

# **VIESTINTÄKOMPETENSSI KULTTUURIENVÄLISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA**

Suomalaisten käsityksiä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta  
viestinnästä viestittäessä hollantilaisten kanssa

Puheviestinnän pro gradu –tutkielma

Kevät 2000

Lotta Harviainen & Eeva Lyytikäinen

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta <b>HUMANISTINEN</b>		Laitos <b>VIESTINTÄTIETEIDEN</b>	
Tekijä HARVIAINEN Lotta, Onerva & LYYTIKÄINEN Eeva, Katariina			
Työn nimi VIESTINTÄKOMPETENSSI KULTTUURIENVÄLISESSÄ VUOROVAIKUTUKSESSA Suomalaisten käsityksiä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä viestittäessä hollantilaisten kanssa			
Oppiaine Puheviestintä		Työn laji Pro gradu –tutkielma	
Aika Kevät 2000		Sivumäärä 143 sivua + liite 2 sivua	
<p><b>Tiivistelmä - Abstract</b></p> <p>Tavoitteenamme tässä tutkimuksessa on selkeyttää kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin olemusta. Tarkastelemme suomalaisten naisten käsityksiä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä ja näiden näkemysten kautta kulttuurienvälistä viestintäkompetenssiä vuorovaikutuksessa, jossa viestijäosapuolina ovat suomalaiset ja hollantilaiset.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä olemme käyttäneet teemahaastattelua. Haastattelimme kymmentä suomalaista naista, jotka ovat asuneet Alankomaissa vähintään puoli vuotta. Aineistoa analysoitaessa käytimme tarkoituksen tiivistämistä. Aineiston luokittelu tapahtui noudatellen W.B. Gudykunstin AUM –teorian (Anxiety/Uncertainty Management theory) jaottelua tehokkaan kulttuurienvälisen viestinnän osatekijöistä. Osatekijät ovat henkilön tiedot, taidot ja motivaatio viestiä itselle vieraiden henkilöiden kanssa. Näiden kognitiivisen viestintäkompetenssi käsityksen pohjana olevien tekijöiden lisäksi mukana ovat epävarmuuden ja ahdistuneisuuden, sekä kulttuurisen vaihtelevuuden osa-alueet.</p> <p>Yhdistämme kognitiiviseen viestintäkompetenssin käsitykseen näkemyksen siitä, että kompetenssi on viestintäsuhteessa ilmenevä, viestinnän osapuolille muodostuva käsitys tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä tietyssä tilanteessa.</p> <p>Merkittävimmät tulokset liittyvät siihen, mitä suomalaisten kannattaa huomioida viestiessään hollantilaisten kanssa, jotta viestintä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Ulkoisesti hyvinkin samankaltaisissa suomalaisessa ja hollantilaisessa viestintäkulttuurissa on huomattaviakin eroja, mutta myös samankaltaisuuksia. Näiden asioiden hallitseminen osaltaan edesauttaa tehokasta ja tarkoituksenmukaista viestintää. Tutkimuksemme vahvisti myös kaikkien edellä mainittujen viestintäkompetenssin osa-alueiden tärkeyttä ja oleellisuutta osana kokonaisuutta.</p>			
Asiasanat Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi, tehokkuus, tarkoituksenmukaisuus, Alankomaat			
Säilytyspaikka		Jyväskylän yliopisto/Tourulan kirjasto	
Muita tietoja			

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	VIESTINTÄKOMPETENSSI	4
	2.1 Tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus viestinnässä	7
3	KULTTUURI JA VIESTINTÄ	10
	3.1 Kulttuurin määrittely	10
	3.2 Kulttuurin vaikutukset viestintään	13
	3.3 Kulttuurienvälinen ja kulttuureja vertaileva tutkimus	16
4	KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄKOMPETENSSI	23
	4.1 Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin havaitseminen	29
5	TEOREETTINEN VIITEKEHYS TEHOKKAAN JA TARKOITUKSENMUKAISEN KULTTUURIENVÄLISEN VIESTINNÄN TARKASTELUSSA	33
	5.1 Vieraat henkilöt kulttuurienvälisessä viestinnässä	37
	5.2 Epävarmuus ja ahdistuneisuus kulttuurienvälisessä viestinnässä	39
	5.3 Motivaatio viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa	45
	5.4 Tietojen merkitys kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa	48
	5.5 Taitojen merkitys kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa	54
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	57
	6.1 Tutkimuskysymykset	57
	6.2 Kvalitatiivinen lähestymistapa sekä tutkimusmentelmän valinta	59
	6.2.1 Teemahaastattelu	62
	6.2.2 Haastattelujen suorittaminen	64
	6.2.3 Analyysin toteuttaminen	66
7	TULOKSET	69
	7.1 Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden kokeminen	69
	7.2 Motivaatio viestiä vieraiden kanssa	76
	7.3 Tietoa viestinnästä ja kulttuurista	83
	7.4 Taidot tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen saavuttamiseksi	95
	7.5 Kulttuurinen vaihtelevuus	103
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	113
9	TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA	121

KIRJALLISUUS  
LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi suomalais-hollantilaisessa vuorovaikutuksessa on tutkimuksemme kohteena sekä henkilökohtaisin että tieteellisin perustein. Olemme molemmat opiskelleet Alankomaissa ja omien kokemustemme perusteella kiinnostuimme näiden kulttuurien samankaltaisuuksista ja eroista. Vaikka olemme opiskelleet jo useamman vuoden kulttuurienvälistä viestintää, ei kohdallemme ole juurikaan tullut kirjallisuutta, joka käsittelee hollantilaista viestintäkulttuuria. Varmaankin tällaisia tutkimuksia on tehty, mutta tarkoituksemme onkin tuottaa uutta tietoa niin, että tarkastelemme hollantilaista viestintäkulttuuria suomalaisten henkilöiden näkökulmasta.

Pyrimme tässä tutkimuksessa selkeyttämään kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin olemusta ja tarkastelemaan suomalaisten naisten näkemysten kautta kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia vuorovaikutuksessa, joissa viestijäosapuolina ovat suomalaiset ja hollantilaiset. Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi on vaikutelma viestintäkäyttäytymisestä, joka on tehokasta ja tarkoituksenmukaista tietyssä kontekstissa. Tarkoituksenmukaisella viestinnällä viittaamme siihen, ettei tärkeitä arvoja, sääntöjä ja suhdetta koskevia odotuksia rikottaisi. Tehokkaalla viestinnällä viitataan puolestaan siihen, että arvostetut tavoitteet tai kohteet saavutetaan (Ks. kohta 2.1).

Käsitlemme kulttuurienvälistä viestintää ja kulttuureja vertailevaa kirjallisuutta suhteellisen kattavasti koska - kuten Spitzberg osuvasti on todennut - kirjallisuus paljastaa epämääräisen terminologisen kokoelman, josta puuttuvat täsmälliset tai käytännölliset lainalaisuudet ja käsitteiden selitykset. “...*the literature reveals an unwieldy collection of terminologies, a general lack of specific or practical predictive statements, and a deficit of conceptual explanatory integration*“ (Spitzberg 1989: 242.) Lisäksi suomenkielistä kirjallisuutta aiheesta on suhteellisen vähän. Yksi tämän pro gradu-



työn tarkoitus onkin koota kulttuurienväliseen viestintään ja kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin liittyviä käsityksiä ja näkemyksiä.

Käsitlemme kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia puheviestinnän kompetenssi-käsityksen pohjalta. Puheviestinnässä kompetenssi-käsite on hyvin moniselitteinen. Yksimielisiä ollaan enemmän tai vähemmän kuitenkin viestintäkompetenssin perustekijöistä, jotka ovat henkilön *tiedot, taidot ja motivaatio viestiä*. Puheviestintäkompetenssia, ja myös kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia, on pääasiallisesti käsitelty kahdesta näkökulmasta. Ensimmäinen näkökulma lähtee siitä, että kompetenssi on yksilön ominaisuus ja riippuu yksilön viestintäpiirteistä; tiedoista, taidoista ja motivaatiosta. Toinen näkökulma taas lähtee ajatuksesta, että viestintäkompetenssi voidaan nähdä viestintäsuhteessa. Kukaan ei tämän jälkimmäisen näkemyksen mukaan siis voi olla kompetentti yksinään, vaan kompetenssi muodostuu vuorovaikutuksessa. Tässä työssä yhdistämme nämä näkemykset.

Tarkastellaksemme kompetenssia kulttuurienvälisessä kontekstissa lähdemme selvittämään, mistä yksilön ominaisuuksista kompetenssi koostuu: miten suhtaudutaan hollantilaiseen viestintäkulttuuriin ja omaan viestintään, mitä tiedetään hollantilaisesta viestintäkulttuurista ja omasta viestinnästä kyseissä kontekstissa ja miten lopulta toimitaan, jotta viestintä on kompetenttia kyseisessä kontekstissa.

Tutkimuksemme teoreettisena viitekehyksen pohjalla olemme käyttäneet William B. Gudykunstin AUM-teoriaa (Anxiety/Uncertainty Management theory 1993, 1995). Muiden teoreettisten näkemysten avulla olemme pyrkineet syventämään Gudykunstin luomaa kehikkoa ja teoreettista mallia tehokkaasta kulttuurienvälisestä viestinnästä. Gudykunstin teoriassa nousee tärkeäksi se, että voimakkaiden tunteiden kokeminen liittyy nimenomaan kulttuurienväliseen viestintään. Kulttuurienvälinen konteksti ja vuorovaikutustilanne vieraan henkilön kanssa tuo mukanaan emotionaaliset reaktiot,

ahdistuneisuuden ja epävarmuuden, jotka vaikuttavat myös osaltaan tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään. Kulttuurienvälisessä viestintäkontekstissa toisilleen vieraat henkilöt ja heidän edustamansa vieraat kulttuurit ovat nimenomaan ne tekijät, jotka laukaisevat emotionaaliset ja kognitiiviset reaktiot viestintätilanteessa.

Tutkimusotteemme on kvalitatiivinen. Aineiston keruumenetelmänä käytämme teemahaastattelua. Analyysissä tärkein käyttämämme menetelmä on ollut tarkoituksen tiivistäminen. (Ks. Kvale 1996) Kulttuureja vertailevassa ja kulttuurienvälisessä tutkimuksessa on todettu, että omasta kulttuurista kertominen on vaikeaa. Tästä johtuen uusia kulttuurin jäseniä on hyödyllistä käyttää informantteina kuvailemaan sitä, mitä he ovat oppineet (Rubin & Rubin 1995: 20). Lähtökohtamme on, että Alankomaissa eri mittaisia ajanjaksoja asuneet suomalaiset ovat juuri näitä kulttuurin uusia jäseniä. Heidän oppimisen ja kokemusten kautta tulemme kuvaamaan hollantilaista viestintäkulttuuria sekä sitä, mitä pidetään kompetenttina viestintänä.

Tavoitteenamme on, että tutkimuksesta on ensisijaisesti hyötyä niille suomalaisille, jotka haluavat syventää tietojaan ja oppia uutta suomalais-hollantilaisesta vuorovaikutuksesta. Näin he ehkä itse pystyvät viestimään tehokkaammin ja tarkoituksenmukaisemmin vuorovaikutuksessa hollantilaisten kanssa.

## **2 VIESTINTÄKOMPETENSSI**

Puheviestinnässä kompetenssia on lähestytty esimerkiksi sosiaalisten taitojen hallinnan näkökulmasta tai kompetenssi on nähty yksilön interpersonaalisten suhteiden kautta kykyinä saavuttaa henkilökohtaisia tavoitteita ja kontrolloida viestintätilannetta. Kielellisellä ja kommunikatiivisella kompetenssilla viitataan kielen hallintaan lingvistisesti ja kykyyn käyttää kieltä tarkoituksenmukaisesti. Kirjallisuudessa puhutaan myös relationaalisesta viestintäkompetenssista, jolla viitataan sekä tarkoituksenmukaiseen ja tehokkaaseen viestintään että viestintäkäyttäytymisen tuloksiin viestintäsuhteen tasolla. (Valkonen 1997: 24-25.)

Vaikka viestintäkompetenssin kenttä onkin kirjava ja laaja, ollaan alalla yksimielisiä siitä, että henkilön motivaatio, tiedot ja taidot ovat puheviestintäkompetenssin osatekijät. Spitzberg ja Cupach (1984) ovat myös nimenneet motivaation, tiedon ja taidot koetun kompetenssin komponenteiksi. Motivaatiolla viitataan ihmisten haluun viestiä tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti. Tiedoilla viitataan puolestaan ihmisten kykyyn tiedostaa tai ymmärtää mitä tarvitaan tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään. Taidot ovat ihmisten välineenä käyttäytymiseen, jollaista vaaditaan tehokkaalta tai tarkoituksenmukaiselta viestinnältä. (Spitzberg & Cupach 1984: 117. Ks. myös Spitzberg 1997.)

### **Kaksi lähestymistapaa viestintäkompetenssiin**

Puheviestinnässä kompetenssia on käsitelty lähinnä kahdesta näkökulmasta. Ensimmäinen näkökulma lähtee siitä, että kompetenssi on yksilön peritty ja/tai opittu tapa viestiä. Tätä niin kutsuttua kognitiivista lähestymistapaa noudattavat tutkijat ovat

lähinnä kiinnostuneita yksilön viestintäominaisuuksista ja viestintäpiirteistä. Kim on soveltanut tätä näkemystä kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin (ks. kohta 3) ja hän argumentoi kantaansa toteamalla, että kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi tulisi nähdä yksilön ominaisuutena aivan kuten hänen kapasiteettinsa ja kykynsä sopeuttaa viestintä eri kulttuureista kotoisin olevin henkilöiden mukaan. *“Intercultural communication competence should be located within a person as his or her overall capacity or capability to facilitate the communication process between people from differing cultural backgrounds and to contribute to successful interaction outcomes.”* (Kim 1991: 263.)

Puheviestinnässä kognitiivinen lähestymistapa näkyy esimerkiksi tutkimuksissa, joissa tarkastellaan yksilön kognitiivisten rakenteiden kongruenssia ja sen merkitystä. Useisiin tutkijoihin viitaten Valkonen on todennut kognitiivisen lähestymistavan nostaneen kognitiivisen kompleksisuuden keskeiseksi puheviestinnän osatekijäksi. (Valkonen 1997: 27.) Kognitiivinen kompleksisuus viittaa henkilön kykyyn käsitellä ja tulkita viestejä monipuolisesti ja joustavasti toimiakseen taitavasti erilaisissa viestintätilanteissa.

Toisen näkemyksen mukaan kompetenssi ilmenee viestijöiden välisessä suhteessa ja prosessissa. Viestintäkompetenssia ei nähdä rakenteena vaan prosessina, joka syntyy sosiaalisissa viestintätilanteissa viestijöiden välille. Spitzberg ja Cupach, samoin kuin Gudykunst, uskovat kompetenssin syntyvän dyadissa (Gudykunst 1993: 44, Spitzberg & Cupach 1984: 118). Kuten Parks (1994: 594) on todennut, tämän näkemyksen mukaan kukaan ei voi olla sosiaalisesti kompetentti yksinään. Kun kompetenssi nähdään interpersonallisessa suhteessa, *“tarkastelun kohteena ovat ensisijaisesti ne prosessit, joiden avulla yksilöt omaksuvat sosiaalisen käyttäytymisen muotoja ja pyrkivät hallitsemaan vuorovaikutustilanteita”* (Valkonen 1997: 28).

Sekä interpersonaalinen kompetenssi että kognitiivinen näkökulma viestintäkompetenssiin lähtevät ajatuksesta, että henkilön motivaatiot, tiedot ja taidot vaikuttavat viestintäkompetenssiin. Kompetenssin näkeminen interpersonaaliosuhteissa korostaa kuitenkin, että tietyt tiedot tai taidot eivät takaa kompetenssia kaikissa tilanteissa. Taidot osaltaan nostavat todennäköisyyttä, että viestijä osaa sopeuttaa viestintäänsä kulloiseenkin kontekstiin niin, että hänet arvioidaan kompetentiksi myös muiden taholta. (Gudykunst 1993: 44, Wiemann & Bradac 1989: 264.) Toisaalta myös kognitiivisen kompetenssin näkökulman valinneet tutkijat ovat todenneet, etteivät tiedot, taidot ja motivaatiokaan aina riitä. Tästä esimerkkinä lainaus Kimiltä, jossa hän toteaa ettei taitavinkaan autonkuljettaja voi estää muita liikenteessä tekemästä virheitä. *“Here (intercultural communication competence) is considered a necessary, but not sufficient, condition for achieving success in intercultural encounters - just as a highly competent driver may not always be able to prevent accidents due to factors external to the driver (such as hazardous road conditions or serious mistakes made by other incompetent drivers).”* (Kim 1991: 263.)

Esitellyt tarkastelutavat eivät välttämättä ole keskenään kilpailevia tai toisiaan poissulkevia. Esimerkiksi puheviestinnän tutkimuksessa ja opetuksessa niitä on mahdollista tarkastella rinnakkain, toisiaan tukevinä näkökulmina. (Valkonen 1997: 30.) Samoin kulttuurienvälisessä koulutuksessa ja opetuksessa lähdetään ajatuksesta, että viestintäkompetenssia voidaan kehittää ja näin auttaa henkilöä erilaisissa (kulttuurienvälisissä) viestintätilanteissa. Tällöin on kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin kannalta rakentavaa tarkastella sekä yksilön mahdollisuuksia kehittää omia viestintätaitojaan että viestintäsuhteita ja niissä esiintyvää kompetenssia ja yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa siihen.

Tässä tutkimuksessa olemme pyrkineet yhdistämään nämä kaksi näkökulmaa. Tarkastelemme yksilön tietoja, taitoja ja motivaatiota viestitää itselle vieraiden henkilöiden

kanssa osana viestintäkompetenssia. Näkemyksemme mukaan kukaan ei voi olla kompetentti yksinään, vaan kompetenssi ilmenee ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Keskitymme siis tarkastelemaan niitä prosesseja, joiden avulla yksilöt omaksuvat sosiaalisen käyttäytymisen muotoja. (Ks. Valkonen 1997: 28).

Näkemyksemme mukaisesti selvitämme, mitä sosiaalisen käyttäytymisen muotoja suomalaiset naiset ovat huomanneet tarpeellisiksi omaksua tai käyttää pärjätäkseen Alankomaissa. Käsittelemme tuloksia kuitenkin kognitiivisen kompetenssikäsityksen mukaisesti. Viitekehystenämme käyttämämme Gudykunstin epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallitsemisen teorian (AUM- Anxiety / Uncertainty Management) kategoriat sisältävät muiden muassa yksilön tiedot, taidot ja motivaation, joiden mukaan myös tämän tutkimuksen tulokset analysoidaan. Tällöin tutkimuksemme näkökulma laajenee koskemaan myös yksilön ominaisuuksia ja mahdollisuuksia kehittää henkilökohtaisia taitojaan ja tietouttaan liittyen kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin.

## **2.1 Tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus viestinnässä**

Tehokkuudesta ja tehokkaasta viestinnästä puhutaan jopa synonyymeina viestintäkompetenssille. Puheviestintäkompetenssin ja spesifien puheviestintätaitojenkin määrittelyssä tärkeimmät kriteerit ovat tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus (Valkonen 1997: 31). Näkökulmista riippuen, nämä käsitteet voivat joskus olla ristiriidassa keskenään, mutta viestintäkompetenssia käsiteltäessä niitä ei silti voi tarkastella toisiaan poissulkevinä. Kun näemme viestintäkompetenssin ennen muuta sosiaalisissa suhteissa ilmeneväksi seikaksi, tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus ovat viestinnän määritteitä, jotka toteutuessaan mahdollistavat kompetenssin viestinnässä.

Viestinnän tehokkuutta voidaan tarkastella henkilön omakohtaisena kokemuksena, jolloin näkökulma noudattelee lähinnä kognitiivista näkemystä viestinnän kompetenssista ja tehokkuudesta. Tällöin viestinnän tehokkuudella viitataan viestinnälle asetettuihin tavoitteisiin. Tavoitteet voivat olla instrumentaalisia, jolloin viestinnän tavoitteena on saavuttaa jotain vuorovaikutuksessa muilta osapuolilta. Kiitos tai huomionosoitus muilta, muiden mielipiteiden tai uskomusten muuttaminen tai avun ja tuen saaminen ovat esimerkkejä instrumentaalisista tavoitteista. Viestinnän tavoitteet voivat myös kohdistua oman esiintymiseen, ja siihen persoonalliseen kuvaan, jonka haluamme välittää itsestämme viestintätilanteessa. Viestintäsuhteeseen liittyvät tavoitteet koskevat suhteen merkitystä tai sitä, kuinka toivomme suhteen kehittyvän ja edistyvän. Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen määrittelee, kuinka tehokkaana viestintä koetaan. (Cupach & Canary 1997: 21-25.)

Viestinnän tehokkuutta voidaan tarkastella myös sosiaalisessa suhteessa muiden käsityksinä viestinnän laadusta, jolloin näkökulma on lähempänä myös viestintäkompetenssin näkemistä sosiaalisissa suhteissa. Gudykunst on nimennyt tehokkaan viestinnän väärinymmärrysten minimoinniksi (*minimizing misunderstandings*). Hänen mukaansa viestinnän merkitysten tarkka määrittäminen on mahdotonta, sillä jokainen yksilö kokee viestinnän yksilöllisesti ja siis omien elämäkokemustensa ja taustansa johdosta aina hieman eri tavoin kuin kukaan muu. Gudykunst on useita tutkijoiden ajatuksia ja kirjoituksia tiivistäen selittänyt väärinkäsitysten minimoinnin mahdollisuutena ennustaa ja selittää muiden viestinnälle antamia merkityksiä. (Gudykunst 1995: 16, Gudykunst 1993: 34.) Tehokkaalla viestinnällä ei tässä yhteydessä tarkoiteta viestinnän selkeyttä, intimitteettiä (*intimacy*), positiivisuutta tai kontrollia. Tehokas viestintä voi Gudykunstin mukaan olla positiivista tai negatiivista, intiimiä tai julkista, ja lisäksi se voi olla kontrolloivaa tai päinvastoin. (Gudykunst 1993: 34.)

Tehokkaasti viestivää henkilöä ei aina pidetä kompetenttina viestijänä. Tuntemattomien kanssa viestittäessä tehokas viestijä on tietoinen viestinnästään (*mindful*). Gudykunst ja Kim toteavat tehokkuuden ja kompetenssin suhteesta, että yksilöllä voi olla tietoa, taitoja ja motivaatiota, jotka kaikki edesauttavat tehokasta viestintää, mutta tämä ei kuitenkaan takaa kompetenssia viestinnässä. (Gudykunst & Kim 1992: 232. Ks. myös McCroskey 1982.) Tällöin myös tehokkaan viestinnän määrittelemisen yksilön tavoitteiden saavuttamisena ei riitä tehokkaan viestinnän määreeksi. Lähtökohtamme tässä työssä on se, että tehokkuus on ennen muuta väärinymmärrysten minimointia, kuitenkin niin että myös omat viestinnälle asetetut tavoitteet saavutetaan.

Tarkoituksenmukaisuus (*appropriateness*) viestinnässä on sitä, että pyrittäessä omiin tavoitteisiin otetaan muut ja heidän tavoitteensa huomioon. Henkilön omat tavoitteet voivat olla ristiriidassa muiden tavoitteiden kanssa tai henkilön tavoitteiden täyttymyksellä voi olla vaikutuksia muihin ihmisiin. "... *Interpersonal competence demands that communication be not only effective but also appropriate. In other words, pursuing personal goals must take into account the expectations of others.*" (Cupach & Canary 1997: 25). Tarkoituksenmukaisena pidetään viestintäkäyttäytymistä, joka mahdollistaa omien tavoitteiden saavuttamisen mutta sallii myös toisten saavuttaa omia tavoitteitaan. (Spitzberg 1994: 34-41).

Rubinin (1990) määritelmää viestintäkompetenssista mukaellen määrittelemme viestintäkompetenssin ilmeneväksi sosiaalisessa suhteessa, jossa viestinnän osapuolet kokevat viestinnän olevan tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Tähän ovat edellytyksenä henkilöiden taitorepertuaarit, joihin sisältyvät niin tehokkaat kuin tarkoituksenmukaisetkin tavat viestiä, sekä motivaatio käyttäytyä tavalla, jota vuorovaikutustilanteen kaikki osapuolet pitävät sekä tehokkaana että tarkoituksenmukaisena. (Rubin 1990: 96).



### 3 KULTTUURI JA VIESTINTÄ

Viestittäessä syntyy väärinymmärryksiä ja ongelmia. Miksi sitten kulttuurienvälinen tai kulttuureja vertaileva viestintä on noussut omaksi tieteenalaksi? Viestinnän lait ja säännönmukaisuudet pätevät hyvin pitkälle kulttuurissa kuin kulttuurissa. Viestinnän teoriat ovat valideja tietyin rajoituksin kuvaamaan ja selittämään ihmisten viestintää missä tahansa maailmassa. Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin perustekijät ovat samat kuin edellä kuvatut viestintäkompetenssin osatekijät. Kulttuurienvälinen vuorovaikutus tuo viestintään kuitenkin omat piirteensä, joita emme voi olla huomioimatta. Gudykunst ja Kim (1992: 13) tiivistävät ajatuksen toteamalla, että kulttuuri vaikuttaa viestintään ja toisaalta viestintä vaikuttaa kulttuuriin.

#### 3.1 Kulttuurin määrittely

Kulttuuri on termi, joka määritellään hyvin monella tavoin. Yli sata kirjallisuudesta löytyvää kulttuurin määritelmää ovat hyvä esimerkki termin monikäyttöisyydestä. Jotkut tutkijat pitävät kulttuuria kaikkena, mitä ihminen on tehnyt, toisten mielestä ihmisten symbolinen järjestelmä on kulttuuria. Kulttuurin nähdään myös olevan kiinteässä yhteydessä viestintään. Hall (1959) ilmaisee asian jopa niin, että kulttuuri on viestintää ja viestintä on kulttuuri. *“Culture is communication and communication is culture”* (Gudykunst & Ting-Toomey 1996: 4 mukaan Hall 1959: 169).

Milton & Janet Bennet (1998) ovat jakaneet kulttuurin käsitteen objektiiviseen ja subjektiiviseen kulttuuriin. Objektiivinen kulttuuri sisältää elementtejä kuten musiikki, tanssi, kansallissankarit ja pyhäinpäivät, historia, ekonomisen rakenne ja kulttuuri-instituutiot. Subjektiivisen kulttuurin muodostavat puolestaan ne arvot, uskomukset ja

käyttäytymisen muodot, jotka ihmiset ovat jakaneet ja oppineet vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Lisäksi subjektiivinen kulttuuri voi sisältää kansallisen, etnisen, tai alueellisen kulttuurin. Sukupuoleen tai sosioekonomiseen luokkaan, koulutustasoon, uskontoon, ikään, fyysisiin kykyihin, seksuaaliseen orientaatioon tai organisaatioon perustuvat kulttuurit ovat myös subjektiivisen kulttuurimääritelmän sisällä. (Bennett & Bennett 1998.)

Mielestämme objektiivista ja subjektiivista kulttuuria voidaan käsitellä myös rinnakkaisina tarkastelun kohteina. Objektiivista kulttuuria edustavista seikoista voidaan nähdä myös subjektiivisen kulttuurin piirteitä. Esimerkiksi kansallissankarit ja se, mitä he edustavat, paljastavat myös subjektiivisen kulttuurin tasoja kuten arvoja ja uskomuksia. Tässä tutkimuksessa pyrimme lähinnä tarkastelemaan subjektiivista kulttuuria, mutta mikäli objektiivisen kulttuurin elementtejä nousee aineistostamme esille, emme rajaa niitä tutkimuksemme ulkopuolelle.

Keesing määrittelee kulttuurin laajassa mielessä jaetuksi käsitykseksi yhteisestä mallista tai systeemistä (*system*), jossa kuitenkin on yksilöllisiä eroja koskien mallin yksityiskohtia. Keesingin mukaan kulttuuri ei ole kaikki se, mitä yksilö tietää, ajattelee ja tuntee omasta maailmastaan, vaan kulttuuri on henkilön sisäinen malli todellisuudesta. Kulttuuri on henkilön teoria siitä, mitä kanssaihmiset tietävät, uskovat ja tarkoittavat. Kulttuuri on teoria, johon henkilö tukeutuu tulkitessaan outoa tai tuntematonta viestiessään itselle vieraiden henkilöiden (*strangers*) kanssa. Tämä teoria on usein tiedostamaton, eli ihmiset seuraavat pelin sääntöjä, joista he eivät edes ole tietoisia. (Keesing 1974: 89.)

Kulttuuria määriteltäessä on huomioitava yksilöiden ainutlaatuisuus tietyn ryhmän edustajana. Kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa on huomioitava persoonallisuuden vaikutukset viestintään kulttuuristen tekijöiden lisäksi. Näin voidaan myös ehkäistä vain

stereotyyppioihin perustuvaa ajattelua ja liiallista yleistämistä, jotka johtavat usein väärintymmärryksiin kulttuurienvälisissä viestintätilanteissa.

Kun puhutaan jonkin ryhmän kulttuurista, on kyseessä suhteellisen suuren ryhmän jakama toimintamalli ja tiedosto. Rajat eri kulttuurien välillä vedetään usein maiden rajoja noudatellen, poliittisten rajojen mukaan. Esimerkkeinä puhutaan yhdysvaltalaisesta, japanilaisesta tai meksikolaisesta kulttuurista. Useissa maissa on ja elää useampiakin esimerkiksi etnisiin taustoihin perustuvia kulttuureja. Näissä tapauksissa useat eri kansallisuudet elävät saman maan rajojen sisällä. (Gudykunst & Kim 1992: 13.) Kuten olemme nähneet, on kansallinen itsetunto ja oman kulttuurin korostaminen ja sen erottaminen muista noussut keskeiseksi teemaksi esimerkiksi entisessä Jugoslaviassa.

Missä määrin sitten voimme puhua tietyn maan tai valtion kulttuurista kokonaisuutena, ottaen huomioon kuitenkin maan sisällä vaikuttavat vahvat eri maista saapuneiden siirtolaisten, ja toisaalta alkuperäisten asukkaiden kulttuuriset erot? Yleisesti hyväksytty kanta lienee lopulta se, että yleistyksiä tehdään kulttuurienvälisen ja kulttuureja vertailevan tutkimuksen työkaluiksi ja raameiksi, mutta on erittäin tärkeää huolehtia, että kaikki myös ymmärtävät niiden olevan yleistyksiä, eikä kuvauksia todellisuudesta.

Haluamme korostaa, että niin Suomessa kuin Alankomaissakin on kulttuurisia eroja maan rajojen sisällä. Esimerkiksi molemmissa maissa pohjoisessa ja etelässä asuvien kulttuurissa olevia eroja pidetään ilmeisinä, ja niihin viitataan yleisesti esimerkiksi vitseissä. Tässä tutkimuksessamme emme tarkoituksellisesti kiinnitä huomiota erillisiin oheiskulttuureihin tai maantieteelliseen vaihtelevuuteen viestinnässä ja käyttäytymisessä. Tarkastelemme suomalaisen ja hollantilaisen kulttuurin vaikutusta ihmisten vuorovaikutukseen ja viestintään. Korostamme kuitenkin, ettei tutkimuksemme mahdollistamiseksi tekemämme kulttuurinen yleistettävyyssulje pois alueellista ja muuta kulttuurien sisäistä ja persoonallista vaihtelevuutta.

### 3.2 Kulttuurin vaikutukset viestintään

Kulttuuri ja siinä eläminen vaikuttavat muun muassa ihmisen oppimiseen ja havainnointiin (*perception*) (Robinson 1988). Robinson on listannut neljä asiaa, joissa kulttuurin vaikutus oppimiseen ja havainnointiin on nähtävissä. Ensinnäkin opittavan asian sisältö muokkaa pitkälti sitä, kuinka opittavaa asiaa voidaan käsitellä. Koulujen ja oppilaitosten opetuksen sisältö onkin hyvin kulttuurisidonnaista. Kulttuurista riippuu esimerkiksi se, antaako opetettavan asian sisältö mahdollisuuden kriittiseen tarkasteluun vai opetetaanko asiat absoluuttisina totuuksina. Sisältö vaikuttaa myös siihen, kuinka oppija käyttää tai toteuttaa oppimaansa.

Toisena seikkana Robinson (1988) mainitsee tiedon ja asian järjestämisen, sillä sen perusteella oppija valitsee tulkittavan materiaalin ja sen tulkinta- ja järjestelytavan (esimerkiksi käsittelee oppija yksittäiset elementit irrallisina kokonaisuudesta vai liittääkö hän ne ensin suurempiin kokonaisuuksiin). Kolmantena kulttuurisena oppimis- ja havainnointiin liittyvänä seikkana ovat tiedon vastaanottamisen mallit. Nämä mallit ovat juuri niitä, joita henkilö käyttää vastaanottaessaan ja esitellessään (*presenting*) oppimaansa. Kulttuurisidonnaiset mallit siis ohjaavat sitä, kuinka oppija vastaanottaa tietoa ja mitä hän valitsee siitä edelleen esiteltäväksi. Neljänneksi seikaksi Robinson listaa vastauksen- tai reagoinnin-mallit. Nämä mallit ohjaavat henkilön reagointia olemassa olevaan materiaaliin eli sen, mitä oppija valitsee käsiteltäväkseen ja kuinka hän sitten käsittelee tätä tietoa (ts. mitä oppija pitää relevanttina tietona ja opittavana, ja mitä ei). (Robinson 1988: 24.)

Kun eri kulttuureissa varttuneet ja eläneet yksilöt kohtaavat, edellä mainituilla seikoilla on osuutensa siihen, että väärinymmärrysten mahdollisuus on hyvin suuri. Syitä näihin väärinymmärryksiin voi toki olla muitakin. Barnan (1997) mukaan oletukset kaikkien samankaltaisuudesta johtavat usein erilaisuuden kieltämiseen ja erilaisen

käyttäytymistapojen arvottamiseen 'huonommaksi' tai vääräksi. Ihmisten tapa arvottaa muita, heidän tapojaan ja käyttäytymistään, onkin yksi niistä seikoista, josta johtuen kulttuurienvälinen viestintä voi olla joskus monimutkaista. Ihmisillä näyttäisi olevan tarve muodostaa asioista joko hyväksyvä tai tuomitseva mielipide. Niinpä ihmiset usein näkevät toisten viestinnässä vain jo valmiiksi päätettyä mielikuvaansa vahvistavia piirteitä ja käyttäytymisen muotoja. Nämä tulkinnat voivat olla negatiivisia tai positiivisia ennakkokäsityksestä ja muodostetusta mielipiteestä riippuen. Omalta osaltaan jo verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän erilaisuus voivat johtaa vääriin tulkintoihin toisten viestinnästä ja tarkoituksista.

Stereotypiat tai ennakko-odotukset ohjaavat voimakkaasti ihmisten käyttäytymistä ja suhtautumista toisten viestintään. Jos ennakko-odotukset ja stereotypiat ovat voimakkaita, saattaa osa toisen viestinnästä jäädä kokonaan huomaamatta. Toisaalta jotkut muiden mielestä merkityksettömätkin asiat saavat luonnottomat mittasuhteet. Kaikki edellä mainitut seikat yhdessä tai erikseen voivat aiheuttaa väärinymmärryksiä tilanteessa. Väärinymmärrykset ja tieto niiden mahdollisuudesta aiheuttavat usein jännittyneisyyttä ja epävarmuutta kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa. Jännitys voi olla sekä henkistä että fyysistä jännittyneisyyttä. Jännittyneessä tilassa ihminen helposti ylitulkitsee toisten käyttäytymistä, jolloin johtopäätökset toisten käyttäytymisestä ja tarkoituksesta voivat olla hyvinkin harhaanjohtavia. (Barna 1997: 370-378.)

### **Emotionaaliset reaktiot kulttuurienvälisessä kontekstissa**

Kulttuurienvälinen konteksti on haasteellinen siitäkin syystä, että ihmiset reagoivat väärinymmärryksiin ja ylipäänsä outoihin ja uusiin tilanteisiin ja tapahtumiin tunteillaan. Jos ihminen tietää, miten vieraassa kulttuurissa tulisi käyttäytyä ja miksi ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavoin, ja jos hän silti kokee epämiellyttäviä ja negatiivisia tunteita,

olisi hänen hyvä saada tietoa näistä affektiivisista reaktioista helpottaakseen tunteiden heilahteluista aiheutuneita ongelmia (Cushner & Brislin 1996: 249). Voimakkaiden tunteiden herääminen kulttuurienvälisessä kontekstissa on tuttu ilmiö varmasti kaikille, jotka ovat vastaavissa tilanteissa olleet. Esimerkki ilmiön laajuudesta ja merkityksellisyydestä on ihmisille merkittävien tapahtumien (*critical incidents*) tarkastelu tutkimusmenetelmänä kulttuurienvälistä viestintää ja kulttuurienvälisissä suhteita tutkittaessa. (Ks. Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995: 81-107.) Kun ulkomailla asuneita henkilöitä on pyydetty kertomaan mieleenpainuvimpia tapahtumia asuessaan vieraassa kulttuurissa, ovat tarinat usein jääneet mieleen juuri niiden herättämien voimakkaiden tunteiden johdosta (Cushner & Brislin 1996: 257).

Kulttuurishokki on jo arkikielessäkin vakiintunut termi, kun puhutaan vieraaseen kulttuuriin sopeutumisen aiheuttamista emotionaalisisista reaktioista. (ks. esim. Hofstede 1992: 299-301.) Barna on määritellyt kulttuurishokin ihmisen tuntemaksi epävarmuudeksi ja avuttomuuden tunteeksi sekä muiksi stressiä aiheuttaviksi tuntemuksiksi. Stressiä laukaisevat tuntemukset aiheutuvat erilaista kulttuuria edustavien henkilöiden aiheuttamasta arvaamattomuudesta. *“... Without the normal props of one’s own culture there is unpredictability, helplessness, a threat to self-esteem, and a general feeling of “ walking on ice”- -- all of which are stress producing.”* (Barna 1997: 376, mukaan Barna 1983: 42-43.) Kulttuurishokki voi aiheuttaa stressille tyypillisiä fyysisiä ja psykosomaattisia sairauksia kuten pää- ja vatsakipuja sekä keskittymisvaikeuksia (Barna 1997: 376 mukaan Barna 1983: 29-30).

Cushner ja Brislin (1996: 250-278) ovat käsitelleet ihmisten vahvoja tunteita kulttuurinvälisessä viestinnässä. He ovat käsitelleet ahdistuneisuutta (*anxiety*) (enemmän tässä tutkimuksessa, kohdassa 4.3), osallisena olemiseen liittyviä tunteita (*belonging*), monimerkityksisyyttä (*ambiguity*), epäluuloja ja etnosentrisyyttä. Kaikki nämä ja muut kulttuurienvälisessä kontekstissa koetut emotionaaliset reaktiot vaikeuttavat sujuvaa ja

tehokasta viestintää. Ennen kaikkea ne aiheuttavat ihmiselle negatiivisia tunteita kulttuurienvälisiä tilanteita kohtaan, jolloin on täysin luonnollista pyrkiä välttämään vastaavia tilanteita. Usein vieraissa kulttuureissa asuneet henkilöt ovat muistelleet nimenomaan negatiivisia tunteita herättäneitä tapahtumia, kun heitä on pyydetty kertomaan mieleenpainuvimpia tapahtumia vieraassa kulttuurissa (Cushner & Brislin 1996: 257).

Jos ja kun ihmiset kokevat kulttuurienväliset tilanteet hyvinkin stressaavina, on kulttuurienvälisessä tutkimuksessa ja koulutuksessa huomioitava nämä emotionaaliset tekijät. Kulttuurienvälinen ja kulttuureja vertaileva psykologia on nimenomaan erikoistunut käsittelemään ihmisen sopeutumista uuteen kulttuuriin ja affektiivisia prosesseja sopeutumisessa. Käsittelemme mukaan tunteet ovat läsnä sekä kulttuuriensisäisissä viestintätilanteissa, että kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa, mutta selkeämmin emotionaaliset reaktiot vaikuttavat viestintään kulttuurienvälisissä tilanteissa, kun henkilöt viestivät vierasta kulttuuria edustavan henkilön kanssa.

