun saimme täytettyä heidän toiveensa. Tässäkin huomasimme yhden vieraista olevan vaativampi kuin kaksi muuta vierasta. Onnistuimme järjestämään vieraille kaikki heidän pyytämänsä asiat ja huomasimme nimenomaan näiden pientenkin asioiden merkityksellisyyden.

Saapumiseen sisältyy vieraan tervehtiminen ja tervetulleeksi toivottaminen. Saapumisessa on tärkeää, että vieras tuntee olonsa tervetulleeksi ja huomioduksi heti saapuessaan. Lähtemiseen puolestaan liittyy vieraiden kiittäminen ja uudelleen tervetulleeksi toivottaminen (ks. 4.1). Onnistuimme vieraanvaraisuudessa hyvin, sillä yksi vieraistamme kehui suomalaisia auttavaisiksi ja todella vieraanvaraisiksi, tuntien itsensä tervetulleeksi ja hän kertoi myös haluvansa tulla uudestaan.

Verkostojen merkitys on viime vuosina kasvanut huomasti. Verkostoitumista voidaan kutsua ihmissuhteiden luomiseksi ja ylläpitämiseksi. Verkostoituessa ihmiset vaihtavat ajatuksia ja ideoita, kannustusta ja tukea tai muita sellaisia asioita jotka hyödyttävät ammatillista, että henkilökohtaista elämää (ks. 4.3). Haastatteluissa tuli puheeksi omien verkostojen käyttö ja niitä kehoitettiin käyttämään luovasti. Kansainvälinen viikko itsessään oli kuin suurta verkostoitumista. Me isännät saimme uusia kontakteja, ja havainnoimme vieraiden käyttävän joka tilaisuuden hyväksi verkostoitumiseen.

6 Johtopäätökset ja itsearviointi

Haastattelujen ja käytännön isännöimisen jälkeen koottiin toiminnallisen osion tulokset, joiden pohjalta yhteenvedossa esitetään keskeisimmät johtopäätökset. Ne ohjaavat toimimaan hyvänä isäntänä kansainvälisissä tilaisuuksissa. Lopussa on vielä opinnäytetyön itsearviointi.

6.1 Keskeiset johtopäätökset

Kulttuurituntemuksen lisäksi vieraiden yksilöllisyyteen tulee kiinnittää huomiota, sillä vaikka vieraat olisivat samasta maasta ja kulttuurista, erot yksilöiden välillä saattavat olla suuret.

Kielitaito on arvostettu asia ja sen merkitys on toisaalta suuri, mutta ilmeillä, eleillä ja kehonkielellä on myös merkityksellinen rooli vuorovaikutustilanteissa. Small talkiin valmistautuminen ja keskustelun aiheiden miettiminen etukäteen on eduksi. **Turvallisimmiksi keskustelun aiheiksi** osoittautuivat sää, luonto, kulttuuri, asuminen ja elämäntavat.

Yleisesti puhutaan siitä, että kulttuurieroja kohdatessa **aikatauluun** on hyvä jättää joustovaraa, sillä aika ymmärretään eri kulttuureissa eri tavoin. Aikataulusta huolehtiminen ja siinä pysyminen eivät ole isännän ainoat huolenaiheet. Oletus ei voi olla se, että vieras on myöhässä tai aikataulu venyy. Pitää varautua siihen, että vieras saattaa olla todella ajoissa, jolloin isännän on otettava tämä huomioon ja saavuttava paikalle hyvissä ajoin. On suotavaa, että isäntä on paikalla ennen vierasta. On mahdollista, että suunniteltu ohjelma saadaan vietyä läpi etuajassa tai osa ohjelmasta peruuntuu, tämän varalle isännällä tulee olla tilanteeseen sopivaa, korvaavaa ajanvietettä.

Vieraat olettavat, että **isäntä tuntee seudun** ja osaa vastata siihen liittyviin kysymyksiin. Voidaan siis todeta, että ympäristön tuntemus ja ennakkoon esimerkiksi ravintoloiden ja nähtävyyksien kartoittaminen on isännän tehtävä.

Tekniikan sujuvuuden takaaminen on tärkeää. Vieraiden kanssa olisi hyvä keskustella etukäteen, mitä teknisiä laitteita tai ohjelmia he tarvitsevat. Laitteiden, materiaalien tai ohjelmistojen yhteensopivuuden toimimisen ja yhteensopivuuden testaaminen on tehtävä etukäteen.

