Mitä ovat Critical Incidents eli kriittiset tilanteet?

23.12.2021

Kulttuurien välisessä viestinnässä kriittisillä tilanteilla (Critical Incidents) viitataan tapahtumiin, joissa jokin menee vikaan tai osallistujat kokevat ne ongelmallisiksi, hämmentäviksi tai huvittaviksi. Yleensä kyse on siitä, että eri kulttuurit ja niiden normit törmäävät. Aina osallistujat eivät edes ymmärrä, mitä tapahtui ja miksi. Nostamme alkuun kaksi esimerkkitilannetta, jotka kuvaavat kulttuurien eroja viestinnässä ja aiheuttavat ongelmia.

Saksalainen myyntistrategia Puolassa

Suuri, saksalainen yritys asettui Puolaan ja avasi siellä useita myyntipisteitä. Työntekijät ja myyjät olivat puolalaisia ja toimitusjohtaja saksalainen. Eräässä kokouksessa saksalainen toimitusjohtaja ohjeisti myyjiä myyntistrategiassa. Heidän ei tulisi olla liian tungettelevia. Tämä ei kuitenkaan istunut puolalaiseen kuluttajakulttuuriin, joten joidenkin kuukausien jälkeen todettiin, että myyntiluvut olivat laskeneet merkittävästi.

Liikeillallinen Italiassa

Saksalaisilla ja italialaisilla oli yhteinen messuhanke Italiassa, Bolognassa. Pitkän työpäivän jälkeen he sopivat menevänsä yhdessä syömään. Italialaiset kutsuivat saksalaiset syömään, koska halusivat keskustella illallisella vielä tärkeistä, messuihin liittyvistä yksityiskohdista. Heti alkudrinkin jälkeen saksalaiset rentoutuivat ja alkoivat nauraa, kertoa vitsejä ja juoda yhä enemmän. Italialaiset toki osallistuivat tähän, mutta olivat pettyneitä, koska he odottivat lisää asiakeskusteluja. Saksalaiset eivät huomanneet heidän pettymystään.

Kriittiset tilanteet

Kriittinen tilanne on kuvaus aidosta tilanteesta, jossa tapahtuu väärinymmärrys eri kulttuuritaustoista tulevien ihmisten välillä (Jackson, 2002). Niitä analysoimalla ymmärrämme paremmin erilaisia asenteita, odotuksia, ja käyttäytymistä (Apedaile & Schill, 2008). Samalla opimme huomaamaan mahdollisia syitä kulttuurien välisiin väärinkäsityksiin, mikä auttaa meitä niistä johtuvissa hämmentävissä tilanteissa (Kulich, i.a.). Suomessa harjoittelu kriittisten tilanteiden avulla on ollut ehkä tyypillisin tapa valmistaa ulkomaille työn vuoksi muuttavia uuteen kulttuuriin sopeutumisessa (Salo-Lee & Winter-Tarvainen, 1995, s. 83). Yllä olevat esimerkit kuvaavat hyvin, kuinka väärinymmärryksiä sattuu tilanteissa, joissa ei huomata tarvetta kulttuurisensitiivisyydelle. Tällä hetkellä kolme SeAMKin kieltenopettajaa osallistuu kansainväliseen Critical Incidents -hankkeeseen (Erasmus+, 2020–2023), jossa kerätään yllä olevan kaltaisia kriittisiä tilanteita eri maista ja kulttuureista, analysoidaan niitä sekä kehitetään kulttuurienvälisen viestinnän opetussuunnitelmaa ja opetusta. Hankkeessa

on mukana SeAMKin lisäksi tsekkiläinen Škoda Auto Vysoká Škola, saksalainen FH Zwickau, itävaltalainen FH Oberösterreich ja italialainen Università di Siena. SeAMKista mukana ovat Anne Vuokila, Riikka Ala-Sankila ja Heli Simon. Tämän päivän kansainvälisessä maailmassa tarvitaan uusia tapoja kouluttaa tulevaisuuden työntekijöitä ja kehittää heidän kykyjään sopeutua erilaisiin tilanteisiin ja viestintään eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Hankkeeseen osallistumisen tärkeänä tavoitteena on saada SeAMKin opiskelijoille ja henkilökunnalle tietoa kulttuurillisesti kriittisistä tilanteista. Hankkeen myötä kehitettävää materiaalia on tarkoitus hyödyntää opetuksessa auttamaan opiskelijoita ja henkilökuntaa havainnoimaan kulttuurieroista johtuvia ristiriitatilanteita ja ymmärtämään niiden syitä ja seurauksia. Tällä tavoin voimme auttaa SeAMKin opiskelijoita ja henkilökuntaa kohtaamaan yhä kansainvälisemmän työelämän haasteita. **Riikka Ala-Sankila**
Lehtori
Seinäjoen Ammattikorkeakoulu

Anne Vuokila
Lehtori
Seinäjoen Ammattikorkeakoulu

Lähteet:

Apedaile, S. & Schill, L. (2008). *Critical Incidents for Intercultural Communication.* Critical Incidents booklet. CriticalIncidentsBooklet.pdf (norquest.ca).

Jackson, J. (24.6. 2002). *Critical incidents across cultures.* LLAS Centre for Languages, Linguistics and Area Studies. Critical incidents across cultures | LLAS Centre for Languages, Linguistics and Area Studies.

Kulich, S.J. (i.a.) *Considering an intercultural incident.* Shanghai International Studies University. Considering an intercultural incident (futurelearn.com).

Salo-Lee, L. & Winter-Tarvainen, A. (1995). Kriittiset tilanteet kulttuurien kohtaamisessa: Suomalaisten ja saksalaisten opiskelijoiden näkökulma. *Kieli ja kulttuuri: Oppimisessa ja opettamisessa* 81–108. Publications of the Department of Communication: Jyväskylä University)