### **3.3 Kulttuurienvälinen ja kulttuureja vertaileva tutkimus**

Eri kulttuureja ja eri kulttuureista kotoisin olevien ihmisten vuorovaikutusta on tieteellisessä mielessä tutkittu jo ainakin puoli vuosisataa. Koko tänä aikana aihetta on käsitelty useilla eri termeillä eikä siihen liittyvästä terminologiasta ole vielä konsensusta. Englanninkielisessä kulttuurienvälistä viestintää käsittelevässä kirjallisuudessa käytetään pääasiassa kahta toisistaan poikkeavaa termiä; '*intercultural communication*' ja '*cross-cultural communication*'. Merkitykseltään nämä kaksi eroavat toisistaan, ja haluamme myös tässä työssä tehdä eron näiden kahden välille. Termiä '*cross-cultural*' käytetään puhuttaessa eri kulttuurien viestinnästä. Tällä termillä viitataan kahden kulttuurin tiettyjen piirteiden vertailuun (Gudykunst & Kim 1992: 14).

‘Kulttuureja vertaileva tutkimus’ on termi, jota tulemme käyttämään suomenkielisenä vastineena edellisestä. Kulttuureja vertailevassa tutkimuksessa voitaisiin esimerkiksi tutkia suomalaisten nonverbaalista keskinäistä viestintää ja verrata sitä hollantilaisten keskinäiseen nonverbaaliseen viestintään.

Puhuttaessa kulttuurienvälisestä (*intercultural*) viestinnästä tarkastelun kohteena on vuorovaikutus kahden tai useamman eri kulttuurin edustajan kesken. Tutkimuskohteena voisi olla esimerkiksi suomalaisten nonverbaalinen viestintä heidän viestiessään hollantilaisten kanssa. Yleisesti hyväksytty ero onkin siinä, että ‘*cross-cultural*’ tarkoittaa juuri vertailevaa tutkimusta kahden eri kulttuurin välillä ja toisaalta ‘*intercultural*’- termillä viitataan tutkimukseen, jolloin vuorovaikutuksen osapuolina on ihmisiä eri kulttuureista (Asante & Gudykunst 1989: 10).

Tässä tutkimuksessamme käytämme kulttuurienvälinen -termiä puhuessamme interkulttuurista eli ‘*intercultural*’ viestinnästä. Suomenkielisessä kirjallisuudessa saattaa vilahdella edellä mainittu termi ‘interkulttuurinen’, mutta tässä työssä käytämme ainoastaan kulttuurienvälinen -termiä. Tässä tutkimuksessa tarkastelemme suomalaisten käsityksiä heidän ja hollantilaisten vuorovaikutuksesta Alankomaissa, joten tutkimuksemme on kulttuurienvälinen. Toisaalta tarkastelemme myös kulttuurisia eroja ja samankaltaisuuksia kulttuureja vertailemalla, joten nämä kaksi näkökulmaa yhdistyvät.

Kulttuurienvälisellä viestinnällä ei viitata mitenkään viestinnän tehokkuuteen. Viestinnän ei siis tarvitse olla tehokasta tai kompetenttia ollakseen kulttuurienvälistä viestintää. Gudykunstin ja Kimin (1992: 13-14) mukaan kulttuurienvälinen viestintä on prosessi, jossa eri kulttuureista olevat henkilöt vaihtavat merkityksiä keskenään. “*Intercultural communication is a transactional, symbolic process involving the attribution of meaning between people from different cultures.*”



## **Emic ja etic lähestymistavat**

Kulttuureja vertailevassa ja kulttuurienvälisessä tutkimuksessa on eroteltu kaksi toisistaan poikkeavaa näkemystä ja lähestymistapaa: emic ja etic. Emic -lähestymistapa keskittyy tutkimaan ja ymmärtämään kulttuureja sisältä käsin. Kulttuuri pyritään näkemään sellaisena kuin kyseisen kulttuurin edustajat itse sen näkevät. Etic -lähestymistapa puolestaan pyrkii ymmärtämään ja vertailemaan kulttuureja ulkoa käsin tarkastellen ennalta määrättyjä piirteitä. Yleinen käsitys on, että emic -lähestymistapa on kulttuurisesti spesifi ja käsittelee vain yhtä kulttuuria kerrallaan. Vastaavasti etic -lähestymistapa on kulttuurisesti yleinen, universaali tapa käsitellä kulttuureja. (Gudykunst & Ting-Toomey 1996: 6.)

Kulttuurienvälistä viestintää tutkittaessa emic -lähestymistapa edellyttää, että merkitykset joita ihmiset liittävät viestintään ja viestintätapoihin tietyssä kulttuurissa kuvaillaan tarkasti tutkimuksen yhteydessä. Etic -lähestymistapa puolestaan keskittyy kuvailemaan ja selittämään miten viestintä on samanlaista tai erilaista eri kulttuureissa. (Gudykunst & Ting-Toomey 1996: 14.) Berry on listannut taulukkoon emic - ja etic -lähestymistapojen eroja (Gudykunst & Ting-Toomey 1996: 7, mukaan Berry 1980 ). Alla olevan taulukon pohjana on käytetty Berryn taulukkoa, johon olemme lisänneet esimerkkejä ja muutamia nimiä, jotka ovat tutkimuksissaan soveltaneet mainittuja lähestymistapoja.

## TAULUKKO 1 Emic - ja etic -lähestymistavat

Emic -lähestymistapa	Etic -lähestymistapa
<p>tutkitaan käyttäytymistä ja kulttuuria sisältä käsin</p>	<p>tutkitaan käyttäytymistä ja kulttuuria ulkopuolisena</p>
<p>tutkitaan vain yhtä kulttuuria</p>	<p>tutkitaan useita kulttuureja, vertaillen niitä</p>
<p>analyytikko löytää rakenteet</p>	<p>analyytikko luo rakenteet</p>
<p>kriteerit ovat relevantteja vain kulttuurin sisäisille piirteille</p>	<p>kriteereitä pidetään absoluuttisina tai universaaleina</p>
<p>esimerkkejä: antropologia, etnografia, tiettyjä kulttuurin persoonallisia piirteitä kuvaavat dimensiot</p>	<p>erimerkkejä: Kulttuureja vertailevat dimensiot, universaalit lainalaisuudet</p>
<p>tutkijoita: Hall: 1959, 1989, 1983 Katriel: 1986</p>	<p>tutkijoita: Hofstede: 1980, 1992 Triandis: 1984, 1995 Fiske: 1993</p>

On kuitenkin huomattava, että vaikka lähestymistavat ovat toistensa vastakohtia, olisi jopa suotavaa, että ne yhdistyisivät kulttuureja vertailevassa ja kulttuurienvälisessä tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa pyrimme näkemään suomalais-hollantilaisen viestintätilanteen suomalaisten osallistujien silmin. Tällöin näkökulmaamme voisi luonnehtia emic- lähestymistavaksi. Lähdemme myös siitä ajatuksesta, että tulokset ja kulttuurienvälistä viestintää kuvaavat ilmiöt sopivat vain tutkittuun Suomi - Alankomaat-kontekstiin. Dimensioita käsittelemme kuvaamaan vain näitä kahta kulttuuria ja niiden vuorovaikutusta. Toisaalta lähestymistapaamme voidaan hyvinkin pitää etic-tyyppisenä, sillä pyrimme tietyissä rajoissa löytämään sekä samankaltaisuuksia että eroja suomalaisen ja hollantilaisen kulttuurin välillä. Tukeudumme varsinkin tulosten analysoinnissa valmiisiin kategorioihin ja teoreettiseen viitekehykseen, joka on ominaista myös etic- lähestymistavalle.

### **Dimensiot eli ulottuvuudet kulttuurienvälisessä ja kulttuureja vertailevassa tutkimuksessa**

Käsiteltäessä kulttuurin vaikutuksia viestintään yleinen trendi kulttuurinvälisessä tutkimuksessa on viestintään vaikuttavien tekijöiden jakaminen dimensioihin. Dimensioita ovat kehilleet ja käyttäneet tutkimuksissaan useat tutkijat ja kirjoittajat. Hofsteden dimensiot ovat ehkä kaikkein tunnetuimmat (ks. Hofstede 1980, 1992). Muita dimensioita kehilleitä tutkijoita kulttuurienvälisen viestinnän alueella ovat esimerkiksi Hall (1983) ja Triandis (1984, 1995). Näitä dimensioita on käytetty lähinnä kulttuureja vertailevassa tutkimuksessa, mutta myös kulttuurienvälisessä tutkimuksessa.

Dimensioita on käytetty työkaluina kuvaamaan kulttuureja ja niiden piirteitä. Dimensioiden avulla kulttuurien erilaisuutta ja samankaltaisuutta voidaan kuvailla ja/tai vertailla tiettyjen tekijöiden kohdalla, eikä ilmiöille aina tarvitse luoda uusia kategorioita ja

luokituksia. Tarkoituksena onkin, ettei kulttuureja pyritä luokittelemaan kokonaan esimerkiksi individualistisiksi tai kollektivistisiksi, vaan tietyissä kulttuureissa on tiettyjä piirteitä, jotka asettuvat individualismi - kollektivismi- jatkumolla jollekin kohtaan. Joskus kokonaisia maita luokitellaan tyypillisiksi tietyn dimension edustajiksi. Esimerkiksi Yhdysvaltoja on pidetty tyypillisenä individualistisena maana. On kuitenkin huomattava, että dimensiot kuvaavat käsitteiden ja jatkumoiden ääripäitä, jolloin kulttuurisesti spesifille poikkeavuudelle jää tilaa ja se on mahdollista huomata.

Tässä tutkimuksessamme emme aio laajemmin esitellä eri dimensioita, joita kulttuurienvälisessä ja kulttuureja vertailevassa tutkimuksessa ja kirjallisuudessa on käytetty. Käsitelämme ainoastaan niitä dimensioita, jotka ovat tämän tutkimuksen kannalta relevantteja. Dimensiot, joita käsittelemme ovat individualismi-kollektivismi (*individualism-collectivism*) dimensio (Gudykunst & Ting-Toomey 1988, Hofstede & Bond 1984), henkilöiden välisiin suhteisiin ja vallankäyttöön liittyvä dimensio (*power distance*) (Hofstede 1992, Hofstede & Bond 1984), sekä epävarmuuden välttämisen tai sietämisen (*high-, low uncertainty avoidance*) dimensio (Hofstede 1992) Dimensioiden avulla pyrimme tarkastelemaan suomalais-hollantilaista vuorovaikutusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä, emmekä käytä dimensioita löytääksemme universaaleja lainalaisuuksia.

Individualismi-kollektivismi kulttuurisena piirteenä ja dimensiona tarkoittaa lähinnä sitä, korostetaanko kulttuurissa yksilöä ja hänen etuaan vai ryhmää, kuten esimerkiksi perhettä, ja sen etua ennen yksilöä. Yksilöllisyyttä korostavissa kulttuureissa henkilön tulisi huolehtia itse itsestään ja olla vastuussa tekemisistään henkilökohtaisesti. Vastaavasti enemmän kollektiivisia kulttuuripiirteitä omaavissa kulttuureissa koko ryhmä huolehtii sille lojaalista yksilöstä. (Gudykunst & Ting-Toomey 1988.)

Henkilöiden välisiin suhteisiin ja vallankäyttöön perustuva dimensio perustuu ajatukseen, että erot kulttuuristen piirteiden välille tehdään sen mukaan, kuinka hyvin instituutioiden tai organisaatioiden vähemmän valtaa omaavat hyväksyvät vallan jakautumisen epätasaisesti. Epävarmuuden välttäminen tai sietäminen viittaa siihen, kuinka ihmiset käsittelevät erilaisuutta ja esimerkiksi uusia odottamattomia tilanteita. Hofstedeä (1992: 158-199) mukailen olemme tiivistäneet ajatuksen niin, että ihmisten näkemys epävarmuutta välttämissä kulttuureissa on "mikä on erilaista, on vaarallista", ja epävarmuutta sietävissä kulttuureissa puolestaan "mikä on erilaista, on kiinnostavaa".

Jotta tutkimuksesta olisi hyötyä, ja jotta sen avulla saavutettaisiin syvällisempää tietoa, olisi syytä aina tarkastella kutakin dimensiota yksityiskohtaisemmin kunkin kulttuurin tai kulttuurien kohdalla. Suomalainen ja hollantilainen kulttuuri ja niiden vuorovaikutus on mielestämme mielenkiintoinen siitäkin syystä, että monissa Hofsteden (ks. Esim. 1992) tutkimuksissa nämä kaksi kulttuuria on asetettu hyvinkin lähekkäin hänen esittelemiensä eri dimensioiden kohdalla.

Henkilöiden välisiin suhteisiin ja vallankäyttöön liittyvää dimensiota Hofstede (1992) on mitannut nk. valtaetäisyysindeksillä. Suomen valtaetäisyysindeksi on 33, ja Alankomaiden 38, ääripäiden ollessa Malesia 104, ja Itävalta, jonka indeksi on vain 11. Hofsteden yksilöllisyysindeksi mittaa kollektiivisten ja individualististen piirteiden määrää eri kulttuureissa. Suomi (63) ja Alankomaat (80) ovat saaneet yksilöllisyysindeksillä enemmänkin toisistaan poikkeavat luvut verrattuna edelliseen valtaetäisyysindeksiin, mutta ääripäät ovat silti vielä kaukana Yhdysvaltojen ollessa yksilöllisyysindeksin toisessa päässä (91) ja Guatemalan (6) toisessa. Maskuliinisuusindeksi antaa Suomelle luvun 26, ja vastaava luku Alankomaille on 14. Ääripäät tällä jatkumolla ovat Japani (95) ja Ruotsi (5). Edelleen epävarmuuden välttämisen indeksi Suomelle (59) ja Alankomaille (53) on suhteellisen lähellä toisiaan.

Näiden indeksilukujen perusteella suomalainen ja hollantilainen kulttuuri ovat hyvinkin samankaltaisia.

Mielenkiintomme kohdistuukin tässä tutkimuksessa juuri siihen, millaisia eroja voi kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa tulla esille näinkin samankaltaisten kulttuurien kesken. Esimerkiksi eräs kulttuurinen piirre, joka ei liity mainittuihin dimensioihin on puheen suoruus ja sen arvostaminen eri kulttuureissa. Verrattuna moniin muihin kulttuureihin ja niiden edustajiin suomalaiset ja hollantilaiset ovat suorita puheissaan ja arvostavat sitä myös muiden puheessa.

#### **4. KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄKOMPETENSSI**

Kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista on käyty keskustelua jo lähes niin kauan kun kulttuurienvälistä tai kulttuureja vertailevaa tutkimusta on ollut. Kompetenssi-termiä ei kuitenkaan ole välttämättä aina käytetty, vaan aihetta on tutkittu ja käsitelty esimerkiksi tehokkaan kulttuurienvälisen viestinnän ja uuteen kulttuuriin sopeutumisen nimissä. Edelleen kuitenkin tutkijat ja kirjoittajat esittävät enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. Selkeää ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää kulttuurienväliselle viestintäkompetenssille ei ole.

Kompetenssi voidaan Cooleyn ja Roachin (1984: 25) mukaan nähdä yksilön fysiologisista ja psykologisista kyvyistä, sekä sosiaalisesta ja kulttuurisesta tiedosta. Sosiaalinen ja kulttuurinen tietämys toimii perustana ja pohjana yksilön psyykkisille kyvyille, jotka toimivat henkilön fyysisten mahdollisuuksien mukaan. Tämä näkökulma korostaa kulttuurin merkitystä kompetenssia tarkasteltaessa. Yksilöt, riippuen heidän

psykkisistä ja fyysisistä ominaisuuksistaan käyttävät kulttuurista ja sosiaalista tietoutta luodakseen ainutlaatuisia käyttäytymisen muotoja, jotka sopivat kulttuurisesti hyväksytyihin raameihin ja jotka muut ryhmän jäsenet tunnistavat kompetentiksi. (Cooley & Roach 1984: 25.) Käsitteemme kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista pohjaa näkemykseen viestintäkompetenssista (ks. Luku 2). Lähtökohtana on ajatus, että kompetenssi viestinnässä perustuu samoihin teorioihin ja näkemyksiin, erona on kuitenkin konteksti, jossa viestintä tapahtuu. Kompetenssi termille ei aina löydy määritelmää kulttuurienvälisestä kompetenssista ja viestintää käsittelevistä artikkeleista tai kirjallisuudesta. Tämä johtunee osaksi siitä, että kulttuurienväliseen viestinnän tutkimukseen termi on otettu suoraan puheviestinnässä käytetyistä yleisesti viestintäkompetenssia käsittelevistä teorioista (Koester, Wiseman & Sanders 1993: 6).

Kuten jo aiemmin olemme todenneet, viestintä ja kulttuuri ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Kulttuuri, jossa henkilöt viestivät vaikuttaa heidän viestintäänsä ja toisaalta ihmisten tapa viestiä muokkaa kulttuuria. Usein kuitenkin tämä tosiasia unohdetaan, ja viestintää tutkitaan ikään kuin vakuuissa, erillään kontekstista (Gudykunst & Ting-Toomey 1996: 3). Kompetenssia voidaan pitää kulttuurisesti spesifinä kahdestakin syystä. Ensinnäkin tieto, jota yksilöllä on, on kertynyt henkilön osallistumisesta tiettyyn kulttuuriin ja toimimiseen sen kulttuurin parissa. Toiseksi kompetenssin ja sen määrän tai laadun voi määrittellä henkilö, joka on itse saman kulttuurin jäsen. Tieto on yhteisön sosiaalista omaisuutta, mutta kyky käyttää sitä on yksilön ominaisuus. (Cooley & Roach 1984: 25.)

Kirjallisuudessa on käytetty termejä kuten tehokkuus, sopeutuminen, menestyminen, ymmärtäminen ja adaptaatio synonyymeina kompetenssille tai siitä puhuttaessa (Koester, Wiseman & Sanders 1993: 6). Viimeisen kymmenen vuoden aikana osa kulttuurienvälisen viestinnän tutkijoista on systemaattisesti käyttänyt termiä kompetenssi identifioidessaan tutkimuksensa kohdetta. Heitä ovat muun muassa

Bostrom (1984), Hammer (1989), McCroskey (1982), sekä Spitzberg ja Cupach (1984). Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi ja toisaalta kulttuurienvälinen kompetenssi ovat termejä, jotka usein sotkeutuvat keskenään. Tutkimuksemme tavoitteena on tarkastella nimenomaan kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin vaikuttavia tekijöitä, jotka osaltaan vaikuttavat myös kulttuurienvälisen kompetenssin syntymiseen. Kulttuurienvälinen kompetenssi on siis yläkäsite, jonka alle kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi sijoittuu yhtenä kulttuurienväliseen kompetenssiin vaikuttavana osatekijänä. Tosin on muistettava viestinnän kontekstisidonnaisuus, josta johtuen eroa yleisen kulttuurienvälisen kompetenssin ja kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin välillä on lähes mahdotonta tehdä.

Kim (1993) on muotoillut oman näkemyksensä kulttuurienvälisestä kompetenssista sisäiseksi kyvyksi hallita kulttuurienvälisen viestinnän haasteita. *“...The overall internal capability of an individual to manage key challenging features of intercultural communication: namely, cultural differences and unfamiliarity, intergroup posture, and the accompanying experience of stress”* (Gomez ym. 1994: 391, mukaan Kim 1993: 259). Wiseman, Hammer ja Nishida puolestaan toteavat, että kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi on useista dimensioista koostuva kokonaisuus, johon kuuluvat kulttuurikohtainen erilaisuuden ymmärtäminen, yleensä kulttuurin merkityksen ymmärtäminen ja positiivinen suhtautuminen muihin (Wiseman, Hammer & Nishida 1989: 349).

Knopf (1991) lähestyy kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia akulturaation näkökulmasta. Akulturaatio on oppimisprosessi, jossa opitaan kulttuurisidonnaisia uusia käyttäytymisen malleja. Oppimista ja kehittymistä tapahtuu neljässä kohdassa: kulttuuriin sopeutumisessa, identifikaatiossa, kulttuurisessa kompetenssissa ja rooli-enkulturaatiossa. Kulttuurinen kompetenssi on ihmisen halua oppia vieras kieli ja halua lisätä tietouttaan kyseisestä kulttuurista. Positiivinen asenne kulttuuria kohtaan ja



itseluottamus toimivat kompetenssin indikaattoreina. (Knopf 1991: 232.) Collier ja Thomas näkevät kulttuurienvälisen kompetenssin osoitettuna kykyä neuvotella yhteisistä merkityksistä, säännöistä ja positiivisista seurauksista. (Collier & Thomas 1988: 188.)

Kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia käsittelevässä materiaalissa näyttäisi määritelmien moninaisuudesta huolimatta olevan yksimielisyyttä sen suhteen, että jo puheviestintäkompetenssin yhteydessä ilmenneet henkilön tiedot, taidot ja motivaatio ovat välttämättömiä osatekijöitä myös kulttuurienvälisessä viestintäkompetenssissa. Kuten jo puheviestintäkompetenssia käsitellessämme toimme esiin, katsomme näiden osatekijöiden olevan vuorovaikutuksessa keskenään. Henkilö voi olla hyvinkin motivoitunut viestimään kulttuurienvälisessä kontekstissa, mutta häneltä puuttuu tietoa tai taitoja, jotka ovat välttämättömiä tehokkaaseen ja asianmukaiseen viestintään. Henkilö voi olla myös motivoitunut ja hänellä voi olla tarpeeksi tietoa, mutta jos taidot ovat vajavaiset, viestintä silloin tuskin on kovin tehokasta tai asianmukaista. Vaikka henkilö olisi motivoitunut, hänellä olisi riittävästi tietoa ja taitoja, ei sekään vielä takaa, että viestintä on tehokasta tai asianmukaista joka kontekstissa. (Gudykunst & Kim 1992: 235.)

Ja aivan kuten viestintäkompetenssissakin, Comez, Ricillo, Flores, Cooper ja Starosta (1994) ovat korostaneet kulttuurienvälisen viestinnän olevan vaikutelma viestintäkäyttäytymisestä, joka on tarkoituksenmukaista (*appropriate*) ja tehokasta (*effective*) tietyssä kontekstissa (Gomez ym. 1994: 391). Spitzbergiin (1991) viitaten myös Comez ja kumppanit (1994) tarkoittavat tarkoituksenmukaisella viestinnällä sitä, ettei tärkeitä arvoja, sääntöjä ja suhdetta koskevia odotuksia rikottaisi. Tehokkaalla viestinnällä viitataan puolestaan siihen, että arvostetut tavoitteet tai kohteet saavutetaan.

Mukautuminen on interpersonaalisen viestintäkompetenssin osatekijä, ja joskus näistä kahdesta termistä on puhuttu lähes synonyymeina. Varsinkin kulttuurienvälisessä viestinnän tutkimuksessa mukautuminen ja adaptaatio uuteen kulttuuriin ovat olleet keskeisiä tutkimusaiheita kompetenssia käsiteltäessä ja/ tai siihen liittyen. Duranin mukaan taitava viestijä on sellainen, joka pystyy mukauttamaan viestintäänsä vaihtuvien tilanteiden ja suhteiden mukaan. Mukautuminen edellyttää henkilöltä sosiaalista kokeneisuutta, johon liittyy halu viestiä erilaisten ryhmien ja henkilöiden kanssa, sosiaalista levollisuutta, kykyä hallita ahdistuneisuutta ja jännittyneisyyttä, halukkuutta ottaa toiset huomioon, avoimuutta ja kykyä havaita toisten käyttäytymisestä tarpeelliset vihjeet, kykyä viestiä tarkoituksenmukaisella tavalla sekä sosiaalista älykkyyttä. (Duran 1983, 1992.) Tässä tutkimuksessa käsittelemme siis mukautumisen muiden viestintään ja uuteen kulttuuriin yhtenä taitona, joka edesauttaa kompetenttia viestintää.

Hawesin ja Kealeyn (1981), ja Kealeyn (1990, 1995, 1996) tutkimukset ulkomaille lähetettävän henkilöstön valintaa helpottavien mittareiden luomiseksi ovatkin hyvä esimerkki tehokkuuden tutkimisesta kulttuurienvälisessä viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Kealey on tutkimuksillaan valottanut kulttuurienvälisen viestinnän tehokkuuden käsitettä ja näin kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia omalta osaltaan.

Muita kulttuurienvälisen tehokkuuden ja henkilöstön valintaan liittyviä malleja ovat käsitelleet mm. Black (1988) sekä Black ja Gregersen (1990). Syynä näihin lukuisiin tutkimuksiin ovat kulttuurienvälisen ongelmien aiheuttamat kulut organisaatiossa ja jopa työntekijöiden keskeytyneet työtehtävät ulkomailla. Suomessa ollaan viime vuosina tehty useita tutkimuksia yritysten ulkomailla työskentelevistä työntekijöistä. Aiheita ovat olleet mm. henkilön identiteetti ja kansainvälinen ura sekä tuottavuus ulkomailla. (ks. Neovius 1997, Peltonen 1995, Tahvanainen 1998). Vieraaseen kulttuuriin sopeutuminen on ollut myös pääteemoja niissä tutkimuksissa, joissa tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää vaihto-opiskelijoiden sopeutumista ja menestymistä vieraassa kulttuurissa

(cross-cultural success). (Ks. Hanningan 1990, Ward & Searle 1991, Bhawuk & Brislin 1992, Stephan & Stephan 1992, Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995.)

Taitoja ja ominaisuuksia, jotka auttavat henkilöä selviytymään hyvin vieraassa kulttuurissa ja mahdollisesti siis toimimaan tehokkaasti, on edellä mainittujenkin tutkimusten mukaan mm. joustavuus, toleranssi, diplomaatiakyky, sopeutumiskyky, kiinnostus paikallista kulttuuria kohtaan, kärsivällisyys, viestintätaidot, sitoutuminen tehtävään, realistiset odotukset, kielitaito ja tekninen osaaminen. Kaiken kaikkiaan, jos teknistä osaamista ja teknisiä taitoja ei oteta huomioon, tekijät voidaan jakaa kolmeen ryhmään: sopeutumiseen liittyvät tekijät, kulttuurienväliset taidot ja ihmissuhteisiin liittyvät taidot. (Kealey 1996: 85-86.)

Gudykunst, Wiseman ja Hammer (1977) ovat nimenneet seitsemän piirrettä, joiden avulla ja joita kehittämällä ihminen selviytyy kahden tai useamman erilaisen perspektiivin kohdatessa esimerkiksi juuri erilaisten kulttuurien vuorovaikutustilanteessa. Nämä piirteet ovat 1) avoimuus uusille tiedoille ja kokemuksille, 2) empaattisuus muista kulttuureista kotoisin olevia kohtaan, 3) kyky erottaa samankaltaisuudet ja erot oman ja vieraan kulttuurin välillä, 4) itselle vieraan käyttäytymisen kuvailu arvottamisen sijaan, 5) kyky oman ja muiden käyttäytymisen havainnointiin, 6) kyky solmia merkityksellisiä ihmissuhteita vieraasta kulttuurista olevien henkilöiden kanssa, ja 7) kyky havaita oma etnosentrisyytensä. (Gudykunst, Wiseman & Hammer 1977: 424.)

#### 4.1 Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin havaitseminen

Viestintäkompetenssin näkeminen interpersonallisessa suhteessa perustuu sosiaaliseen kognitioon liittyviin teorioihin. Tämän näkemyksen mukaan kompetenssia arvioidaan vuorovaikutustilanteissa. Samat käyttäytymispiirteet voidaan tulkita joko kompetentiksi tai ei kompetentiksi riippuen tilanteesta, kulttuurista tai viestintäsuhteesta. Viestintäkompetenssi on sosiaalinen arvio, joka vaatii toisen arviota henkilön viestintäkäyttäytymisestä. Nämä arviot perustuvat oletuksiin tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä. Kompetenssin näkeminen sosiaalisena vaikutelmana edellyttää, ettei kompetenssia määritellä pelkästään tietojen, taitojen ja motivaation mukaan. Arviot kompetenssista ovat siis relationaalisia seurauksia. (Koester, Wiseman & Sanders 1993: 7, Roloff & Kellerman 1984: 175-176.)

Jos henkilöä kuvaillaan kompetentiksi jossain, sitä pidetään positiivisena ominaisuutena ja kohteliaisuutena kyseistä henkilöä kohtaan. Huolimatta tästä tunteellisesta sävystä Roloff ja Kellerman (1984) näkevät kompetenssin arvottavana arviona henkilön käytöksestä eikä niinkään taitoina tai ominaisuutena. Henkilöllä voi kyllä olla tiettyjä piirteitä ja ominaisuuksia, joiden johdosta henkilön käytöstä pidetään kompetenttina. Henkilö ei kuitenkaan voi olla kompetentti ilman toisten arviota kompetenssista ja sen olemassaolosta. Näin ollen kompetenssi on arvio siitä, kuinka henkilön käytös vastaa tiettyjä käyttäytymisen standardeja. Viestinnän kohdalla huomio kiinnittyy ensisijaisesti henkilön verbaaliseen ja nonverbaaliseen käyttäytymiseen. Sosiaalinen arviointi ei liity vain havaittuun käyttäytymiseen, vaan myös itse arviointiprosessiin. (Roloff & Kellermann 1984: 175-176. Ks. myös Spitzberg & Cupach 1984: 109-112, Spitzberg 1994: 30-31.)

Kompetentiksi koettu käyttäytyminen tapahtuu yleensä tunnusomaisessa kontekstissa, joka puolestaan voi vaatia erilaista, tilanteeseen sopivaa käyttäytymistä.

Interpersonaalisessa viestintäkompetenssissa merkittävä ja määräävä konteksti on interpersonaalinen suhde. (Rolloff & Kellerman 1984: 176.) Tällöin kompetentti viestintä ei voi yksinään koostua vain kahden tai useamman henkilön yksittäisistä ominaisuuksista, vaan kaikkien täytyy myös osata tulkita tilannetta ja suhdetta, ja pystyä tulkitsemaan, mikä siinä kontekstissa on tehokasta ja tarkoituksenmukaista käyttäytymistä. Vuorovaikutus henkilöiden välillä mahdollistaa kompetenssin havaitsemisen ja ilmenemisen.

Viestintäkompetenssia arvioitaessa observoinnin kohteena ovat esiin pistävät verbaalinen ja nonverbaalinen käyttäytyminen interaktiossa. Viestintätilanteessa on niin monia sekä verbaalisia että nonverbaalisia vihjeitä (*cues*), ettei niiden kaikkien observointi ole edes mahdollista. Joten mitkä vihjeet ovat sitten olennaisia kompetenssin määrittämisessä? Ihmiset usein kiinnittävät huomiota käyttäytymiseen, joka räikeästi poikkeaa totutusta ja tekevät tämän perusteella johtopäätöksiä ihmisten viestinnästä ja viestintäkompetenssista, usein näin korostaen merkityksettömiäkin piirteitä. Rolloff ja Kellermann (1984: 180-182) ovat käsitelleet esiin pistävinä viestintäpiirteinä niitä piirteitä, joiden perusteella kompetentti viestintäkäyttäytyminen on mahdollista määrittää tietyssä viestintätilanteessa ja tietyn ryhmän piirissä.

Ihmisten viestinnän havainnointiin vaikuttavat myös opitut tavat, aiomukset viestinnän suhteen ja tunteet. Viestintäämme voi pääsääntöisesti ohjata jokin näistä tekijöistä tai niiden yhdistelmä aina tilanteesta riippuen. Ensimmäkin viestintä perustuu paljolti opittuihin tapoihin. Ihmiset ovat oppineet käyttämään tiettyjä skriptejä tietyissä tilanteissa. Esimerkkinä tervehtiminen ja tervehdykset. Tervehdykset vähentävät interaktiossa esiintyvää epävarmuutta ja levottomuutta niin, että ne ovat paremmin hallittavissa. Tervehtimiseen liittyvät normit ja säännöt ohjaavat ihmisten odotuksia ja oletuksia siitä, kuinka osapuolet vastaavat tilanteessa. Kun joku poikkeaa näistä normeista ja säännöistä, eivät niihin perustuvat odotukset tai oletukset enää toimikaan.

Nämä rituaaleihin perustuvat oletukset tai odotukset eivät täyty myöskään silloin, kun henkilö joutuu täysin uuteen ja ennen kokemattomaan tilanteeseen, kuten esimerkiksi vieraaseen kulttuuriin. Näissä uusissa ja rituaaleista poikkeavissa tilanteissa henkilön täytyy aktiivisesti pyrkiä alentamaan levottomuutta ja epävarmuutta kyetäkseen tekemään osuvia oletuksia ja viestimään tehokkaasti. (Gudykunst & Kim 1992: 11, mukaan Triandis 1977.)

Toiseksi ihmisten viestintää ohjaavat heidän aikomuksensa viestinnän suhteen. Nämä aikomukset ovat ohjeita, joita ihmiset antavat itselleen koskien viestintää. Aikomukset eivät aina välttämättä toteudu. Tällöin henkilö saattaa turhautua ja hänen motivaationsa viestiä laskee huomattavasti. Henkilön aikomuksena voi olla pyrkiä toimimaan tuomitsematta toisia viestintätilanteen osapuolia, mutta itse asiassa henkilö saattaakin muiden näkökulmasta katsottuna toimia hyvinkin tuomitsevasti. (Gudykunst & Kim 1992:12, mukaan Triandis 1977.)

Kolmantena tekijänä viestintäämme vaikuttavat tunteet ja affektiot. Hyvänä esimerkkinä tilanne, jossa henkilöä kritisoidaan tai arvostellaan ja hän puolustautuu syyttäen itse puolestaan arvostelun esittänyttä henkilöä tai muita täysin ajattelematta. Ihmiset pystyvät kuitenkin hallitsemaan tunteitaan kognitiivisesti. Gudykunst ja Kim (1992: 12) esittävätkin ajatuksen, että tehokkaan viestinnän yksi edellytys on tunteiden hallitseminen, ja tämä korostuu viestittäessä vieraiden henkilöiden kanssa.

Kulttuurienvälistä tai kulttuurinsisäistä viestintää tarkasteltaessa on otettava huomioon, että asetettu standardi voi liittyä useisiin erilaisiin viestintäkäyttäytymisen muotoihin. Esimerkiksi nopeasti tai kovaa puhuminen voidaan joissain tilanteissa liittää suostutteluun. Ja päinvastoin sama käytös voidaan tulkita tilanteesta, kulttuurista tai viestijöiden välisestä suhteesta riippuen liittyväksi useisiin muihinkin käyttäytymisen muotoihin. Esimerkiksi silmiin katsominen voidaan tulkita osaksi suostuttelevaa,

huomaavaista tai ystävällistä käyttäytymistä. Se voi olla myös kaikkia edellä mainittuja yhtäaikaisesti. On huomattavaa, että kaikki standardit eivät ole päteviä annetussa tilanteessa. Esimerkiksi kaverusten keskinäinen tapa kiusata toisiaan saattaa aiheuttaa väärinkäsityksiä ulkopuolisille henkilöille. (Roloff & Kellermann 1984: 182-186.)

Tässä tutkimuksessa pyrimme löytämään vastauksia liittyen kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin käsitteeseen tarkastelemalla suomalaisten naisten käsityksiä siitä, millaisia viestintään liittyviä tekijöitä he pitävät merkittävänä viestiessään hollantilaisten kanssa. Lähdemme oletuksesta, että suomalaiset ovat tehneet johtopäätöksensä suomalais-hollantilaisesta vuorovaikutuksesta tarkkailemalla omaa viestintäänsä ja vuorovaikutusta ja yleensäkin viestintätilanteita Alankomaissa, sekä keräten muulla tavoin tietoa hollantilaisesta kulttuurista. Emme pyri selvittämään, millaisia esiin pistäviä verbaalisia tai nonverbaalisia käyttäytymisen muotoja suomalaisilla naisilla on, vaan millaista verbaalista ja nonverbaalista viestintää suomalaiset naiset ovat pitäneet silmiinpistäväenä ja todenneet sen olevan sellaista, jota Alankomaissa pidetään tehokkaana tarkoituksenmukaisena ja hyväksyttävänä. Aina on kuitenkin muistettava, että koska viestinnän arviointi ja kokeminen ovat subjektiivisia tapahtumia, voivat eri henkilöt nostaa eri piirteitä viestinnässä tärkeämmiksi ja viestinnän kannalta merkityksellisemmiksi kuin toiset. (Roloff & Kellerman 1984: 180-182).

Tarkastellaksemme eroja ja samankaltaisuuksia suomalaisessa ja hollantilaisessa viestintäkulttuurissa kiinnitämme huomiota myös niihin tilanteisiin ja tapahtumiin, jotka ovat herättäneet suomalaisissa voimakkaita tunteita. Poikkeavaa käyttäytymistä huomioidaan usein siten, että se rikkoo jotain viestinnän suhteen asetettuja odotuksia. Pureudummekin tässä tutkimuksessa juuri siihen, mitä ovat olleet ne viestintää koskevat säännöt ja odotukset, joita suomalaiset naiset ovat kokevat rikutun heidän viestiessään hollantilaisten kanssa.

## 5 TEOREETTINEN VIITEKEHYS TEHOKKAAN JA TARKOITUKSEN MUKAISEN KULTTUURIENVÄLISEN VIESTINNÄN TARKASTELUSSA

Gudykunst (1993, 1995) on kehittänyt kulttuurienvälisen viestinnän teoriaa ja mallia, jossa hän tarkastelee eri ryhmien välistä tehokasta viestintää (*“Theory of effective interpersonal and intergroup communication”*). Gudykunsin ahdistuneisuuden ja epävarmuuden hallinnan teoriassa (Anxiety /Uncertainty Management theory, AUM) eri ryhmät voidaan käsittää eri kulttuureja edustaviksi ryhmiksi. Teoriassa yhdistyvät viestinnän tehokkuuteen liittyvät teoriat sekä kulttuurienvälinen konteksti. Useat muut kulttuurienvälisiä viestintää ja kompetenssia käsittelevät teoriat ja mallit ovat joko kovin uusia, eikä niitä ole vielä juurikaan kehitelty, tai sitten niiden kehittäminen ja testaus on jäänyt syystä tai toisesta vähäiseksi. Perinteisen kompetenssin määritelmien mukaisten tietojen, taitojen ja asenteen lisäksi Gudykunst on ottanut teoriaansa mukaan epävarmuuden (*uncertainty*) ja ahdistuneisuuden (*anxiety*), jotka ovat merkittäviä viestinnän tehokkuuteen vaikuttavia tekijöitä vuorovaikutustilanteissa, joissa ihmiset ovat toisilleen ennestään tuntemattomia. Aiemmin luetelluihin mittareihin, malleihin ja teorioihin nähden Gudykunsin AUM-teorian vahvuutena on kulttuurienvälisessä viestinnässä affektiivisen puolen huomiointi.

Vieraan läsnäolo vuorovaikutussuhteessa ja oudon ja uuden tilanteen aiheuttamat epävarmuus ja ahdistuneisuus ovat emotionaalisia ‘esteitä’ tehokkaalle ja tarkoituksenmukaiselle viestinnälle. Ahdistuneisuudella viitataan henkilön epämiellyttäviin tunteisiin, kun toisilleen tuntemattomat (eri kulttuurin edustajat) pyrkivät ymmärtämään toisiaan. Epävarmuus puolestaan viittaa koettuun kyvyttömyyteen ennustaa ryhmä- tai interpersonaalisia viestintätilanteita. (Gudykunst 1993, 1995.) Gudykunst ja Shapiro (1996) vahvistivat tutkimuksellaan, että



ahdistuneisuus ja epävarmuus ovat voimakkaampia ryhmien, esimerkiksi eri kulttuureja tai eri etnisiä ryhmiä edustavien ihmisten välisissä viestintätilanteissa (*intergroup*), kuin saman ryhmän edustajien välisissä viestintätilanteissa.

Gudykunst on sisällyttänyt tiedostamisen (*mindfulness*) komponentin teoriaansa, jolla hän täydentää tehokkaan viestinnän käsitettä. Ilman tätä komponenttia pelkillä tiedoilla, taidoilla, asenteella ja tarpeellisella epävarmuuden ja levottomuuden tasollakaan ei tehokas viestintä hänen mukaansa ole mahdollista. Tiedostamista voidaan pitää itselle outojen arvojen ja vieraiden interaktioon liittyvien skriptien hallintana. (Gudykunst 1993, 1995.) Gudykunstin näkemyksen mukaan juuri epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallinta ja säätely mahdollistavat tehokkaan viestinnän ryhmienvälisissä (kulttuurienvälisissä) viestintätilanteissa. Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden säätely tapahtuu tiedostamisen kautta. (Ks. myös Gao & Gudykunst 1990.)