Isäntäkään ei voi aina vastata kaikkiin eteen tuleviin yllättäviin tilanteisiin tai haasteisiin. Kannattaa siis miettiä etukäteen, keneen voi olla yhteydessä erilaisissa ongelmatilanteissa.

Tilaisuuden tilojen tunteminen ja vieraiden opastus on tärkeää. Kun vieraita on useampi kuin yksi, on varmistuttava siitä, että jokainen vieras osaa liikkua tarvittaessa myös itsenäisesti. Jotta vieraat saavat vierailustaan kaiken irti, olisi isäntien hyvä liikkua vieraiden kanssa myös virallisen ohjelman ulkopuolella, mikäli vieras niin haluaa. Tällöin isännällä on mahdollisuus tutustuttaa vieras esimerkiksi kaupunkiin ja sen nähtävyyksiin. Isäntä voi myös itse tarjoutua oppaaksi kaupunkikierrokselle tai seuraksi illalliselle, mutta tällöinkin vierasta on hyvä lukea etukäteen, onko seuraan hakeutuminen suotavaa. Tämä on myös yksi hyvistä keinoista hankkia uusia **verkostoja**.

Vierailun päättyessä vieraita voi muistaa **pienellä lahjalla kiitoksena vierailusta**. Lahjan ei tarvitse olla rahallisesti suuri arvoltaan, lahja voi olla arvokas muullakin tapaa. Jo mielikuva siitä, että on tullut muistetuksi lämmittää vieraan mieltä; ajatus on tärkein.

Vieraiden muistaminen vielä tapahtuman jälkeenkin vahvistaa keskinäisiä suhteita ja syntyneitä verkostoja. Vieraat ilahtuvat esimerkiksi tilaisuudessa otetuista valokuvista, joiden myötä he voivat helposti palata mukaviin hetkiin yhdessä isäntien kanssa. Jälkimuistamisena voidaan lähettää myös palautekysely, jonka tuloksia voidaan hyödyntää seuraavia isännöimisiä suunniteltaessa.

6.2 Itsearviointi

Aiheen rajaukseen ja teoreettisen viitekehyksen rakentamiseen kiinnitettiin erityisen paljon huomiota. Lähdemateriaalien perusteellisen tutustumisen sekä kartoittamisen jälkeen kehyksen rakentaminen oli helpompaa. Kokonaiskuvan hahmottamisen jälkeen kirjoittaminen alkoi edetä sujuvasti. Opinnäytetyön edetessä kehityimme akateemisina kirjoittajina, sekä suhtautumaan erilaisiin lähteisiin myös kriittisesti.

Teoreettista viitekehystä tutkiessa ja kirjoittaessa opimme kulttuurienvälisestä osaamisesta sekä kansainvälisistä toimintatavoista. Mitä pidemmälle opinnäytetyössä päästiin, sitä mielenkiintoisemmaksi aihe osoittautui. Motivaation lähteenä toimi ajatus siitä, että pääsisimme käyttämään opiskeltuja taitoja hyväksi, ja testaamaan niitä oikeissa tilanteissa.

Teemahaastatteluista nostettiin esille tärkeimmät seikat kulttuurienvälisestä osaamisesta. Ensimmäisen haastattelun kokemusten perusteella myös seuraavat haastattelut sujuivat rennosti keskustellen. Haastattelujen validiteetista ja reliabiliteetista pidettiin erityistä huolta siinä onnistuen. Alkuperäisen suunnitelman mukaan teemahaastattelut oli tarkoitus litteroida. Emme kuitenkaan kokeneet litterointia tarpeelliseksi, vaan purimme tuloksia miellekartan avulla nostaten haastatteluissa ilmenneitä asioita ylös muistiinpanojen sekä ääninauhoitteiden avulla.

Jännitimme kansainvälistä viikkoa, sillä meillä ei ollut aiempaa kokemusta kansainvälisten vieraiden isännöinnistä. Varsinkin isännöinti englanniksi kuulosti aluksi suurelta haasteelta. Tämä oli meille molemmille iso harppaus pois mukavuusalueiltamme. Jo ensimmäisen päivän jälkeen jännitys katosi; isännöiminen tuntui paljon helpommalta, ja totesimme jännittäneemme liikaa. Jokaisen päivän päätteeksi kävimme yhdessä läpi päivän tapahtumat, jotta pystyimme kehittämään omaa toimintaamme sekä yhteistyötämme. Tämän avulla havainnointien tulokset oli helpompi koota yhteen tutkielman toiminnallisen osuuden kuvausta varten.

