Kansainvälinen hanke kriittisistä tilanteista kulttuurien välisessä viestinnässä

10.2.2022

SeAMK osallistuu kansainväliseen hankkeeseen Critical Incidents in Intercultural Communication and Promoting Diversity. SeAMKin hankepartnereina ovat tsekkiläinen Škoda Auto Vysoká Škola, saksalainen FH Zwickau, itävaltalainen FH Oberösterreich ja italialainen Università di Siena. Hankkeen tavoitteena on kerätä ihmisiltä kokemuksia kulttuurillisesti kriittisistä tilanteista, analysoida niitä, ja teoriaa ja käytäntöä yhdistämällä tuottaa niihin liittyviä tutkimuksia ja artikkeleita. Sen lisäksi tarkoituksena on kehittää opetussuunnitelmia, opetusmateriaalia ja -metodeja, joita voi hyödyntää erilaisissa koulutuksissa oppilaitoksissa ja yrityksissä ja kannustaa niitä kansainväliseen yhteistyöhön projektiin liittyvissä aiheissa. Lukuvuonna 2020–2021 on jo toteutettu tandemopetusta kulttuurien väliseen viestintään liittyen hankkeeseen osallistuvien oppilaitosten välillä ja julkaistu yhteinen artikkeli, joka esiteltiin toukokuussa 2021 FH Oberösterreichin vuotuisessa kansainvälisessä liike-elämän ja kulttuurien välisen viestinnän konferenssissa. Tavoitteena on osallistua myös tänä vuonna konferessiin uuden artikkelin kanssa ja julkaista vuoden 2023 kuluessa kirja.

Korona-pandemian takia kaikki hankkeen toiminta on tähän asti tapahtunut etänä. Hankkeen aikana kerättyä ja valmistettua materiaalia on tarkoitus käyttää opetussuunnitelmien kehittämiseen. Materiaalia tuotetaan sekä englanniksi että osallistujien äidinkielellä. Hankkeen seuraavassa vaiheessa tavoitteena on saada aikaan materiaalia kriittisten tilanteiden harjoittelua varten. Valmistuvaa materiaalia on tarkoitus käyttää myös SeAMKissa, jossa olisi tärkeää järjestää monikulttuuriseen viestintään liittyvää koulutusta sekä opiskelijoille että henkilökunnalle.

Hanke on jaettu neljään eri tavoitteeseen, joiden toteuttamisesta eri osallistujamaat ovat vastuussa: kriittiset tapahtumat ja tietokanta, julkaisut, opetussuunnitelma ja metodologia.

Tarkoituksena on myös järjestää kaksi aiheeseen liittyvää intensiivikurssia, joista ensimmäinen on helmikuun 2022 alussa, ja joihin osallistuu jokaisesta hankemaasta myös opiskelijoita. Näiden kurssien aikana opiskelijat ja opettajat tapaavat ja yhdessä analysoivat, testaavat ja hiovat hankkeessa tuotettua materiaalia.

Tutkimustapa ja metodit

Hankkeen alussa tehtiin aiheeseen johdattava tutkimus, jonka lähtökohtana oli kaksi hanketiimin valitsemaa kriittistä tapahtumaa. Ne esiteltiin eri kulttuureista tuleville kolmellekymmenelle asiantuntijalle hankkeeseen osallistuvista korkeakouluista ja heitä pyydettiin kommentoimaan tapahtumia. Tavoitteena oli kerätä heidän näkemyksiään ja tulkintojaan noista tilanteista.

Vastaajissa oli 11 naista ja 19 miestä kahdestakymmenestä ikävuodesta ylöspäin, useimpien vastaajien

ollessa yli 50-vuotiaita. Vastaajat edustivat ammatillisesti eri aloja, mutta yhteistä heille kaikille oli vankka kokemus kansainvälisistä tehtävistä.

Tutkimuksessa käytettiin Braunin & Clarken temaattista analyysiä, jonka avulla etsittiin kerätystä aineistosta löytyviä malleja. Koska temaattinen analyysi on suhteellisen joustava kvalitatiivisen tutkimuksen metodi, sitä voidaan soveltaa monenlaisissa teoreettisissa ja tieto-opillisissa lähestymistavoissa (Braun & Clarke, 2006, s. 6). Tällainen analyysi ei todennäköisesti anna kattavaa kuvausta tutkimuksen aineistosta, vaan pyrkii antamaan yksityiskohtaisemman analyysin tietyistä tietoaineiston näkökohdista. Kvalitatiivinen metodi ei vaadi yhtä yksityiskohtaisesti tehtyä haastattelunauhojen puhtaaksikirjoitusta kuin diskurssi- tai narratiivinen analyysi. Alkukoodauksen jälkeen aineisto järjestettiin kattaviin ja merkityksellisiin ryhmiin (Tuckett, 2005).