Gudykunstin (1993, 1995) näkemys viestintäkompetenssista vastaa aiemmin käsittelemäämme viestintäkompetenssin käsitystä tämän tutkimuksen puitteissa. AUM-teoria lähtee ajatuksesta, että kompetenssi kulttuurienvälisessä viestinnässä voidaan nähdä sosiaalisessa suhteessa. Henkilön tiedot, taidot ja motivaatio viestiä vaikuttavat osaltaan tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään kulttuurienvälisessä kontekstissa, mutta ne ovat vain pinnallisia viestintäsuhteen kautta vaikuttavia tekijöitä.

Pyrimme soveltamaan teoriaa tämän tutkimuksen tarpeita ajatellen. Käytämme AUM-teoriassa käsiteltyjä teemoja ja faktoreita lisäksi materiaalia muista lähteistä, muun muassa käsitellessämme epävarmuutta viestinnässä (ks. kohta 5.2) sekä tietojen ja taitojen merkitystä kulttuurienvälisessä viestinnässä (ks. kohdat 5.4, 5.5). Pyrimme näin luomaan mahdollisimman kattavan kuvan tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta kulttuurienvälisestä viestinnästä sekä kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista. Tutkimuksemme tarkoituksena ei ole testata AUM-teoriaa.

Pääosin AUM-teoria on kulttuurienväliseen kontekstiin muotoiltu ja kehitelty Bergerin ja Calabresen (1975) URT-teorian (uncertainty reduction theory) pohjalta. URT-teoria perustuu ajatukseen, että epävarmuuden vähentäminen interpersonaallisessa vuorovaikutuksessa perustuu viestinnän arvattavuuteen. Viestinnän arvattavuus puolestaan perustuu ajatukseen, että ihmisillä on tiettyjä skriptejä, eli toiminta- ja ajatusmalleja, jotka ohjaavat toimintaa. Gudykunstin näkemys kulttuurista ja sen vaikutuksesta viestintään koetaankin juuri siinä, että nämä skriptit ovat kulttuurisidonnaisia. Eri kulttuureista olevat henkilöt saattavat siis toimia erilaisten skriptien ohjaamina, jolloin väärinymmärrysten mahdollisuus vuorovaikutustilanteessa on suuri. Ja edelleen, tehokas viestintä Gudykunstin mukaan on nimenomaan väärinymmärrysten minimointia. Tiedostamisen (*mindfulness*) komponentti Gudykunstin teoriassa kuvaa sitä, kuinka ihmiset kuitenkin skripteistä, eli opituista toimintamalleista huolimatta kykenevät tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään kulttuurienvälisessä kontekstissa. (Ks. lisää skriptit Berger & Bradac 1995: 101).

Kun skriptit ohjaavat käyttäytymistämme myös tilanteissa, joita emme entuudestaan tunne, voimme toimia niissäkin tiedostamatta ja esimerkiksi kulttuurienvälisessä tilanteessa seurauksena voivat olla molemminpuoliset väärinymmärrykset. Tutussakin tilanteessa, jossa henkilöt käyttäytyvät skriptimme vastaisesti, tiedostamisen taso nousee, kun tuttuja ja opittuja malleja on rikottu. (Berger & Bradac 1995: 101.)

Viestiessämme vieraiden kanssa olemme tietoisempia käyttäytymisestämme, kuin viestiessämme tuttujen henkilöiden kanssa. Tehokas viestintä vieraiden henkilöiden kanssa edellyttää osapuolten tietoisuutta siitä, kuinka he viestivät. Howellin mukaan tietoisuus ja kompetenssi voidaan nähdä neliportaisena prosessina. Ensimmäisenä portaana on tiedostamaton epäkompetenssi (*unconscious incompetence*), jolloin henkilö käsittää asioita väärin tiedostamatta näitä väärinkäsityksiään. Toisen vaiheen prosessin Howell on nimennyt tietoiseksi epäkompetenttiteudeksi (*conscious incompetence*). Tällä

toisella portaalla henkilö tietää tulkitsevänsä muita väärin, mutta ei tee asian hyväksi mitään. Tietoinen kompetenssi (*conscious competence*) on kolmas vaihe, jolloin henkilö on tietoinen viestinnästään ja pyrkii sopeuttamaan sitä viestintätehokkuuden lisäämiseksi. Howell viittaa tässä kohden jo aiemmin mainittuun tietoisuuteen viestinnässämme (*mindfulness*). Neljäntenä portaana on tiedostamaton kompetenssi (*unconscious competence*), jolloin ihminen on kehittynyt viestinnällisissä tiedoissaan ja taidoissaan jo niin pitkälle, ettei niiden käytäntöön pano vaadi tietoista toimintaa. (Gudykunst & Kim 1992: 26, mukaan Howell 1982.) Emme tässä tutkimuksessa tarkastele, millä tasolla suomalaiset naiset ovat tiedostamisessaan. Halusimme kuitenkin valottaa tiedostamisen kompleksisuutta ja samalla osoittaa tiedostamisen yhteyden henkilön motivaatioon viestiä tehokkaasti.

Berger ja Bradac (1995) ovat Langeria lainaten käsitelleet tiedostamisen lisäksi myös tiedostamattomuuden (*mindless*) käsitettä. Ensinäkin tiedostamattomuus voi olla sitä, että henkilö tekee yhtä asiaa, mutta ajattelee toista. Toisaalta henkilö voi toimia tietyllä tavalla, muttei ajatella mitään. Esimerkkinä television katselija, joka ei hetkellisesti juuri ajattele mitään. Suurin osa päivämme rutiineista ja arkipäiväisistä toimista voivat tapahtua tiedostamatta ja skriptien ohjaamina. Edelleen Langerin mukaan tiedostamisen taso viestittäessä nousee kun: 1) henkilö joutuu uuteen tilanteeseen, johon hänellä ei ole skriptiä, 2) kun skriptin ohjaama käyttäytyminen käy työlääksi tai vaikeaksi, 3) skriptien ohjaama käyttäytyminen häiriytyy ulkopuolisten tekijöiden johdosta, 4) koetut seuraukset poikkeavat saman skriptin ohjaamasta käyttäytymisestä ja seurauksista edellisellä kerralla, tai 5) tilanteeseen ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. (Berger & Bradac 1995: 102, mukaan Langer 1978.)

## 5.1 Vieraat henkilöt kulttuurienvälisessä viestinnässä

Selittääkseen interpersonaalisen ja intergroup viestinnän yhteyttä Gudykunst (1993, 1995) on käyttänyt termiä *'stranger'* henkilöstä, joka on ennestään tuntematon ja vieras, ja jonka läsnäolo vuorovaikutustilanteessa vaikuttaa nk. intergroup-tekijöiden korostumiseen. Tässä tutkimuksessamme käytämme suomenkielistä sanaa 'vieras'. Gudykunst ja Kim (1992) tarkoittavat vieraalla ihmistä, joka on erilainen etniseltä tai yhteiskunnalliselta taustaltaan. Vieraita ovat esimerkiksi kaikki eri kulttuurien edustajat ja englanninkielen sanaa *'stranger'* on usein käytetty viitattaessa ulkomaalaisiin, vihollisiin, muuten ryhmän (kulttuurin) ulkopuolisiin, kuten maahanmuuttajiin, pakolaisiin jne. (Gudykunst & Kim 1992: 19.)

Gudykunstin (1995) mukaan vieraat ovat erilaisia, koska he kuuluvat eri ryhmään kuin me, joten jokainen tapaamamme uusi ihminen voi olla meille vieras. Jokainen omassa valtiossamme ja kaupungissamme tapaamamme uusi ihminen voi olla meille vieras, koska emme kaikki saman valtionkaan sisällä välttämättä kuulu samaan tai samoihin ryhmiin. Vieraiden kohdatessa viestinnässä on suuri väärinymmärryksen mahdollisuus. Interaktiot vieraiden kanssa ovatkin luonteeltaan epävarmoja ja levottomuutta herättäviä. (Gudykunst 1995: 10.) Herman ja Schield (1961: 165) toteavat, että uudessa tilanteessa olemisen aiheuttaa turvattomuutta. *"The immediate psychological result of being in a new situation is lack of security."* Pystyäkseen toimimaan uudessa ja oudossa tilanteessa ihminen pyrkii normaalisti saavuttamaan tietoa viestintäkumppanistaan ja vähentämään ahdistuneisuuttaan. Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden säätely ovatkin Gudykunstin mukaan keskeisiä prosesseja selviytyäkseen viestittäessä tuntemattomien kanssa. (Gudykunst 1995: 10).

Ajatus 'vieraasta' henkilöstä sisältää läheisyyden ja toisaalta etäisyyden käsitteet. Läheisyydellä tarkoitetaan, että vieras voi olla fyysisesti lähellä ja samanaikaisesti

ideologisesti ja ajatuksellisesti etäällä, jolloin vieras saattaa käyttäytyä jossain tilanteessa ja kontekstissa tutusta poikkeavalla ja tuntemattomalla tavalla. Levineä (1979) lainataksemme voimme todeta, että juuri tämä etäisyyden ja läheisyyden samanaikaisuus tuottaa ongelmia paikasta ja ajasta riippumatta. Väistämätön lopputulos on joka tapauksessa jännityksen ja ahdistuneisuuden lisääntyminen. *“It is the dialectic between closeness and remoteness that makes the position of strangers socially problematic in all times and places. When those who would be close, in any sense of the term, are actually close, and those who should be distant are distant, everyone is ‘in his(or her) place’. When those who should be distant are close, however, the inevitable result is a degree of tension and anxiety which necessitates some special kind of response.”* (Levine 1979: 29.)

AUM-teoriaa sovellettaessa on otettava huomioon, että sen juuret ovat kulttuurienvälisessä adaptaatio-teoriassa. Tällöin kulttuurienvälinen viestintä nähdään isäntäkulttuurin (*host culture*) ja siihen sopeutuvan yksilön välisenä vuorovaikutuksena. Muita mahdollisia kulttuurienvälisiä viestintätilanteita voisi olla esimerkiksi neuvottelutilanne, jossa kaikki osallistujat edustavat eri kulttuureja. Neuvottelu voisi lisäksi tapahtua maassa ja kulttuurissa, jota kukaan osallistujista ei edusta. Käsittelemme kulttuurienvälistä viestintää AUM-teorian mallin mukaan ja siis haastattelemme suomalaisia naisia heidän viestiessään Alankomaissa ja hollantilaisten henkilöiden kanssa, jotka tässä tapauksessa edustavat niin kutsuttua isäntäkulttuuria.

Imigrantteja ja maahanmuuttajia, turisteja ja matkailijoita ja heidän ‘isäntiään’ ymmärtääksemme meidän on ymmärrettävä, että muista kulttuureista tulleet ovat vieraita isäntäkulttuurissa (Gudykunst & Hammer 1988: 107). On oletettavaa, että henkilö, joka lähestyy erilaista ryhmää sopeutuu ja sopeuttaa viestintäänsä suhteessa enemmän (Gudykunst 1995: 57). Voimme myös olettaa, että suomalaiset ovat sopeuttaneet viestintäänsä ja käytöstään kohdattuaan itselle vieraita tapoja, sääntöjä ja käyttäytymisen malleja Alankomaissa.

Kun henkilö viestii itselle vieraan kanssa, hän on yleensä tietoisempi viestinnästään kuin silloin, jos tilanne ja henkilö olisivat hänelle tuttuja (Gudykunst & Kim 1992: 26). Voidaan olettaa, että viestiessään Alankomaissa suomalaiset tietävät usein jo viestivänsä vieraiden kanssa interaktioiden alkaessa, jolloin heidän tiedostamisen tasonsa tulisi siis tämän mukaan olla jo korkeammalla. Tällöin suomalais-hollantilaisesta vuorovaikutusta Alankomaissa on hedelmällisempää lähestyä nimenomaan suomalaisten näkemysten kautta.

Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksessa on otettava huomioon viestinnän vuorovaikutuksellisuus, jolloin myös toisella osapuolella on mahdollisuus sopeuttaa viestintäänsä tilanteen mukaan. Esimerkkinä tilanne, jossa suomalainen nainen on asunut ja työskennellyt Alankomaissa jo lähes 30 vuotta ja koko sen ajan hänellä on ollut hollantilainen kumppani. Useat tutkimukset osoittavat, että viestintäsuhde muuttuu ajan kuluessa ja henkilöiden tutustuessa toisiinsa, ja edelleen on oletettavaa, että aviopuolisot sopeutuvat ajan kuluessa viestinnältäänkin toisiinsa. Kuten Gudykunst on artikkelissaan huomauttanutkin, ei tätä teoriaa ole suunniteltu selittämään sitä, kuinka suhteet syntyvät ja kehittyvät ajan kuluessa (Gudykunst 1995: 19).

## **5.2 Epävarmuus ja ahdistuneisuus kulttuurienvälisessä viestinnässä**

Viestintä aiheuttaa aina jonkinlaista viireystilan nousua tietyssä määrin jopa ahdistuneisuutta ja epävarmuutta. Viestittäessä vieraiden, esimerkiksi eri kulttuurista kotoisin olevan henkilön kanssa, epävarmuus ja ahdistuneisuus ovat usein vahvoja ja suhteellisen korkealla tasolla. Tällaisissa tilanteissa ihmiset normaalisti kokevat turvattomuuden tunteita, jolloin epävarmuutta ja ahdistuneisuutta pyritään vähentämään esimerkiksi hankkimalla lisää tietoa vieraista henkilöistä ja heidän kulttuuristaan. (Ks. esim. Herman ja Schield 1961, Ball-Rokeach 1973.)

Ahdistuneisuuden ja epävarmuuden viestintätilanteessa vaikuttavia tekijöitä ovat viestintätilanteen tuttuus ja tieto siitä, miten siinä tilanteessa tulee käyttäytyä sekä odotukset, joita ihmisillä on koskien omaa ja toisten käyttäytymistä. Lisäksi tilanteeseen vaikuttavat henkilöiden kyky vähentää ahdistuneisuutta ja epävarmuutta, joka puolestaan mahdollistaa tehokkaan viestinnän. (Gudykunst & Kim 1992: 11.)

### **Epävarmuuden kokeminen viestinnässä**

Epävarmuus viestinnässä on kognitiivinen ilmiö. Lyhyesti sanottuna epävarmuus johtuu henkilön kyvyttömyydestä arvioida ja ennustaa muiden käyttäytymistä. (Gudykunst & Kim 1992: 10-11). Bergerin ja Calabresen (1975) mukaan epävarmuutta on kahdenlaista. Ensimmäinen on toisten henkilöiden asenteiden, tunteiden, uskomusten, arvojen tai käyttäytymisen ennustamiseen liittyvä epävarmuus. Vähentääkseen tätä epävarmuutta ihmisellä tulisi olla kyky arvioida, mitä useista mahdollisista käyttäytymismalleista vastapuoli mahdollisesti käyttää. Toiseksi on epävarmuutta, joka liittyy tuntemattoman asenteiden, tunteiden ja ajatusten selittämiseen. Aina kun henkilö pyrkii miettimään selityksiä toisen käyttäytymiselle, hän pyrkii samalla alentamaan epävarmuuttaan. (Gudykunst & Kim 1992: 27, Gudykunst 1995: 10-11, Berger & Calabrese 1975.)

Tutkimuksissa on todettu, että ihminen haluaa selittää toisten käyttäytymistä vain tietyissä olosuhteissa. Ihmiset kaipaavat relevanttia ja selittävää tietoa toisten käyttäytymisestä lähinnä silloin, kun viestintään ja toisten käyttäytymiseen liittyviä odotuksia on rikottu. (Berger & Bradac 1995: 78.) Viestintätilanteessa vieraiden tai tuntemattomien henkilöiden kanssa odotukset viestinnän kulusta ja muiden käyttäytymisestä joutuvat ymmärrettävästikin useammin koetukselle kuin tilanteessa, jossa viestintäosapuolet ovat tuttuja toisilleen. Näin kulttuurienvälisessä kontekstissa

ihmisten pyrkimys selittää toisten viestintää ja käyttäytymistä on todennäköisempää kuin kulttuuriensaisissa viestintätilanteissa.

Bergerin ja Bradacin (1995) mukaan poikkeavan käyttäytymisen havaitseminen, odotettu interaktio ja korkea todennäköisyys palkkioihin, tai rangaistuksiin interaktiossa ovat olosuhteita, jotka nostavat ihmisen tarvetta vähentää epävarmuuttaan viestittäessä. (Berger & Bradac 1995: 84). Vaikka ihminen viestisikin tuntemattoman, eri kulttuurista tulevan henkilön kanssa ja vaikka epävarmuus olisi korkealla, ei se aina välttämättä merkitse, että he haluaisivat aktiivisesti vähentää epävarmuuttaan. Yleensä epävarmuuden vähentämiseen pyrkivällä henkilöllä on jokin tavoite tai palkkio, kuten esimerkiksi mahdollisuus tavata nämä 'tuntemattomat' henkilöt uudelleen. (Berger 1979: 127.)

Oletamme, että suomalaiset naiset ovat vapaehtoisesti Alankomaissa ja näin hakeutuneet omasta halustaan vuorovaikutukseen hollantilaisten kanssa. Tällöin oletamme myös, että interaktiot ovat odotettuja ja niistä on mahdollisuus saada palkkioita, kuten esimerkiksi sosiaalisten suhteiden viihtyvyyttä, kielellisiä virikkeitä.

Tiedon lisääminen ja tiedonkeruu uudesta ja itselle oudosta ovat myös ihmisen keinoja vähentää epävarmuuttaan. Berger ja Bradac (1995) esittelevät kolme ryhmää strategioita, joita ihmiset käyttävät kerätäksään tietoa uudesta ja itselle vieraasta. Passiiviset tiedonhankintastrategiat liittyvät observointiin ja tiedon kartuttamiseen muiden tarkkailun kautta. Observoida voi joko keskittymällä vieraan henkilön aktiiviseen toimintaan, tai toisaalta tarkkailemalla samaa henkilöä erilaisissa tilanteissa, esimerkiksi formaaleissa ja epäformaaleissa tilanteissa. Aktiiviset strategiat käsittävät toisilta kysymisen strategian ja ympäristön strukturoinnin strategiat. Ympäristön strukturoinnissa henkilö voi manipuloida ja muuttaa tiettyjä tekijöitä ympäristössä, ja hän voi kerätä tietoa seuraamalla muiden reagointia. Kolmantena ryhmänä ovat interaktiiviset strategiat, joita



ovat kuulustelu tai kysely (*interrogation*) ja itsestäkertominen. (Berger & Bradac 1995: 81-88, Berger 1979: 134-142.)

Yksi tämän tutkimuksen tavoitteista on selvittää, kuinka suomalaiset naiset ovat vähentäneet epävarmuuttaan viestiessään Alankomaissa, ja kysymme myös, mitä ovat ne strategiat, joita he ovat käyttäneet vähentääkseen epävarmuuttaan.

Epävarmuuden taso liikkuu täysin uusien kokemusten ja arvattavuuden jatkumolla. Liian alhainen epävarmuus voi johtaa siihen, että henkilö luulee omaavansa tarpeeksi tietoa ennustaaikseen tuntemattomien käyttäytymistä. Ja edelleen, jos tietoa ja ennustettavuutta on reilusti, saattaa se johtaa pitkästymiseen viestintätilanteessa. Epävarmuuden väheneminen näkyy itsevarmuutena ja liiallisen itsevarmuuden vaarana voi olla tehtyjen tulkintojen pitäminen itsestään selvinä ja oikeina. Toisin sanoen liiallinen itsevarmuus ja liian alhainen epävarmuus voi johtaa väärinkäsityksiin ja tylsistymiseen viestintätilanteessa. (Gudykunst 1995: 12, Gudykunst 1991: 165.)

### **Ahdistuneisuuden kokeminen viestinnässä**

Kun epävarmuus on viestinnässä kognitiivinen prosessi, ahdistuneisuus on puolestaan affektiivinen prosessi. Kulttuurienvälisessä kontekstissa ahdistuneisuus kohoaa henkilöillä huomattavasti, koska ihmisten täytyy tehdä johtopäätöksiä vieraassa kulttuurissa siitä huolimatta, että heillä ei ole riittävästi siihen vaadittavaa tietoa (Cushner & Brislin 1996: 249. Ks. myös Pruegger & Rogers 1994, Witte 1993).

Ahdistuneisuus viittaa vaivautuneeseen tunteeseen, kireyteen, huolestuneisuuteen tai pelokkuuteen siitä, mitä viestintätilanteessa tulee tapahtumaan, toisin sanoen odotuksiin viestinnän negatiivisista seurauksista (ks. Lehtonen 1998: 311). Gudykunstin ja Kimin

(1992: 29) mukaan ahdistuneisuus johtuu negatiivisista ennako-odotuksista viestittäessä vieraiden kanssa. Tutkimusten mukaan todellinen tai oletettu interaktio eri etnisestä ryhmästä olevan henkilön kanssa aiheuttaa levottomuutta. Ihmisillä onkin taipumus vältellä tällaisia tapahtumia tai tilanteita, joissa he saattavat kokea edellä mainittuja kiusallisia ja epämiellyttäviä tunteita (Stephan & Stephan 1992. Katso myös Gudykunst 1995: 12-13.)

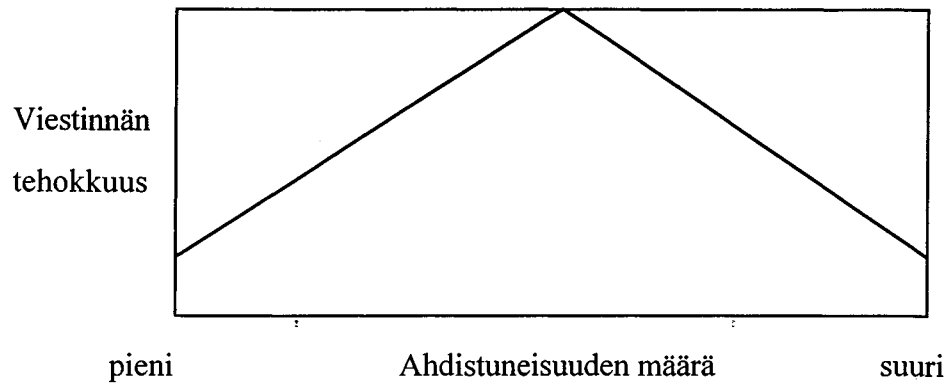
Selityksenä kiusallisten tunteiden kokemiselle voi olla negatiivisten seurausten pelko. Ensinnäkin voimme pelätä omaan minäkuvaamme liittyviä viestinnän negatiivisia seurauksia. Viestintätilanteessa voimme tuntea olevamme epäkompetentteja, hämmentyneitä, turhautuneita jne. Toiseksi voimme pelätä käyttäytymiseen liittyviä negatiivisia seurauksia. Voimme tuntea olevamme hyväksikäytettyjä tai dominoituja huonon viestinnän ja väärinkäsitysten seurauksena. Kolmantena voimme pelätä, että keskustelukumppanimme arvioi meidät negatiivisessa valossa. Pelkäämme naurunalaiseksi joutumista, torjutuksi tulemistä tai joutumista luokitelluksi negatiivisen stereotypian mukaisesti. Lopuksi pelkonamme voi olla negatiivinen evaluaatio 'omien' (ingroup) puolelta. Viestiessämme vieraiden kanssa voimme pelätä, että meidät luokitellaan ulkopuolisiksi omasta ryhmästämme tai että meitä muutoin rangaistaan suhteesta ulkopuoliseen. (Stephan & Stephan 1985: 159-160.)

Ahdistuneisuutta on verrattu pelkoon. Pelko on myös sijoitettu ahdistuneisuutta kuvaavan jatkumon toiseen päähän, jolloin toisessa päässä on luottamus. Jos ja kun ihminen pelkää tilanteita, joissa ei kykene ennustamaan toisten käyttäytymistä hän pyrkii välttelemään tilanteita. Pelko erotetaan ahdistuneisuudesta kuitenkin siinä, että kun henkilö pelkää jotain, hänellä on selkeä objekti, jota pelätä. Ahdistuneisuus on hyvin samankaltainen tunne kuin pelko, mutta henkilö ei ahdistuneena kykene määrittelemään pelkonsa kohdetta (Cushner & Brislin 1996: 250; Anderson 1994). Kun pelko on

sijoitettuna jatkumon toiseen päähän käsiteltäessä ahdistuneisuutta, henkilö yleensä pyrkii pelosta pois päin, kohti luottamusta.

Kun ihmiset ovat ahdistuneita, heillä voi olla somaattisia oireita kuten päänsärkyä, pahoinvointia, unettomuutta ja niin edelleen. (Cushner & Brislin 1996: 250-251, mukaan Taylor 1953.) Pahimmassa tapauksessa ahdistuneisuus voi johtaa lievään paranoiaan ja burn-outtiin (Cushner & Brislin 1996: 252-253). Tilanteessa, jossa ahdistuneisuus on liian korkealla ihminen ei pysty keskittymään viestintään, vaan huomio on kiinnittynyt vain itse jännitykseen. Vaarana voi olla myös, että jännittyneenä ja ahdistuneena ihminen tekee hätäisiä johtopäätöksiä ja luottaa stereotypioihin päätelmissään. (Gudykunst 1995: 12-13.) Ihmiset saattavat myös ahdistuneisuudesta johtuen menettää mahdollisuuden oppia uusista kulttuureista. Samalla he menettävät mahdollisuuden omalta osaltaan parantaa omaa kulttuurienvälistä vuorovaikutustaan (Cushner & Brislin 1996: 251).

Jos ahdistuneisuus on puolestaan liian vähäistä, ihmisellä ei ole halua viestiä tehokkaasti tai ylipäänsä viestiä. Henkilö ei välitä viestinnän tuloksista, jolloin tärkeiden huomioiden tekeminen viestintätilanteessa jää tekemättä. Tällöin väärinymmärrysten vaara on huomattavasti suurempi verrattuna siihen, jos osapuolet olisivat kohdistaneet huomionsa viestintään. (Gudykunst 1995: 12-13.) Jos tilanne ja konteksti ovat tuttuja ja luottamus on erittäin korkealla eikä pelolle tai jännitykselle jää tilaa ollenkaan, saattaa henkilö kyllästyä tilanteeseen ja kokea sen merkityksettömäksi. Ahdistuneisuuden vaikutus viestintään on vastaava kuin jännityksen vaikutus mihin tahansa suoritukseen. Jos ahdistuneisuutta on liian vähän tai liian paljon, suoritus jää huonoksi (ks. KUVIO 1).



KUVIO 1 Ahdistuneisuuden seuraukset (Cushner & Brislin 1996: 254)

### 5.3 Motivaatio viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa

Motivaatiolla viestintäkompetenssista puhuttaessa viitataan ihmisten haluun viestiä tarkoituksenmukaisesti ja tehokkaasti muiden kanssa. Kulttuurienvälisessä kontekstissa viestintäkompetenssilla viitataan erityisesti haluun viestiä vieraiden ja ennestään tuntemattomien henkilöiden kanssa. AUM-teorian yhteydessä Gudykunst on käsitellyt motivaatiota selittävinä tekijöinä ihmisten tarpeita, käsityksiä itsestä (*selfconception*), avoimuutta uudelle tiedolle (seikka joka liittyy tiedostamiseen), sosiaalisten suhteiden luomiseen liittyvää motiiveja sekä kiinnostusta vieraita ihmisiä kohtaan. (Gudykunst 1993: 44.)

Ihmisten motivaatioon viestiä vaikuttavat tarpeet, jotka voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Ihmisille useimmiten tiedostettuja tarpeita ovat tarve symbolisesta tai materiaalisesta huomioimisesta tai kiitoksesta, sekä tarve säilyttää oma käsitys itsestämme. Ihmisten tarpeet sosiaalisen käyttäytymisen arvattavuudesta, ryhmään kuulumisesta ja hallitsemattoman ahdistuneisuuden välttämisestä eivät puolestaan aina ole yhtä tiedostettuja kuin edellä mainitut tarpeet. (Gudykunst 1993: 44-45.)

Usein juuri tiedostamattomat tarpeet motivoivat ihmisiä viestimään samankaltaisten ja 'tutun' oloisten ihmisten kanssa. Jaettu maailmankuva ja yhteiset arvot luovat turvallisuuden tunnetta. Tällöin koettu epävarmuus ja ahdistuneisuus ovat mahdollisimman vähäisiä. Voimme jokainen ihmetellä, miksi usein ulkomailla esimerkiksi pohjoismaalaiset viihtyvät toistensa seurassa ja puolestaan eteläeurooppalaiset tuntuvat viettävän aikaa omissa ryhmissään. Suurin osa ihmisistä viettääkin mahdollisimman paljon aikaansa samanhenkisten henkilöiden parissa, jolloin viestintä vieraiden tai tuntemattomien kanssa on poikkeus tavanomaisesta (Gudykunst 1993: 45, mukaan Rose 1981).

Jos tarpeet tyydytetään, epävarmuus ja ahdistuneisuus vähenevät ja päin vastoin. Esimerkkeinä Gudykunstin (1993) esittämät väittämät liittyen ihmisten tarpeisiin, joissa kuvataan kuinka voimistunut tarve yhteenkuuluvuudentunteesta lisää ahdistuneisuutta, ja kuinka muiden käyttäytymisen ennustettavuuden lisääntyminen puolestaan vähentää ahdistuneisuutta. (Gudykunst 1993:45-46.)

Ihmisen käsitys itsestä vaikuttaa motivaatioon viestiä itselle vieraiden henkilöiden kanssa. Kun omaakuvaa vahvistetaan ja käsityksemme itsestämme saa positiivista palautetta, myös kykymme vähentää ahdistuneisuutta ja epävarmuutta paranee. Ja päinvastoin jos itsetuntonne rakentuu vain yhden tekijän varaan ja on riippuvainen tietyistä ryhmistä, ahdistuneisuutemme nousee. (Gudykunst 1993: 48). Omakuva tai käsitys itsestä (*self-conception*) voidaan jakaa kolmeen tasoon. Turnerin (1987) mukaan henkilö erottaa itsensä muista eläimistä nimenomaan ihmiseksi, jolloin tämä on omankuvan ensimmäinen taso. Toisessa tasossa ihminen erottelee itsensä tiettyjen ryhmien kautta. Henkilö voi kokea olevansa amerikkalainen, nainen, tummaihoinen, opiskelija, jne. Tässä tasossa tapahtuu nk. ingroup- outgroup jaottelu. Kolmannessa tasossa omakuva rakentuu omien persoonallisten piirteiden varaan eli kuinka henkilö kokee olevansa yksilö, mikä tekee hänestä erilaisen tai samanlaisen kuin muut saman ryhmän jäsenet. Nämä kolme tasoa

määrittelevät henkilön inhimillisen, sosiaalisen ja persoonallisen identiteetin. (Gudykunst 1993: 46).

Ihmisen tarve pysyviin sosiaalisiin siteisiin on yksi tärkeimmistä tekijöistä, jotka ohjaavat ja motivoivat ihmisten käyttäytymistä. Sosiaaliset siteet ovat taiteilua ylpeyden ja häpeän välimaastossa. Scheffin (1990) mukaan ihminen tuntee häpeää huomattaessaan olevansa etäällä muista (*unconnected*). Tehokkaan viestinnän edellytys on jonkinasteinen yhteisymmärrys viestintäsuhteessa, jolloin henkilöt voivat tuntea ylpeyttä häpeän sijaan. (Scheffin 1990.)

Useimmat meistä viettävät suurimman osan ajastaan viestien suhteellisen samankaltaisten ihmisten kanssa. On yleistä, että viestimme mieluummin ja todennäköisemmin samankaltaisten ihmisten kanssa. Tämän on jokainen voinut varmasti kokea itse tilanteissa, joissa joukosta on valikoitunut helpommin ne 'itselle' sopivat viestintäkumppanit, joiden kanssa on helppo tulla toimeen. Jos yrityksemme viestiä tuntemattomien ja vieraiden ihmisten kanssa epäonnistuvat toistuvasti, voimme helposti löytää itsemme tilanteesta, jossa tiedostamattomat ryhmään kuulumisen tarpeet jäävät tyydyttämättömiksi. Tämä johtaa epävarmuuteen omasta itsestämme ryhmäkontekstissa. (Gudykunst & Kim 1992: 236, mukaan Turner 1987.) Ja tätä epävarmuutta välttääkseen ihmiset usein vetäytyvät tutulle ja turvalliselle maaperälle. Tässä tutkimuksessa pyrimme selvittämään, mitä ovat ne ryhmät, joihin suomalaiset kokevat kuuluvansa asuessaan Alankomaissa ja mitä merkitystä näillä ryhmillä heille on. Pyrimme myös selvittämään, millaisissa tilanteissa suomalaisten naisten identiteetissä korostuvat ryhmä ja siihen kuuluminen. (Ks. kulttuurinen identiteetti Collier 1994.)

#### 5.4 Tietojen merkitys kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa

Kulttuurienvälisen viestinnän opetuksessa ja koulutuksessa eri tiedollisia osa-alueita käsitellään usein koulutuksen edetessä vaiheittain. Koulutuksen alussa käytännön tiedot, kuten missä sijaitsee rautatieasema, mistä voi osaa ruokaa tai missä voi vaihtaa rahaa, ovat sopeutumisen ja käytännön elämän kannalta välttämättömiä. Ilman näitä tietoja koulutuksessa oleville henkilöille (esimerkiksi maahan juuri saapuneet pakolaiset) kulttuuriin sopeutumista auttava tieto esimerkiksi kyseisen kulttuurin viestintään vaikuttavista arvoista on liian abstraktia. Liian nopeasti ja liikaa tietoa yhdellä kerralla aiheuttaa psykologista ylikuormittumista, eivätkä vieraaseen kulttuuriin ja sen pariin saapuneet henkilöt pysty käsittelemään opetettavaa tietoa, saatiikka käyttämään sitä hyväkseen sopeutumisessa uuteen kulttuuriin.

Useat kirjoittajat ja kouluttajat listaavat alueellisen tietouden, kuten historian, sosiologisen tietouden, politiikan ja sitä koskevan tiedon, kulttuurisesti spesifin tiedon (culture-specific knowledge) sekä yleisesti kulttuurisen tiedon (culture-general knowledge) niiksi tiedoiksi, joita kulttuuriin tutustuminen ja sopeutuminen vaativat. Siitä, missä järjestyksessä nämä tiedot tulisi käsitellä koulutuksen aikana, tuntuu olevan hieman toisistaan poikkeavia käsityksiä kouluttajista ja heidän oppimiskäsityksistään riippuen. (Katso esim. Brislin & Yoshida 1994: 32-56, Bennett 1986, Bennett & Bennett 1998.) Tässä tutkimuksessa tulemme käsittelemään sekä kulttuurisesti spesifiä, että kulttuurisesti yleistä kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin liittyvää tietoa.

### **Kulttuurisesti yleinen tieto**

Gudykunst (1993, 1995) on AUM-teoriansa yhteydessä käsitellyt vain kulttuurisesti yleisiä tietoja, joita kulttuurienvälisessä tehokkaassa viestinnässä tarvitaan. Gudykunstin AUM-teorian mukaan tehokkaaseen kulttuurienväliseen viestintään tarvitaan tietoa siitä, että on olemassa useita erilaisia perspektiivejä, tietoa vaihtoehtoisista tulkinnoista ja odotuksista sekä tietoa samankaltaisuuksista ja eroista eri kulttuurien ja eri henkilöiden välillä. Lisäksi tarvitaan vielä yhteisiä tuttavaverkostoja. Tiivistetysti kulttuurisesti yleinen tieto kulttuurienvälisessä viestintäkompetenssissa on lähinnä tietoisuutta ja ymmärrystä siitä, mitä vaaditaan tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään kulttuurienvälisessä kontekstissa.

Kun tiedämme, että ihmisten käsitys ja perspektiivi asioista voi olla erilainen ja poiketa omastamme, pystymme paremmin käsittelemään erilaisuuden aiheuttamaa ennustettavuuden ja käyttäytymisen selittämiseen pyrkivää epävarmuutta. Edelleen, kun meillä on enemmän tietoa kuvaillaksemme toisten käyttäytymistä ja pystymme näin etsimään käyttäytymiselle vaihtoehtoisia tulkintoja, kykymme ennustaa ja tulkita toisten käyttäytymistä kasvaa ja samalla kasvaa myös kyky hallita epävarmuuttamme. Kognitiivinen kompleksisuus ajattelussa parantaa ihmisten kykyä hallita epävarmuutta kulttuurienvälisissä viestintätilanteissa. Arvatenkin positiiviset ennakko-odotukset auttavat vähentämään epävarmuutta ja ahdistuneisuutta viestintätilanteessa ja vastaavasti, jos positiiviset odotukset osoittautuvat vääriksi ja negatiiviset odotukset saavat vahvistusta, epävarmuus ja ahdistuneisuus kasvavat. (Gudykunst 1993: 52-55.)

Cushner ja Brislin ovat todenneet, että kun ihmiset oppivat 'totuuksia' omassa kulttuurissaan, on heidän erittäin vaikeaa hyväksyä, etteivät nämä 'totuudet' välttämättä pidä paikkaansa muissa kulttuureissa. "... *people learn the "facts" necessary to meet their desired goals in their own cultures, and they find it very upsetting to discover that*



*members of other cultures have different views concerning the "facts".* (Cushner & Brislin 1996: 279, ks. myös Casmir 1997.)

Tieto siitä, että tietyssä kulttuurissa ihmiset käyttäytyvät jollain tavalla, auttaa muodostamaan odotuksia, eikä henkilö ehkä koe uutta ja erilaista tilannetta niin uhkaavaksi jos on jo kuullut aiemmin, että näin saattaisi tapahtua. Esimerkkinä muualta kuin suomalaisesta kulttuurista tuleva henkilö, joka on jo kuullut suomalaisten sauna-käsitteestä ja saunomistavoista. Tämä jo asiasta aiemmin kuullut henkilö voi kokea vähemmän järjestyttäviä kokemuksia saunoessaan kuin henkilö, joka ei koskaan ole kuullutkaan asiasta. Tottakai asialla on kääntöpuolensa, ja joskus vääränlainen tai väärin esitetty tieto voi johtaa entistä pahempiin ennakkoluuloihin ja stereotypioihin.

Jaetut ystävä- ja tuttavaverkostot auttavat henkilöä vähentämään epävarmuuttaan ja ahdistuneisuutta (Gudykunst 1993: 59). Useat tutkimukset puoltavat tätä näkemystä, ja onhan jokainen lukijakin varmaan omassa elämässään huomannut kuinka 'kotiutuminen' tiettyyn paikkaan usein edellyttää ystävä- ja tuttavapiirin muodostumista samalle paikkakunnalle.

### **Kulttuurisesti spesifit tiedot**

Cushner ja Brislin (1996) ovat listanneet käytännön elämässä esille tulleita tiedollisia seikkoja, jotka näyttävät aina nousevan esille jollain tavoin ongelmallisina vieraassa kulttuurissa työskennelleiden ja asuneiden henkilöiden kertomuksista. Näitä seikkoja ovat ihmisten tieto liittyen työhön ja sen merkitykseen, tilan ja ajan käsitys, verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän säännöt, roolit ja niiden merkitys, yksilön tai ryhmän korostaminen, hierarkiat, status ja niihin assosioitu käyttäytyminen sekä politiikkaa, uskontoa ja ekonomiaa koskevat arvot ja asenteet.

Työhön ja työskentelyyn liittyvä tieto viittaa siihen, millaista työskentelyä ja millaista panostusta työssä pidetään hyvänä ja millaista huonona. Asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota vieraassa kulttuurissa työskennellessä ovat esimerkiksi tapa, jolla työt on organisoitu; auktoriteetit ja niiden osoittaminen; suunnittelun määrä ja laatu; palkkioiden, kannustusten tai kehujen saaminen ja antaminen; yksittäisen henkilön kontrolli asioista ja niiden kulusta; työpaikan fyysinen rakenne (ovatko toimistot avoimia vai suljettuja vai onko toimistoja ollenkaan jne.). (Cushner & Brislin 1996: 281.)

Ajan ja tilan merkityksen voi havaita esimerkiksi siinä, että eurooppalaiset ovat tottuneet jaottelemaan ajan viiden minuutin jaksoihin, ja he toimivat sen mukaisesti. Jos henkilö on alle viisi minuuttia myöhässä kokouksesta, häneltä ei välttämättä vielä odoteta selitystä. Eroja tässä käytännössä löytyy Euroopan sisältäkin. Esimerkiksi Italiassa voi kokouksestaan olla 15 minuuttia myöhässä eikä sitä yleisesti ottaen paheksuta, kun taas suomalainen joutuu jo vähän nyökkäilemään anteeksipyytelevän näköisenä ollessaan viisikin minuuttia myöhässä. Eurooppalainen aikakäsitys pohjaa käsitykseen, että ajanlaskumme alusta on noin 2000 vuotta. Arabien käsitys ajasta on täysin toinen jo senkin takia, että heidän kulttuurinen historiansa on noin 6000 vuotta vanhaa. Usein arabit käsittelevätkin asioita niiden historiallisesta näkökulmasta, siinä missä esimerkiksi eurooppalaiset keskittyvät vahvasti nykyaikaan tai tulevaisuuteen. (Cushner & Brislin 1996: 285.)