Viikko sujui loistavasti ja olimme erittäin tyytyväisiä omaan toimintaamme. Ylitimme itsemme, ja tuntui kuin olisimme saavuttaneet henkilökohtaisessa kehitymisessämme jotakin suurta. Saimme hyvää palautetta sekä vierailta että järjestävältä taholta. Opimme hyvän isännän toimintatavat, ja osaamme kohdata kulttuurienvälisiä vuorovaikutustilanteita paremmin.

Onnistunut aiheen rajausta sekä teemahaastatteluiden reliabiliteetti ja validiteetti sekä akateemisen tutkielman teossa ja henkilökohtaisessa osaamisessa kehittyminen ovat seikkoja, joiden pohjalta olemme tyytyväisiä kokonaisuudessaan opinnäytetyöhömmme. Se palvelee myös käytännön tasolla muita ensi kertaa kansainvälisiä tilaisuuksia isännöiviä.

Lähteet

Berardo, K. & Deardorff, D. 2012. Building Cultural Competence. Innovative Activities and Models. United States of America: Stylus Publishing, LLC.

Browaeys, M. & Price, R. 2011. Understanding Cross-Cultural Management. 2nd Edition. England: Pearson Education Limited.

Hakala, A. 2010. Bisnes etiketti. Tapakulttuuria meillä ja maailmalla. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hofstede, G., Pedersen, P & Hofstede G. 2002. Exploring Culture. Exercises, Stories and Synthetic Cultures. United States of America: Intercultural Press.

Jandt, F. 2010. An Introduction to Intercultural Communication. United States of America: SAGE Publications, Inc.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Juvenes Print.

Martin, J. & Nakayama, T. 2013. Intercultural Communication in Contexts. Sixth Edition. The McGraw-Hill Companies.

Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint Oy.

Sadri, H. & Flammia, M. 2011. Intercultural Communication. A New Approach to International Relations and Global Challenges.

Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1996. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Schwartz, L. 2015. Syö, juo & menesty. Verkostoitumalla huipulle. Helsinki: Bookwell Oy.

Silvennoinen, M. 2008. Löydä aarteesi - verkostoidu! Hämeenlinna: Karisto Oy.

Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. 2000. Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business. 2nd Edition. London: Nicholas Brealey Publishing.

Vallo, H. & Häyrynen, E. 2012. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. Tallinna: Tallinna Raamatu- ja kirjanduskeskus.

Vallo, H. 2009. Isännyyden ihanuus. Tilaisuudet tapahtumat. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vartia, N. 2009. Kotona kaikkialla. Kansainvälisen kanssakäymisen taitoja. Helsinki: Kariston kirjapaino Oy.

Sähköiset lähteet

Hatanpää, A. 2012. Kielitaito ja kulttuurintuntemus kilpailuetuna. Viitattu 8.3.2016. <http://kauppakamari.fi/2012/07/24/kielitaito-ja-kulttuurintuntemus-kilpailuetuna/>

Identiteetti, minäkuva ja itsetunto. 2014. Viitattu 20.2.2016. <http://verneri.net/yleis/identiteetti-minakuva-ja-itsetunto>

Kavner, L. 2015. A Neurotic's Guide to Small Talk. Viitattu 28.3.2016. http://www.nytimes.com/2015/12/06/opinion/a-neurotics-guide-to-small-talk.html?_r=1

Kulttuurienvälisiä eroja. 2013. Viitattu 15.3.2016. <http://www.peda.net/veraja/jko/tyke/hanke/stop/moku/osaaminen/kulttuuri/erot>

Leppä, S. 2012. Opi amerikkalaiselta: 5 vinkkiä small talkiin. Viitattu 16.3.2016. <http://www.lily.fi/blogit/toimitus/opi-amerikkalaiselta-5-vinkkia-small-talkiin>

Mogelonsky, L. 2014. What is Hospitality? Viitattu 2.5.2016 <http://www.hospitality-net.org/news/4067379.html>

Pöysä, M. 2010. Kulttuurienvälinen viestintä. Viitattu 8.3.2016. http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/maahanmuuttajien_koulutus/monikulttuurinen_koulu/kulttuurien_valinen_viestinta

Rantapallo. Vältä kiusalliset tilanteet - näin tervehdit oikein erimaissa. 2013. Viitattu 15.3.2016. <http://www.rantapallo.fi/matkailu/nain-tervehdit-oikein-eri-maissa/>

Smith, J. 2015. Culture ComPass Raportti. Viitattu 10.2.2016.