Koska kaikilla haastatelluilla oli runsaasti kokemusta kansainvälisestä kanssakäymisestä, he ymmärsivät kommentoitavien tilanteiden ongelmat ja osasivat tulkita tekemiään huomioita eri näkökulmista. Tästä huolimatta esiin tuli isojakin näkemyseroja eri kansallisuuksien välillä, vaikka haastateltavat olivatkin kaikki eurooppalaisten kulttuurien edustajia. Tämä on hyvä ottaa huomioon viestintätilanteessa, jossa on henkilöitä eri kulttuureista, eikä olettaa, että kaikkien lähtökohta on sama.

Alla ensimmäinen tulkittavaksi annettu tapahtuma ja eri maiden edustajien analyysit siitä.

Kriittinen tapahtuma 1*Mr Hassan does not come to work*Mr Frank is an engineer and is responsible for a large construction project in Jordan. Mr Hassan, Jordanian, is his most important employee. One morning Mr Hassan asked Mr Frank for an urgent meeting. He explains that he has to take the next day off because his wife has to see a doctor. Mr Frank replied that it would be very inconvenient the next day and that he urgently needed him. He asks Mr Hassan for understanding and asks what is wrong with his wife. Mr Hassan does not answer. Mr Frank emphasizes once again how important the work the next day is and that Mr Hassan's wife can certainly go to the doctor on her own. Mr Hassan remains silent and does not come to work the next day. Mr. Frank is disappointed because he trusted Mr Hassan.*

Lähes kaikki osallistujat korostivat keskustelun merkitystä ongelmatilanteissa. Esimerkki-tapauksessakin kommunikaation puute aiheutti monien mielestä ongelmia viestinnässä ja he kokivat, että avoimuus ja keskustelu ratkaisun haussa olisivat olleet tärkeitä. Kansainvälisissä tilanteissa toimittaessa joustavuus ja ymmärrys vastapuolen toiminnasta ja kulttuuritaustasta oli monien mielestä olennaista ja kompromissin hakeminen koettiin tärkeänä.

Syitä kommunikaation epäonnistumiseen nähtiin molemmissa osapuolissa. Herra Hassanin käytös ja vaitonaisuus koettiin epäkohteliaana ja epäluotettavana, ja joissakin se herätti kysymyksiä hänen rehellisyydestään. Toisaalta kommunikaatiokatkos nähtiin lähinnä herra Frankin syynä, sillä hänen koettiin olevan joustamaton työhön liittyvissä prioriteeteissa ja sovituissa aikatauluissa. Osa haastatelluista taas ymmärsi hänen näkökantaansa.

Jotkut osallistujat olivat sitä mieltä, että ihmiskeskeisyys on tärkeää myös työelämässä ja henkilökohtaiset asiat pitäisi ottaa huomioon työtilanteissa. Heidän mielestään yksityisasioiden kunnioittaminen on jopa työtä tärkeämpää. Toisaalta työ ja yksityisasiat pitäisi pääsääntöisesti pitää erillään, mutta tarvittaessa tuotava selvyyden vuoksi esiin.

Kulttuurien erilaisuuden tiedostaminen koettiin erittäin tärkeänä. Tässäkin esimerkkitilanteessa havaittiin, että eri kulttuureissa esimerkiksi se miten suhtaudutaan hierarkkisiin suhteisiin ja naisten asemaan voi vaihdella hyvinkin suuresti.

Alla toinen tulkittavaksi annettu tapahtuma ja eri maiden edustajien analyysit siitä.

Kriittinen tapahtuma 2*The delivery date*Mr. Carpenter: I would like to come back to the question of the delivery date again. We seem to have skipped over that.Mr. Sato: Yes, this issue is slightly complicated. It will take some thought.Mr. Carpenter: Not really. It is just a matter of choosing a date that all of us here can agree on.Mr. Sato: Yes, choosing a date.Mr. Carpenter: I think three months after the start of production is reasonable. What do you think?Mr. Sato: Yes, three months. Very reasonable. Perhaps we can take a break now.Mr. Carpenter: A break? Right now? We only have this one item left on the agenda and then we will be finished. If we could just decide. Mr. Sato: Yes, we need to decide. If we could just have a break.Mr. Carpenter. Ok, but let us make it quick. Tämän tapahtuman tulkinnassa ajankäytöstä tuli erilaisia näkemyksiä. Monet eivät ymmärtäneet, miksi kokousta ei voitu lopettaa tehokkaasti ajallaan. Heille oli tärkeää tehokas ajankäyttö, sillä projekteissa aika on rahaa ja siksi tehokkuus menee kohteliaisuuden edelle. Jotkut olivat hämmästyneitä herra Saton pyytämästä tauosta. Toisilla taas oli kaikin puolin joustavampi suhtautuminen tilanteeseen, ja he näkivät tauon positiivisena asiana ratkaisuun pääsemisessä.