Kyky käyttää vierasta kieltä ja tieto vieraasta kulttuurista ovat ilmeisimpiä tiedollisia tekijöitä, jotka vaikuttavat tehokkaaseen viestintään (Gudykunst & Kim 1992: 237). Kuten varmasti jokainen ulkomailla hiemankin aikaansa viettänyt tietää, vieraan kielen ja murteen osaaminen helpottavat tutustumista vieraaseen kulttuuriin eli Gudykunstin (1993, 1995) termein vähentävät epävarmuutta ja ahdistuneisuutta. Kuten Gudykunst ja Kim (1992) ovat todenneet, mitä enemmän kulttuurista ja kielellistä tietoa ihmisillä on ja mitä enemmän uskomuksemme limittyvät tuntemattoman henkilön uskomusten kanssa,

sitä epätodennäköisempiä ovat väärinkäsitykset. (Gudykunst & Kim 1992: 230, kielen merkityksestä enemmän ks. Hautaluoma & Kaman 1975.) Tapa käyttää kieltä ja nonverbaalista viestintää liittyy osaltaan rituaaleihin. Rituaalit, kuten kättely tai poskisuudelma, ovat jokaisessa kulttuurissa muotoutuneet hieman toisistaan poikkeaviksi. Rituaaleja liitetään kaikkeen ihmisten elämässä: kuolemaan, syntymään, puhtauteen, sairauteen, seksuaalisuuteen jne. (Cushner & Brislin 1996: 308.)

Roolien merkitys ja niihin assosioitu käyttäytyminen nähdään esimerkiksi siinä, millainen merkitys on perheellä ja eri perheenjäsenillä, ja miten näitä suhteita korostetaan tai näissä rooleissa käyttäydytään. Vanhempien puhuttelu ja yleensäkin suhtautuminen vanhempiin vaihtelee suuresti eri kulttuureissa. Myös suhtautuminen muihin sukulaisiin kuin itse ydinperheen jäseniin poikkeaa eri kulttuureissa. Yleensä kollektivistinen piirre kulttuurissa viittaa siihen, että perhettä ja sen merkitystä korostetaan huomattavasti enemmän kuin enemmän individualistisia piirteitä omaavassa kulttuurissa. Olipa henkilön tausta mikä tahansa, perheen merkitys näyttäisi korostuvan vieraassa ympäristössä työskenneltäessä. Esimerkiksi Kealey (1996) sekä Schwartz ja Kahne (1993) ovat käsitelleet aihetta laajemmaltikin. Ylipäänsä ulkomaille työskentelemään lähtevän henkilö on otettava huomioon se, että ainakin Kealeyn (1996) tutkimusten mukaan suurin syy näiden työkomennusten epäonnistumiseen on kumppanien huono sopeutuminen vieraaseen kulttuuriin ja uuteen elämäntilanteeseen. (Ks. myös Neovius 1997.)

Sukupuoliroolit eri kulttuureissa ja kulttuurien sisälläkin vaihtelevat suuresti. Kulttuuriset arvot ja asenteet muuttuvat sukupolvien myötä ja persoonallisia eroja on paljon, mutta kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa on otettava huomioon, että arvot ja asenteet muuttuvat ja muokkautuvat hyvin hitaasti ja ylipäänsä eri sukupuolten käyttäytyminen eri kulttuureissa tuntuu olevan arka aihe (Cushner & Brislin 1996: 299). Monissa kulttuureissa perinteiset arvot ja roolit ovat hyvinkin tiukassa ja niistä pidetään kiinni. (Kirjallisuutta aiheesta esimerkiksi Romano 1988; Moghaddam, Ditto & Taylor 1990.)

Eri kulttuureissa on kehittynyt mitä erilaisimpia keinoja erotella ihmiset eri luokkiin tai kasteihin tulojen ja varallisuuden tai sosiaalisen aseman mukaan. Eurooppalaisista maista sekä Suomea että Alankomaita pidetään tässä suhteessa hyvin samankaltaisina maina ja kulttuureina. Myös suhtautuminen ihmisten luokitteluun on erilaista eri puolilla maailmaa. Toisissa kulttuureissa luokkajako on itsestään selvä asia, jota vastaan ei kannata taistella, ja joka on 'ylemmältä taholta määrätty'. Esimerkiksi Intiassa kastilaitos on virallisesti lakkautettu, mutta silti kastilaitos ja siihen liittyvät säännöt ja normit ohjaavat pitkälti ihmisten elämää.

Politiikkaan, ekonomiaan ja uskontoon liittyvät seikat voivat aiheuttaa ongelmia yksilöllisellä, organisatorisella, institutionaalisella, sosiologisella tai kulttuurisella tasolla. Ristiriitojen ja väärinymmärrysten vakavuus riippuu näistä tasoista. Yksilöllisellä tasolla oleva ristiriita esimerkiksi uskonnollisesta tai poliittisesta seikasta ei ole niinkään vakava muiden ihmisten kannalta kuin esimerkiksi vastaavat erimielisyydet maiden ja valtioiden välillä. Kun henkilö on sisäistänyt tietyn arvomaailman ja joutuu työskentelemään ympäristössä, jossa eri arvot hallitsevat elämää, syntyy usein ristiriitoja. (Cushner & Brislin 1996: 319)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä ovat suomalaisten naisten mielestä ne tiedot, jotka vaikuttavan heidän viestintänsä tehokkuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen viestittäessä hollantilaisten kanssa. Millainen käsitys hollantilaisilla ja suomalaisilla on työstä, ajan ja tilan käytöstä, sukupuolirooleista ja niiden merkityksestä sekä perheestä ja sen merkityksestä? Mitä ovat ne rituaalit ja viestintään liittyvät tavat ja normit joihin suomalaiset eivät ole Suomessa tottuneet?

### 5.5 Taitojen merkitys kulttuurienvälisessä viestinnässä

Myös taidot kulttuurienvälisessä viestintäkompetenssissa on jaettu kulttuurisesti yleisiin ja kulttuurisesti spesifeihin taitoihin. Hammer, Gudykunst ja Wiseman (1978) ovat artikkelissaan listanneet kirjallisuuden pohjalta 24 taitoa, jotka liittyvät tehokkaaseen viestintään tuntemattomien tai vieraiden kanssa. Näitä taitoja voidaan soveltaa kulttuurista huolimatta henkilön kyvkkyyteen tulla ylipäänsä toimeen vieraassa kulttuurissa. Yhteenvedon mukaan yli kolme kuukautta ulkomailla ja vieraassa kulttuurissa asuneiden henkilöiden luettelemat taidot voidaan jakaa kolmeen ryhmään. Myös muut tutkimukset viittaavat näiden kategorioiden puitteissa esiintyneisiin taitoihin. Sinänsä esimerkiksi psykologisen stressin säätelyyn liittyvät taidot edesauttavat solmimaan merkityksellisiä ihmissuhteita vieraassa kulttuurissa ja merkitykselliset ihmissuhteet auttavat hallitsemaan psykologista stressiä. Emme tässä paneudu kuitenkaan pohtimaan näiden taitojen päällekkäisyyksiä, emmekä pyri arvottamaan tai asettamaan niitä mihinkään tärkeysjärjestykseen vieraassa kulttuurissa selviytymisen kannalta.

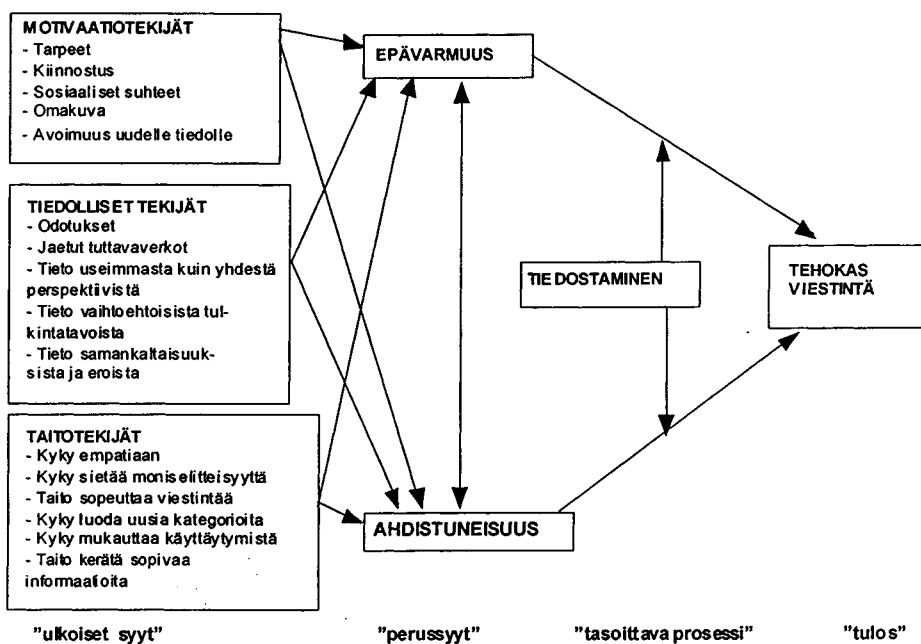
Ensimmäisenä ryhmänä ovat taidot, jotka liittyvät kykyyn tulla toimeen psykologisen stressin kanssa (Hammer, Gudykunst & Wiseman 1978). (ks. myös Hammer 1987). Näitä voivat olla esimerkiksi kyvyt hallita masennusta ja yksinäisyyttä (Hautaluoma & Kaman 1975), vastoinkäymisiä ja kritiikkiä (Hawes & Kealey 1981), sekä epämukavuutta (Guthrie & Zektick 1967). Toisessa ryhmässä ovat ne kyvyt, jotka auttavat viestimään tehokkaasti (Hammer, Gudykunst & Wiseman 1978). Esimerkiksi kyky käyttäytymisen joustavuuteen, jolla tässä tarkoitetaan kykyä kerätä ja soveltaa tietoa vieraasta kulttuurista ja käyttää sitä hyödykseen sovitettaessa omaa käyttäytymistä toisten viestintään (Gudykunst & Kim 1992: 240-243, ks. myös Hawes & Kealey 1979, Ruben & Kealey 1979). Kolmantena ryhmänä ovat ne taidot, jotka auttavat luomaan

merkityksellisiä ihmissuhteita vieraassa kulttuurissa ( Hammer, Gudykunst & Wiseman 1978). Esimerkkinä kyky luoda mielekkäitä interpersonaalisia suhteita (Hammer 1987).

Ahdistuneisuuden ja epävarmuuden vähentämiseen liittyvät taidot vaikuttavat tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään kulttuurienvälisessä kontekstissa. Ahdistuneisuuden vähentämisen edellytyksenä on ainakin kaksi taitoa, jotka ovat kyky toimia tietoisesti (*mindfull*) ja kyky sietää monimerkityksisyyttä (*ambiguity*). Epävarmuuden vähentäminen on jo taito sinänsä, mutta siihen kykeneminen vaatii ainakin kahta muuta taitoa. Nämä taidot ovat kyky olla empaattinen ja kyky joustavuuteen käyttäytymisessä. Kuuntelemisen taidot ovat tärkeitä niin kulttuuriensisäisessä kuin kulttuurienvälisessäkin kontekstissa. Jos henkilö viestii tiedostamatta (*mindless, automatic pilot*), myös kuunteleminen ja palaute jäävät huomioimatta. (Gudykunst & Kim 1992: 241, Hawes & Kealey 1981.) Eli myös tiedostaminen on tärkeä taidollinen seikka kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa.

Kulttuurisesti spesifi taito tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän saavuttamiseksi on yhteinen kieli. Verbaalisen kielitaidon lisäksi kyky sopeuttaa omaa nonverbaalista viestintää on olennainen kulttuurienvälisessä tehokkaassa viestinnässä (Gudykunst & Kim 1992: 240-243). Kunnioituksen osoittaminen, johon liittyy kyky ilmaista positiivista huomiota ja kunnioitusta muita kohtaan on taito, joka täytyy hallita kulttuurikohtaisesti. Myös interaktion osoittaminen, johon liittyy kyky vastata toisten viestintään deskriptiivisesti, arvottamatta ja tuomitsematta heitä tai heidän viestintäänsä on kulttuurisidonnaista. Interaktion hallinta sisältää kyvyn ohjata keskustelua ja puheenvuoroja syntyneiden arvioiden pohjalta ottaen huomioon jokaisen kulttuurisidonnaiset tarpeet ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. (Gudykunst & Kim 1992: 233, mukaan Ruben 1976: 340-341.)

Edellä mainittuja taitoja voidaan pitää sekä kulttuurisesti yleisinä, että toisaalta kulttuurisesti spesifeinä. Esimerkiksi kunnioituksen osoittaminen tietyssä kulttuurissa katseella ja esimerkiksi katsekontaktin puuttumisella esiintyy spesifisti vain tietyissä kulttuureissa. Toisaalta kunnioitusta voi pyrkiä osoittamaan myös ystävällisillä eleillä jne., jolloin myös viestintäkumppani tajuaa, että toinen yrittää edes ilmaista kunnioitustaan.



KUVIO 2 AUM-teorian skemaattinen esitys, josta kulttuurinen vaihtelevuus on jätetty pois (W.B. Gudykunst 1993)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 6.1 Tutkimuskysymykset

Päätutkimusongelmamme on se, **millaista on tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintä suomalaisten mielestä viestittäessä hollantilaisten kanssa.** Tähän tutkimusongelmaan vastaaminen ei ole yksiselitteistä, eikä siihen voida löytää vastausta ellei kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin käsitettä pureta osiin. Siksi olemmekin esitelleet teoriaa ja termistöä suhteellisen laajasti sekä purkaneet tutkimusongelmamme useampiin tutkimuskysymyksiin.

Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi on vaikutelma viestintäkäyttäytymisestä, joka on tehokasta ja tarkoituksenmukaista tietyssä kontekstissa. Olemme purkaneet kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin käsitettä seuraavanlaisesti: *kyky hallita epävarmuutta ja ahdistuneisuutta* liittyy erityisesti kulttuurienväliseen viestintätilanteeseen. Se miten epävarmuutta ja ahdistuneisuutta pystytään hallitsemaan, liittyy suoraan siihen, miten tehokasta ja tarkoituksenmukaista viestintä on. *Tiedot, taidot ja motivaatio viestiä* muodostavat ne yksilön ominaisuudet, jotka osaltaan johtavat tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen viestintään.

Kompetenssin havaitseminen ja mahdollisuus määritellä minkälainen viestintä on kompetenttia lähtee siitä, että haastateltavat ylipäätään pystyvät kertomaan, mitä viestintään liittyviä piirteitä he ovat huomioineet. Tarkemmin juuri viestintään liittyviä tapahtumia pystytään syventämään siten, kun esiin nostetaan ne kohdat, joissa suomalaisten oppimia tapoja ja viestintäkäyttäytymisen malleja on rikottu. Kompetenssin havaitsemista pyrimme tarkastelemaan niin, että viidentenä tutkimuskysymyksenä tarkastelemme nimenomaan *kulttuurista vaihtelevuutta.*



Lähtökohtamme on se, että kompetenssia ei voida havainnoida pelkästään yksilön tietojen, taitojen ja motivaation mukaan, vaan kompetenssi nähdään vuorovaikutussuhteessa.

## **I. EPÄVARMUUTEEN JA AHDISTUNEISUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

**-Miten suomalaiset naiset ovat pyrkineet hallitsemaan ja vähentämään epävarmuuttaan ja ahdistuneisuuttaan, kun he viestivät hollantilaisten kanssa?**

-Miten tiedonhankintastrategioita on käytetty, jotta tiedot hollantilaisesta viestintäkulttuurista olisivat lisääntyneet?

-Minkälaisia tunteita viestintätilanteissa on koettu?

## **II. MOTIVAATIOON (SUHTAUTUMISEEN) LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

**-Miten suomalaiset naiset suhtautuvat hollantilaiseen viestintäkulttuuriin ja omaan viestintäänsä viestiessään hollantilaisten kanssa**

-Miten ryhmään kuuluminen koetaan ?

-Miten muut perustarpeet täyttyvät?

-Mikä määrittää heidän omakuvaa / käsitystä itsestä

-Miten he suhtautuvat uusiin tilanteisiin, asioihin ja ihmisiin?

## **III. TIETOON LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

**-Millaista tietoa suomalaisilla naisilla on hollantilaisesta viestintäkulttuurista?**

-Minkälaisia odotuksia heillä on/oli hollantilaisen viestintäkulttuurin suhteen?

-Mitä ovat ne kulttuurisesti spesifit tiedot, joita suomalaiset pitävät merkittävänä?

## **IV. TAITOIHIN LIITTYVÄT KYSYMYKSET**

**-Miten suomalaiset naiset toimivat Alankomaissa, jotta heidän viestintäänsä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista?**

-Mikä merkitys heille on hollannin kielen oppimisella?

-Miten he ovat sopeuttaneet viestintäänsä ja käyttäytymistään, jotta vuorovaikutus hollantilaisten kanssa olisi onnistunutta?

## **V. KULTTUURISEEN VAIHTELEVUUTEEN LIITTYVÄ KYSYMYS**

**-Minkälaisia samankaltaisuuksia ja eroja suomalaiset ovat havainneet hollantilaisen ja suomalaisen viestintäkulttuurin välillä?**

## **6.2 Kvalitatiivinen lähestymistapa sekä tutkimusmenetelmän valinta**

Tutkimusotteemme on kvalitatiivinen, jolle on tyypillistä induktiivisen *analyysin* käyttö. Tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja, siksi lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesien testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisen tutkimusotteeseen kuuluu myös *laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa* eli suositaan metodeja, joissa tutkittavan ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Tällaisia laadullisia metodeja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Lisäksi se, että *tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä* kuuluu kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997: 165.)

Olemme tarkastelleet suomalaisten naisten käsityksiä ja kokemuksia kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista silloin, kun he viestivät hollantilaisten kanssa. *Analyysimme on osittain induktiivista* eli aineistolähtöistä ja osittain deduktiivista eli luokkien otsikot ovat osittain suoraan AUM-teoriasta. Teoria ei kuitenkaan yksistään muodosta aineiston luokittelun kehystä. Olemme lisänneet luokitteluun ja kuvailuun kohtia, jotka nousevat esiin juuri tässä aineistossa.

Aineiston keräyksen *metodina on käytetty teemahaastattelua*. Näkökulmamme tässä tutkimuksessa on se, että viestintäkompetenssi esiintyy ja sitä voidaan tarkastella viestintäsuhteessa. Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi ei pelkästään muodostu viestijän yksittäisistä ominaisuuksista. Vaikka emme ole tarkastelleet viestintäsuhdetta itse viestintätilanteessa esimerkiksi observoimalla, haastattelukysymyksissä on

keskitytty viestintään vuorovaikutustilanteena. Metodin valintaa perustelemme myös sillä, että nimenomaan kulttuurisista piirteitä tutkittaessa on hyvin tärkeää se, että tutkittava itse saa antaa kuvauksia ja selityksiä toiminnalleen. *Tutkimussuunnitelma on myös muotoutunut tutkimuksen edetessä* kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisellä tavalla. Esimerkiksi aineiston tarkempi käsittelytapa selvisi vasta, kun aineisto oli jo kerätty. Myös tutkimuskysymykset ovat muotoutuneet lopulliseen muotoonsa vasta tutkimuksen edetessä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan sillä pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostain ilmiöstä (Eskola & Suoranta 1998: 61). Olemme tässä työssä pyrkineet kuvaamaan suomalaisten naisten kokemuksia hollantilaisesta puhekuulttuurista sekä kuvaamaan heidän omaa viestintäänsä sen perusteella, mitä he itse siitä kertoivat. Teoriaa olemme käyttäneet viitekehystenä, kuitenkin niin että olemme lisänneet aineiston käsittelyyn kohtia, jotka ovat nimenomaan nousseet aineistoista.

Analyysi, tulkinta ja ymmärtäminen muodostavat laadullisessa tutkimuksessa suhteellisen erottamattoman kokonaisuuden (Suoranta, 1995: 16). Analyysin ja tulkinnan haasteellisuus on siinä, miten tutkija pystyy sellaiseen tulkintaan, joka ei ole suora sovellus jostain jo olemassa olevasta teoriasta eikä myöskään jää pelkästään kuvailun tasolle. Pelkkä kuvailu siitä, miten jonkin tietyn kulttuurin edustajat ymmärtävät jonkin tietyn ilmiön ilman tutkijan omaa tulkintaa jää vajaaksi. (Feldman 1995: 2.) Tässä tutkimuksessa olemme pyrkineet yhdistämään jo olemassa olevaan teoriaan jotain uusia piirteitä, jotka ovat aineistomme kannalta oleellisia. Olemme myöskin yhdistäneet tutkimustuloksia ja pohdintaa kappaleen yhdeksi kokonaisuudeksi, koska kulttuuria ei voi kuvata ilman, että samalla tapahtuu jo tulkintaa (Feldmanin 1995: 2 mukaan Clifford 1986).

Tutkimuksen teossa emic-näkökulma tarkoittaa, että yritetään selviää ja ymmärtää tutkittavien (haastateltavien) omia käsityksiä ilmiöstä sen selittämiseksi. Päämääränä on tutkia sitä, miten haastateltavat itse muodostavat käsityksensä ja muodostavat ilmiön omassa puheessaan. (Alasuutari 1994: 100 -101) Emic-lähestymistapa Alasuutarin (1994: 100-101) mukaan ei myöskään tarkoita sitä, että luokittelun perustana käytettäisiin pelkästään niitä käsitteitä, jotka nousevat aineistosta. Kun esiin nousseita piirteitä kuvataan ja piirteet nimetään tietyksi luokaksi, on tutkija tehtävä antaa useita esimerkkejä, jotta lukija voi päätellä onko tehty jako pitävä. Olemme pyrkineet antamaan kattavasti aineistoesimerkkejä, jotta lukija voi itse päätellä onko tehty luokittelu pätevä. Tässä tutkimuksessa osa luokista on suoraan AUM-teoriasta, osa luokista on poimittu muusta kirjallisuudesta. Sen lisäksi olemme nimenneet luokkia niiden termien mukaan, jotka haastateltavat itse tuovat esiin. Etic-näkökulma näkyy muun muassa siten, että suomalaista ja hollantilaista viestintäkulttuuria myöskin jonkin verran vertaillaan.

Eskolan ja Suorannan mukaan (1998: 18) laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia, joita pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Otantaa eli haastateltavien valintaa voidaan määritellä harkinnanvaraiseksi otannaksi. Harkinnanvaraisessa otannassa on kysymys tutkijan kyvystä rakentaa tutkimukseen vahvat teoreettiset perustat, jotka osaltaan ohjaavat aineiston hankintaa. Perustelemme muun muassa tällä aineistomme suhteellista pienuutta. Teoriatausta eli kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi oli jo kirjallisuuden kautta tuttua ennen haastatteluihin ryhtymistä

Haastattelussa, jossa kysytään kulttuurista, halutaan usein löytää kulttuurisia sääntöjä. Kulttuurista suoraan kysyminen on kuitenkin Rubinin ja Rubinin (1995, 20) mukaan vaikeaa, koska usein kysyttäviltä puuttuu se mihin verrataan. “ *In asking about culture - - it is asking fish to describe the water in which they swim.*” Omasta kulttuurista kertominen on vaikeaa. Siksi tutkijat voisivatkin pyytää Rubinin ja Rubinin (1995, 20)

mukaan uusia kulttuurin jäseniä kuvailemaan sitä, mitä he ovat oppineet, kun ovat tulleet jäseniksi uuteen ryhmään. Tässä tutkimuksessa näkökulman rajaaminen on toteutunut niin, että olemme käyttäneet informanteina juuri niitä ihmisiä, jotka ovat tulleet jäseniksi uuteen kulttuuriin eli suomalaisia, jotka ovat muuttaneet joko pysyvästi tai väliaikaisesti Alankomaihin.

Haastattelussa, jossa käsitellään kulttuuria (cultural interview), keskitytään ryhmän tai yhteisön normeihin, arvoihin, ymmärrykseen ja käyttäytymisen itsestäänselvyksiin (Rubin & Rubin 1995, 28.) Rubinin ja Rubinin (1995, 31) lähestymistavassa kvalitatiiviseen haastatteluun painotetaan kulttuurirelativismia, haastattelijan aktiivista osallistumista sekä sen tärkeyttä, että haastateltavan oma ääni pääsee kuuluviin. Useimmat kulttuuriset haastattelut koskevat tavallista ja jokapäiväistä arkipäivän käyttäytymistä. Kulttuurista kysytään, jotta saadaan selville miten säännöt ryhmän sisällä ohjaavat valintoja, joita ihmiset tekevät. (Rubin & Rubin 1995: 168).

### 6.2.1 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisista tutkimusmenetelmistä valitsimme haastattelun. *“Jos halutaan tietää, miten ihmiset ymmärtävät maailmaa ja omaa elämäänsä siinä, miksei kysyttäisi heiltä suoraan”* toteaa Kvale (1996:1). Ylipäätään kvalitatiivisessa tutkimushaastattelussa maailmaa yritetään ymmärtää haastateltavan näkökulmasta ja pyritään selvittämään tarkoitusta kokemuksille, jotka ovat merkittäviä haastatelluille. Haastattelu (inter/view) on kirjaimellisesti käännettynä kahden ihmisen välinen aiheiden ja mielipiteiden vaihto. (Kvale 1996: 1-2.)

Erilaisista tutkimushaastatteluista valitsimme teemahaastattelun. Teemahaastattelulle on ominaista, että haastattelun teemat eli aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka

muoto ja järjestys puuttuvat. Haastattelijan tehtävänä on kuitenkin varmistaa, että kaikki osa-alueet käydään läpi vaikkakin niiden laajuus ja järjestys vaihtelisivat. (Hirsjärvi & al. 1997, 204–205; Hirsjärvi & Hurme 1985, 36; Eskola & Suoranta 1998, 87–88; Patton 1990: 280). Teemahaastattelu on suosittu menetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Se on muodoltaan avoin ja vastaaja voi puhua vapaamuotoisesti. Tällöin kerätty materiaali edustaa vastaajien puhetta itsessään. (Eskola & Suoranta 1998: 87–88.)

Teemahaastattelu on osoittautunut menetelmäksi, joka mahdollistaa tutkimuksen kohteeksi valittujen henkilöiden mahdollisimman vapaan ja luontevan käyttäytymisen (Hirsjärvi & Hurme 1985, 8). Teemahaastattelu kannattaa valita menetelmäksi silloin, kun halutaan selvittää heikosti tiedostettuja seikkoja. Myös silloin, kun tutkitaan ilmiötä, josta haastateltavat eivät ole tottuneet keskustelemaan päivittäin, on teemahaastattelu Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (1985, 35) toimiva menetelmä. Teemahaastattelun valinta menetelmäksi tähän tutkimukseen on siis perusteltua. Kulttuurisista piirteistä tai omasta viestintäkäyttäytymisestä puhuminen vaati kysymysten kehittelyä ja pitkääkin pohdintaa.

Ihmiset antavat eri kulttuureissa, mutta myös saman kulttuurin sisällä samoille ilmiöille, merkeille tai kulttuurisille tuotteille erilaisia merkityksiä. Ilmiöiden eli todellisuuden hahmottamisen täytyy olla riittävällä tavalla yhdenmukaista ja tasalaatuista, jotta intersubjektiivisuus (yhteinen ymmärtäminen) on ylipäättään mahdollista. (Eskola & Suoranta 1998: 45.) Rajasimme tässä tutkimuksessa haastateltavat naisiin. Tätä voidaan perustella muun muassa sillä, että heidän kokemustaustansa edes jossain määrin olisi yhdenlaatuista. Koska etsimme tässä tutkimuksessa henkilökohtaisen viestintäkompetenssin määrittämisen lisäksi hollantilaisen puhe-kulttuurin tyypillisiä piirteitä on mielestämme perusteltua, että vastaajajoukko on suhteellisen yhtenäinen.

Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Sekä haastattelija että haastateltava vaikuttavat toisiinsa. Haastattelun suurimpana etuna pidetään joustavuutta aineistoa kerätessä. Haastattelun etuna muihin tiedonkeräysmenetelmiin verrattuna on myös se, että haastattelussa voidaan säädellä aineiston keruuta tilanteeseen sopivaksi ja vastaajia myötäillen. (Hirsjärvi & al. 1997: 200 - 201; Kvale 1996: 35-36.) Teemahaastattelun heikkoutena voidaan pitää sitä, että epähuomiossa haastattelija voi ohittaa joitain tärkeitä teemoja. Haastattelijan joustavuus kysymysten järjestyksessä sekä kysymysten sanamuodoissa vaihtelee ja saattaa aiheuttaa vastauksissa aina erilaisten näkökulmien esiintuomisen. Tämä taas johtaa siihen, että vastauksia on vaikeampi vertailla. (Patton 1990: 288.)

### **6.2.2 Haastattelujen suorittaminen**

Haastattelut toteutettiin Alankomaissa Groningenin kaupungissa tai sen lähistöllä kevään 1998 aikana. Haastateltavien valintaan vaikutti myös heidän asuinpaikkansa, koska tämän tutkimuksen puitteissa ei ollut mahdollista lähteä keräämään aineistoa laajemmin. Tämä on yksi syy, että haastateltavat ovat pelkästään naisia. Groningenin ympäristössä asuu hyvin harvoja suomalaisia miehiä vakituisesti. Miespuolisia opiskelijoita olisi ollut mahdollista haastatella, mutta naisopiskelijoiden haastattelujen perusteella tulimme siihen tulokseen, että opiskelijat eivät ole parhaita informantteja. He asuvat usein ulkomaalaisten opiskelijoiden asuntoloissa ja heidän tuttavapiirinsä muodostuu muista ulkomaalaisista. Tämän vuoksi he eivät pysy analyttisesti pohtimaan suomalaisen ja hollantilaisen viestintäkompetenssin piirteitä. Lisäksi opiskelijoiden oleskelu maassa on usein alle vuoden kestävä.

Haastateltavina oli kymmenen suomalaista naista. Heistä kuudella on hollantilainen avo- tai aviomies. Aika, jonka haastateltavat olivat asuneet Alankomaissa vaihteli 8

kuukaudesta 32 vuoteen. Kolme naisista on muuttanut jo takaisin Suomeen. Ainostaan yksi sanoi olevansa varma siitä, että jää loppuelämäkseen Alankomaihin. Lähes kaikki haastateltavat tunsivat toisensa. Keskusteluissa kävikin ilmi, että aina kun lähiseudulle muuttaa uusi suomalainen, häneen pyritään olemaan yhteydessä. Tämä suomalaisten naisten piiri muodosti tukirenkaan uudessa elämäntilanteessa oleville suomalaisille naisille.

Haastattelut tehtiin kahta poikkeusta lukuun ottamatta haastateltavien kotona. Yksi haastattelu tehtiin kahvilassa ja yksi haastateltavan työhuoneessa. Haastattelut kestivät 50 minuutista kahteen tuntiin. Kaikki haastattelut nauhoitettiin haastattelunauhurilla. Ilmapiiri oli avoin ja rento, ja vaikutti siltä, että kaikki haastateltavat paneutuivat kysymyksiin tosissaan. Kaikkien haastateltavien kanssa käytiin myös etukäteen lyhyt keskustelu, jossa kerrottiin tutkimuksen taustaa sekä painotettiin heidän osallistumisensa tärkeyttä. Jatkossa, haastateltaviin viitattaessa, käytämme lyhenteitä H1, H2 jne. Tällä lyhenteellä viitataan haastattelujen tekemisjärjestykseen.

Haastattelun runkona käytettiin teemoittain jaoteltua haastattelurunkoa (liite1). Haastattelu eteni vapaamuotoisesti, kuitenkin niin että kaikki teema-alueet käytiin läpi. Haastateltavasta itsestään riippui kuitenkin se, mitkä alueet painottuivat haastattelun aikana. Seuraavassa taulukossa esitellään haastateltavien taustoja tarkemmin. Taulukossa käydään läpi se, kuinka kauan haastateltavat ovat asuneet Alankomaissa sekä millaista asuminen on luonteeltaan. Toiseksi tarkastellaan heidän käyttämiään kieliä ja kolmanneksi kartoitetaan heidän perhetaustansa. Pyrimme myös tarkastelemaan näiden muuttujien merkitystä tutkimuskysymyksien kannalta.



	KUINKA KAUAN ASUNUT/ ASUMISEN PYSYVYYS	MITÄ KIELIÄ KÄYTTÄÄ	PERHESUHTEET
H1	- asunut 8kk - muuttamassa Suomeen	- kotikieli englanti - hollannin alkeet	- hollantilainen mies
H2	- asunut 5 vuotta - joskus takaisin Suomeen	- kotikieli suomi - asioimiskieli hollanti, myös englantia	- suomalainen perhe
H3	- asunut 10 vuotta - pysyvää	- aluksi saksa - nykyään hollanti ja suomi	- hollantilainen mies - kaksikieliset lapset
H4	- asunut 9kk - muuttamassa Suomeen	- englantia, asioimiskielenä myös hollanti	- ei hollantilaisia perhesuhteita
H5	- asunut 9 vuotta - pysyvää	- kotikieli hollanti	- hollantilainen mies
H6	- asunut 7 vuotta - ennen Suomessa koko perhe ainakin toistaiseksi pysyvää	- kotikielinä suomi ja hollanti	- hollantilainen mies - kaksikieliset lapset
H7	- asunut 27 vuotta - asuminen pysyvää ainakin toistaiseksi	- työskentelykielinä suomi ja hollanti	- ei hollantilaisia perhesuhteita
H8	- 1, 5 vuotta - asuminen pysyvää ainakin toistaiseksi	- kotikieli hollanti	- hollantilainen mies
H9	- 8kk - muuttamassa Suomeen	- englantia, perushollanti	- ei hollantilaisia perhesuhteita, mutta suomalainen sisko asuu myös Alankomaissa
H10	- 32 vuotta - asuminen pysyvää	- hollanti	- hollantilainen mies, aikuiset lapset

TAULUKKO 1. Haastateltavien taustatiedot

### 6.2.3 Analyysin toteuttaminen.

Kvalitatiivisen tutkimushaastattelun tarkoitus on määritelty niiden teemojen kuvailuna ja tulkintana, mitkä nousevat kohteen eli haastateltavan elämästä. Kuvailu ja tulkinta tapahtuu jatkumossa, ei siis erillisinä prosesseina vaan limittyen toisiinsa. (Kyale 1996: 187). Analyysi on prosessi, joka sisältää aineiston tärkeimpien osien nimeämisen, koodaamisen ja kategorisoinnin (Patton 1990: 381).

Aineiston analyysiä varten haastattelut kuunneltiin läpi, minkä jälkeen ne litteroitiin lähes kokonaisuudessaan. Litteroinnista jätettiin pois niitä kohtia, jotka eivät antaneet tutkimuksen kannalta oleellista lisätietoa. Lisäksi puhekielisiä - ja murreilmaisuja kirjoitettiin enemmän yleiskielisenpään muotoon, jotta lainauksista tuli

ymmärrettävämpiä. Litteroitu aineisto käytiin ensin läpi muutaman kerran lukien ja sen jälkeen alleviivaten. Litteroidusta haastatteluaineistosta alleviivattiin erivärein niitä kohtia, joissa puhuttiin suhtautumisesta, tiedoista ja taidoista sekä hollantilaista (viestintä)kulttuuria kohtaan että omaan viestintään tässä kontekstissa. Samoin alleviivattiin ne kohdat, joissa kerrottiin tiedonhankinnasta (liittyen epävarmuuden vähentämiseen) sekä kohtia, joiden kerrottiin herättävän tunteita. Jokainen alleviivattu lainaus tiivistettiin lyhyempään muotoon, jossa kuvattiin tiivistettynä lainauksen päätarkoitus.

Esimerkiksi

'On ne ainakin nyt runsassanisempia, että ne puhuu ja puhuu ja puhuu vähän päällekkäinkin, esimerkiksi televisiossa huomaa sen. Ei ne lopeta siihen kun toinen alottaa vaan ne jatkaa sen oman tarinansa loppuun ja puhuu sitten vähän päällekkäin. Ne menee loppuun asti sen oman asiansa.' (H 2)

-> *Mitä tietää hollantilaisesta puhekulttuurista? Puheenvuorot menevät*

*päällekkäin*

*TIEDOT*

'Mää aattelin aina, että tää on semmonen aika vapaa ja mukava maa. Olin lukuun muutaman hollantilaisen kirjailijan teoksen jotka oli käännetty suomeks - niitä on hyvin vähän - niistä mä sain semmosen kuva että täällä on kauheen mukavaa ja sit aina kaikki meni interreilillä Amsterdamiin ja kerto, että siellä oli kauheen hauskaa.(- -) Mä olin varmaan joskus tavannu just jotain interreilaajia ennen kun mä ite tulini tänne. Ja ne vaikutti ainakin kauheen mukavilta, rennoilta. Semmonen mielikuva mulla oli.' (H 6)

-> *Ennakkokäsityksiä ja odotuksia Hollannista ja hollantilaisista: mukavaa,*

*rentoa, hauskaa, vapaata*

*TIEDOT*

'Must tuntuu, että hollantilaisten kanssa on törmännyt siihen, että aluks kysellään kauheesti, ollaan hirveen kiinnostuneita. Mutta kymmenen minuuttia kun ollaan keskusteltu niin ei ne edes muista sua. Seuraavan kerran kun sä näät kadulla, niin ne edes morjesta suunnilleen (- -) Hollantilaiset oikeesti on kiinnostuneita, mutta sitte kun se on ohi niin se on ohi.' (H4)

-> *Suhteen eteneminen, erilaiset odotukset sen suhteen. Hollantilaisen osoittama*

*kiinnostus.*

*MOTIVAATIO VIESTIÄ TUNTEMATTOMIEN KANSSA*

Pääjaottelu tehtiin siis kirjaamalla isojen teemojen (motivaatio, tiedot, taidot, epävarmuus, kulttuurien samankaltaisuus ja eroavaisuus) alle tiivistettyjä lainauksia litteroidusta haastatteluaineistosta. Esimerkiksi lähes kaikki haastateltavat mainitsivat tietävänsä, että hollantilaisessa puhekulttuurissa puheenvuorot ovat enemmän päällekkäisiä kuin suomalaisessa. Puheenvuorojen päällekkäisyys luokiteltiin sekä tiedot teeman että kulttuurien eroavaisuus teeman alle.

Edellä mainitulla tavalla toteutettu analyysi on nimeltään tarkoituksen tiivistäminen (*meaning condensation*) (Kvale 1996, 193-196.) Tällainen empiirinen analyysi sisältää viisi kohtaa: ensimmäiseksi koko aineisto luetaan läpi, jotta siitä saadaan kokonaiskuva. Toiseksi tutkija määrittelee ne kokonaiset haastateltavien lainaukset (*meaning units*), joissa on oleellista tietoa tutkimuksen kannalta. Kolmanneksi nimetään mahdollisimman yksinkertaisesti se teema, joka määrittelee pitempää lainausta. Neljännessä vaiheessa tutkija asettaa kysymyksiä, joiden kautta pohditaan teeman merkitystä juuri tälle tutkimukselle. Pohdimme esimerkiksi sellaisia kysymyksiä kuten millaista on suomalaisten mielestä hyvä viestitiä viestittäessä hollantilaisten kanssa, millaisia hollantilaiset sekä haastateltavat itse ovat viestijöinä. Viidenneksi, esiin nousseiden teemojen kaikista oleellisista tiedoista tiivistetään kuvailevaksi väitteeksi. Tässä tutkimuksessa nämä tiivistetyt väitteet ovat vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Kvale 1996: 194.)

Korostamme sitä, että tarkoituksemme ei ole testata teoriaa. Vaikkakin AUM-teorian luokat olivat jo osittain tiedossa ennen haastatteluja, pyrittiin haastatteluissa huomio kohdistamaan suurempiin teemoihin. Esimerkiksi juuri motivaatiota kartoitettiin useilla kysymyksillä, joissa kysyttiin suhtautumisesta hollantilaiseen viestintäkulttuuriin ja omaan viestintään siinä kontekstissa. Analyysivaiheessa tukeuduimme osittain teoriaan, kuitenkin niin että teoriasta jätettiin joitain kohtia käsittelemättä. Esimerkiksi taitojen alla käsiteltyä kykyä empatiaan ei voitu tämän haastatteluaineiston perusteella todentaa.