https://geert-hofstede.com/tl_files/Culture%20Compass%20Raportti%20John%20Smith.pdf

Teemana maailmalaajuinen vastuu. Monikulttuurinen osaaminen ja kulttuurinen lukutaito. 2009. Viitattu 8.3.2016. <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2009/2708/gloaalivas-tuu.html>

Vieraanvaraisuuden useat ulottuvuudet. 2014. Viitattu 21.3.2016. <http://www.matkailu.org/ennakointi/ennakointia-tukevaa-tietoa/osaamisen-ennakointi/osaamisen-ennakointi-artikkelit/655-vieraanvaraisuuden-useat-ulottuvuudet>

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1 Kulttuuri jäävuori (mukailtu Salo-Lee ym. 1996, 8.) | 10 |
| Kuvio 2 Identiteetin kolme näkökulmaa (mukailtu Martin & Nakayama 2013, 170-171.) ... | 17 |

Taulukot

| | |
|--|----|
| Taulukko 1 Hofsteden kuusi ulottuvuutta (mukailtu Hofstede, Pedersen & Hofstede 2002.) | 13 |
| Taulukko 2 Kulttuurienvälinen kanssakäyminen: empiria ja teoria. | 23 |
| Taulukko 3 Kulttuuriset ominaispiirteet: empiria ja teoria. | 25 |
| Taulukko 4 Vieraanvaraisuus: empiria ja teoria. | 27 |

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1 Kansainvälisen viikon aikataulu | 40 |
| Liite 2 Teemahaastattelun runko | 43 |