Monessa kulttuurissa päätöksenteko on merkki vallasta ja siksi ammatillinen riippumattomuus ja itsenäinen päätöksenteko on tärkeää. Näiden kulttuurien edustajien mielestä keskustelijoiden välillä oli epätasapaino valtasuhteissa: herra Carpenterilla oli valta tehdä päätöksiä, mutta herra Satolla ei. He eivät ymmärtäneet herra Saton reaktioita, kun taas herra Carpenterin käytökseen oli helpompi samaistua. Jotkut kuitenkin ymmärsivät, miksi joustavuutta tilanteessa tarvittiin.

Osallistujat myös analysoivat syitä tauolle: halu kollektiiviseen päätöksentekoon tai henkilökohtaiset syyt. Suorempi viestintä ja avoimempi neuvottelu olisi auttanut ongelmatilanteessa. Esiin tuli myös se, että neuvottelun rakenne olisi pitänyt sopia selkeämmin jo etukäteen.

Tässäkin tilanteessa tärkeäksi nousi liikekumppanin kulttuurin tunteminen. Kulttuuritietouden ja kokemuksen puute ja niistä johtuva puutteellinen viestintä ja väärinymmärrykset johtivat ongelmiin. Ihmiskeskeisistä kulttuureista tulevat osallistujat kokivat, että vastapuolen kuuntelu on tärkeää samoin kuin tilanteen selvittäminen ja sen mukaan viestiminen. He myös päättelivät herra Saton puolelta tilanteessa olleen pelkoa pettymyksestä ja kasvojen menetyksestä.

Yhteenveto

Yllä esitellyt yksinkertaiset havainnot tuovat esiin kulttuurien välisten kontaktien monimutkaisuuden ymmärtämisen, joka saattaa puuttua, kun tilanteen osapuolet jumittuvat omiin näkemyksiinsä, eivät ymmärrä jotain yksittäistä kulttuurien välistä eroa, tai heiltä puuttuu omakohtaista kokemusta kulttuurien välisistä kontakteista. Jos ei tunnisteta kulttuurillisia eroja eikä tiedosteta niiden vaikutusta käytökseen, tällaiset tilanteet tutkimuksessa vaikuttivat nostavan esiin tulkintoja väärinymmärryksestä ja ärtymyksestä. Pitkänkin yhteistyön jälkeen on oltava hereillä, eikä voi tuudittautua siihen, että osapuolet tuntevat jo toisensa ja

työskentelytavat periaatteessa ovat helposti yhteen sovitettavissa, eikä yhteisen kielen löytäminen tuota ongelmia. Pienistäkin kulttuurieroista voi nousta yllättävän isoja kriisejä. (Luoma-aho, V. 2021)

Hankkeen anti SeAMKille

Hankkeen ensimmäinen vuosi toi esiin kulttuurieroista johtuvien kriittisten tilanteiden huomaamisen ja ymmärtämisen tärkeyden. On tiedostettava, että niitä voi tulla vastaan myös aivan jokapäiväisissä ja näennäisesti itsestään selvissäkin tilanteissa. Aina ei tarvitse olla edes ulkomailla, vaan kriittisiä tilanteita voi tulla vastaan päivittäisessä elämässä työpaikalla ja omassa kotikaupungissa, jos tilanteessa olevat ihmiset ovat eri kulttuurien edustajia.

Kuten edellä referoiduissa haastatteluissa kävi ilmi, pelkkä kielitaito ja matkustuskokemuskaan ei tätä tietoisuutta takaa vaan ne voivat antaa liiankin hyvän käsityksen omista viestintätaidoista ja sumentaa havainnointiherkkyyttä. Ongelmatilanteita ei tällöin välttämättä edes huomaa. Henkilökunnassamme on eri kulttuurien edustajia, henkilökunta käy työmatkoilla ulkomailla, meillä käy ulkomaalaisia vierailijoita, meille tulee paljon opiskelijoita ympäri maailmaa ja opiskelijoitamme lähtee maailmalle. Siksi varsinkin arjessa on tärkeää tiedostaa ja huomata mahdollisuus kriittisten tilanteiden ilmaantumiselle ja tietää, kuinka selviytyä niissä. Hankkeessa valmistuvaa materiaalia on tarkoitus käyttää SeAMKissa, jossa on tärkeää järjestää monikulttuuriseen viestintään liittyvää koulutusta sekä opiskelijoille että henkilökunnalle.

Critical Incidents in Intercultural Communication and Promoting Diversity -hankkeesta lisätietoa antavat Riikka Ala-Sankila, Anne Vuokila ja Heli Simon (etunimi.sukunimi@app-staging.seamk.hion.dev)

Riikka Ala-SankilaAnne VuokilaHeli Simon

Lähteet:

Braun, W. & Clarke, W. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3(2).

Luoma-aho, V. (3.11.2021). Tekstiviestikriisi näytti kulttuurierot. https://www.hs.fi/visio/art-2000008377340.html?utm_medium=promobox&utm_campaign=hs_tf&utm_source=is.fi&utm_content=promobox

Tuckett, A. (2005). Applying thematic analysis theory to practice: A Researcher’s experience. *Contemporary Nurse, 19* (1–2), 75-87.