## 7 TULOKSET

### 7.1 Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden kokeminen

#### Tiedonhankinta epävarmuuden vähentämisessä

Tiedon kartuttaminen on yksi keino vähentää epävarmuutta. Epävarmuus on viestinnässä kognitiivinen prosessi. Kappaleessa 5.2 käytiin läpi tiedonhankintastrategioita, jotka ovat passiivinen, aktiivinen ja interaktiivinen strategia. Passiiviset strategiat liittyvät observointiin, aktiiviset kysymiseen ja ympäristön strukturoimiseen. Interaktiiviset strategiat vaativat, että sekä kysyjä että vastaajaosapuoli ovat kumpikin aktiivisesti mukana.

**Passiivinen tiedonhankintastrategia.** Haastateltavat olivat tavanneet hollantilaisia ihmisiä, osa oli naimisissa tai seurusteli hollantilaisen kumppanin kanssa jo ennen maahanmuuttamistaan. Lomamatkakokemukset antoivat kuvan hollantilaisista rentoina, avoimina, hilpeinä ja jalkapallohulluna kansana. Nämä mielikuvat olivat syntyneet passiivisen tiedonhankintastrategian kautta eli haastateltavat olivat lomamatkoilla kiinnittäneet huomiota hollantilaisten käyttäytymiseen. Haastateltavat olivat lukeneet suomalaisista lehdistä Alankomaita käsitteleviä juttuja, jos niitä oli tullut vastaan. Toisaalta, jos maahanmuutto oli tiedossa jo etukäteen, tietoa haluttiin hankkia aktiivisemminkin. Eräs haastateltava totesi, että vaikka motivaatio oppia hollantia ja tutustua hollantilaisiin oli korkea, opiskelijana tämä oli hankalaa ja tiedonhankinta jäi pitkälti passiivisten strategioiden varaan.

'Se täytyy sanoa, että kun on opiskellut englanniksi ja on muiden vaihto-oppilaiden kanssa niin on jäänyt Hollannista opiskelu aika vähiin. Että mitä on telkkarista ja lehdestä luku. Sitte ennen kun mä tulin niin mä luin yhden kirjan, mutta ei siinä kauheen syvällisiä ollut.' (H4)

**Aktiivinen tiedonhankintastrategia.** Yksi tärkeimmistä aktiivisista tiedonhankintastrategioista haastateltavien keskuudessa oli suomalaisten naisten piiri. Kun suomalaiset naiset kokoontuivat yhteen, he keskustelivat lähes aina niistä kulttuurisista arkipäivän eroista, joihin he olivat törmänneet. Kokoontumisten merkitystä ja keskusteluja he pitivät hyvin tärkeinä. Merkitys korostui etenkin silloin, kun oli muuttanut vasta maahan. Suomalaisten piiri koettiin turvallisenä paikkana esittää negatiivistakin kritiikkiä Alankomaita kohtaan: koostuihan joukko ihmisistä, jotka ovat jakaneet samoja kokemuksia. Eroja, joista oltiin yhdessä puhuttu, olivat muun muassa vierailujen/kylässä käynnin erilainen 'kaava', hollantilaisten tapa pitää lämpötilaa taloissa paljon matalammalla, lasten kasvatus ja sisällä kengät jalassa kulkeminen. Puhekulttuuriin liittyviä eroja olivat muun muassa hollantilaisten suorapuheisuus, päällekkäin puhuminen ja halukkuus ilmaista mielipiteensä.

Myös opiskelu koettiin tärkeänä aktiivisen tiedonhankinnan muotona. Tähän ryhmään kuuluivat ne haastateltavat, jotka olivat tulleet Alankomaihin opiskelemaan. Heistä kaikki lukivat hollannin kieltä ja tekivät lisäksi kursseja, jotka liittyvät jollain tapaa hollantilaiseen yhteiskuntaan. Haastateltaviin kuului myös niitä, jotka olivat lukeneet saksan kieltä Suomessa. Saksankielen opintoihin oli myös liittynyt kursseja hollannin kielestä ja kulttuurista. Yleinen yhteiskunnallisten asioiden seuraaminen koettiin tärkeänä tapana kartuttaa tietoa. Sanomalehdistä ja televisiosta seurattiin asiaohjelmien lisäksi paikallisia saippua-sarjoja kuten *Goede tijden, slechte tijden*-nimistä sarjaa.

**Interaktiivinen tiedonhankintastrategia.** Koska lähes kaikilla haastatelluilla on hollantilainen puoliso, oli myös tavallista, että hollantilaisista kulttuuripiirteistä keskusteltiin kumppanin kanssa. Myös hollantilaisten ystävien kanssa käytiin keskusteluja. Erään haastateltavan esimerkki kuvaa hyvin sitä, että vaikka viestintäongelma on havaittu ja siitä on puhuttu, viestinnän muuttaminen on kuitenkin hankalaa. Kyseessä on puheen kohteliaisuus. Suomalainen nainen kääntää esimerkiksi

pyynnöt suoraan suomesta hollantiin ja jättää kohteliaisuusfraasit vähemmälle. Hollantilaiseen kohteliaaseen puheeseen ruokapöydässä kuuluu oleellisesti konditionaali-muodot ja kiitos/ole hyvä ilmaisujen käyttäminen. Ongelmia tuottaa se, kun hollantilaisen miehen mielestä hänen puolisonsa puhuu epäkohteliaasti ja haastateltava taas kokee oman puheensa ihan normaalina. Asiasta on kuitenkin keskusteltu ja kumpikin osapuoli tiedostaa ongelman.

'Esimerkiksi pöytäkeskusteluja me kyllä ollaan käyty läpi ja Eric on esimerkiksi sanonu, että eks sä vois sanoa nätimmin ton. Sen mielestä se anna voi, kuulostaa siltä, että mä oisin vihainen. Kun se on mulle ihan normaali sanoo näin. Et siinä meillä on ollu keskusteluja, kun mä oon sanonu, että musta on kamala jos mä joudun kotona pinnistelmään ja yrittämään. Mun mielestä kotona pitää saada olla rennosti. Se on niin sisäsyntyinen, ku se on lapsesta asti ollu, et mun on hirveen vaikee muutta sitä ja rueta sanomaan ( - - ) Ja sille (mies) se on niin sisäsyntystä, että sanotaan niin (kohteliaasti), et se ei voi kuvitellakaan, että sanotaan toisella tavalla. Kyl se on yks semmonen mist on kans keskusteltu muiden suomalaisten keskuudessa.' (H3)

Interaktiivinen strategia on koettu myös parhaaksi silloin, kun pitää selvittää puhekulttuuriin kuuluvia normeja. Eräs haastateltavista kertoi, että hän kyllä tietää teitittelyyn liittyviä sääntöjä (esimerkiksi vanhempaa vierasta ihmistä teititellään lähes aina, palveluammateissa asiakkaita teititellään, myös nuoria), mutta uudenaikaisessa tilanteessa hän oli epävarma säännöistä. Hän päätti kysyä suoraan ja saikin hollantilaiselta selkeän toimintamallin.

'Kun mä aloitin syksyllä ja oli ensimmäisen vuoden opiskelijoitten ryhmästä oli Fritz, joka on yli viiskymppinen. Mut kyl mä Fritziltä kysyin, että miten mä voin häntä puhutella. Fritz oli, että ilman muuta sanot vaan Fritz ja sinuttelet. Mutta pakko oli kysyä, muuten tuli semmonen vaivaantunut olo, että voiko vaan suoraan sinutella.' (H8)

Passiivisilla tiedonhankintastrategioilla saatiin ihmisten käyttäytymisestä pinnallista tietoa, joka näiden haastattelujen perusteella oli usein positiivista. Hollantilaisia ihmisiä sekä maata kuvattiin positiivisin adjektiivein. Toisaalta stereotyyppiset tiedot kasaantuivat, kun tietoa ei haettu määrätietoisesti vaan luettiin sitä, mitä kohdalle sattui tulemaan. Usein esimerkiksi lehtiartikkelit vahvistivat kuvaa Alankomaista tulppaanien, puukenkien, tuulimyllyjen, kanaalien, prostituution ja liberaalin huume politiikan maana.

Aktiivisessa tiedonhankinnassa korostui tämän otoksen perusteella suomalaisten naisten piiri sekä opiskelu. Lähekkäin asuvat naiset muodostavat suomalaisten naisten piirin, jossa kuultiin jos alueelle oli muuttanut uusia suomalaisia. Yhteisissä tapaamisissa puhuttiin usein myös kulttuurieroista ja kummasteltiin joitain hollantilaisia tapoja. Kokemusten ja tiedon jakaminen vaikutti olevan tärkeä kokemus. Yleensä suomalainen seura koettiin turvalliseksi ja myös sellaiseksi paikaksi, jossa hollantilaisuutta pystyttiin myös kritisoimaan. Opiskellessa kartutettiin tietoa muun muassa hollantilaisesta yhteiskunnasta, mikä tietenkin auttoi joidenkin ilmiöiden - esimerkiksi hollantilaisten suhtautumisesta rahaan - selittämisessä.

Interaktiiviset menetelmät korostuivat, jos olemassa oli todellinen ongelma. Ongelman ratkaisemiseksi on tärkeää, että kysyy suoraan selitystä jollekin tavalle, käyttäytymiselle tms. Toisaalta pitää myös selvittää, miksi käyttäytyy itse omalla tavallaan ja pohtia sitä, kuinka paljon se on kulttuurin ja kuinka paljon oman persoonansa vaikutusta. Collierin mukaan (1994, 44) selittämällä oman kulttuurisen identiteetin normistoa ja sitä, miksi tietyssä tilanteessa käyttäytyy juuri tietyllä tavalla auttaa toista ihmistä ymmärtämään paremmin tiettyä käyttäytymistä. Selittäminen voi auttaa myös luottamuksen syntymiseen interpersonallisessa suhteessa. Aina kun henkilö pyrkii miettimään selityksiä toisen käyttäytymiselle, hän pyrkii samalla alentamaan epävarmuuttaan. (ks. Berger & Calabrese 1975.) Hollantilaisten asenteiden, tunteiden, uskomusten, arvojen ja käyttäytymisen ennakoimiseen ja selittämiseen tietoa löytyi niin passiivisten-, aktiivisten- kuin interaktiivisten tiedonhankintastrategioiden kautta.

Viestintätilanteessa liian korkea epävarmuus vaikuttaa negatiivisesti ja estää tehokkaan viestinnän. Toisaalta liian alhainen epävarmuus voi johtaa siihen, että henkilö luulee omaavansa tarpeeksi tietoa ennustaakseen tuntemattoman käyttäytymistä. Tällöin tulkintoja toisen käyttäytymisestä pidetään itsestään selvyyksinä ja oikeina. (ks. Gudykunst & Kim 1992; Gudykunst 1991; Gudykunst 1995.) Pelkästään passiivisten

tiedonhankintastrategioiden kautta hankittu tieto oli yksipuolista ja stereotyyppistä, tosin tässä tutkimuksessa positiivista. Lähes kaikki haastatelluista ovat kuitenkin asuneet Alankomaissa niin kauan ja heillä on tiiviit suhteet hollantilaisiin ihmisiin, ettei viestintätilanteissa toimittu stereotyyppisen tiedon varassa. Ajan kulumisen ja kokemukset vaikuttavat siihen, että tiedot viestintätilanteen sujuvuudesta ja ylipäätään hollantilaisista ihmisistä muodostuvat realistisemmiksi.

'Aluksi, kun mä tulin tänne niin mä ajattelin, että täähän on just semmosta mitä mä kuvittelin. Tosi ystävällisiä ja ketään ei haitannut se, että mä en puhunu hollantia, että ne puhus mielellään englantia. Mutta nyt kun on asunu täällä pitempään, niin se arki on tullut tavallaan esiin, että ei se ihan niin oo, että ihmiset on aina niin ilosia ja kohteliaita.' (H9)

### **Epämiellyttävien tunteiden kokeminen**

Ahdistuneisuudella viitataan siihen, että henkilö olettaa viestintäsuhteessa syntyvän negatiivisia seurauksia. Henkilö tuntee vaivautuneisuutta, kireyttä, huolestuneisuutta tai pelkoa siitä, mitä viestintätilanteessa tulee tapahtumaan. Ahdistuneisuus on viestinnässä affektiivinen prosessi ja se johtuu negatiivisista ennakko-odotuksista, joita henkilöllä on silloin, kun hän viestii tuntemattomien kanssa. (ks. kappale 5.2)

Lähes kaikki haastateltavat hallitsivat hollannin kielen niin hyvin, että keskustelu tai asioiden hoitaminen hollannin kielellä ei jännittänyt yhtään sen enempää kuin suomeksikaan asioiminen. Tosin asumisen alkua ajoista kerrottiin useampi esimerkkitalanne, jolloin kielen takia nimenomaan virallisissa tilanteissa jännitettiin enemmän. Myös se, että kielitaidon puutteet ja erottuva aksentti hollannin kielessä hyväksyttiin osaksi omaa viestijäkuvaava, helpotti viestintää ylipäätään.

'Tietysti se on tullut hyvin vähitellen, että aluksi yleensä suurinpiirtein pyysi anteeksi, että mä yritän nyt selittää, mitä mä haluan (- -) mua ei ollenkaan häiritse, että joku kuulee heti mun aksentistani, että mä oon ulkomaalainen. Päinvastoin, jos mä kuitenkin käytän väärää artikkelia niin se on tämmönen anteeks annettava.' (H7)



Haastateltavista ne, jotka käyttivät englantia enemmän kuin hollantia, eivät myöskään sanoneet tuntevansa levottomuutta tai ahdistuneisuutta, kun he viestivät hollantilaisten kanssa. Syynä tähän oli se, että he tiesivät aina löytävänsä yhteisen kielen, joka oli yleisesti englanti. Ne haastateltavat, jotka olivat asuneet maassa lyhyimmän ajan kertoivat usein vaihtavansa kielen englantiin eteenkin tilanteissa, joissa he joutuivat puolustuskannalle. Englanti koettiin neutraalimpana kielenä, koska se ei ole kummanakaan osapuolen äidinkieli.

Kielen oppimisen prosessiin kuuluu se, että ryhmäviestintätilanteissa kieltä heikommin hallitsevan on hankalampi osallistua keskusteluun. Tämä voi johtaa Stephenin ja Stephenin (1985: 159) mukaan sellaiseen viestinnän aiheuttamaan negatiiviseen seuraukseen, joka liittyy minäkuvaan. Viestintätilanteessa hollannin kieltä heikommin hallitseva saattoi tuntea itsensä epäkompetentiksi, hämmentyneeksi tai turhautuneeksi. Myös haastatteluissa mainittiin tällaisista tilanteista.

'Yliopistolla mä oon aika passiivinen osallistuja keskusteluihin. Koska ympärillä on kokoajan hollantilaisia opiskelijoita, jotka puhuvat hollantia ja juttuja, joille ei osaa nauraa. Nykyään mulle ei enää kukaan käännä, jollen mä kysy, että mitä tapahtu. Enemmänkin sitten yksittäisiltä ihmisiltä haen sitä vastausta, mutta en isommilta ryhmiltä.' (H1)

Haastateltavat eivät kuitenkaan maininneet kokeneensa ahdistuneisuutta merkittävänä tekijänä viestinnässään. Osittain tähän on syynä se, että suurin osa haastatelluista oli asunut jo pidemmän aikaa Alankomaissa. Heille viestintätilanteet hollantilaisten kanssa olivat tuttuja ja he tiesivät miten tilanteissa tulee käyttäytyä. Kielen hallitseminen koettiin erityisen merkittävänä levottomuuden vähenemiseen vaikuttaneena tekijänä.

'Mitä nopeammin oppii tän jokapäiväisen arkikielen niin suhun suhtaudutaan mukavammin ja sun on ittes helpompi elää. Paitsi halu, niin se on myöskin mukavuuksia, helpottaa elämistä täällä.' (H2)

Erityistä on kuitenkin se, että Alankomaissa selviää hyvin osaamatta hollannin kieltä. Hollantilaiset ovat yleisesti ottaen hyvin kielitaitoisia eli sellaisia tilanteita ei ollut juurikaan päässyt syntymään, jossa yhteistä kieltä ei olisi löytynyt. Tähän on selittävä tekijänä se, että hollanti kuuluu pieniin kieliryhmiin eikä sillä juuri tule toimeen Belgian

flaaminkielisen alueen lisäksi missään muualla eli tullakseen toimeen muun maailman kanssa on hollantilaistenkin opeteltava muita kieliä. Toisaalta myös se, että hollannin kielen sanoja pystyi arvaamaan ja johtamaan ruotsin, saksan ja englannin kautta auttoi sellaisissa tilanteissa, joissa keskustelukumppanit eivät puhuneet samaa kieltä.

'(- -) joskus löytyy jostain toisesta kielestä ihan melkein sama sana. Kun kerran torilla ihan alkuvaiheessa, kun oltiin täällä, halusin kukkakaalin ja mä en tiennyt sitä hollanniksi ja mä sanoin sen englanniksi ja sehän on aivan eri sana. Ja sit mä jotenkin näytin ja sit se sano, et ai bloemkool. Sehän tuli ihan ruotsista. Kyl se (hollanti) ottaa muista kielistä. (engl. cauliflower; holl. bloemkool; ruotsi blomkål)' (H 2)

Gudykunstin mukaan (1993: 63) liian korkea ahdistuneisuuden taso aiheuttaa myös sen, että oman ryhmän paremmuutta korostetaan muihin ryhmiin verrattuna. Jos tässä tutkimuksessa haastateltavien oman ryhmän määrittäjäksi katsotaan suomalaisuus ja toinen ryhmä on hollantilaiset, voidaan myös haastateltavien vastausten perusteella todeta, että ahdistuneisuus ei ole liian hallitsevaa. Lähes kaikissa haastatteluissa mainittiin, että kummassakin yhteiskunnassa - suomalaisessa ja hollantilaisessa - on sekä negatiiviset että positiiviset puolensa. Hollantilaisen yhteiskunnan positiivisiksi puoliksi mainittiin muun muassa se, että eri etnisten ryhmien edustajat ovat näkyvämmin mukana yhteiskunnan toiminnassa. Negatiivisina puolina nähtiin esimerkiksi kaupallisuus ja vieraantumisen luonnosta, joka jälleen on seurausta maan demografisista oloista. Erästä haastateltavaa ärsytti nimenomaan se, että Suomessa asiat nähdään usein mustavalkoisesti.

'Musta tuntuu, että usein Suomessa tulee semmoinen olo, että suomalaiset aina ajattelee, että meillä kaikki on parhaiten järjestetty. Ehkä se on kun on itte asettunu tänne ja alkaa samastumaan tänne. Sit tulee semmoinen olo, että onhan täälläkin monet asiat hyvin.' (H8)

Jos ahdistuneisuus viestintätilanteessa vieraan kanssa on liian korkea, tilannetta pyritään todennäköisesti välttelemään (Gudykunst 1995: 12-13.) Tämän tutkimuksen perusteella liika ahdistuneisuus ei ole viestintää vaikeuttava tekijä ainakaan siinä määrin, että joitain tiettyjä tilanteita olisi vältelty. Sellaisia viestintätilanteita oli koettu, joihin ei oltu pystytty osallistumaan täyspainoisesti lähinnä kieliongelmiensa takia, mutta kuitenkin

ahdistuneisuus ei ollut niin merkittävä tekijä, että haastateltavat olisivat kertoneet tietoisesti vältelleen joitain tilanteita.

## 7.2 Motivaatio viestiä vieraiden kanssa

Kulttuurienvälisessä kontekstissa motivaatiolla viitataan haluun viestiä tuntemattomien ja itselleen vieraiden ihmisten kanssa sellaisella tavalla, joka on tarkoituksenmukainen ja tehokas. Motivaatioon liittyviä seikkoja ovat Gudykunstin mukaan (1993:44) ihmisen tarpeet, käsitys itsestä, avoimuus uudelle tiedolle, sosiaalisten suhteiden luomiseen liittyvät motiivit sekä kiinnostus vieraita ihmisiä kohtaan.

Ihmisillä on tiettyjä **perustarpeita**, jotka motivoivat vuorovaikutukseen muiden kanssa (Gudykunstin 1993: 44 mukaan Turner 1988). Tarpeet, jotka toimivat motivaatiotekijöinä, kun viestitään vieraiden (strangers) kanssa voidaan jakaa seitsemään lohkoon: turvallisuus, sosiaalisen käyttäytymisen arvattavuus, ryhmään kuuluminen, hallitsemattoman ahdistuneisuuden välttäminen, jaettu maailmankuva sekä arvot, symbolinen tai materiaallinen huomioiminen sekä omakuvan säilyttäminen.

Aineistosta nousi esiin muutamia kohtia, joiden puitteissa voidaan tulkita perustarpeiden tyydyttämistä. Turvallisuuden ja luottamuksen tarve täyttyy suurella osalla haastatelluista sitä kautta, että heillä on perhe- ja työside Alankomaihin. Tämä on osaltaan tietenkin helpottanut sopeutumisprosessia, kun selvästi kuuluu jotain kautta hollantilaiseen yhteiskuntaan. Hollantilaisen puolison kautta on syntynyt myös perhe- ja sukulaisuussuhteita, jotka myöskin pääasiassa edesauttavat kotiutumista. Sosiaalisilta puitteilta Alankomaat on lähellä suomalaista eli asuminen hyvinvointivaltiossa takaa sen, että sosiaaliset perustarpeet täyttyvät. Myös elämisen perustarpeet, kuten kaupoissa myytävät tuotteet, olivat suurelta osin jo ennakoon tuttuja.

Ryhmään kuulumisen tarve on yksi perustarpeista, joka koetaan esimerkiksi etnisen ryhmän, maantieteellisen läheisyyden, yhteisen kielen ja uskonnon sekä yhteiskunnan tuntemuksen kautta. Ryhmään kuulumisen koettiin helpommaksi sen takia, koska suomalaiset ja hollantilaiset ovat ulkoiselta olemukseltaan samankaltaisia niin ihonvärin kuin pukeutumisenkin suhteen. Ryhmään kuulumisen haastateltavien mielestä koetaan myös voimakkaasti kielen kautta. Vaikka Alankomaissa tulisi toimeen opettelematta hollannin kieltä, on se edellytyksenä sille, että kokee kuuluvansa sisäryhmään.

'Mun mielestä, jos asuu jossain ulkomailla, niin on pakko oppia se kieli. (- -) Siit tulee ainakin semmonen ulkopuolinen tunne, ihan varmaan. Paitsi, että täällä pärjää aika hyvin englannilla, mut ei se oo samaa.' (H6)

Hollantilaisten sanottiin suhtautuvan positiivisemmin ulkomaalaisiin silloin, kun he puhuvat saksan sijasta englantia. Suhtautuminen Saksaan ja saksan kieleen on Alankomaissa ristiriitaista. Myös suomalaiset, jotka puhuivat sekä saksaa että englantia, valitsivat kieleksi mieluummin neutraalimpana pidetyn englannin.

'Sen mä huomasin melkein heti ekalla visiitillä, että kun me Ericin kanssa (puoliso) puhuttiin saksaa niin ihmiset suhtautui negatiivisesti. Tääl ei oikein kestä saksan kieltä tai saksalaisia. (- -) En mä halunnutkaan, että ne luulee, et mä oon saksalainen, siks mä rupesin puhuun englantia. Jos mä olin yksinkin jossain virastossa tai kaupassa ja jos mä en osannut hollanniksi selvittää niin mä puhuin englantia. Koska jos mä puhuin englantia niin hollantilaiset olivat ystävällisempiä kuin jos mä puhuin saksaa.' (H3)

Ryhmään kuulumista edesauttoi myös hollantilaisten ja suomalaisten samankaltaiset luonteenpiirteet. Hollantilaisten luonnetta kuvattiin sellaiseksi, johon suomalaisen on helppo sopeutua.

'Hollantilaisilla on terveesti sitä etelän temperamenttia sotkeutuneena, ettei olla niin kauheen juroja niiku suomalaiset. Mut sen verran juroja kuitenkin, että suomalainenkin pärjää, voi tuntee itsensä olevaksi niiku kotonansa. (H5)

Joiltakin osin samankaltainen kansanluonne ei ole uusi huomio. Kansanluonteen kuvauksen samankaltaisuus ilmenee Saukkosen (1998, 36-37) mukaan jo 1900-luvun alun teksteissä hollantilaisella Robert Fruinilla ja suomalaisella Z. Topeliuksella. Näissä teksteissä hollantilaista ja suomalaista yhdistää temperamenttiopista juontuva

flegmaattinen persoonallisuustyyppi. Luonteenpiirteitä, joilla Fruin (Saukkosen 1998: 37 mukaan Fruin 1900) kuvaa hollantilaisia ovat muun muassa harkitsevuus, hitaus asioiden käsittelyssä, viileys myötämässä, kärsivällisyys vastamässä ja sitkeys vastarintaa kohtaan. Topelius puolestaan kuvaa Suomen kansaa esimerkiksi uutteraksi ja kestäväksi, karaistuneeksi ja voimakkaaksi, kärsivälliseksi, sitkeäksi, uskolliseksi ja hidasluntoiseksi (Saukkosen 1998:37).

Tarvetta symbolisesta tai materiaalisesta huomioimisesta voidaan tarkastella muun muassa työnsaannin kannalta. Materiaaliseksi huomioimiseksi voidaan katsoa työnsaanti Alankomaissa. Se, että henkilö kokee kansalaisuutensa vaikuttavan pätevyyttä enemmän työnsaantiin herättää todennäköisesti vierauden ja epätasa-arvoisuuden tuntemuksia. Työnsaantia voidaan tarkastella myös viestinnän tehokkuuden kannalta. Tehokkuus viestinnässä voidaan liittää asetettuihin tavoitteisiin. Instrumentaalinen tavoite (tässä työnsaanti), jolloin tavoitteena on saavuttaa jotain viestinnän muilta osapuolilta, on koettu vaikeaksi nimenomaan sen vuoksi, ettei ole hollannin kansalainen.

'Mä en voi tietenkään todistaa sitä, mutta mä oon sitä mieltä, että jos joku ulkomaalainen hakee työpaikkaa ja sit ne näkee vaan sen kirjeen, että sä oot ulkomaalainen niin must tuntuu, et ne laittaa sen heti sivuun. Vaik mulla on hyvät paperit ja hirveesti työkokemusta ja kaikkee. Tietysti tääl on hirveesti ihmisiä, jotka hakee sitä samaa työpaikkaa mut mä oon kuullu muiltakin, et katotaan et toi on ulkomaalainen, ei sillä oo koulutusta täällä, et se on valmistunu Suomessa tai jossain muualla niin ei se kuitenkaan voi olla yhtä hyvä kuin joku täkäläinen. Siis en mä pysty todistaan, et onks se välttämättä niin mutta must tuntuu, et se vaikuttaa. Jos ne ei edes kutsu haastatteluun ne eihän ne voi tietää miten hyvin mä osaan hollantia. Et sittehän ne vasta sais sen tietää.' (H6)

Se, että kokee pelkästään ulkomaalaisuutensa takia olevansa heikommalla työtä hakiessa vaikuttaa todennäköisesti monella tavalla: perusoikeus eli oikeus tehdä työtä ei täyty, epätasa-arvoisuus paikallisia kohtaan ilmenee konkreettisesti. Myöskin se, että pätevyydestä huolimatta työtä ei saa, ei voi olla vaikuttamatta henkilön minäkuvaan.

Perustarpeista ryhmään kuulumisen tarve koettiin siis helpoksi Alankomaiden ja Suomen yleisten samankaltaisuuksien vuoksi. Viestintätilanteessa kielen valinnalla näytti olevan myös merkitystä eli mikäli ei pystytä kommunikoimaan hollanniksi, on parempi valita

englanti saksan asemasta. Kansanluonteen samankaltaisuus nousi myös esiin. Materiaalista huomioimista käsiteltiin työnsaannin kannalta. Töiden saantiin sanottiin vaikuttavan sen, minkä maalainen hakija on. Oman pätevyyden ei katsottu aina olevan mittaava tekijä ja ulkomaalaisuuden sanottiin vaikuttavan negatiivisesti työnsaannin mahdollisuuksiin.

**Omakuva tai käsitys itsestä** Sosiaalinen - eli ryhmän kautta muodostettu identiteetti on haastateltavilla lähes poikkeuksetta suomalaisuus. Vaikka asuminen olisi pysyvää, haastateltavalla olisi perhesiteet Alankomaihin ja hollanti on omaksuttu arkikieleksi, koetaan se kuitenkin toisena kielenä ja jonkin asteinen vieraus säilyy. Kuitenkin eräs haastateltavista korosti sitä, että hän ei halua korostaa suomalaisuuttaan, tärkeintä hänelle on se, että hän tietää sen itse. Myös uuden kulttuurin omaksuminen haastateltavan mielestä liittyy siihen, että oma kotikulttuuri on ensin tunnettava hyvin ennen kuin sopeutuminen uuteen kulttuuriin on mahdollista.

'Se on selvää, että mä oon suomalainen, mun juuret on Suomessa. Mut en mä haluu sitä ensimmäisenä toittotaa, että mä oon suomalainen vaan ihminen.' (H2)

Yksi haastatelluista koki sosiaalisesti identiteetikseen enemmän hollantilaisuuden kuin suomalaisuuden. Hänen identiteetin määrittelyyn liittyy todennäköisesti sekä aika että sulautuminen hollantilaiseen yhteiskuntaan sekä perheen että työn kautta. Kuitenkin hän sanoi puhuvansa paljon Suomesta. Tämän hän kertoi johtuvan pikemminkin siitä, että osaa kieltä ja seuraa Suomen tapahtumia. Jos hän kertoo jonkin tapahtuman Suomesta, hän kertoo sen enemmänkin tapahtuman uutisarvon kuin sen suomalaisuuden takia.

Omien persoonallisten piirteiden kautta määrittyvän identiteetin ei tarvitse olla kuitenkaan täydellisesti kumpaakaan - ei suomalaista eikä hollantilaista. Oma persoonallisuus muodostuu sitä kautta, mitä on elämänsä varrella kokenut ja oppinut. Kolmisenkymmentä vuotta Alankomaissa asuneen haastateltavan mukaan hänelle on

samantekevää, käyttääkö hän suomea vai hollantia. Kuitenkin hän tiesi, että hänen aksentistaan kuuli sen, että hän on ulkomaalainen.

'Kuitenkin se on semmonen, että mua ei ollenkaan häiritse, että joku kuulee heti mun aksentistani, että mä oon ulkomaalainen. Päinvastoin, jos mä kuitenkin käytän väärää artikkeleita niin se on tämmönen anteeks annettava jos sen kuulee. Mutta tämmöset normaali asiat, en mä koskaan mieti, että millä kielellä mä teen sen, tai miten mä sanon sen.' (H7)

Pelottavana ajatuksena eräs haastateltavista kuvailee tilanteen, jossa on pudonnut kummankin kulttuurin 'syväymmärtämisen' ulkopuolelle. Oman identiteetin määrittelemisen kansallisuuden mukaan ei ole yksiselitteistä. Ongelmatilanteita saattaa syntyä, jos henkilö on asunut jo pitkään Alankomaissa, mutta silti kokee sosiaaliselta identiteetiltään olevansa suomalainen. Silloin kun hän vieraillee Suomessa, Suomikaan ei välttämättä enää tunnu niin tutulta ja joistain asioista ei välttämättä enää olekaan tietoinen. Kuten seuraavassa esimerkissä käy ilmi, esimerkiksi musiikin tunteminen liittyy tähän kulttuurin syväymmärtämiseen.

'Esimerkiksi tyypillisiä tilanteita on musiikkiin liittyvät (- -) ne on niinku meille joku Viidestoista yö ja tämmösiä, jotka tulee jossain ja kaikki innostuu ihan hirveästi ja rupeaa laulamaan täysillä mukana. Niin silloin tulee kauheen ulkopuolinen olo. Silloin mä rupeen ite miettimään, että mihin sitä kuuluu. Jos tääl nyt asuu kymmenen vuotta, niin sitte ei tunne enää Suomessakaan. Siinä on semmonen kuilu siinä välissä johon putoo.' (H8)

Kaikki kappaleen alussa luetellut perustarpeet vaikuttavat toisiinsa. Lisäksi ne vaikuttavat yhdessä ja erikseen siihen, miten itseä halutaan tuoda esiin, aikomuksiin sekä niihin tapoihin ja skripteihin, joita valitaan käytettäväksi. Esimerkiksi ahdistuneisuus voi olla seurausta siitä, että yritämme täyttää omakuvan säilyttämisen tarpeen. Sellainen yhdistelmä, jossa yritämme tyydyttää tarpeet, joissa pyritään välttämään ahdistuneisuutta sekä ylläpitämään omakuvaa, voi johtaa lähestymis-välttämisen orientaatioon (approach-avoidance orientation) sisäryhmää kohtaan. (Gudykunst 1993: 45.) Myös haastatelluissa nousi esiin se, että toisaalta on suuri tarve sopeutua hollantilaiseen yhteiskuntaan ja elämää suunnitellaan niin, että kotimaana on Alankomaat. Kuitenkin suomalaisuudesta halutaan pitää tiukasti kiinni. Se, että nämä asenteet ovat ihmisellä yhtäaikaan, ei ole epätavallista (Gudykunst 1993: 45).

'Tunnen itteni sataprosenttisesti suomalaiseks. Et ei must hollantilaista saa vääntämälläkään. Miks mä siitä muuttusin. Et mä oon aina ollu se mikä mä oon ja pysyn kans. Enkä vaihtas kansalaisuutta.' (H5)

Tarve säilyttää omakuva tai käsitys itsestään kuvastuu hyvin sitä kautta, että yhtä poikkeusta lukuun ottamatta haastateltavat kokivat sosiaalisena identiteettinä suomalaisuuden vahvempana kuin hollantilaisuuden. Haastateltavat kokivat hyvin tärkeänä sen, että omat juuret säilyvät vahvana vaikkakin sopeutuminen hollantilaiseen yhteiskuntaan on sujunut hyvin. Identiteettiin liittyvät kysymykset näyttivät olevan juuri niitä, joiden pohtiminen herättää myös tunteita. Pelkoa herättää esimerkiksi ajatus, että tippuu kummankin kulttuurin syväymmärtämisen ulkopuolelle.

**Avoimuus uudelle tiedolle.** Osittain se, että kaikki haastatellut ovat vapaaehtoisesti tulleet Alankomaihin kertoo jo heidän asennoitumisestaan uutta tietoa ja ympäristöä kohtaan. He ovat valmiita kohtaamaan ja oppimaan uusia asioita ja yhdistämään näitä jo olemassa oleviin tietoihin ja uskomuksiin. Esimerkiksi kaikille haastatelluille - jopa niille joilla ei ole hollantilaisia perhesiteitä ja jotka tiesivät muuttavansa pian takaisin Suomeen - hollannin kielen oppiminen näytti olevan erittäin tärkeää. Tiedonhankkimisen kannalta kielen oppiminen avasi käytettäväksi uusia kanavia kuten esimerkiksi lehdet, televisio, radio ja kirjallisuus. Mediaa seuraamalla pysyy kiinni arkipäivän tapahtumissa ja tätä kautta haastateltavat tunsivat kuuluvansa paremmin myöskin hollantilaiseen yhteiskuntaan.

**Kiinnostuneisuus muita ihmisiä kohtaan ja sosiaalisten suhteiden luominen.** Eräs haastateltavista kertoi, että motivaatio tulla juuri Alankomaihin liittyi siihen, että hän halusi opiskella hollannin kieltä ja tutustua hollantilaisiin ihmisiin. Kuitenkin hän koki, että omasta yrityksestä ja motivaatiosta huolimatta, suhteen luominen ei aina onnistunut.



Muissakin haastatteluissa nousi esiin se, että hollantilaiset esittävät mielellään kysymyksiä ja osoittavat kiinnostuksensa ensitapaamisella. Mutta suhteen kehittymistä vaikeuttaa se, että kun suomalainen kokee kiinnostuneisuuden johtavan eteenpäin suhteen kehitymisessä, hollantilainen ei välttämättä ajattele näin. Hänelle kiinnostuneisuuden osoittaminen ei välttämättä tarkoita halua muodostaa syvempää interpersonaalista suhdetta.

'Must tuntuu, että hollantilaisten kanssa on törmännyt siihen, että aluks kysellään kauheesti, ollaan hirveen kiinnostuneita. Mutta kymmenen minuuttia kun ollaan keskusteltu niin ne ei edes muista sua. Seuraavan kerran kun sä näät kadulla niin ne ei edes morjesta suunilleen (- -) Hollantilaiset oikeesti on kiinnostuneita, mutta sitten kun se on ohi niin se on ohi.' (H4)

Eräs peruslähtökohta sosiaalisten suhteiden luomiselle näyttää olevan hollannin kielen oppiminen. Vaikka yleisesti viestintätilanteissa on mahdollista käyttää kolmatta kieltä eli englantia, ei Gudykunstin mainitsemaa keskinäisen ymmärtämisen tasoa välttämättä saavuteta. Varsinkin sellaiset ryhmäviestintätilanteet, jossa ei ole kuin yksi, joka ei puhu hollantia äidinkielenään, johtavat usein siihen, että tämä henkilö voidaan jättää ulkopuoliseksi, ellei hän itse jatkuvasti osoita aktiivisuuttaan.

'Ympäriällä on kokoajan hollantilaisia opiskelijoita, jotka puhuvat hollantia ja juttuja, joille ei osaa nauraa. Nykyään mulle ei enää kukaan käänne, jollen mä kysy, että mitä tapahtu.' (H1)

Hollannin kielen oppiminen ja hallitseminen käyttökielenä oli haastateltavien mielestä hyvin tärkeää sosiaalisten suhteiden luomisen kannalta. Hollannin kielitaidon merkitystä arvioitiin sekä puhujan omista motiiveista katsottuna, mutta myös sitä arvioitiin, miten hollantilaiset kokevat sen, että suomalaiset näyttävät joko osaavansa tai haluavansa oppia kielen. Jos keskustelun aloittaa esimerkiksi hollanniksi, mutta vaihtaa kielen sitten englanniksi, sanotaan sen antavan ystävällisen ja miellyttävän vaikutelman. Oma motivaatio oppia kieli liittyy yleisesti maahan sopeutumiseen ja kotiutumiseen.

'Et mun mielest pitäis heti vaan suoraan, niin pian ku mahdollista opetella hollantia ja sit pystyy seuraamaan kaikkia asioita mitä täällä tapahtuu.' (H5)

Keskinäinen ymmärtäminen ei kehity yhtäkkiä vaan prosessin tuloksena. Kahdenkeskisissä keskusteluissa ei kieliongelmaa koettu niin merkittävänä, mutta kielen

asema korostuu ryhmäviestintäkontekstissa. Myös yksi usein mainittu hollantilainen puhekulttuurin piirre, päällekkäin puhuminen, vaikeutti haastateltavien mielestä ryhmäkeskusteluun osallistumista.

'Siellä (Suomessa) annetaan tilaa toiselle puhua. Alus se oli tietenkin turhauttavaa. Vaikka osas hollantia, kaikkien kielten kanssa on se oppimisen vaihe, että kahdenkesken pystyy ihan hyvin keskustelemaan, mutta sitte ei saa isonmassa porukassa millään suunvuoroa. Aina kun on jotain sanottavaa niin se tilanne on mennyt jo aikaa sitten ohi, sitä ei voi enää sanoa. Sitä joskus tuntee ittensä niin tyhmäksi ku vaan naureskeli.' (H8)

Suomalaisten suhtautuminen uusiin asioihin, tilanteisiin sekä ihmisiin voidaan yleisesti ottaen kuvata avoimeksi. Hollannin kielen oppiminen yksinkertaisti kaikkea konkreettista toimintaa, mutta sillä nähtiin olevan myös tärkeä asema siinä, miten hollantilaiset suhtautuvat heihin. Sosiaalisten suhteiden luomisessa näytti nousevan esiin se, että suomalaiset ja hollantilaiset kokevat eritavoin suhteen kehittymisen. Haastateltavat kertoivat olevan hollantilaiselle tyypillistä ensitapaamisella kysellä ja osoittaa kiinnostusta toista kohtaan. Kuitenkaan tämä kiinnostuksen osoittaminen ei välttämättä johda suhteen syvenemiseen. Suomalainen odottaa enemminkin sitä, että suhde kehittyy, jos alussa on jo osoitettu selkeää kiinnostusta toista osapuolta kohtaan.