Liite 1 Kansainvälisen viikon aikataulu

| Crossing Borders | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| For all staff and students | For Health Care and Nursing | For Social Work | For Correctional Services | | |
| For Social work and Correctional services | For Business and P2P | For Beauty and Cosmetics | For IT technology | | |
| Monday 18.4.2016 | | | | | |
| Registration 12.00 – 13.00 | | Main lobby Coffee with sandwich & fruits | | | |
| Auditorium B101 | | | | | |
| 13.00-14.00 Welcome to Laurea International Week Vice President Susanna Niinistö-Sivuranta | | | | | |
| 14.00 – 15.00 Introduction to Laurea International Affairs and Tikkurila campus Director Arja Majakulma Director Kati Komulainen | | | | | |
| 15.00 – 17.00 INTERNATIONAL FOOD FAIR 2 nd Floor LOBBY | | | | | |
| TUESDAY 19.4.2016 | | | | | |
| Auditorium B101 9.00 – 11.30 Crossing Professional Borders Senior Lecturers Bernie Davies and Pauline Lilley Coventry University UK Students from Coventry University UK SHV215SN /R0041 A+B International students Global Health Tuula Ikonen | Auditorium B303 9.00 – 11.30 "I'm Not Going To Hurt You: Realizations, actions and the need to appear less threatening" Senior Lecturer Benjamin Ellis Coventry University UK SSV16KN, SRV214SN Eeva Järveläinen | Room B409 9.00 – 11.00 Perfumery and Fragrance Technology Associate Professor Manuel Zarzo University of Valencia Spain SKV2155A, SKV14SN Ritva Kurimo, Marjo Poutanen | Exhibitions 9.00 – 15.00 Nursing students poster presentations 1 st floor 11.00 – 15.00 Beauty and Cosmetic students Finnish Natural Cosmetics 2 nd floor "Building Bridges" 2 nd floor B202 French Culture 3 rd floor | Laurea Kerava 9.00 – 11.30 Data Science / Business Intelligence Einsele Farshideh Bern University of Applied Sciences Switzerland IT students of Kerava unit Senior Lecturer Eeva Haikonen | P2P 5th floor 9.00 – 11.45 Intercultural Communication Assistant Professor Alexey Crishin Plekhanov Russian University of Economics Russia P2P |
| 11.30 – 12.30 | Lunch at Fazer Amica | Room B302 13.00 – 14.00 Senior trainer program in Germany Prof. Joachim Burmeister, Neubrandenburg UAS, Germany Translation by Principal Lecturer Pia Silvennoinen | Room B406 12.00 – 14.00 Introduction in Mediation and Conflict Management Prof.Dr.Jur.Thomas Trenzcek Ernst Abbe University of Applied Sciences SWV215SN Tiina Wikström | Room B407 12.00 – 14.00 Multicultural Workshop Planner of Multicultural Activities Red Cross Mikko Cantell SWV215SN Tiina Wikström | 12.30 – 14.00 Interacting: In General and with Russians Ph.D., Associated Professor Inga Koryagina Plekhanov Russian University of Economics Russia |
| 14.00 – 14.45 "Crossing Borders – refugees in Germany" Louisa Schube, Sandra Skudlarek, Judith Reitz, Berit Libutzki Ostfalia UAS, Neubrandenburg UAS, Niederrhein UAS Germany SHV215SN /R0041 A+B International students, Global Health Tuula Ikonen, Sari Myrreen | 14.15 – 15.30 Marketing Communications: From Theory to Case Studies Viktor Gabral Amsterdam UAS Netherlands SKV14SN, SKV2155A Auli Hietanen and Sari Viitala | 14.15. – 15.00 Senior trainer program in Germany Prof. Joachim Burmeister, Neubrandenburg UAS, Germany. Translation by Principal Lecturer Pia Silvennoinen | 14.15.- 16.15 Introduction in Mediation and Conflict Management Prof.Dr.Jur.Thomas Trenzcek Ernst Abbe University of Applied Sciences SWV215SN Tiina Wikström | 14.15. – 16.15 Multicultural Workshop Planner of Multicultural Activities Red Cross Mikko Cantell SWV215SN Tiina Wikström | 14.15 – 15.45 ...continues Ph.D., Associated Professor Inga Koryagina Plekhanov Russian University of Economics Russia P2P |
| WEDNESDAY 20.4.2016 | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| Auditorium B101 9.00 – 10.15 Senior trainer program in Germany Prof. Joachim Burmeister Neubrandenburg UAS, Germany 10.15. – 11.30 The Community based rehabilitation system for elderly people in Japan Assistant Professor Eri Takahashi, Tohoku Fukushi University, Japan SHV215SN/R0041/B International students SSV16KN + SRV214SN Tuula Ikonen, Tiina Wikström | Auditorium B303 9.00 – 11.00 Perfumery and Fragrance Technology Associate Professor Manuel Zarzo University of Valencia Spain SKV215SA, SKV14SN Ritva Kurimo, Marjo Poutanen | Room B401 9.00 – 10.30 Leadership "Command and Control" Senior Lecturer Edzo Jansen Saxion UAS Netherlands SHV14KN Eija Okker - Tikkinen | Exhibitions 9.00 – 15.00 Nursing students poster presentations 1 st floor 11.00 – 15.00 Beauty and Cosmetic students Finnish Natural Cosmetics 2 nd floor French Culture 3 rd floor | Room AB382 3.floor 11.00 – 12.00 Online Education - a Revolution in Higher Education - Laurea experience Principal Lecturer PhD (Computer Science) Ville Saarikoski Visiting lectures: Daphne Zipper Viktor Gabral Mike Pretious Einsele Farshideh Evgeni Kiselev Inga Koryagina Marina Rusthoven Alexey Crishin | B202 10.00 – 15.00 Wellbeing and Relaxation Wellness at Work Tiina Wikström |
| 11.30 – 12.30 Lunch at Fazer Amica | | | Room B408 | AB382, A401, A402, 430, A431 | B202 |
| 12.30 – 14.00 Event Management Teacher Facility event management Thiska Hoogenboom Inholland UAS SKV14SN, SKV15SA Auli Hietanen and Sari Viitala | 12.30 – 14 Nursing Labor markets in Spain Senior Lecturer Anthony Martinez Sabater Valencia University SHV215SN /R0041 B International students | 12.30 – 14.00 | 12.30 – 14.00 Social Media Analysis/ Social Media & Public Communication Lecturer Research Methodology Sanne ten Tije Saxion UAS, Netherlands SSV16KN, TW and AH | 13.00 – 14.00 Online Education - a Revolution in Higher Education Workshop creating an online course | Wellbeing and Relaxation Wellness at Work Tiina Wikström |
| 14.00 – 14.15 Coffee | | | | | |
| 14.15 – 15.00 Event Management Teacher Facility event management Thiska Hoogenboom Inholland UAS SKV14SN, SKV215SA | 14.15 – 15.30 Digitalization and mobile Marina Rusthoven Amsterdam UAS Netherlands SHV215SN /R0041 B International students | 14.15. – 15.00 | 14.15.- 15.45 | 14.15. – 16.00 Online Education - a Revolution in Higher Education Workshop creating an online course | Wellbeing and Relaxation Wellness at Work Tiina Wikström |
| 16.00 – 18.00 Dinner at Fazer Amica | | | | | |
| THURSDAY 21.4.2016 | | | | | |
| Auditorium B101 9.00 – 11.30 National SURO Event | Auditorium B303 9.00 – 11.30 Public Health - Crossing Borders Senior Lecturers Pauline Lilley and Bernie Davies Coventry University UK Students from Coventry University UK SHV215SN /R0041 A+B International students Global Health Tuula Ikonen, Sari Myrreen | Room B206 / 207 9.00 – 11.00 Perfumery and Fragrance Technology Associate Professor Manuel Zarzo University of Valencia Spain SKV215SA, SKV214SN Ritva Kurimo, Marjo Poutanen | Exhibitions 9.00 – 15.00 "National SURO Event" poster presentations 1 st floor "Building Bridges" 2. floor Multisensory room B202 | Room B307 9.00 – 11.30 International Police Cooperation and Combatting crime Senior Lecturers Tomasz Mazur and Rafael Musial Police Academy in Szczytno, Poland SRV214SN Eeva Järveläinen | Room P2P 5th floor 9.00 – 11.45 Organizational Behavior Prof. Daphne Zipper Saxion UAS, Netherlands P2P |
| 11.30 – 12.30 Lunch at 3 rd floor Lobby | | | | | |
| 12.30 – 14.00 National SURO Event | 12.30 – 14.00 Business/marketing/sustainability and social enterprise Mike Pretious Queen Margareth University UK SKV14SN, SKV215SA Auli Hietanen and Sari Viitala | 12.30 – 14.00 Advance Life support in ICU Senior Lecturer Tobias Immenroth Ostfalia UAS Germany SHV215SN /R0041 B International students Global Health | 12.30 – 14.00 | 12.30 – 14.00 | 12.30 – 14.00 Business and Nebusiness Prof. Evgeni Kiselev Moscow Institute of Technologies Russia P2P |
| 14.00 – 14.15 Coffee | | | | | |
| 14.15 – 15.45 National SURO Event | 14.15 – 15.30 Business/marketing/sustainability and social enterprise Mike Pretious Queen Margareth University UK SKV14SN, SKV215SA Auli Hietanen and Sari Viitala | 14.15. – 15.00 "Environmental Health" Geologist Nursing student Marjo Heliölä Laurea UAS SHV215SN /R0041 B International students Global Health Tuula Ikonen, Sari Myrreen | 14.15.- 15.30 | 14.00 – 18.00 Health Care Evaluation Methods Prof. Alan Taylor Coventry University UK Principal Lecturer Teija-Kaisa Aholaakko Laurea UAS Master of Health Care | 14.15 – 15.45 ...continues Business and Nebusiness Prof. Evgeni Kiselev Moscow Institute of Technologies Russia P2P |
| FRIDAY 22.4.2016 | | | | | |