### **7.3 Tietoa viestinnästä ja kulttuurista**

Tietoja käsitellään sekä *kulttuurisesti yleisen tiedon* että *kulttuurisesti spesifin tiedon* näkökulmista. AUM-teorian tiedot voidaan katsoa kuuluviksi kulttuurisesti yleisten tietojen kategoriaan. Näitä ovat odotukset, jaetut tuttavaverkostot, tieto vaihtoehtoisista tulkintatavoista, tieto useammasta kuin yhdestä perspektiivistä sekä tieto kulttuurien ja henkilöiden erilaisuuksista ja samanlaisuuksista. Erot ja samankaltaisuudet käsitellään kokonaisuudessaan kappaleessa 7.6, kulttuurinen vaihtelevuus.

Kulttuurisesti spesifit tiedot Cushnerin ja Brislinin (1996) mukaan on teoriataustassa käsitelty kappaleessa kulttuurisesti spesifit tiedot. Näitä ovat tieto ja tulkinta siitä, millaista työskentelyä pidetään hyvänä ja millaista huonona; tieto tilan ja ajan käsityksistä; kyky käyttää vierasta kieltä ja tieto vieraasta kulttuurista; tieto roolien merkityksestä; tieto yksilön tai ryhmän korostamisesta; rituaalit ja taikausko; hierarkiat, luokka ja status; politiikkaa, taloutta ja uskontoa koskevat arvot.

### **Kulttuurisesti yleiset tiedot**

Gudykunst (1993: 54) kuvaa **odotuksien** sisältävän käsityksiä ja ennakkoluuloja siitä, miten muut viestivät kanssamme. Odotukset syntyvät niistä tiedostetuista sosiaalisista normeista, viestinnän säännöistä ja vieraiden (strangers) henkilökohtaisista piirteistä. Negatiiviset kognitiiviset odotukset, kuten esimerkiksi etnosentrismi ja negatiiviset stereotyyppit, vaikuttavat epävarmuuden kasvamiseen ja ryhmien väliseen levottomuuteen (intergroup anxiety). Positiiviset odotukset sen sijaan auttavat vähentämään epävarmuutta ja levottomuutta. Niiden avulla käyttäydymme positiivisella tavalla vieraita kohtaan. (Gudykunst 1993: 55)

Haastateltavien mielikuvat Alankomaista ja hollantilaisista ennen heidän omaa maahan muuttoaan olivat lähes poikkeuksetta positiivisia. Ihmisiä kuvattiin iloisiksi, avoimiksi ja helposti lähestyttäviksi. Myös maan demografiset piirteet kuten suuri ulkomaalaisten määrä ja kaupungistuneisuus loivat omat odotuksensa vapaamielisestä ja edistyksellisestä maasta. Alankomaiden keskeinen sijainti ja etenkin interreilaajien suosimana käyntikohteena kertoo siitä, että monet odotukset olivat syntyneet juuri Interrail-matkoilla tai näiden tarinoiden seurauksena.

'Mää aattelin aina, että tää on semmonen aika vapaa ja mukava maa (- -) Sit aina kaikki meni interreilillä Amsterdamiin ja kerto, että siellä oli kauheen hauskaa (- -) Mä olin varmaan joskus tavannu just jotain

interreilaajia ennen kun mä ite tulín tänne. Ja ne vaikutti ainakin kauheen mukavilta, rennoilta. Semmonen mielikuva mulla oli.' (H6)

Odotukset ja ennakkoluulot saattoivat olla myöskin neutraaleja. Eräs haastateltava, joka on asunut Alankomaissa jo 27 vuotta kertoi, että hänellä ei ollut minkäänlaista ennakkokäsitystä hollantilaisista ihmisistä ennen kuin hän muutti maahan. Hän tiesi ainoastaan ne stereotyyppiset määritelmät Alankomaista, jotka olivat yleisessä tiedossa eli kanavat, tuulimyllyt ja tulppaanit.

Lisäksi haastateltava mainitsi siisteys-myytin, jonka mukaan hollantilaiset pesevät talonsa ulkopuoleltakin. Tämä tiedon hän oli saanut kansakoulun maantiedon kirjassa, joka oli muuttumattomana kulkenut vuosikymmeniä. Käsitys hollanilaisten siisteydestä sinänsä juontaa juurensa jo 1600-luvulle. Silloin sekä kodit että kadut niiden edustalla ilmensivät jatkuvaa pyrkimystä siisteyteen. Kodinhoito-oppaissa, jotka tulivat muotiin 1600-luvulla kehoitettiin säännöllisten siivouspäivien ja puhtausrituaalien viikottaiseen toistamiseen. Selityksenä tälle puhtauskulttuurille on esitetty muun muassa sitä, että hollantilaiset määrittivät kodin kautta perheen ja kansakunnan moraalista tasoa. Kun muissa eurooppalaisissa suurvalloissa samastuttiin kuninkaaseen tai kruunuun tai tietyn alueen historiallisiin etuoikeuksiin, oli Alankomaissa koti ja perhekunta hyvinvoinnin todellinen lähde. (Kolbe 1997: 109 - 110.)

Esimerkki siisteydestä osoittaa sen, että stereotypialla on yleensä aina joku todellinen selitys. Kuitenkin tämän stereotypian kestävyys on merkittävä, onhan se säilynyt vuosisatoja. Myös yhdessä haastattelussa kerrottiin - tosin huumorilla höystettynä - että hollantilaiset pesevät talonsa ulkopuoleltakin. Muuten siisteyteen ei tässä aineistossa viitattu.

**Tieto vaihtoehtoisista tulkintamuodoista.** Kun viestimme vieraiden kanssa, Gudykunstin mukaan (1993, 52) esiintyy ainakin kolmenlaisia toisiinsa liittyviä

kognitiivisia prosesseja: kuvailua, tulkintaa ja evaluointia. Jos emme pysty erottelemaan näitä prosesseja, on todennäköistä, että ohitamme kuvailuvaiheen ja hyppäämme suoraan joko tulkinta- tai evaluointivaiheeseen. Tämä johtaa siihen, että voimme liittää asioihin vääränlaisia merkityksiä. Jos ollaan tietoisia kaikista kolmesta vaiheesta, pystytään näkemään vaihtoehtoisia tulkintoja, mikä puolestaan johtaa tehokkaampaan viestintään vieraiden kanssa.

Haastatteluissa kuvailtiin, tulkittiin ja evaluoitiin esimerkiksi hollantilaisten suhtautumista rahaan; tilanteita, joissa hollantilaisen tarkoitus vuorovaikutuksen parantamiseen on koettu päinvastoin; itsekritiikkiä sekä ajan kulumisen merkitystä. Aineistosta olisi löytynyt enemmänkin vaihtoehtoisia tulkintatapoja osoittavia kohtia, mutta yllä mainitut tilanteet olivat joko useammassa haastattelussa mainittuja tai muuten merkityksellisiä.

Rahaan, rahan käyttöön ja rahasta puhumiseen suomalaiset liittivät paljon toimintaa, jota he kuvasivat tyypilliseksi hollantilaiseksi. Rahaan liittyviä asioita sekä kuvailtiin, tulkittiin että evaluoitiin. Rahankäytön kuvailuun liittyi esimerkiksi se, että hollantilaiset käyttävät paljon alennuskortteja ja kuponkeja, he ostavat hyviä autoja ja panostavat asumiseen. Ylipäätään raha on usein puheenaiheena. Tulkintaa rahaan liittyviin aiheisiin osoittaa esimerkiksi se, että hollantilaisia kuvattiin rahankäytön suhteen taloudellisiksi ja tarkoiksi. Toisaalta suhtautumista rahaan kuvattiin myös nuukaksi. Evaluointia aiheen suhteen osoittaa se, että hollantilaisten suhtautumiselle rahankäyttöön etsittiin selityksiä esimerkiksi historiasta. Hollantilaiset olivat kauppiaskansaa jo 1500- ja 1600 luvuilla, ja kaupankäynnin merkitys ja rahan arvo on ymmärretty jo tuolloin. Rahalla pröystäilyä ei myöskään katsota hyvällä, mikä taas juontaa juurensa kalvinistisesta perinteestä. Kalvinistisuudessa kaikki turha on poistettu, muun muassa koristelu kirkoissa. Rahalla leventely ylipäätään koettiin synniksi.

'En mä esimerkiksi sitäkään tiennyt, että nää on niin tarkkoja rahan kanssa. Sitä mä en oikein uskonu, jos joku sano (- -) kyllähän ne ostaa hyvät autot ja asunnot, kyllä ne aika hyvin laatuun satsaa. Mutta rahalla ei saa pröystäillä. Se on kans semmonen, että mä en ois uskonu, että Hollannissa. Vaikka sekin kuuluu just tähän vanhaan kulttuuriin, että ei sitä saa näyttää vaikka sitä oiskin. Se on kauhee synti. Varsinkin ehkä täällä pohjoisessa tää kalvinismi sitä ruokkii.' (H2)

Viestintätilanne, joka mainittiin muutamassa haastattelussa, oli myös aiheuttanut pohdiskelua. Tilanne, jossa hollantilainen oli pyrkinyt helpottamaan vuorovaikutusta hidastamalla puhetta, oli saattanut vaikuttaa juuri päinvastaisesti. Vuorovaikutustilanne, jossa koettiin, että omaa hollannin kielen osaamista tavallaan väheksyttiin, sai aikaan negatiivisen tunteen. Vaikka tilannetta pystyttiin tarkastelemaan myös hollantilaisen näkökulmasta niin, että tämä oli yrittänyt sopeuttaa viestintäänsä ulkomaalaisen viestintään, negatiiviset kokemukset jäivät kuitenkin päällimmäisiksi: se, että hollantilainen korosti toisen osapuolen ulkomaalaisuutta ja aliarvio hänen kielitaitoaan.

'Vaikka tuntuu, että puhun sujuvaa hollantia niin sitä änkytetään hitaalla hollannilla vieläkin joskus. Sit tulee semmone olo, että mitä sä änkytyt, mä ymmärrän ihan normaalia puhetta. Ne yrittää vaan olla ystävällisiä, mut ne ottaa sut ulkomaalaisena silloin, et yrittää puhua selkeesti. Mut se saattaa toimia vaan ärsyttävänä aksentina siinä kanssakäymisessä.' (H3)

Saman tilanteen vaihtoehdot tulivat hyvin esiin tilanteessa, jossa erään haastateltavan hollannin kielen taitoa keuhuttiin. Haastateltavaa kehuminen pikemminkin ärsytti, koska hän ei kokenut, että hänen kielitaitoaan voitaisiin arvioida muutaman lauseen perusteella. Toisaalta haastateltava tulkitsi hollantilaisen kehuva kommentti pinnallisena ja tarkoituksettomana, mutta toisaalta hän myönsi mahdollisuuden, että kehuminen saattoi olla aitoakin. Tilanne, jossa hollantilaisen toiminta ärsyttää, pitäisi evaluoida pidemmälle. Todennäköisesti kehuva kommentti on tarkoitettu helpottamaan vuorovaikutusta. Usein ulkomaalaisen yritys puhua paikallista kieltä, koetaan isäntäkulttuurin edustajan puolelta positiivisesti. Pelkkä puhumisen yritys kirvoittaa kannustukset. Esimerkki siitä, että kehuja ei haluta ottaa vastaan, kertoo ehkä jotain suomalaisten itsekriittisyydestä kielitaidon suhteen.

Ajan kulumisella on merkittävä rooli, kun edetään tulkinnoissa ja evaluoinnissa. Kun elämä on selkeästi järjestetty yhteen paikkaan ja ollaan asetettu asumaan Alankomaihin, alkaa suomalaisen tulkintamuodon rinnalle tulla hollantilainen. Ristiriitatilanne voi syntyä, kun itse tiedostaa kahden maan hyvät ja huonot puolet, mutta ympäristö tulkitsee asioita yhdestä perspektiivistä.

' Musta tuntuu, että usein Suomessa tulee semmonen olo, että suomalaiset aina ajattelee, että meillä on kaikki parhaiten järjestetty. Et se alkaa aina jossain vaiheessa tökkiä. Ehkä se on, kun on ite asettunu tänne ja alkaa samaistumaan tänne, ja sit tulee semmonen, että onhan täälläki monet asiat hyvin. (- -) Mutta siellä on semmonen sokea usko, että kaikki on Suomessa parhaiten. Siit tulee sitte semmonen, että alkaa jossain vaiheessa ärsyttämään.' (H8)

**Tieto useammasta kuin yhdestä perspektiivistä** sisältää sen, että henkilö tunnistaa ihmisten tulkitsevan samaa käyttäytymistä monin eri tavoin. Useat haastateltavat mainitsivat sen, että vaikka Alankomaat on pinta-alaltaan pieni maa, löytyy maan sisältäkin huomattavasti variaatioita viestintäkäyttäytymisessä. Selitykseksi tälle mainittiin muun muassa uskonnon merkitys eli etelän katolilaisuus ja pohjoisen kalvinistisuus. Jyrkät pohjoisen kalvinistit ovat erään haastateltavan mukaan pidättyväisiä, eivätkä ilmaise kovin helposti tunteitaan. Maantiede mainittiin selityksenä myös siinä mielessä, että etelässä on havaittavissa Belgian vaikutus ja taas pohjoisessa Saksan vaikutus. Myös haastateltavien kotialueen Groningenin sanottiin olevan hollantilaisen mittapuun mukaan periferiassa eli kaukana länsirannikon suurista kaupungeista.

'Se onkin aika jännä asia, että näinkin pieni maa, et aika suuret erot (puhekulttuurissa)on maakunnissa ja etelässä ja pohjoisessa.' (H2)

Omaa viestintäkäyttäytymistä arvioitiin myös useammasta perspektiivistä. Hiljaisuuden sietokyky oli eräs sellainen viestintäkäyttäytymisen piirre, jota vasten omaa käyttäytymistä peilattiin. Eräs haastateltava analysoi hiljaisuuden sietokykyä muun muassa siten, että hän sanoi omaksi vahvuudekseen kyvyn käyttää hiljaisuutta, mutta toisaalta hän tiedosti myös hollantilaisen tavan tulkita hiljaisuutta. Hollantilaisten

kerrottiin täyttävän hiljaiset hetket small talkilla mieluummin kuin että hiljaisuus olisi kuulunut luonnollisena osana keskusteluun.

Kohteliaisuutta ja kunnioitusta puheessa tulkittiin sekä hollantilaisesta että suomalaisesta näkökulmasta. Hollantilaisen puheen kohteliaina piirteinä koettiin teitittely sekä rouva tai herra-sanojen käytön yleisyys esimerkiksi tervehdyksen tai kysymyksen yhteydessä. Rouvittelu koettiin positiivisena ja kohteliaana puheen piirteinä ja siihen oltiin totuttu muun muassa ranskalaisessa puhekulttuurissa.

'Täällä on ehkä enemmän sitä (rouva/herra- sanojen käyttö). Toisaalta se on ihan kiva, jos joku nuori tai lapsi sanoo mevrouw (rouva). Se on ihan hyvä, se on tietty kunnioitusta, et on vanhempi ihminen. Eikä se välttämättä oo mitenkään jäykkää vaan sillä on aina välillä ihan kivakin sävy. Niikun mun mielestä täällä käytetään ihan hyvällä tavalla teitittelyä, ettei kuka tahansa sä vaan. Et on ehkä enemmän semmosta kunnioitusta.' (H3)

Kun taas arvioitiin sitä, minkä suomalaiset kokevat epäkohteliaana hollantilaisessa puheessa, yleisimmin mainittiin päällekkäin puhuminen. Haastateltavat kokivat, että keskusteluun osallistuminen vaatii paljon enemmän omaa aktiivisuutta kuin Suomessa. Suomalaisessa keskustelussa sanottiin olevan enemmän tilaa ilmaista ajatuksensa niin, ettei kukaan keskeytä toisen puheenvuoroa. Sen sijaan hollantilaisessa keskustelussa mainittiin olevan välttämätöntä, että saadakseen oman äänensä kuuluviin pitää olla aktiivinen ja toimia hollantilaisen keskustelunormiston mukaan.

'Me ollaan ehkä pidättyväisempiä Suomessa, ja jollain tavalla siinä suhteessa tavallaan kohteliaampia. Et hyvin helposti mä sanon, et anteeks mä puhuin päälle. Mut ei nää, mun mielestä ainakaan. Kyl ne jokainen haluaa sanoa sen oman asiansa loppuun.' (H2)

Kohteliaisuutta puheessa arvioitiin myös toisesta näkökulmasta. Hollantilainen puhe ei aina välttämättä kuulosta kohteliaalta suomalaisen korvaan. Fraasi, jota käytetään paljon kahviloissa ja ravintoloissa, ei suoraan suomeksi käännettynä olekaan niin kohtelias kuin mistä aikaisemmat puheen kohteliaisuuden esimerkit kertovat. "*Zegt U het maar*" voidaan kääntää vapaasti "*sanokaapas*." Haastateltava, joka esimerkin kertoi, kommentoi kuitenkin fraasia niin, ettei se tietenkään kuulosta hollantilaiseen korvaan epäkohteliaalta vaikkakin hänestä lausahdus oli lyhyt ja liian terävä sävyiltään. "*Maar*"



(saksa. mal) on sana, jonka peruseritys on "mutta" (Suomi-Hollanti-Suomi taskusanakirja, 1986). Kuitenkin sanaa käytetään usein esimerkiksi kysymyksissä, jolloin niiden luonne hieman muuttuu. Suomalaiseen kysymykseen mutta-sana ei tuo kohteliaampaa vaikutusta.

Erilaisten ajattelumallien eli skriptien tunnistaminen kulttuurisesti määriteltyksi ja opituiksi piirteiksi kertoo henkilön tiedostavan erittäin syvällisesti niin omaa kuin muidenkin viestintää. Ajattelumallien olemassa olo tiedostettiin ja niiden vaikutus viestintään ymmärrettiin, mutta kuitenkin skriptien nimeäminen näyttää olevan äärimmäisen vaikeaa. Lähinnä sellaiset tilanteet, joissa kyllä pystytään kääntämään hollantilainen ajatus sanatarkasti, mutta sen merkitys jää kuitenkin hieman epäselväksi, kuvaa sitä että, kieli on aina kulttuuriinsa sidottu.

'Semmosia tilanteita muuten on, että mä oon ajatellut, et meil on erilainen tapa ajatella. On semmosia tilanteita, et voi kuvitella etukäteen et tommonen kysymys tulee. Mut sit se onkin just erilainen se kysymys, ku mitä suomalainen asettas. Mä en kyllä osaa sanoa mitään esimerkii, mut mul on ollu monta kertaa silleen, et kun mä vastaan jotain, niin sitte se onkin just tarkoittanu toisella tavalla. Periaateessa, jos mä ymmärrän sen kysymyksen sana sanalta niin mä ymmärrän sen oikein, mut se tarkoittakin sitten jotain muuta.' (H3)

Suvaitsevaisuuden sisältöjä lähestyttiin myös eri perspektiivistä. Suvaitsevaisuus terminä kuuluu niihin määritelmiin, joilla Alankomaita usein kuvataan. Maassa asuneet suomalaisnaiset ovat kuitenkin eläneet arkipäivää hollantilaisessa yhteiskunnassa jo niin kauan, että suvaitsevaisuutta tulkitaan muutoinkin kuin pelkästään positiivisesti. Toki Alankomaiden kuvattiin olevan sellainen maa, jossa asuu paljon etnisiä vähemmistöjä. Nämä vähemmistöt ovat myöskin aktiivisemmin mukana yhteiskunnan toiminnassa, esimerkiksi politiikassa, kuin Suomessa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että erilaisuutta aina hyväksyttäisiin.

'Hollantilaiset on mielestään kauheen hyväksyviä, että kaikkihan me täällä hyväksytään ku me ollaan tämmönen monikansallinen kansa. Täällä saa jokainen saa olla oma itsensä. Mut sitte mihin saakka sitä sittenkään saa olla oma itsensä, ku tääl on niin paljon semmosii kirjottamattomii sääntöjä. Just niiku pukeutuminen tai käyttäytymisestä. Jos joku vähänkään liian hiljanen tai pukeutuu vähän erilailla ku toiset niin sitä sitten kumminkin kummastellaan. Pitäs kaikkien olla kumminkin samanlaisii.' (H5)

Suvaitsevaisuuden katsottiin olevan osittain myös demografinen pakko. Asuuhan maassa, joka on pinta-alaltaan vain noin 42 000 neliökilometriä, yli 15 miljoonaa ihmistä. Myös historialla on merkityksensä siihen, että Alankomaita pidetään suvaitsevaisena maana. Alankomaat on ollut vuosisatoja läpikulkumaa, kulttuurikeskus, tavaroiden ja ideoiden välittäjäasema, vainottujen pakopaikka ja sijoituskohte pääomalle. Jo 1600-luvulla Amsterdam oli kansallisuuksiltaan hyvin rikas. Siellä asui muun muassa saksalaisia, portugalilaisia ja espanjalaisia juutalaisia. (Saukkonen 1997, 135.) Jo vuosisatojen ajan ulkomaalaiset ovat siis asettuneet asumaan Alankomaihin, tosin pääasiallisesti länsirannikon suuriin kaupunkeihin. Suvaitsevaisuus kuuluu niihin piirteisiin, jolla hollantilaiset myös kuvaavat itseään, mutta suomalaisten suhtautuminen asiaan ei ole näin yksiselitteistä.

'Hollantilaiset aina sanoo, että ne on kauheen suvaitsevaisia. Osittain se onkin niin, mutta sitte toisaalta ne haluaa pitää sen vieraan ja oudon kuitenkin sitten jossain tietyissä rajoissa, ettei siitä kuitenkaan tuu liiaksi osaa sitä omaa maailmaa.' (H6)

Sekä vaihtoehtoisten tulkintamuotojen etsiminen että useamman perspektiivien havaitseminen hollantilaisessa viestintäkulttuurissa osoittaa oman viestinnän tiedostamista. Viestinnän tiedostaminen on siis avaintekijä kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin lisäämisessä.

### **Kulttuurisesti spesifit tiedot**

Cushnerin ja Brislinin (1996) jaottelamat kulttuurisesti spesifit tiedot on käsitelty teoriataustassa kappaleessa 5.4. Näitä ovat tieto ja tulkinta siitä, millaista työskentelyä pidetään hyvänä ja millaista huonona; tieto tilan ja ajan käsityksistä; kyky käyttää vierasta kieltä ja tieto vieraasta kulttuurista; tieto roolien merkityksestä; tieto yksilön tai ryhmän korostamisesta; rituaalit ja taikausko; hierarkiat, luokka ja status; arvot koskien politiikkaa, taloutta ja uskontoa. Hierarkian, luokkien ja statuksen merkitys ei tullut tässä

tutkimuksessa esiin millään merkittävällä tavalla, joten se on jätetty kulttuurisesti spesifien tietojen tarkastelun ulkopuolelle.

Historiallisesti protestanttinen etiikka määrittelee sekä hollantilaisten että suomalaisten suhdetta työhön laajassa mittakaavassa. Hollantilaisia kuvattiin täsmällisiksi. Täsmällisyys ei tullut esiin työkontekstissa vaan perheen aikatauluissa ja rutiineissa. Täsmällisyys esimerkiksi ruoka-aikojen suhteen näytti olevan tyypillistä hollantilaista toimintaa. Kuitenkin tässäkin tapauksessa kehitys on menossa siihen suuntaan, että nuoremmat ihmiset eivät välttämättä pidä kiinni enää näistä täsmällisistä ajoista.

'Päivä on jakaantunu siihen tiettyyn, että minä aikana tehdään mitäkin. Et kaikki kahvit on tiettyyn aikaan ja lounas ja iltaruoka. (- -) Ja ihmiset hirveen tarkkaan pitää kiinni siitä, että kello kuus syödään. Varsinkin vanhemmat ihmiset. Esimerkiksi mun appivanhempien luona huomasin, että siellä on aina kello ykstoista kahvi ja puol kaks on lounas ja kuudelta on ruoka. Siitä ei koskaan poiketa.' (H6)

Tieto tilan ja ajankäsityksestä nousi esiin puhuttaessa Alankomaiden suuresta asukasmäärästä. Hollantilaisten on pakko hyväksyä toinen ihminen lähemmäs itseään niin asumaan kuin yleisemminkin. Pelkästään kadulla tungoksessa liikkuminen saattoi herättää suomalaisessa sellaisen tunteen, että törmäilemättä liikkuminen on mahdotonta. Hollantilaiset sen sijaan näyttävät liikkuvan tungoksessa sujuvasti, määrätietoisesti ja kuitenkin sujuvasti törmäilemättä kenenkään.

'Täällä ne kulkee ruuhkassa niin, että mulla on semmonen tunne, että mä jään aina alle. Hollantilainen menee tästä näin suoraan ja mä kun yritän väistellä - siis tätä mä en ole vielä oppinut, tätä hollantilaista tapaa kulkea- jostakin syystä ne ei vaan törmää. Mutta muhun ne vaan aina aikoo törmätä. Ja kun mä yritän siellä luovia. Siis semmonen tietynlainen, tässä massassa pitää olla semmonen tietynlainen kyynerpäätaktiikka. Tosta mennään ja siitä mennään ja se yleensä onnistuu.' (H 7)

Kyky käyttää vierasta kieltä ja tieto vieraasta kulttuurista sisältää niin verbaalisen kuin nonverbaalisenkin viestinnän hallitsemisen kuin kulttuurin tuntemuksenkin. Tässä tutkimuksessa kielen oppimisen merkitys korostuu useassa kohdassa.

Roolien merkitystä voidaan lähestyä tarkastelemalla perheen ja eri perheen jäsenien merkitystä. Hollantilainen yhteiskunta koettiin ydinperhekeskeisenä. Perheen vastuu

koettiin hyvin merkittävänä lasten kasvatuksessa. Erään haastateltavan mielestä koko yhteiskunta on rakentunut eri tavalla kuin Suomessa ja se edellyttää sitä, että perhe ottaa enemmän vastuuta lapsista. Esimerkiksi päivähoitoa ei ole saatavilla yhtä kattavasti kuin Suomessa. Kouluikäiset lapset saatetaan turvallisuussyistä kouluun, ja se vaatii aikuisen läsnäoloa. Edelleen lapsia kouluun kuljettaa usein juuri äiti.

'(- -) vaikka naisen eteneminen työuralla hyväksytäänkin, niin kuitenkin monissa yhteyksissä tulee esiin hollantilainen ajatustapa, että mies on se joka tienaa. Jos nainen on töissä niin se tekee sitä omaksi huviksensa tai sitten se on muuten huono, ettei viihdy kotona (- -) Sanotaan usein, että jos pysyy töissä niin on karriaaria luomassa. Yksinkertaisesti ei voi olla töissä sen takia että viihtyy siellä. Tuomitaan huonoksi äidiksi, jos ei ole kotona lastan kanssa. Suomessa ei kasvatusvastuuta omista. Mutta toisaalta yhetiskunnalle sysättään liikaakin vastuuta.' (H7)

Hollantilaisten naisten sanottiin myös olevan yleisemmin kotiäiteinä tai puolipäivätyössä kuin suomalaisten. Eteenkin aikaisemmin äitien työssäkäynti oli suhteellisen harvinaista. Esimerkiksi eräs haastateltava, joka yhdisti työn ja äitiyden parikymmentä vuotta sitten, sai ympäristön kummeksuntaa osakseen.

'Sen verran suomalaisesti olen kasvattanut lapseni, että ei silloin kun tytöt oli pieniä, naapurin äidit olleet töissä. Ei mullakaan ollut täyttä työpaikkaa, mä hoidin niiku molempia. Mä olin meidän rivitalossa ensimmäinen, joka oli kodin ulkopuolellakin töissä. Selvästi mulla oli taka-ajatuksena, että kouluikäiset lapset pystyy oman voileipänsä voitelemaan myöskin itse (- -) sitä katottiin pitkään (- -) Must tuntuu, että silloin alussa kun tulin tänne niin ihmettelin sitä, että noin paljon naiset tekee töitä kotona (kotiäiteinä) Silloin mulle vastattiin, että se yhden palkka -mihän palkka usein- on perhepalkka. (H10)

Toisaalta kotiäitiys on traditio ja jonkinlainen hyvän äitiyden merkki, varsinkin silloin kun lapset ovat pieniä. Mutta toisaalta kotonaolon mahdollistaa se, että yhden palkalla tullaan toimeen. Puolipäivätyö koettiin nimenomaan positiivisena mahdollisuutena yhdistää työ ja äitiys.

'Se voi olla, että Suomessa mä olisin joutunut ottamaan kokopäivätyön. Esimerkiksi Helsingissä olis varmaan mahdotonta asuu yhden palkalla. Ett se ois ollu lähinnä pakote, täällä se ei oo pakko.' (H 3)

Vaikka perheen ja äidin vastuu lapsista koettiin turvallisena ja hyvänä asiana, naisen rooleissa nähtiin myös ristiriitoja. Kun yhdistetään kristillinen äiti-myytti liberaaliin prostituutio-politiikkaan ja toisaalta myös siihen, minkälaisen naiskuvan eräs haastateltava koki välittyvän television kautta, tullaan ristiriitaisiin tulkintoihin naiseudesta.

'Ehkä täällä on kuitenkin aika tärkeää, että se äiti on se kotihahmo (- -) Siinä on toisaalta tosi kontrasti, että toisaalta tää on tosi liberaali maa -on liberaali huume-politikka ja prostiutio. Ja sit kuitenkin naiset on kotona. Ja se millainen kuva, mikä se naisen rooli on, mun mielestä se näkyy telkkarissa. Esimerkiksi nuo uutistenlukijat, kyl saa olla kaunis mut ne on aina tosi laitettuja. Kaikki ne ohjelmien vetäjät ne valitsee ihan pelkästään ulkonäön perusteella, mun mielestä. Ei ne oo ehkä tottunu siihen, että nainen voi joillakin muillaki avuilla päästä eteenpäin kuin (ulkonäön). (H 9)

Rituaalinomaisena käyttäytymisenä voidaan tarkastella esimerkiksi kylässä käynnin kaavaa. Tietenkin tavat vaihtelevat, mutta jonkinlainen säännönmukaisuus vierailun etenemisessä näyttää olevan tavallista. Se, mistä suomalaiset ovat keskustelleet keskenään, liittyy tarjoiluun. Se tapahtuu päinvastoin kuin yleensä Suomessa eli että jokainen vieras ottaa tarjottavia itse pöydästä, Alankomaissa kahvileipä tarjotaan jokaiselle valmiina lautaselle laitettuna. Myös tämä tapa näyttää muuttuvan eikä nuoremmat ihmiset välttämättä enää toimi samalla tavalla.

'Tääl on parempi ennakoida esimerkiksi vierailut. Niil on niin selvä se aikataulu miten vierailu etenee. Et se on ihan selvä, et ensiks ku tulee niin se tulee se ensimmäinen *gezellig kopje koffie*, ja ensimmäisen kahvikupin kanssa tulee yks - riippuen vähän tilanteesta, että jos on vähän tärkeempi tilanne niin tulee kakkupala, jos on vähän vähemmän tärkeä tilanne niin sen kans tulee keksi. Ja sitten täytyy odottaa noin puol tuntii ennen kun tulee toinen kuppi kahvii. Et sitä täytyy säästellä sitä ekaa kuppia, ettei sitä heti kaadeta sen ekan jälkeen. Ja sit ku se toinen kahvikuppi on juotu niin sitte tulee tämmösiä muita juomia ja jotain pikkusyötäviä. Niit tarjoillaan kans yleensä kaks kertaa. Sen niiku suunnilleen tietää, että sit ku niitä on jo toinen kerta saatu ja toinen kerta lasinsa täyteen niin se on niiku viimeinen, et sit niiku loppuu.' (H 5)

Arvot, jotka koskevat politiikkaa, taloutta ja uskontoa on viimeisenä kohtana Cushnerin ja Brislinin (1996) määrittelemissä kulttuurisesti spesifeissä tiedoissa. Poliitiikkaan liittyviä arvoja voidaan tarkastella poliittisen kulttuurin kautta. Myös se, miten politiikan yksityisyyteen tai yleisyyteen suhtaudutaan, voidaan liittää politiikan arvoihin. Kokouksia ja neuvotteluja käydään kaikilla tasoilla lähtien perheestä ja päätyen kansalliseen ja kansainväliseen politiikan tekoon.

'Täähän on kuuluisa maa kokouksistansa. Täällä tää tämmönen, että kaikesta pitää keskustella eka hirveen pitkään, pienistä asioista. Työpaikalla on tämmönen neuvottelupiiri ja sitten isommassa ja sitten taas isommassa. Ja sitten se tulee takaisin, semmon demokratia, niin sanottu demokratia.' (H7)

Alankomaissa on vahvat perinteet poliittiseen dialogiin. Maan puoluejärjestelmä on jakautunut ja ideologisesti kaukana toisistaan olevat puolueet ovat joutuneet tekemään yhteistyötä keskenään. Poliitikkojen on ollut pakko neuvotella ja etsiä yhteisymmärrystä

toisella tavalla ajattelevien kanssa. Neuvottelemisella on Alankomaiden organisaatiokulttuurissa erityinen asema. (Saukkonen 1997: 146- 147; 152.) Äänestämiskäyttäytyminen koetaan Alankomaissa julkiseksi. Pidetään normaalina, että voidaan keskustella hyvinkin yleisesti siitä, ketä kukin on äänestänyt. Se, ketä on äänestänyt saattaa olla Suomessa enemmän henkilökohtainen asia, eikä sitä välttämättä haluta tuoda esiin. Suora kysymys voi jopa tuntua loukkaavalta, mikäli kysyjänä ei ole esimerkiksi hyvä ystävä.

Talouteen liittyviä arvoja voidaan tarkastella siinä, miten hollantilaiset suhtautuvat rahaan. Kuten jo aikaisemmin kappaleessa tieto vaihtoehtoisista tulkintamuodoista mainittiin, hollantilaisten sanottiin suhtautuvan rahaan järkevästi. Taloudellisuutta ja säästeliäisyyttä korostettiin eikä tuhlailevaisuutta oikein hyväksytä.

'Hollantilaiset puhuu usein rahasta. Tai ainakin siitä, että kaikki maksaa tai jostain saa jotain halvalla. Sillä tavalla ne on musta jollain tavalla aika tarkkojakin, et ne, ei ne niin vaan tuhlaile. Siis niin ku yleinen mielikuva on semmonen aika säästeliäästi eletään.' (H6)

Myös se, että useat monikansalliset yritykset (Shell, Philips, Unilever ja Heineken) ovat ainakin alunperin hollantilaisia, kuvaa yleisemmällä tasolla Alankomaiden taloudellista suuntautuneisuutta. (Saukkonen 1997:169 - 175.) Tämä antaa ulospäinkin sellaisen kuvan, että Alankomaat on vakaa ja taloudellisesti toimiva maa.

#### **7.4 Taidot tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen saavuttamiseksi**

Taidot on viides osa-alue epävarmuuden ja ahdistuneisuuden, motiivien ja tietojen lisäksi, jotka yhdessä vaikuttavat kompetenttiin viestintään. Gudykunst (1993) keskittyy teoriassaan niihin taitoihin, jotka vähentävät epävarmuutta ja emotionaalista jännittyneisyyttä. Yksi tärkeimmistä taidoista on tietenkin yhteinen kieli. Muut taidot

ovat kyky empatiaan, kyky sietää moniselitteisyyttä, kyky sopeuttaa viestintää, kyky luoda uusia kategorioita, kyky sopeuttaa käyttäytymistään sekä kyky kerätä tarkoituksenmukaista tietoa.

**Yhteinen kieli.** Aluksi haastateltavat käyttivät yleensä kolmatta kieltä (ei suomea eikä hollantia) viestintään, joko saksaa tai englantia. Hollannin kielen oppimisen myötä kieli saattoi muuttua ainakin hetkellisesti sekakieleksi eli käytettiin sekä englantia ja/tai saksaa hollannin ja suomen kanssa sekaisin. Jos käyttökielenä oli saksa, hollannin kielen oppimisen vaikeutena saattoi olla erottaa hollanti ja saksa toisistaan. Jossain vaiheessa hollanti oli kuitenkin tullut niin vahvaksi, että se otettiin käyttökieleksi. Tämä koskee niitä haastateltavia, joilla on hollantilaiset perhesiteet ja asuminen maassa on jatkuvaa. Myös ne haastateltavista, joilla ei ole hollantilaisia perhesiteitä eikä asuminen maassa ollut jatkuvaa, käyttivät hollantia asioimiskielenä, ainakin kaupoissa ja ravintoloissa. Yleensäkin hollannin kieltä käytettiin sellaisissa tilanteissa, joissa pystyttiin olemaan suorassa kontaktissa toisen kanssa. Eräs haastateltavista kertoi, että puhelimesta hän ehkä mieluummin käyttää englantia.

Vaikka nonverbaaliseen viestintään ei tässä tutkimuksessa kiinnitetty juurikaan huomiota, tulee sen tärkeys esille. Esimerkiksi silloin, kun oma hollannin kielen taito on sellainen, että vaikka kasvokkaisviestintä tilanteessa sitä pystyy käyttämään huoletta niin kuitenkin puhelimesta kieli vaihdetaan mieluummin englanniksi. Tällä varmistettiin se, että osapuolet varmasti ymmärtävät toisiaan. Puhelimesta nonverbaalinen viestintä jää parakieltä lukuun ottamatta puuttumaan. Nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen vaikeuttaa myös viestin perillemeno.

Jos hollanti oli ollut käyttökielenä jo vuosia, jopa kymmeniä vuosia, ei suomen ja hollannin kielen vahvuudessa koettu merkittävää eroa. Vaikka suullinen hollanti oli siis verrattavissa suomenkielen taitoon, oma heikkous koettiin hollannin kirjallisessa

ilmaisussa. Erään haastateltavan mielestä hollannin kirjallisessa ilmaisussa on olemassa tietty invaliditeetti, vaikka itselleen olisi sama käyttääkö puhekielenä suomea vai hollantia. Myös se, että suomea pidetään ilmaisultaan rikkaana kielenä, saattoi hankaloittaa nyanssi-ilmaisujen löytämistä hollanniksi.

'Eilen mä etin sanaa 'hylkiä' (siivouksessa, hylkiä likaa). Noin tuommosta tarkkaa sanaa tuskin löytyy hollannin kielestä. Ja se on se suurin hankalauus mun mielestä mulla. Että jos on rikas äidinkieli, niin kaipaa semmosia nyanssi-ilmaisuja. Aina silloin tällöin tulee niitä, että haluais pikkusen tarkemmin ilmaista itseään.' (H10)

Hollantilaiset ovat yleisesti ottaen hyvin kielitaitoisia. Kukaan haastateltavista ei ollut joutunut sellaiseen tilanteeseen, jossa asiaa ei olisi saatu hoidettua sen takia, että yhteistä kieltä ei ollut. Toisaalta kielenoppimisen kannalta oli hankalaa se, että jos hollantilainen huomasi, että toinen puhui kieltä huonommin, hän vaihtoi usein kielen suoraan englanniksi.

**Moniselitteisyyden sietokyky** sisältää sen, että toimii menestyksekkäästi tilanteissa, joissa puuttuu tehokkaan toiminnan kannalta paljon oleellista informaatiota. (Gudykunst 1993, 59.) Kielitaidon puutteellisuus sekä uusien tilanteiden kohtaaminen olivat esimerkiksi sellaisia tilanteita, joissa vaadittiin kykyä sietää moniselitteisyyttä. Se, että ei osaa hollannin kieltä, johtaa tietenkin siihen, että ympäristöstä ei saa niin paljon informaatiota kuin se tarjoaa. Kuitenkin haastateltavat totesivat, että kaikkialla tulee toimeen jollakin kolmannella kielellä, yleisimmin englannilla. Myös hollannin kielen sanaston samankaltaisuudet saksan ja ruotsin kanssa, auttaa useissa tilanteissa. Myöskin se, että käytetään kuitenkin kummallekin osapuolelle vierasta kieltä, vähentää epävarmuutta. Toisaalta kolmannen kielen käyttäminen aiheuttaa sen, että asioita pitää selittää enemmän, mutta niin, että tilanne sinänsä ei aiheuta epävarmuutta.

'Nimenomaan se on helpompaa olla semmosessa maassa, jossa ei puhuta englantia pääsääntöisesti. Jos on muita ihmisiä, jotka eivät puhu englantia äidinkielenään niin silloin ei ehkä tuu semmosta paniikki tilannetta. Toki joutuu ehkä selittämään molemmin puolin enemmän, että mistä on kyse. Ei se mua ainakaan mitenkään erityisesti jännitä, tai ainakaan enemmän jännitä kun mitä suomenkaan kielellä.' (H1)



Uusien tilanteiden moniselitteisyyttä pyritään helpottamaan niin, että niiden etenemisestä otetaan selvää ennakkoon esimerkiksi kysymällä joltain hollantilaiselta. Eräs haastateltava sanoi, että hän kysyy usein neuvoja eteenkin sellaisista asioista, joiden etenemistä hän ei tiedä ennakkoon ja joita pitää hoitaa puhelimitse.

'Kyllä varmaan täällä keskittyy enemmän, täällä myöskin enemmän varautuu siihen tilanteeseen. Miettiä etukäteen. Tai jos mä joudun hoitamaan jotain asiaa puhelimitse niin mä kysyn Douwelta, että mitä ne saattaa siellä kysyä. Tavallaan, että varautuu siihen, että mitä siinä tilanteessa täytyy pystyä tekemään. Suomessa menee helpommin suinpäin asioimaan jonnekin, että aina siitä selviää ja tilanne selviää itestään. Varmaan siihen sitten tottuu, että jos on monta kertaa jonkun asian hoitanu niin sitten jo tietää, että siitä on ennenkin selvinnyt.' (H8)

**Oman viestinnän sopeuttamista** voidaan katsoa neljästä näkökulmasta. Duran (Gudykunstin mukaan 1993: 60 - 61) jaottelee nämä näkökulmat seuraavasti: 1) vaatimus kognitiivisesta ja behavioralisesta kyvystä 2) ei pelkästään sopeutumista käyttäytymisessä vaan myös vuorovaikutuksen päämäärissä 3) kyky sopeutua eri viestintäkontekstien mukaan ja 4) oletus siitä, että kommunikatiivisen kompetenssin havaitseminen on mahdollista dyadissa.

Konkreettinen esimerkki sellaisesta tilanteesta, missä suomalainen yrittää sopeuttaa omaa totuttua tapaa toimia, on tervehtiminen. Alankomaissa tervehtimiseen liitetään usein henkilön nimi tai jos nimeä ei tiedetä, käytetään liitteenä rouvaa tai herraa. Myös puhelimesta lähes aina liitetään henkilön nimi tervehdyssanaan. Tällaisesta tervehtimiseen liittyvästä tavasta haastateltavat olivat lähes poikkeuksetta tietoisia ja kertoivat myös itse tietoisesti yrittävänsä sopeuttaa omaa viestintäänsä.

'Mä huomaan, et mä sanon (tervehtiessä) itekin yhä useemmin, jos mä vaan nopeesti muistan sen nimen, jos se on sen verran tuttu ihminen. Suomessa sanotaan moi ja hei, ei siellä sanota nimee perään. Täällä se on ihan tapa.' (H3)

Tällaista tervehtimisrituaalin sopeuttamista voidaan tarkastella sekä yksilön kognitiivista että behavioralistista kyvyistä käsin. Suomalainen tiedostaa tervehtimistavan erilaisuuden ja hän pystyy muuttamaan myös omaa tervehtimistapaansa. Voidaan sanoa, että sopeutumista ei tapahdu pelkästään käyttäytymisessä vaan myös vuorovaikutuksen

päämäärissä. Kahdella sanalla tervehtiminen, joko nimen tai herra/rouva-sanojen liittäminen tervehdyssanaan, kuuluu kohteliaaseen puheeseen ja sen hallitseminen edistää myöskin vuorovaikutusta. Suomalaisen puhujan ei tarvitse tuntea nolostuvansa, kun hän hallitsee tervehtimiseen liittyvät säännöt. Se siis vähentää puhujan epävarmuutta ja ahdistuneisuutta.

Toisaalta oman viestinnän sopeuttaminen sellaiseen kulttuuriseen ilmiöön, joka on hyvin ominaista vain tietyssä kulttuurissa, on hankalaa. Käsitteellä *gezellig* on monenlaisia ulottuvuuksia hollantilaisessa keskustelussa. Perusmerkitykseltään se on kodikas ja viihtyisä sekä ihmiseen viitattaessa seurallinen. (Suomi-Hollanti-Suomi taskusanakirja 1986) Kyseessä on kulttuuriin sidottu ilmaus, jonka olemassaolo tiedostetaan, sen merkitys ymmärretään ja sitä käytetään itsekkin. Kuitenkin jossain tapauksissa sen käyttö koetaan vieraana ja sidoksissa nimenomaan hollantilaiseen kulttuuriin.

'En mä koskaan sano, että *'zullen we gezellig een kopje koffie drinken'*. (suom. juotaisiinko kuppi kahvia?) Niiku jotkut hollantilaiset sanoo aina niin. Mut musta se ei ehkä niiku sovellu mun kielenkäyttöön, just ton tapaset ilmaiset. Ne on ehkä niin semmosia hollantilaisia.' (H6)

Viestiminen eri rooleissa voidaan katsoa myöskin viestinnän sopeuttamiseksi. Joissain tapauksissa haastateltavat eivät juurikaan kokeneet viestintäkäyttäytymisensä muuttuvan eri tilanteissa tai ympäristöissä. *'Kyl mä ainakin kuvittelisin olevani samanlainen jokapaikassa.'* (H2). Kuitenkin viestinnän sopeuttamista tapahtui, esimerkiksi juuri tervehtimistävän suhteen.

**Kyky luoda uusia kategorioita.** Kun luomme uusia kategorioita, se vaikuttaa niin, että joudumme välttämättä kiinnittämään enemmän huomiota viestintäprosessiin ja -kontekstiin. (Gudyunstin 1993, 59 mukaan Langer 1983.) Uusien kategorioiden luomista voidaan myös tarkastella sekä kognitiivisesta että affektiivisesta näkökulmasta. Tunteiden tasolla pelon käsite oli eräs kokemus, jolle piti erään haastateltavan mielestä luoda Alankomaissa uusi kategoria. Haastateltava totesi, että hän ei ole tottunut siihen pelon

tunteeseen, joka esiintyy eri tavalla Alankomaissa kuin Suomessa. Hän ei ole pystynyt luomaan pelolle omaa käsiteltävää kategoriaa, mutta tiedostaa kuitenkin pelon olemassaolon. Muissakin haastatteluissa kävi ilmi, että on tilanteita, joissa hollantilaiset toimivat suomalaisten mielestä välinpitämättömästi, joka taas aiheuttaa pelon tunteen. Selitykseksi tälle mainittiin muun muassa se, että Alankomaissa tapahtuu niin paljon, että ihmiset eivät kiinnostu kuin ääritapauksista. Väkivallan ilmeneminen sellaisessa muodossa - jalkapallohuliganismina - johon Suomessa ei ole totuttu oli myöskin yksi pelon aiheuttaja.

'Ehkä siihen tottuais, kun olis pidemmän aikaa, että osais olla pelkäämättä. Mut tälleen kun on ollut yheksän kuukautta, niin ei siihen oo tottunut. Mun on ainakin kauheen vaikea opia sitä hyväksyyn. Tuo poliisiasemakin, päiväsaikaan ne kävelee täällä, mutta illalla ne ei aja autollakaan.' (H4)

Kognitiivisesta näkökulmasta voidaan tarkastella kielenkäyttötilanteita uusien kategorioiden luomisessa. Joskus käy niin, että sanastoa ei pysty kääntämään suoraan hollannista suomeen. Silloin joutuu kielellisesti haastavaan tilanteeseen, kun terminologiaa joutuu selittämään ilman täsmällisiä käsitteitä. Usein tilanne on tällainen, kun puhutaan esimerkiksi ammattisanastosta. Uusi kategoria kielenkäytössä pitää muistaa selittää keskustelukumppaneille, jotta keskinäinen ymmärrys syntyy. Tällöin on esimerkiksi varmintä mainita, että kyseessä on sananmukainen käännös. Myös viestintätilanteessa voidaan luoda uusia kategorioita. Tämä tapahtuu esimerkiksi silloin, kun sovitaan, että ei äidinkielenään hollantia puhuva osallistuu keskusteluun englanniksi. Tällaisen sopimuksen oli tehnyt ainakin yksi haastateltava ennen kuin hän pystyi osallistumaan keskusteluun täysipainoisesti hollannin kielellä.

'(- -)Vaikka aluks toimi ihan hyvin, ystäväporukoissa, että muut puhu hollantia ja me oltiin tavallaan ihan sovittu, että mä sanon englanniksi sanottavani. Joskus se meni ihan sanattomallakin sopimuksella. Mut sit siitä vaan siirty vähitellen, että itekin puhu hollantia.' (H8)

**Kyky mukauttaa käyttäytymistä.** Jos vieraat mukautuvat meidän viestintätyyliimme ja koemme heidän tarkoituksensa positiivisesti, epävarmuus ja ahdistuneisuus vähenee (Gudykunst 1993, 62). Useat haastateltavat kertoivat, että heidän kielenkäyttöönsä on tullut paljon sellaisia piirteitä, jotka kuuluvat hollantilaiseen puhekulttuuriin. Esimerkiksi tervehtiminen kahdella sanalla sekä sellaisten täytesanojen käyttö, joita suomeksi ei

pysty edes kääntämään. Suomalaiset mukauttivat käyttäytymistään hollantilaiseen puhekulttuuriin, mutta muutos ei ollut kovinkaan tietoista. Esimerkiksi täytesanojen käyttöönotto on tapahtunut ajan myötä, kieliympäristön passiivisella vaikutuksella. Tässä tutkimuksessa ei selvitetty sitä, miten hollantilaiset kokevat sen, että hollantia ei äidinkielenään puhuva ihminen käyttää kieleen kuuluvia nyanssi-ilmajsuja.

Se, kokeeko toisen viestinnän mukauttamisen omaan viestintään positiivisena vai negatiivisena, on tärkeää. Haastateltavat mainitsivat, että jos hollantilainen hidastaa omaa puhettaan, silloin kun huomaa, että toinen ei puhu hollantia äidinkielenään, se pikemminkin ärsyttää. Kyse ei ole siitä, että haastateltavat eivät ymmärtäisi hollantia tai eivät pystyisi seuraamaan normaalia puhetempoa. Se, että hollantilainen puhekumppani selkeästi huomio toisen ei-hollantilaisen alkuperän, ei välttämättä edistä kanssakäymistä. Toisaalta tämä puheen hidastaminen kyetään ymmärtämään myös niin, että hollantilainen yrittää olla ystävällinen.

Tiedostamisen tasolla on tärkeää erottaa, onko jokin piirre kulttuuriin sidottu vai onko se yksilön piirre. Esimerkiksi hollantilaiseen puhekulttuuriin kuuluva puheenvuorojen päällekkäisyys täytyy ymmärtää kulttuurisena piirteinä. Se, että keskustelun aikana ei puhujalle anneta tilaa ilmaista mielipidettään loppuun saakka, ei tarkoita sitä, että puhujaa ei arvostettaisi.

'Ei sitä sit loukkaannu. Kyl sen äkkiä oppii. Se on vaan niiden tapa, niiden kulttuuria, et ne ei välttämättä hiljene kun toinen puhuu. Kyl sen hyväksyy, siihen mukautuu.' (H2)

Suomalaisten tapojen mukauttaminen hollantilaisiin tapoihin ei aina ole yksiselitteistä. Esimerkiksi vauvan hygieniasta ollaan totuttu huolehtimaan Suomessa ja Alankomaissa eri tavalla. Hollantilainen tapa on pyyhkiä vauvan pyllyä kostealla pyyhkeellä, kun taas suomalainen pesee pyllyn mielellään juoksevan veden alla. Eräs ensimmäistä lasta odottanut haastateltava kertoi, että hän aikoo toimia hollantilaisittain niin kauan kuin hollantilainen hoitaja käy kotona. Tämän hän aikoi tehdä sen takia, että turhilta

ristiriidoilta välttytäisiin. Mutta sitten kun avustaja ei enää tule kotiin, aikoo hän tehdä toisin. Henkilö toimii siis niin, että hän ei halua ärsyttää hollantilaista hoitajaa käyttäytymällä suomalaisittain, mutta toimii kuitenkin omien oikeaksi katsomiensa tapojen mukaan silloin, kun läsnä ei ole muita.

Kohtelias puhe oli usein suomalaisten tavoitteena. Mutta aina päämäärää ei saavutettu, esimerkiksi sen takia, että yksinkertaisesti ei hallittu kieltä riittävän hyvin, jotta olisi voitu käyttää teitittelyn verbimuotoja

'Teitittely oli ainakin aluksi vaikeeta, että tuntuu ettei osaa teitittelymuotoja, ettei kertakaikkiaan osaa sanoa sitä samaa teititellen. Joskus piti sanoakin jossain tilanteessa, että jos mä en osaa kokoajan teititellä niin se ei johdu siitä, ettenkö mä haluais olla kotelias vaan siitä, että mä en osaa sanoa niitä verbimuotoja.' (H8)

Kyvyksi mukauttaa omaa käyttäytymistä niin, että vuorovaikutus olisi sujuvampaa nimettiin esimerkiksi se, että oman mielipiteen esiintuomisessa pitää olla rohkeampi. Tyypilliseen hollantilaiseen jyrkkään mielipiteeseen suomalaisen on vaikea sanoa vastaan. Haastateltavien mielestä mielipidettä pitäisi osata vaimentaa niin, että se jättäisi selkeästi tilaa myös erilaisille mielipiteille.

'Tulee välillä semmonen olo, ettei enää uskalla sanoa sitä omaa mielipidettään ollenkaan, kun se on niin selvä asia. Suomalaisella ennen kun tottuu, niin sitä jotenkin hämmentyy, että kai se on nyt niin kun sä oot niin varma. Sit ku muutaman kerran huomaa, ettei se nyt ollutkaan niin, niin jälkikäteen aattelee, että ois sittenkin pitäny sanoa, että se mun mielestä olikin niin.' (H8)

Toisaalta käyttäytymisen mukauttamiseen ei ole erään haastateltavan mielestä tarvinnut kovinkaan paljon panostaa, koska kulttuurit eivät eroa kovin merkittävästi toisistaan. Toisaalta taas pienten, ärsyttävienkin piirteiden hyväksyminen on ollut helpompaa silloin, kun tietää että Alankomaissa asuminen ei ole pysyvää.

'Ainakin kun mä tulin tänne, niin mä olin tosi innoissani ja musta oli kauheen kiva kokea kaikkee uutta. Toisaalta se ei kuitenkaan ollut niin erilaista, kun tää on eurooppalainen maa. Ja toisaalta tiesi, että tää on vaan väliaikaista, et mä oon täällä vuoden. Tavallaan oli helpompi hyväksyä sellasia asioita, jotka ärsytti. Ehkä jos tietäis, että asuis täällä kauemmin niin miettis ehkä enemmän ja voi olla että, kapinois enemmän.' (H9)

## 7.5 Kulttuurinen vaihtelevuus

Kulttuuria ja viestintäkulttuuria on lähes mahdotonta erottaa toisistaan. Kulttuuri vaikuttaa viestintään ja päinvastoin. Siksi tässä kappaleessa käsittelemme yhdessä kulttuuri- ja viestintäkulttuurin eroja ja samanlaisuuksia

Keskitymme tässä lähinnä viestintäkulttuurin piirteisiin. Dimensioiden eli kulttuuristen ulottuvuuksien perusteella Suomen ja Alankomaiden suhdetta on kuvattu kappaleessa 3.3. Olemme jaotelleet viestintäkulttuuria edelleen pienempiin osiin. Nämä ovat puheen yleiset piirteet, puheenvuoron vaihtaminen/puheenvuorojen päällekkäisyys, suoruus puheessa, mielipiteen ilmaiseminen, hiljaisuuteen suhtautuminen keskustelun aikana, tervehtiminen ja kohteliaisuus puheessa. Lisäksi tarkastellaan sitä, minkälaisia piirteitä arvostetaan hyvässä viestijässä sekä pureudutaan kahteen termiin, joiden voidaan sanoa olevan kulttuurisidonnaisia.

Haastateltavat kokivat Alankomaat ja Suomen suhteellisen samanlaisina yhteiskuntina, kun asiaa tarkastellaan hyvin yleisellä tasolla ja varsinkin asumisen alkuaikoina. Maantieteellinen sijainti, protestanttinen uskonto ja ihmisten ulkoisen olemuksen samankaltaisuus olivat ensimmäisiä asioita, jotka tulivat suurista yhteisistä linjoista mieleen. Mutta kun analyysiä siirrettiin syvemmälle tasolle, löytyi myös paljon eroavaisuuksia.

**Puheen yleisiä piirteitä.** Helpointa viestintäkulttuurin analysoimisessa näytti olevan niiden piirteiden nimeäminen, jotka selkeästi poikkesivat suomalaisista piirteistä. Piirteitä näyttää olevan helpompi nimetä, jos ne ovat mitattavissa. Esimerkiksi puhetempo on helposti mitattavissa ja siksi helpompi erottaa. Haastateltavat pitivätkin yleisesti hollantia nopeampana kuin suomenkieltä. Eräs haastateltava totesi, että hän sulautuu joukkoon paremmin, koska hän puhuu suomeakin nopeasti. Lähes kaikkien mielestä

hollantilaiset puhuvat myös kovemmalla äänellä sellaisissakin tilanteissa, joissa suomalainen pysyisi hiljempää. Esimerkkeinä mainittiin julkiset tilat ja junat. Tietenkin henkilökohtaisten ominaisuuksien sanottiin vaikuttavan puheen tempoon sekä äänen voimakkuuteen. Eräs selitys sille, että hollanti vaikuttaa nopeammalta on se, että ei ymmärrä kaikkea mitä ympärillä puhutaan. Intonaatio kuuluu erään haastateltavan mielestä oleellisesti hollannin kieleen ja tekee siitä vaihtelevan kuuloisen.

'Suomenkieleen verrattuna nopeampi kieli kyllä, mutta esimerkiksi ranskaan verrattuna hitaampi. Mutta siitä oon oikeestaan yllätynyt, että intonaatioilla on hirveesti sijaa. Ei sitä oikeestaan missään korosteta, mutta kaikki nää miten tuolla oikeestaan huudetaan, että ihmiset kiekkuu sitä doie (hei). Jotkut sanoo, että Hollannissa on semmonen aika tasanen intonaatio, mä sanon että ai jahah, ettei varmaankaan. Suomessa on hyvinkin tasanen.' (H8)

Kohteliaisuus kuuluu myös oleellisesti puheeseen sekä kohteliaisuusfraasien muodossa että konditionaali-muodon käyttönä. Myös teitittely ja kahdella sanalla tervehtiminen kuuluvat kohteliaaseen viestintään. Täytesanoista eli pikkusanoista, joita ei oikeastaan voi kääntää suomeksi, mainittiin toistuvasti hoor ja hé. Näitä sanoja oltiin myös itse ryhdytty käyttämään ajan myötä.

**Puheenvuorojen päällekkäisyys.** Useissa haastatteluissa mainittiin se, että keskusteluissa pitää itse olla aktiivinen, jotta saa sanottua sanottavansa. Suomalaista keskustelua määriteltiin niin, että siinä annetaan tilaa toiselle puhua eli keskustelussa tulee selkeitä rakoja, joiden jälkeen puheenvuoron aloittaminen on luonnollista ja helppoa. Suoranaisen keskeyttämisen sanottiin olevan myös Alankomaissa epäkohteliasta, mutta kuitenkin pitää olla tarkkana, jotta ei tipu keskustelun vauhdista pois. Voidaan siis sanoa, että yleisesti hollantilainen keskustelu on nopearytmisempää, eikä keskustelussa tule välttämättä selkeitä taukoja puheenvuorojen välillä.

'Ehdottomasti pitää olla aktiivinen. Kyllä siinä täytyy, että saa sanansa kuuluviin, paljon helpommin keskeyttää ihmisiä kun suomalaisten kanssa. Usein täytyy keskeyttää tai ehkei ihan keskeyttää, se on täälläkin kumminkin vähän epäkohteliasta, mut siin pitää olla niin nopeasti, että heti kun se saa viimeisen sanansa sanotuksi niin pitää olla tosi tarkkana, että tulee heti siinä vaiheessa mukaan. Et muuten kyl menee se suunvuoro.' (H5)

Puheenvuorojen päällekkäisyys on selkeästi piirre, joka poikkeaa suomalaisesta keskustelun normistosta. Esimerkiksi erään haastateltavan sanavalinta kertoo siitä, että osallistuminen keskusteluun ei välttämättä suju suomalaisittain odottamalla rakoa omalle puheenvuorolle vaan on toimittava aktiivisesti. Hän totesi, että *kyllä se on oma asia on rohkeasti sanottava, huudettava sinne väliin, jotta keskusteluun pääsee mukaan.* (H2)

Myös se, kuinka merkittäväksi kokee tilanteen ja keskustelukumppanit, vaikuttaa siihen, miten aktiivisesti suomalaiset hakevat tilaa omalle puheenvuorolleen. Jos tilanne ei tunnu kovin merkittävältä, silloin omaa puheenvuoroa ei koeta myöskään välttämättömäksi esittää. Toisaalta mahdollisuus oman puheenvuoron ilmaisemiseen kyllä löytyy, jos sen kokee riittävän merkittäväksi.

'(- -) jos mulla on semmonen olo, että täällä ei kuunnella niin mä jätän asian. Turha sitä on puhua, jos ei kuitenkaan minnekään mee (- -) Jos ei lovea tuu niin sitte ei lovea tuu. Sekin riippuu tilanteesta ja omasta mielialasta, et huvittaaks vai eikö huvita. Sitte riippuu kans että missä seurassa on. Että jos tuntuu, että tää asia on tärkeä ja just tässä seurassa niin kyllä sitä sitten löytää sen mahdollisuuden.' (H3)

Jossain määrin yleistä selitystäkin haettiin siihen, miksi puheenvuorojen päällekkäisyys on niin yleistä. "Mitä etelämmäksi mennään, sitä pikemmin ihmiset sanoo mielipiteensä" (H5), oli erään haastateltavan toteamus, kun hän pohti syitä tähän puhekuulttuurin piirteeseen.

**Suoruus puheessa.** Suoruus puheessa nousi voimakkaasti esille. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että hollantilaiset ovat paljon suorempia verrattuna suomalaisiin. Suoruus liittyy oman mielipiteen ilmaisuun sekä ylipäättään asioiden käsittelyyn. Hollantilaisten kuvattiin kertovan mielipiteensä hyvin helposti ja usein kysymättä. Varsinkin sellaiset kommentit, jotka olivat henkilökohtaisia esimerkiksi ulkonäköön, kotiin tai esimerkiksi palkkatasoon liittyen, olivat monen haastateltavan mielestä epärelevantteja. Kommentit kuvattiin sellaisiksi, joita itse ei sanoisi kuin todella hyvälle ystävälle.



'Ei must kauheesti kierrellä. Mun mielestä suomalaiset ei välttämättä oo semmosia, että ne töräyttää heti mitä sylki suuhun tuo, suoraan sanottuna. Hollantilaiset voi olla semmosia, että vaikka ne ei ees tunne sua hirveen hyvin niin ne voi yhtäkkii sanoa jotain.' (H6)

Avoimuus keskustelussa näyttäisi liittyvän siihen, että esimerkiksi lasten kuullen ei hyssytellä asioista. Myös erilaiset mielipiteet kuuluvat keskusteluun, eikä erilaisten mielipiteiden katsota loukkaavaan 'ketään henkilökohtaisesti "*Ei olla siinä mielessä kohteliaita, että tuo ei varmaan tykkää tästä, että sen takia ei jätetä mitään sanomatta.*" (H1). Avoimuus liittyy myös siihen, että hollantilaisten koetaan ylipäättään olevan kiinnostuneita muista ihmisistä eli suomalaiset kertoivat, että hollantilaiset lähestyvät vieraita helposti kyselemällä paljon. Myös sellaisia tilanteita oli käynyt, että suomalainen oli jäänyt harmittelemaan keskustelun jälkeen, että jokin asia on jäänyt sanomatta tai että johonkin hollantilaisen kommenttiin ei ole viitsinyt puuttua heti itse tilanteessa.

'Semmonen tapaus oli kun mä muutin, niin hollantilaiset ihmetteli, et kui tänä vuonna ulkomaalaiset on kauheen sulkeutuneita, eikä ne puhu, eikä tuu koputtamaan heijän ovelle. Omasta mielestäni mä olin yrittänyt olla ihan normaali tai avoimempi ku mitä mä yleensä olen. Mutta muutaman ihmisen mielestä, he olit tottunu siihen, että ulkomaalaiset on vieläkin avoimempia. He jotenkin odotti sitä, että me tultas kysymään kaikenlaista ja tultas heijän huoneeseen. Mä oli kyllä tosi yllätynyt siitä. Suomessa nyt on yleensä kohteliasta jättää ihmiset rauhaan, ja sen takia must oli tosi hankalaa, koska en mä ois pystynyt vaan meneen jonkun ihmisen huoneeseen ihan näin vaan.' (H9)

Hollantilaisen puheen suoruudelle etsittiin selityksiä muun muassa kasvatuksesta. Monien haastateltavien mielestä lapsia Alankomaissa kannustetaan osallistumaan keskusteluun ja ilmaisemaan oman mielipiteensä enemmän kuin Suomessa. Mielipiteen suoraa ilmaisemista ei ole tarkoitettu haastateltavien mielestä loukkaavaksi, mutta varsinkin alussa suomalaiset voivat kokea sen loukkaavana. Suoruus liitettiin mielipiteen ilmaisun ohella myös siihen, että on tavallista, että hollantilainen kommentoi joitain asiaa täysin tuntemattomalle ihmiselle. 'Kevyt kommentointi' ei välttämättä ole ominaista suomalaisille vaan pikemminkin, jos on jotain sanottavaa, sen pitäisi olla jotenkin merkittävää.

'Tuosta hyökkäävyydestä kans, semmonen mitä nää sanoo täällä *brutaliteit* (suom. brutaali), että ihan vieraat ihmiset tekee huomautuksia kaikista asioista niiku pukeutumisesta ja muusta sen semmosesta. Joka vähän niiku häiritsee.' (H5)

**Opettajia ja pappeja: mielipide joka asiaan.** Hollantilaisen puhekuluttuurin tyypillinen piirre on mielipiteen ilmaisu, joka liittyy yllämainittuun puheen suoruuteen. Kaikki saavat ja haluavat kertoa mielipiteensä ja hyvän keskustelun edellytyksenä on erilaisten mielipiteiden esiintuminen.

'Mä oon tottunu keskustelemaan Douwen kans, joka on jyrkkä... tai ei jyrkkä vaan, että jos asia on näin ja hän on sitten sitä mieltä. Se ei pehmennä niitä argumentteja millään tavalla; että mä luulisin, että se on näin, tai että musta tuntuu. Mä joskus sanonkin, että mistäs sä voit tietää, että se on näin, että se on vaan sun mielipide. Et mä luulen, että suomalaiset on varovaisempia tai taas kohteliaampia, ettei nyt ihan tyrmää. Tietenkin on erilaisia ihmisiä, mutta yleisesti ottaen, ei niin jyrkkiä tai ei niin kauheen kärkeviä niissä mielipiteissään. Tulee välillä semmonen olo, ettei enää uskalla sanoa sitä omaa mielipidettään ollenkaan, kun se on niin selvä asia. Suomalaisena ennen kun tottuu, niin sitä jotenkin hämmentyy, että kai se on nyt niin kun sä oot niin varma. Sit ku muutaman kerran huomaa, ettei se nyt ollutkaan niin, niin jälkikäteen aattelee, että ois sittenkin pitäny sanoa, että se mun mielestä olikin niin.' (H8)

Suomalaiset näyttivät liittävän mielipiteeseen tiedon tai sen, että mielipide on todella hyvin harkittu ja perusteltu. *'Suomessa pitää olla todella painavaa sanottavaa, ennen kun sen voi sanoa ääneen.'* (H7). Omaa mielipidettä ei sanota helposti, ellei olla ihan varmoja sen paikkansa pitävyydestä. Toisen mielipiteen huomioiminen sekä tarvittaessa omasta mielipiteestä joustaminen koettiin hyvän keskustelijan ominaisuuksiksi. Muutamassa haastattelussa mainittiin se, että keskustelun aikana heräsi epäluulo jotain asiaa kohtaan, mutta omaa kantaa ei tuotu kovin voimakkaasti esiin. Kun keskustelu oli ohi, saattoi sellainen asia jäädä painamaan mieltä, jossa tiesi oman mielipiteensä olleen oikea.

'Jokainen saa sanoa omat vastaväitteensä, mutta siitä on sitten liian myöhästä rueta murehtimaan myöhemmin. Koska sitten se on sun oma moka, josset sää oo sanonu silloin ku sua on ruennu ottamaan päähän.' (H1)

Tiivistettynä suomalaisen suhtautumisen hollantilaisen mielipiteen ilmaisuun tuo esiin eräs haastateltava. Hän toteaa hollantilaisen halukkuuden tuoda oma mielipide julki ja toisaalta sen, miten hän siihen suhtautuu.

'Joku on sanonu, että me hollantilaiset ollaan tämmösiä teachers end priests, että meillä on joka asiaan mielipide ja me sanotaan se. vaikkosi se ois ehkä aiheellistakaan niin ne haluaa sanoa sen mielipiteensä.' (H2)

**Hiljaisuudesta keskustelun aikana eroon.** Hiljaisuus keskustelun aikana ei kuulu hollantilaiseen puhekuulttuuriin. Haastateltavat kertoivat, että hiljaisuudesta pyritään pääsemään eroon eikä sitä koeta luonnollisena osana keskustelua. Hollantilaisten kerrottiin reagoivan hiljaisuudella lähinnä sitä, että viestiä ei ole ymmärretty.

'Jos kerran istutaan samassa tilassa, samassa huoneessa. Ei tarvi ku hetkeks olla semmonen hiljanen. Sen melkein kuulee kun hollantilaisen aivot raksuttaa, että mitä mä nyt äkkiä sanon, ei tätä kestä. Siis tämmöstä ei saa tulla. Kun sen sijaan suomalaisessa keskustelussa, ei se oo ollenkaan kiusallista jos istutaan ja toinen sanoo jotain ja sitten on hiljaisuus ja sitten toinen jotakin. Hiljaisuudella voi sanoa paljon, mutta hollantilainen ei osaa lukea sitä hiljaisuutta (- -) Sitä täällä ei missään tapauksessa ymmärretä. Se on semmonen, mitä kai suomalaisten pitäsi sitten oppia, että sitten jos me mennään Suomen ulkopuolelle, niin ottaa huomioon, että osataan se small talk. Koska sillähän ne täytetään sitten ne raot, kun ei oo mitään sanomista niin pitää osata sanoa jotakin, millä ei oo mitään merkitysä, mikä kuullostaa kohteliaalta.' (H7)

Small talkin opettelu ja sen merkityksen ymmärtäminen keskustelun osana todettiin siis olevan sellainen puheen muoto, jota suomalaisten tulisi opetella eli small talkin puhuminen ei käy itsestään. Suhtautuminen small talkiin tyhjänä ja merkityksettömänä puheena osoittaa kuitenkin sen, että suomalaisen mielestä hiljaisuus on se, joka kuuluu keskusteluun luonnollisena osana eikä suinkaan small talk. Hiljaisuudellakin voi viestiä.

'Suomessa ei tarvi olla semmosta tyhjää puhetta siellä välissä. Voi olla hiljaa ja miettiä ja sitten taas sanoa jotain. Tääl on enemmän, että on vaan sanottava jotain, keksittävä jotain höpötettävää.' (H8)

**Tervehtiminen kahdella sanalla.** Tervehtiminen on yksi niistä kulttuurisista rituaaleista, joiden eroja ja samankaltaisuuksia pidettiin helppoina arvioida. Jokainen, vain vähänkin aikaa uudessa kulttuurissa oleva, törmää maan omaan tapaan tervehtiä. Suomalaiset haastateltavat mainitsivat yhtenä erottavana tekijänä suomalaisten ja hollantilaisten tavassa tervehtiä sen, että hollantilainen liittää tervehdykseen hyvin usein toisen sanan. Jos ollaan tuttuja käytetään etunimeä, tuntemattomammat käyttävät - päivää rouva, päivää herra - tyylisiä tervehdyksiä. Kerrottiin, että hollantilainen lapsi opetetaan aina tervehtimään kahdella sanalla. Vaikka tämä oli monelle uusi tapa, halusivat haastateltavat omaksua sen. Sen tiedetään olevan kohteliaista, ja tietenkin haastateltavat pyrkivät myös itse kohteliaaseen puhetyyliin. Nimen liittäminen tervehdykseen tuntui myös henkilökohtaisemmalta. Hyvät tutut, ystävät ja sukulaiset tervehtivät usein myös poskisuudelmilla.

'Ensin se pisti kyllä korvaan, että käytettiin etunimiä (tervehdittäessä). Mulle tuli kyllä hirveen nopeesti, että rupesin myös käyttämään rouva de Fries tai jotain.' (H10)

Tervehtimiseen liittyy myös se, että haastateltavien mielestä myös toisilleen tuntemattomat ihmiset tervehtivät usein toisiaan. Koiriaan puistossa ulkoiluttava haastateltava kertoi aluksi miettiensä, että pitäisiköhän hänen tuntea ihmiset, jotka tervehtivät häntä. Samoin haastateltava, jonka työpaikka on maaseudulla kertoi, että kaikki tervehtivät toisiaan, vaikkei koskaan aikaisemmin oltaisi nähtykään.

**Kohteliaisuus puheessa.** Hollantilaisen puheen tekee kohteliaaksi haastateltavien mielestä se, että rouva ja herra sanat liitetään myös muuhun kuin tervehdyksiin. Tämä ei ole pelkästään palvelualoilla vaan esimerkiksi lapset liittävät usein rouva tai herra sanan kysymyslauseeseen. Esimerkiksi 'Paljonko kello on, rouva?' Samalla tavalla tiettyä kunnioitusta tuo teitittely. Yleensä julkisissa paikoissa asiakasta teititellään jo nuorena. Lapset teitittelevät lähes aina vanhempia ihmisiä riippumatta siitä, ovatko nämä tuttuja vai tuntemattomampia. Yleisenä sääntönä voidaan pitää, että tuntematon on Te. Kiitos ja ole hyvä-ilmaisuus kuten myös konditionaalimuotojen käyttö kuuluu kohteliaaseen puheeseen esimerkiksi ruokapöydässä.

Yksi haastateltava oli toisin sitä mieltä, että Suomessa käytetään enemmän kiitos ja ole hyvä -ilmaisuja. Esimerkkinä hän kertoi, että kaupassa hänen hollantilainen miehensä ei tiedä, milloin pitää sanoa kiitos ja milloin taas ole hyvä.

'Mulla on semmonen olo, että Suomessa käytetään kiitos ja ole hyvä paljon enemmän. Kun saa ne vaihtorahat, niin kiitos ja kiitos ja ole hyvä. Douwe on sanonut sitä ihan samaa, että hänen mielestään Suomessa kaupassa sanotaan koko ajan kiitos ja ole hyvä. Hän ei ollenkaan tiedä, että koska pitää sanoa kiitos ja koska ole hyvä.' (H8)

**Hyvä viestijä.** Kysymykseen siitä, millainen on hyvä viestijä ja arvostetaanko hollantilaisessa puhekulttuurissa samoja hyvään viestijään liitettäviä piirteitä kuin Suomessa vastattiin melko yhteneväisesti. Kuuntelemisen taitoa, selkeyttä ja mukavan ilmapiirin ylläpitämisen taitoa sanottiin arvostettavan kummassakin kulttuurissa.

Erilaisten mielipiteiden esiin tuominen, mutta kuitenkin hyvin perustellen, mainittiin myöskin kuuluvan hyvään keskusteluun.

Kuuntelemisen taitoa arveltiin arvostettavan kummassakin puhekulttuurissa. Kuuntelemisen osoittamiseen liitettiin se, että antaa toisen sanoa sanottavansa, reagoi jollain tavalla toisen puheeseen sekä huomio toisen keskustelijan kommentit omassa puheenvuorossaan. Se, että *'jaksaa ja malttaa kuunnella, mitä toinen sanoo'* (H8) ei välttämättä osoita kuuntelemisen taitoa hollantilaisessa kulttuurissa. Koska hollantilaisessa puhekulttuurissa puheenvuorojen päällekkäisyys näyttää olevan tavallista, saattaa se aiheuttaa sen, että suomalaisesta puhujasta tuntuu siltä, että häntä ei kuunnella riittävän tarkasti. Kuuntelemisen taito on hyvä esimerkki siitä, että kummassakin kulttuurissa arvostetaan samaa taitoa, mutta sen ilmenemismuodot saattavat poiketa jonkin verran. Kyseessä on siis käsitteellisesti sama ilmiö, mutta sisältö on erilainen eri kulttuureissa.

Myös erilaisten mielipiteiden tuominen keskusteluun nimettiin piirteeksi, joka kuuluu hyvään keskusteluun kummassakin kulttuurissa. Mielipiteen jyrkkyys tai varmuusaste kuitenkin näyttää vaihtelevan. Hollantilainen ilmaisee usein mielipiteen jyrkästi ja jättää siihen vähän tilaa epävarmuudelle. Suomalainen sen sijaan sanoo arvostavansa sitä, että *'jos toisella on joku mielipide niin toinenkin pystyy joustamaan omastaan ja ettei kauheesti puhu päällekkäin'* (H9). Myös omaa hyvää viestintää kuvattiin sellaiseksi, jossa jättää tilaa toiselle. Hyvään keskusteluun liitettiin myös kuuntelemisen tärkeys ja nimenomaan sen ilmeneminen niin, että kun toinen puhuu, niin toinen kuuntelee rauhassa.

'Ehkä enemmän annan tilaa suomalaisittain sille sen puheenvuorolle, etten sitten keskeytä. Kuuntelen sitä, enkä sano vastaan, jos haluan olla vähän diplomaattinen. Vaikka olisikin vähän eri mieltä niin en heti ala sitä esittämään. Yrittää löytää niinku semmosia yhtäläisyyksisiä mielipiteistä. Et mieluummin painottaa niitä asioita mis on samaa mieltä ku semmoset mis on eri mieltä. Ettei heti rupee haastaa riitaa.' (H 5)

Edelleen hyväksi viestijäksi määriteltiin sellainen, joka *"ei yritä olla muuta kuin on"* (H1). Toisaalta hollantilaista kuvattiin hyvin itsevarmaksi, joka jopa esittää tietävänsä

asioita joita ei oikeasti tiedäkään. *“Hollantilainen hyvin helposti tietää paljon, se on itsevarma. Sen itseluottamus on niin vahva, että se tietää asioista, joista se ei tiedä yhtään mitään. Ja se puhuu asioista, joista se ei tiedä yhtään mitään.” (H7)*

Jos suomalainen arvostaa ja korostaa sitä, ettei yritä olla mitään muuta kuin on, ja toisaalta hollantilaisen sanotaan korostavan hyviä puoliaan voimakkaasti, saattaa se jättää suomalaisen varjoon esimerkiksi työhönotossa.

*’Mä oon aina sanonu, että jos työhönnotohaastattelussa on hollantilainen ja suomalainen, niin sen suomalaisen täytyy olla kyllä hirveen paljon parempi, jotta se pesee sen hollantilaisen. Koska suomalainen sanoo, että joo, kyllä mä nyt ehkä, kyllä mä jotain siitä tiedän. Niin hollantilainen sanoo, että totta kai mä osaan sen, totta kai mä teen sen, se on mun erikoisalaani. Siis täysin sumeilematta sanoo. Joskus se vielä luuleekin, et se pitää joskus sormella osottaa, että ei se nyt mee näin. Eikä se sittenkään mee perille. Semonen ääretön itsevarmuus on hyvin leimaa-antava, varsinkin hollantilaisilla miehillä.’ (H7)*

**Kohtuullisuus ja seurallisuus.** Joskus sanoista voi tulla symboleja, jotka viestivät kulttuurista sisältöä (Rubin & Rubin 1995: 20–21). Haastatteluissa nousi esiin kaksi termiä, jotka kuvaavat sekä hollantilaista yhteiskuntaa että hollantilaisia. Käsitteet ovat *nuchter* ja *gezellig*. *Nuchter* tarkoittaa asiallisuutta, kohtuullisuutta tai järkevyyttä. Sananmukainen käännös on kuitenkin selvin päin (Suomi-Hollanti-Suomi taskusanakirja 1986). *’Hollantilaiset on semmosii kauheen, mikähän se ois suomeksi nuchter . Se tarkoittaa sitäkin, että kaikki on semmosta maltillista, ei niiku liikaa mitään. Liika on niiku pahasta. Mä en oikein tiedä mitä se ois suomeksi.’ (H6)* *Gezellig* tarkoittaa kodikasta, viihtyisää tai ihmiseen viitatessa seurallista. Hollantilaisessa yhteiskunnassa sosiaalisuudesta, muiden ihmisten parissa olemisesta ja viihtymisestä on tullut elinehto (Saukkonen 1997, 134). Tähän yksinkertaisena selityksenä voidaan pitää sitä, että hollantilaisten on ollut pakko oppia tulemaan toimeen toistensa kanssa, niin ahtaasti he asuvat maassaan.