| Auditorium B101 | Auditorium B303 | 2 nd floor Lobby | Exhibitions | Room B302 | Room P2P 5 th floor |
|--------------------------------------|--|--|--|---|--------------------------------|
| 8.30 – 11.45 National SURO Event | 9.00 – 11.30 Beauty and Cosmetics in Finnish Ritva Kurimo SKV215SA | 9.00 – 11.30 Final Get-Together Learning Café Feedback and Certificates 2 nd floor lobby Refreshments 10.00 – 12.00 | 9.00 – 15.00 National SURO Event Poster presentations 1 st floor | 8.30 – 11.30 | |
| 11.30 – 12.30 Lunch at Fazer Amica | | | | | |
| 12.30 – 14.00 National SURO Event | 12.30 – 14.00 | 12.30 Possibility to participate in a cultural excursion "Discover Art and Design in Helsinki", the excursion will have a participation fee of 20€. At 12.30 pick-up from Laurea Tikkurila by a charter bus At 14.00 Arabia Center , guided tour in exhibition hall, museum and ateljees At 15.30 Tour ends in Helsinki | 12.30 – 14.00 | 12.30 – 14.00 | |
| 14.15 – 15.00 National SURO Event | 14.15 – 15.30 | | 14.15.- 15.00 | 14.00 – 18.00 Health Care Evaluation Methods Prof. Alan Taylor Coventry University UK Principal Lecturer Teija-Kaisa Aholaakko, Laurea Master of Health Care | |

Liite 2 Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko

1) Kulttuurienvälinen kanssakäyminen

- kulttuurienvälinen viestintä
- kielitaito ja tavat

2) Kulttuuriset ominaispiirteet

- kulttuurien ulottuvuudet
- identiteetti

3) Vieraanvaraisuus

- isännöinti
- asenne ja halu saada vieras viihtymään
- odotusten ylittäminen