Haastateltavat pitivät *gezellig*-termiä hyvin hollantilaisena. Vaikka se hollantilaisten mielestä on positiivinen termi, löysi eräs haastateltava siihen negatiivistakin latausta. Käsitteen sisältö kyllä ymmärrettiin, se oli yleensä ensimmäisiä piirteitä, joita

haastateltavat liittivät hollantilaisuuteen. Kuitenkaan sitä ei omaksuttu omaan kielenkäyttöön niin useasti toistuvaksi, se ei sopinut omaan suuhun.

'Ainakin mikä mulla ensimmäisenä tulee mieleen, on se *gezelligheid*. Että ollaan siis seurallisia, joka on toisaalta positiivista, mut mulle se on ehkä kuitenkin enemmän negatiivinen termi ku positiivinen, koska se on niin semmonen... miten nyt sanos... suomalaiseen rauhallisuuteen tottuneelle vähän liiankin hyökkäävä, kun pitää joka asiasta keskustella.' (H5)

Hollantilaisessa viestintäkulttuurissa on sekä eroja että yhtäläisyyksiä suomalaiseen viestintäkulttuuriin verrattuna. Erään haastateltavan vastaus siihen, minkälainen on hänen mielestään tyypillinen hollantilainen, tiivistää hyvin näitä edellä käsiteltyjä piirteitä.

'Se on semmonen vähän reipas ja puhelias ja jokus vähän turhankin suorapuheinen. Muuten semmosia aika mukavia ja joviaaleja tyyppejä. Ku tottuu sellaseen tietynlaiseen suorasukasuteen niin täällä tulee kyllä hyvin toimeen ihmisten kanssa, et ei ne mitään tiukkapipoja oo.' (H5)

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

### TIIVISTETYT VASTAUKSET TUTKIMUSKYSYMYKSIIN

#### **Miten epävarmuutta ja ahdistuneisuutta on pyritty hallitsemaan?**

- Erilaisten tiedonhankintastrategioiden merkitys. Passiiviset strategiat luovat suhteellisen pinnallista, toisin positiivista tietoa. Suomalaisten naisten piiri korostuu aktiivisena tiedonhankintatapana. Interaktiivinen strategia koetaan hyödyllisenä todellisissa ongelmatilanteissa.
- Ahdistuneisuuden kokeminen ei näyttänyt kovin merkittävältä. Kieliongelma eteenkin ryhmätilanteissa saattaa kuitenkin aiheuttaa turhautumista

#### **Miten suomalaiset naiset suhtautuvat hollantilaiseen viestintäkulttuuriin ja omaan viestintäänsä kyseisessä kontekstissa?**

- ryhmään kuulumisen koetaan helpoksi esim. suomalaisten ja hollantilaisten ulkoisen samankaltaisuuden takia sekä joilta osin samankaltaisten luonteenpiirteiden kautta. Kielen kautta ryhmään kuulumisen vahvistuu.
- suomalaisuus määrittelee vahvasti haastateltavien identiteettiä. Toisaalta sopeudutaan hollantilaiseen kulttuuriin mutta omat juuret koetaan tärkeänä. Sekä Suomessa että Alankomaissa ilmenevä ajatusten musta-valkoisuus ärsyttää. Tippuminen kulttuurin 'syväymmärtämisen' ulkopuolelle koetaan uhkana.
- haastateltavien asennetta uusia asioita kohtaan määrittää avoimuus. Hollannin kielen oppimisen ja hallitsemisen merkitys korostuu mm. sosiaalisten suhteiden solmimisessa

#### **Millaista tietoa suomalaisilla on hollantilaisesta viestintäkulttuurista sekä omasta viestinnästä kyseisessä kontekstissa?**

- positiivisia ennakko-odotuksia ennen maahan asettumista. Stereotyyppisiäkin ajatuksia puukengistä ja tulppaneista.
- vaihtoehtoisten tulkintamuotojen etsiminen ja useamman perspektiivin havaitseminen hollantilaisessa viestintäkulttuurissa osoittaa oman viestinnän tiedostamista. Esimerkiksi hollantilaisten suhtautumiselle rahaan etsittiin selityksiä historiasta, taloudesta ja uskonnosta
- kulttuurisesti spesifejä tietoja: aikatauluissa pysyminen esim. ruokailujen suhteen ollut täsmällistä, perheen rooli - ydinperheen tärkeys, naisen asema äitinä, neuvottelut - kokoukset -> oman mielipiteen ilmaisu, rahaan suhtautuminen asiallista/taloudellista/nuukaa



### **Miten suomalaiset naiset toimivat, jotta heidän viestintänsä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista?**

- kielen oppiminen ensisijaista
- oman viestinnän ja käyttäytymisen sopeuttamista sekä joustavuutta tuotiin esiin mm. omaksumalla kahdella sanalla tervehtiminen, sellaisten hollantilaisten sanojen omaksuminen omaan puhekieleen, joiden merkitystä ei voi kääntää suomeksi, sopeutumalla paikallisiin tapoihin muiden läsnäollessa. kulttuurisidonnaiset käsityksiä ja ilmaisuja ei ole helppoa omaksua. Esim. tyypillinen kahvinjuontiin liittyvä ilmaisu *gezellig kopje koffie drinken* ei sovi erään haastateltavan omaan kielenkäyttöön.

### **Minkälaisia samankaltaisuuksia ja eroja suomalaiset ovat havainneet hollantilaisen ja suomalaisen viestintäkulttuurin välillä?**

- puhe äänekkäämpää ja nopeampaa, intonaatiolla merkittävä sija, kohteliaisuus kuuluu puheeseen
- puheenvuorot menevät yleisesti päällekkäin
- hollantilaiset ovat suoria puheessaan ja he ilmaisevat mielellään oman mielipiteensä
- hiljaisuutta pyritään välttelemään keskustelun aikana
- tervehtimiseen liitetään kaksi sanaa
- hyvä viestijä kuuntelee, on selkeä, osaa pitää yllä mukavaa ilmapiiriä, tuo keskusteluun erilaisia mielipiteitä. Suomalaiselle kuunteleminen on tarkoittaa sitä, että jaksaa ja maltaa kuunnella, mitä toinen sanoo -> ristiriidassa sen kanssa, että hollantilaisessa keskustelussa puheenvuorot saattavat mennä osittain päällekkäin. Mielipiteen jyrkkyys ja varmuusaste vaihtelee. Hollantilainen ilmaisee mielipiteensä jyrkästi ja jättää vain vähän tai ei ollenkaan tilaa epävarmuudelle. Suomalainen sanoo arvostavansa sitä, että ei tyrmää vastustajan mielipidettä ja osoittaa joustavuutta. Hyvä viestijä ei suomalaisen mielestä esitä muuta kuin on. Hollantilaiselle kerrotaan olevan tyypillistä itsevarmuus ja jopa omien taitojen liioittelu.
- kulttuurisidonnaisia käsitteitä: *nuchter* (kohtuullisuus) ja *gezellig* ( seurallinen, mukava, kotoisa). Kummatkin käsitteet ilmentävät hyvin 'hollantilaisuutta'.

### **Päätutkimusongelma**

**MILLAISTA ON TEHOKAS JA TARKOITUKSEN MUKAINEN VIESTINTÄ SUOMALAISTEN MIELESTÄ VIESTITTÄESSÄ HOLLANTILAISTEN KANSSA?**

### **Mitä viestintään liittyviä piirteitä suomalaiset naiset ovat panneet merkille?**

- Alankomaissa tulee hyvin toimeen osaamatta hollannin kieltä
- englantia puhuviin suhtaudutaan positiivisemmin kuin saksaa puhuviin
- kiinnostuksen osoittaminen hollantilaisen taholta, ei välttämättä johda viestintäsuhteen syvenemiseen. Kiinnostuksen osoittaminen saattaa olla kertaluontoista.

- ihmiset ovat avoimia, rentoja ja helposti lähestyttäviä
- hollannin kieli tuntuu nopeammalta ja volyymiltään kovemmalta kuin suomi
- hollannin kielessä intonaatiolla on merkittävä sija
- kohteliaisuus puheessa (rouvittelu/teitittely) on tavallista
- puheenvuorojen päällekkäisyys on yleistä
- suoruus puheessa ilmenee mm. mielipiteiden ilmaisuna ja avoimuutena
- hollantilaiset näyttävät olevan halukkaita ilmaisemaan oman mielipiteensä
- hiljaisuus ei ole luonnollinen osa keskustelua
- tervehtiminen kahdella sanalla kuuluu kohteliaaseen puheeseen
- kulttuurisidonnaisten käsitteiden ymmärtäminen: *nuchter ja gezellig*

### **Mitä suomalaisten oppimia tapoja ja viestintäkäyttäytymisen malleja on rikottu?**

- kiinnostuksen osoittaminen ei välttämättä johda viestintäsuhteen kehittymiseen
- hollantilaisten puhe saattaa olla äänekkästä sellaisissa tilanteissa/tiloissa, johon suomalainen ei ole tottunut
- puheenvuoron saamisessa täytyy olla aktiivinen
- hienoinen päällekkäisyys puheessa ei osoita epäkohteliaisuutta
- on tavallista esittää henkilökohtaisia kysymyksiä (esim. henkilön ominaisuuksista, äänestyskäyttäytymisestä, palkasta jne. ).
- hiljaisuudesta keskustelun aikana pyritään pääsemään eroon
- esim. vierailun kaava on erilainen ja yleensä eteneminen on ennakoitavissa

Tässä tutkimuksessa lähdimme Gudykunstin AUM-teorian ja viestintäkompetenssin mukaisesti tarkastelemaan kulttuurienvälistä tehokasta viestintää henkilön tietojen, taitojen ja motivaation ollessa pinnallisia tekijöitä tehokkaan kulttuurienvälisen viestinnän saavuttamisessa. Tutkimuksemme tarkoituksena oli nimenomaan selvittää suomalaisten naisten käsityksiä siitä, mitä tietoja ja taitoja tarvitaan kulttuurienvälisen tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän saavuttamiseksi viestittäessä hollantilaisten kanssa. Pyrimme myös tarkastelemaan motivaation merkitystä viestittäessä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti kulttuurienvälisessä kontekstissa.

Tiedostaminen on myös edellytys kompetenssille ja sen havaitsemiselle viestintäsuhteessa. Paljon viestinnästämme on tiedostamatonta opittujen tapojen ja toimintamallien, skriptien ohjaamaa. Tarkastelimme sitä, mitä ovat olleet ne suomalaisten

oppimat ja käyttämät skriptit ja tavat, joita viestittäessä hollantilaisten kanssa on rikottu. Arvioitaessa viestintäkompetenssia, observoinnin kohteena ovat esiin pistävät verbaalinen ja nonverbaalinen käyttäytyminen interaktiossa (Rollof & Kellerman 1984: 180-182). Tarkastelimme myös sitä, millaista verbaalista ja nonverbaalista viestintää suomalaiset naiset ovat pitäneet silmiinpistävänä ja todenneet sen olevan sellaista, jota Alankomaissa pidetään tehokkaana, tarkoituksenmukaisena ja ylipäänsä hyväksyttävänä.

Aineistoa analysoidessamme käytimme Gudykunstin (1993) AUM-teorian luokitusta tehokkaan kulttuurienvälisen viestinnän osatekijöistä. Aineistomme haastattelut purettiin liittyen niihin tietoihin ja taitoihin, joita suomalaiset naiset pitivät merkittävinä viestiessään hollantilaisten kanssa Alankomaissa. Esimerkiksi tieto siitä, että Alankomaissa ydinperheellä on erilainen rooli ihmisten elämässä kuin Suomessa, auttaa suomalaisia tiedostamaan ajattelutavan erilaisuuksia perhettä koskien. Kun suomalaiset tiedostavat tämän, he voivat puolestaan vaikuttaa siihen, että viestintä on tehokasta ja tarkoituksenmukaista ja väärinymmärrysten mahdollisuus vähenee ainakin perhettä koskevissa asioissa. Tieto ja sen hallinta edesauttavat epävarmuuden ja ahdistuneisuuden vähenemistä tilanteessa. On mahdollista että kun tilanteessa, jossa hollantilainen ja suomalainen keskustelevat perheeseen liittyvistä seikoista, tämä tieto ja kulttuurisen eron tiedostaminen vaikuttavat osaltaan myös siihen, että osapuolet pitävät viestintätilannetta kompetenttina.

Kerätyn tiedon ja karttuneiden taitojen pohjalta luodaan tiettyjä odotuksia koskien viestintää tietyssä kulttuurissa. Kun uusi kulttuuri ei noudattelekaan opittuja normeja ja malleja, muodostuneet odotukset rikkoutuvat. Tutkimuksemme auttaakin nimenomaan suomalaisia luomaan realistisempia ennakko-odotuksia vuorovaikutuksesta hollantilaisten kanssa.

Suomalais-hollantilaiseen kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen liittyvät tiedot olemme jakaneet kulttuurisesti spesifeihin ja kulttuurisesti yleisiin tietoihin. Kulttuurisesti yleisiä tiedollisia seikkoja, joita suomalaiset naiset korostivat olivat positiiviset tai neutraalit ennakkokäsitykset koskien Alankomaita ja hollantilaisia, sekä hollantilaista kulttuuria kohtaan. Vaihtoehtoisista tulkintamuodoista nousi esille nimenomaan rahan ja taloudellisuuden merkitys hollantilaisille, jota selitettiin osaltaan Alankomaiden historialla ja uskonnon merkityksellä hollantilaisille. Vaikka Suomea ja Alankomaita pidettiin samankaltaisina maina, kulttuuristen erojen ja samankaltaisuuksien huomaaminen oli merkittävä seikka tämän tutkimuksen haastateltaville. Samankaltaisuuksia löytyi muun muassa maantieteellinen läheisyys, protestanttinen uskonto, tasa-arvoisuus ja ihmisten ulkoisen olemuksen samankaltaisuus. Kulttuurien välisiin eroihinkin kiinnitettiin huomiota. Näistä eroista mainittakoon suoruuksien puheessa, suhtautuminen hiljaisuuteen, mielipiteen ilmaisu ja puheenvuorojen päällekkäisyys.

Kulttuurisesti spesifejä tietoja, jotka olivat suomalaisten naisten mielestä merkittäviä viestittäessä hollantilaisten kanssa olivat esimerkiksi täsmällisyys ja pienemmän elintilan hyväksyminen. Kielen merkitys korostui siinä merkityksessä, että hollantilaisten kanssa yleensä aina jos hollanti ei suju, löytyy kolmas kieli. Kolmas kieli voi olla englanti tai saksa, joita molempia hollantilaiset taitavat yleisesti hyvin. Konnotaatiot saksan kielen suhteen saattavat olla negatiivisia historiallisten syiden johdosta. Naisen rooli ja siihen suhtautuminen Alankomaissa herätti ristiriitaisia tunteita suomalaisissa naisissa. Perheen merkityksen korostaminen Alankomaissa viittaa suomalaisen kulttuurin olevan tässä suhteessa individualistisempi. Kulttuurisidonnaista tiedollisista eroista perheen merkitys, sukupuoliroolit, sekä rahan ja taloudellisuuden merkitys suomalaisessa ja hollantilaisessa kulttuurissa nousivat voimakkaasti esille tutkimuksessamme.

Taidoista, joita suomalaiset naiset pitivät merkittävinä tässä kulttuurienvälisessä kontekstissa olivat yhteisen kielen hallitseminen ja moniselitteisyyden sietokyky, joka

ilmeni esimerkiksi kolmannen kielen käyttämisellä ja tilanteiden ennakoimisella. Näistä seikoista yhteisen kielen hallinta nousi merkittävimmäksi arkipäiväiseen toimintaa ja selviytymiseen liittyväksi tekijäksi. Huomattavaa on myös hollantilaisten erittäin hyvä kielitaito ja englannin kielen hallinta, sekä halukkuus viestiä englanniksi. Mielenkiintoista on myös se, että kun nonverbaaliset vihjeet puuttuvat, esimerkiksi puhelinkeskustelussa, suomalaiset kokivat että he pystyivät paremmin hoitamaan asioitaan englanniksi, joka oli siis molemmille osapuolille vieras kieli.

Käyttäytymisen ja viestinnän mukauttaminen on usein molemminpuolista kulttuurienvälisessä kontekstissa. Aina ei mukauttamista pidetä positiivisena ja viestintää helpottavana tekijänä. Tutkimuksessamme kävi ilmi, että suomalaisia naisia saattoi ärsyttää ja suututtaa se, että hollantilaiset hidastivat puhettaan huomattaessaan, että toinen osapuoli puhui hollantia vieraana kielenään. Tässä yhteydessä on huomautettava, että suomalaiset puhuivat ja ymmärsivät kyllä hollantia sujuvasti ja pystyivät seuraamaan hollantilaisten normaalia puhetempoa. Hollantilaisten selkeät huomiot ja käyttäytymisen sopeuttaminen toisten ei-hollantilaiseen alkuperään tulkittiin myös ystävällisenä eleenä. Se ei haastateltavien mukaan kuitenkaan ärsyttäessään toista osapuolta edistä vuorovaikutuksen sujuvuutta. Suomalaisten naisten oman viestinnän ja käyttäytymisen sopeuttaminen hollantilaisten viestintään ilmeni mm. tervehtimisessä ja kohteliaisuuksissa. Huomattavaa on, että monissa kulttuurienvälisen viestinnän teorioissa ja kulttuurienvälisen kompetenssin ja tehokkaan viestinnän malleissa pidetään oman viestintänsä sopeuttamista yhtenä tärkeänä tekijänä. Kysymys herääkin, onko sopeuttaminen aina soveliaista ja tarkoituksenmukaista? Ja missä määrin sopeuttaminen on luonnollista, eikä osaltaan aiheuta vain väärinymmärryksiä.

Tarkasteltaessa motivoitumisen merkitystä kulttuurienvälisessä viestintäkompetenssissa oli tässä tutkimuksessa lähdettävä siitä oletuksesta, että kaikki haastateltavat olivat jossain määrin motivoituneita. Tähän oletukseen olemme päätyneet siksi, että

haastateltavat asuivat vapaaehtoisesti Alankomaissa. Henkilön motivaatio viestiä vieraassa kulttuurissa ja vieraiden henkilöiden kanssa muodostuu Gudykunstin (1993) mukaan tarpeista, viehätyksestä, sosiaalisista siteistä, käsityksestä itsestä ja avoimuudesta uudelle tiedolle.

Vuorovaikutustilanteita vieraiden henkilöiden kanssa leimaavat usein voimakkaat tunteet ja affektiiviset reaktiot (Barna 1997, Cushner & Brislin 1996). Kun omat viestintää ja vuorovaikutusta ohjaavat mallit joutuvat koetukselle, ihminen usein reagoi tunteillaan. Pyysimmekin suomalaisia naisia kertomaan vuorovaikutustilanteita ja -tapauksia Alankomaissa, joihin liittyen he muistavat reagoineensa vahvoilla tunteilla. Esimerkiksi tilanne, jossa henkilö kokee voimakasta ulkopuolisuuden tunnetta tarpeellisen tiedon puuttuessa tiettyihin kulttuurisesti merkittäviin historiallisiin tapahtumiin liittyen. Tutkimuksemme vahvistaa näkemystä siitä, että affektiiviset reaktiot ja emotiot ovat erittäin merkittäviä tekijöitä kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa. Henkilön kokema käsitys itsestä ja tiettyyn ryhmään kuulumisesta tai ulkopuolisuudesta voivat olla relevantteja tekijöitä kulttuurienvälisen viestinnän muodostumisessa tehokkaaksi ja tarkoituksenmukaiseksi.

Käsittelimme suomalaisten naisten motivoituneisuutta lähinnä sosiaalisten siteiden ja suhteiden kautta. Kysyimme, mitä ovat ne ryhmät, joihin naiset kokivat kuuluvansa ja mihin taas eivät. Kysyimme myös mikä merkitys näillä ryhmillä oli naisille ja sitä kautta pääsimme myös käsittelemään, miten nämä ryhmät vaikuttivat henkilön identiteettiin. Motivoituneisuudesta haastateltavat korostivat muutamia seikkoja liittyen nimenomaan sosiaalisiin suhteisiin ja ryhmiin, joihin naiset kokivat kuuluvansa. Hollantilaisten tapa käyttäytyä ystävällisesti ensitapaamisella ei välttämättä johda suhteen kehittymiseen, mikä on rikkonut suomalaisten naisten odotuksia ja opittuja käyttäytymismalleja sosiaalisia suhteita koskien. Tämä on myös esimerkki tilanteesta, joka on herättänyt voimakkaita tunteita suomalaisissa naisissa. Suomalaisuuden korostuminen identiteetin

perustekijänä eletessä Alankomaissa on tässä tutkimuksessamme haastatelluille suomalaisille naisille merkittävä motivaatioon liittyvä tekijä.

Suomalaisten naisten kokemaa ahdistuneisuutta ja epävarmuutta Alankomaissa ja heidän viestiessään hollantilaisten kanssa, pyrimme valottamaan tarkastelemalla lähinnä sitä, miten suomalaiset naiset ovat vähentäneet epävarmuuttaan ja ahdistuneisuuttaan. Tähän saimme vastauksia kysymällä lähinnä, mistä he ovat saaneet tietoa Alankomaista ja sen kulttuurista. Toisin sanoen, mitä strategioita he ovat käyttäneet lisätäkseen tietoa koskien Alankomaita, hollantilaista kulttuuria ja hollantilaisia vähentääkseen epävarmuuttaan. Tutkimuksemme osoitti, että tiedonhankinta eri strategioilla on merkittävä tekijä pyrittäessä hallitsemaan epävarmuutta. Passiivisilla tiedonhankintastrategioilla saadaan ihmisten käyttäytymisestä pinnallista tietoa. Aktiivisessa tiedonhankinnassa korostui tämän otoksen perusteella suomalaisten naisten piiri. Omien kokemusten ja tiedon jakaminen oli näille naisille tärkeää. Interaktiiviset menetelmät puolestaan korostuivat ongelmatilanteissa. Ahdistuneisuus ei noussut merkittäväksi teemaksi haastatteluissa. Haastateltavien puheenvuoroista kävi kuitenkin ilmi, että esimerkiksi joissain tilanteissa suomalaiset naiset reagoivat ahdistuneisuudelle tyypillisellä tavalla ja kokivat vaivautuneisuutta, kireyttä tai huolestuneisuutta ongelmatilanteissa.

Suomalaisten naisten piirin merkitys osoittaa myös, että vieraan kulttuurin parissa identiteetin rakentuminen osaltaan kulttuurisen ryhmän jäsenenä korostuu. Alankomaissa suomalaiset kokivat hyvinkin voimakkaasti olevansa edelleen suomalaisia vaikka olivat asuneet vieraassa kulttuurissa jo monia vuosia ja sopeutuneet hollantilaiseen kulttuuriin mielestään hyvin.

Tutkimuksemme vahvistaa myös olettamusta, että mitä enemmän henkilöllä on tietoa vieraasta kulttuurista ja sen viestintätavoista, viestintätaitoa sekä motivaatiota viestiä, sitä alhaisemmat ovat epävarmuus ja ahdistuneisuus vuorovaikutuksessa. Esimerkkinä

tilanne, jossa eräs haastattelemamme suomalainen nainen ei osannut sanoja tai säveltä hollantilaisten perinteiseen lauluun, jota laulettiin aina tietyssä tilanteessa. Naisen mukaan seurauksena oli tunne ulkopuolisuudesta ja vahva emotionaalinen reaktio. Tässä tapauksessa riittävän tiedon puute osaltaan aiheutti affektiivisen reaktion.

Eräs haastateltava tiivistä osuvasti sen, minkälainen hollantilainen on viestintäkumppanina ja miten suomalaisen tulisi suhtautua tilanteeseen. *'Se (hollantilainen) on semmonen reipas ja puhelias ja joskus vähän turhankin suorapuheinen. Muuten semmosia aika mukavia ja joviaaleja tyyppejä. Kun tottuu sellaiseen tietynlaiseen suorasukaisuuteen niin täällä tulee kyllä hyvin toimeen ihmisten kanssa, että ei ne mitään tiukkapipoja ole.'* (H5)

## 9 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA

Yleisesti voidaan todeta, että laajan teoriataustan kokoaminen vei terää tältä tutkimukselta. Teoriataustan rajausta olisi helpottanut tulosten syvällisempää analyysia ja pohdintaa. Toisaalta eräs tutkimuksemme tavoite oli, että teoriaa käsitellään suhteellisen kattavasti. Jos tätä pidetään lähtökohtana, olemme osaltamme myös onnistuneet teoriataustan kokoamisessa. Aineiston luokittelussa tukeuduttiin liikaa valmiisiin kategorioihin, mikä johti siihen, että tunnetta aineiston pakottamisesta ei voida välttää. Myös toisteisuutta oli lähes mahdotonta välttää, koska monet haastatteluaineistosta tiivistetyt kohdat sopivat monen luokan alle. Tämän vuoksi parasta antia tutkimuksen analysoinnissa onkin juuri kappaleessa kulttuurinen vaihtelevuus. Tässä kappaleessa on kuvattu niitä kohtia, joiden perusteella on mahdollista vastata päätutkimusongelmaan eli



millaista on tehokas ja tarkoituksenmukainen viestintä suomalaisten mielestä viestittäessä hollantilaisten kanssa.

### **Tulosten yleistettävyys**

Tutkimusotteemme on kvalitatiivinen, eikä silloin tulosten yleistettävyyteen pyritäkään. Olemme tämän tutkimuksen pohjalta kuitenkin käsitelleet päätännössä joitain päätelmiä ja johtopäätöksiä, joita olemme peilanneet laajemmaltikin kulttuurienväliseen viestintään sekä kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin.

Tutkimuksemme on lähinnä tapaustutkimus, jolla pyrimme valottamaan viestintää rajatussa kontekstissa. Tämän tutkimuksen tulokset ovat valideja lähinnä vain tässä tutkimuksessa haastateltujen naisten kokemassa suomalais-hollantilaisessa vuorovaikutuksessa. Viestintäkompetenssin osa-alueet saivat tässä tutkimuksessa vahvistusta, jolloin niitä voidaan pitää muissakin kulttuurienvälisissä tilanteissa pätevinä. Korostamme että, tiedot, taidot ja motivaatio viestiä itselle vieraiden henkilöiden kanssa ovat kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin perustekijät.

Lisäksi kulttuurienvälisessä kontekstissa henkilön epävarmuudella ja ahdistuneisuudella on vaikutusta viestinnän kokemiseen tehokkaaksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Viestinnän tiedostaminen on mielestämme kaikessa kulttuurienvälisessä viestinnässä tärkein elementti viestintäkompetenssin havaitsemisen kannalta. Lisäksi viestinnän tiedostaminen mahdollistaa viestintätaitojen oppimisen ja näin viestinnän tehokkuuden ja tarkoituksenmukaisuuden lisäämisen vuorovaikutuksessa.

## Käytetyn menetelmän kelpoisuus ja kritiikki

Mielestämme haastattelu oli hyvä menetelmä pyrittäessä kartoittamaan suomalaisten naisten mielikuvia ja mielipiteitä vuorovaikutuksestaan hollantilaisten kanssa. Kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia tarkasteltaessa vuorovaikutuksessa ja suhteessa, emme olisi kyenneet vuorovaikutuksen ulkopuolisina tutkijoina observoimaan kompetenssia suhteessa. Koska tässä tutkimuksessa viestintäkompetenssi nähdään vuorovaikutuksessa ja viestintäprosessissa, henkilöiden haastattelu on lähes ainoa keino selvittää, millaisia mielikuvia ja käsityksiä heillä on viestinnästä ja mahdollisesta kompetenssista vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksen kannalta olisi ollut ehdottoman tärkeää fokusoida viestintäkompetenssin osa-alueet ja tekijät tarkemmin jo ennen tutkimusta. Näin olisimme tässäkin tutkimuksessa päässeet hieman syvemmin tarkastelemaan kaikkia nimeämiämme kulttuurienväliseen viestintäkompetenssiin vaikuttavia tekijöitä. Esimerkiksi ahdistuneisuus ja epävarmuus vuorovaikutuksessa eri kulttuurienvälillä olisi voinut selkeytyä tässä kontekstissa enemmän.

Etnosentrisyys tutkimuksen teossa kannattaa myös huomioida. Pohjois-amerikkalaisen tutkimusperinteen ja teoreettisen viitekehyksen myötä olemme tietysti omaksuneet tietyissä määrin etnosentrisiä tekijöitä, joilla saattaa olla vaikutusta tutkimukseen. Esimerkiksi englanninkielinen termi *anxiety* voi saada hieman erilaisen merkityksen suomennettuna ahdistuneisuus-terminä. Mielestämme länsimainen tutkimusperinne kuitenkin mahdollistaa kahden eurooppalaisen maan kansalaisten viestinnän tarkastelun ilman suurempia muutoksia teoreettisessa viitekehyksessä. Tässä tutkimuksessa tarkastelimme suomalaisten käsityksiä vuorovaikutuksesta hollantilaisten kanssa. Mielestämme vältimme tällöin omalta osaltamme tietyissä määrin tulkitsemasta muita kulttuureja omien näkemystemme kautta. Toisaalta myönnämme, ettei kukaan tutkija

pääse omasta taustastaan irti ja varsinkin, kun haastattelimme suomalaisia naisia suomeksi, monet käsitteet ja kieleen sidotut ilmaisut ovat voineet livahtaa huomaamattamme tutkimukseemme.

Gudykunstin epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallitsemisen (AUM) teoriaa on kritisoitu useastakin syystä. Tämän tutkimuksen kannalta ehkä merkittävin kritisoinnin kohde on juuri siinä, kuinka epävarmuus ja ahdistuneisuus todellakin vaikuttavat ihmisten viestintään ja vuorovaikutukseen ja miten ne ilmenevät? Ting-Toomey ja Chung (1996) ovatkin esittäneet muutaman aiheellisen kysymyksen liittyen AUM-teoriaan. Miksi toiset ihmiset kokevat voimakkaampaa epävarmuutta ja ahdistuneisuutta kuin toiset kohdatessaan itselle vieraita henkilöitä? Mitkä aiemmat kokemukset ja/tai henkilökohtaiset taipumukset vaikuttavat epävarmuuden ja ahdistuneisuuden kokemiseen? (Ting-Toomey & Chung 1996: 253-254.)

Edelleen tutkimuksemme osoitti, että epävarmuutta ja ahdistuneisuutta esiintyy edelleen vaikka 'vieras kulttuuri' onkin jo tuttu. Kulttuurienvälisen viestinnän kannalta olisi myös tärkeää selvittää kuinka epävarmuus ja ahdistuneisuus vaikuttavat viestintään ja muuttuvat kun vieras käy tutuksi. Ja edelleen, jottei teoria jäisi vain hienoiksi sanoiksi ja abstraktioksi, niin miten tämä kaikki sitten näkyy käytännön vuorovaikutuksessa eri kulttuureista kotoisin olevien henkilöiden kesken. Lisäksi on huomioitava se seikka, etteivät ihmiset kaikissa kulttuureissa koe epävarmuutta ja ahdistuneisuutta samalla tavoin. Eli AUM-teorian kannalta olisi myös selvitettävä, kuinka ihmiset eri kulttuureissa ylipäänsä sietävät epävarmuutta ja ahdistuneisuutta viestinnässä ja erilaisissa interpersonaalisisissa viestintäsuhteissa (Ting-Toomey & Chung 1996: 253).

### **Tiedon lisä tutkittavalla alueella**

Geert Hofstede on asettanut Suomen ja Alankomaat suhteellisen lähelle toisiaan monilla dimensioitaan kuvaavilla jatkumoilla. Kollektivistisia ja individualistisia piirteitä kulttuurissa on mitattu nk. yksilöllisyysindeksillä, jossa Suomi on saanut pisteluvun 63, ja Alankomaat 80. Tämä mukaan hollantilaisessa kulttuurissa yksilöllisyyttä korostetaan enemmän kuin suomalaisessa kulttuurissa.

Tutkimuksemme tulokset paljastavat ristiriitaisia seikkoja Hofsteden tuloksiin verrattuna. Esimerkiksi ydinperheen merkitys ja perheen vastuu lapsesta ja hänen kasvatuksestaan Alankomaissa koetaan erittäin vahvana. Tämä viittaisi siihen, että tässä suhteessa suomalainen kulttuuri on individualistisempi kuin hollantilainen kulttuuri. Tämä voi johtua siitä, että Suomessa on viimeisen 20 vuoden aikana selkeästi suuntauduttu yksilöön, ja yksilön vastuuseen esimerkiksi koulumenestymisestään. Toisaalta tutkimuksessa kävi ilmi, että suomalaisten naisten mielestä Suomessa vallitsee Alankomaista poikkeava 'kollektiivinen turvallisuuden tunne'. Eli esimerkiksi lapsia ei aina kuljeteta kouluun, vaan Suomessa on totuttu siihen, että lapset pääsevät turvallisesti koulusta kotiin yksinkin.

Hofsteden epävarmuuden välttämisindeksi ja Suomen, sekä Alankomaiden sijoittaminen jatkumolle saivat tässä tutkimuksessa vahvistusta ja tukea. Hofsteden tutkimuksissa indeksiluvut ovat Suomelle 59, ja Alankomaille 53. Tämän tutkimuksen mukaan ja siis suomalaisten naisten mukaan suomalaiset pyrkivät edelleen välttämään epävarmuutta voimakkaammin kuin hollantilaiset. Tämä ilmenee haastateltavien mukaan esimerkiksi siinä, että omaa mielipidettä ei ilmaista, ennen kuin tiedetään muiden kanta asiaan tai ollaan täydellisen varmoja oman mielipiteen pitävyydestä. Alankomaissa ihmiset ilmaisevat mielipiteitään huomattavasti vapaammin kuin Suomessa. Hollantilaisessa kulttuurissa mielipiteenilmaisu on suomalaisten naisten mielestä huomattavan

voimakasta. Alankomaalaisten mielipiteeseen ei sisällytetä epävarmuuden mahdollisuutta, vaan oma kanta ilmaistaan jyrkästi.

Muita merkittäviä esille nousseita kulttuurisia eroja liittyen viestintään olivat puheen suoruus, puheenvuorojen päällekkäisyys ja suhtautuminen hiljaisuuteen. Puheen suoruudella tai epäsuoruudella viitataan siihen, kuinka puhuja paljastaa todelliset aikeensa eksplisiittisen verbaalisen viestinnän kautta. Puheen suoruutta on pidetty sekä hollantilaiselle että suomalaiselle kulttuurille tyypillisenä piirteenä.

Tutkimustuloksemme paljastavat kuitenkin, että suoruus voi olla hyvinkin toisistaan poikkeavaa eri kulttuureissa. Esimerkiksi se, mistä aiheista tai asioista on soveliasta puhua suoraan. Suomalaiset naiset kokivat, että hollantilaisessa kulttuurissa yksilön omatila käsittää erilaisia asioita kuin mihin he ovat Suomessa tottuneet. Se mitä Suomessa on pidetty intiiminä, ja mitkä ovat mahdollisesti asioita, josta ei voi suoraan kysellä ja keskustella voivat nousta yllättäenkin keskustelu aiheeksi, ja niistä puhutaan suoraan. Esimerkkejä puheenaiheista, joista suomalaiset eivät olleet tottuneet kuulemaan suoraan, löytyi kodin sisustamisesta aina henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kuten pukeutumiseen.

Puheenvuorojen päällekkäisyys ja puheen suoruus olivat seikkoja, jotka aiheuttivat epävarmuutta ja ahdistuneisuutta suomalaisissa naisissa. Haastateltavat eivät suoraan kertonut olleensa ahdistuneita tai epävarmoja, mutta seuraava lainaus kuvanee hyvin asiaan liittyviä affektioita. *“Mun mielestä suomalaiset ei välttämättä oo semmosia, että ne töräyttää heti mitä sylki suuhun tuo, suoraan sanottuna. Hollantilaiset voi olla sellasia, että vaikka ne ei ees tunne sua hirveen hyvin niin ne voi yhtäkkiä sanoa jotain.”* (H6)

Merkittäviä olivat myös ne tilanteet, joissa hollantilaiset keskeyttivät suomalaisten naisten puheenvuoroja, eikä suomalaisille ‘annettu tilaisuutta’ ilmaista omia mielipiteitään. Tämä ilmeni muun muassa siten, että omien mielipiteiden ilmaisemiseen ja

keskusteluun osallistumiseen tarvittiin huomattavasti aktiivisempia keinoja, kuin mihin suomalaiset naiset olivat Suomessa tottuneet. Tutkimuksemme osoittaa myös että hiljaisuus puheessa on edelleen aiempia tutkimuksia vahvistaen suomalainen piirre. Tämä ilmeni tutkimuksessamme siinä, että suomalaisten naisten mielestä hollantilaiset eivät siedä hiljaisuutta keskustelussa, vaan pyrkivät täyttämään tilan "höpöttämällä". Tästä ilmenee hyvin myös suomalaisille tyypillisen 'turhan jutustelun' pitäminen merkityksettömänä.

Sekä hollantilaista, että suomalaista kulttuuria on pidetty samankaltaisina myös naisen aseman ja tasa-arvo kysymysten suhteen. Tutkimuksemme osoittaa myös tässä sen, että vaikka ulospäin asiat näyttävät samoilta, sisällöt voivat hyvinkin poiketa toisistaan. Hollantilaiset naiset näyttävät haastateltavien mielestä ottavan enemmän vastuuta kodista ja lasten hoidosta kuin suomalaiset naiset. Kulttuurienvälisessä tutkimuksessa on siis tärkeää myös kiinnittää huomiota asiakokonaisuuksien sisältöön ja siihen, että ulospäin samankaltaisilta ja samoilta näyttävät asiat voivatkin poiketa merkittävästi toisistaan.

Tutkimuksemme tulokset kertovat vahvasta suomalaisuuden määryksestä haastattelemillemme Alankomaissa asuville naisille. Eräs esimerkki kuvailee hyvin tilannetta, *"Tunnen itteni 100 prosenttisesti suomalaiseks. Et ei musta hollantilaista saa vääntämälläkään. Miksi mä siitä muuttuisin. Et mä oon aina ollu se mikä mä oon ja pysyn kans. Enkä vaihtas kansalaisuutta."* (H5) Myös tämän tutkimuksen mukaan kulttuuri on erittäin merkittävä identiteetin muokkaaja. Keskustelua voidaan laajentaa pohtimaan pakolaisia ja muita maahanmuuttajia ja heidän identiteettiään. Kuinka kulttuurin osuus tulisi huomioida uuteen kulttuuriin adaptaatiossa ja sopeuttamisessa niin, ettei henkilön identiteetti hajoaisi liikaa? Tämä on alan polttavia kysymyksiä, joista yksimielisyyteen pääseminen näyttää olevan lähes mahdotonta. Tutkimuksemme osoittaa omalta osaltaan, ettei ajatus uuteen kulttuuriin sopeutuvan henkilön muuttamisesta ja totaalaisesta uudelleenoppimisesta ole inhimillinen.

Kuten on todettu, viestintäsuhteen kehittyessä epävarmuus ja ahdistuneisuus vähenevät. Tästä johtuen voimme kriittisesti tarkastella sitä seikkaa, että AUM-teoriassa lähdetään ajatuksesta, että henkilö kokee epävarmuutta ja ahdistuneisuutta kohdatessaan vieraan tai tuntemattoman henkilön ensimmäisiä kertoja.

Olemme tässä tutkimuksessa kuitenkin saaneet tukea myös sille ajatukselle, että epävarmuus ja ahdistuneisuus säilyvät kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa, joskin ne muuttavat muotoaan ja heikkenevät ajan kuluessa. Esimerkkeinä kaksi tapausta suomalaisten naisten haastatteluista. Ulkopuolisuuden kokeminen ilmeni muun muassa siten, että vaikka haastateltu oli asunut Alankomaissa jo yli 30 vuotta, hän kuitenkin kertoi ettei hän tunne Alankomaiden historiaa tai siihen liittyviä tiettyjä yksittäisiä tapahtumia niin hyvin, että kokisi itsensä tiedon tasolla hollantilaiseksi. Voidaan sanoa, että kulttuurisesta erilaisuudesta johtuva epävarmuus nousi hetkellisesti esille. Toisessa esimerkissä suomalainen nainen koki ulkopuolisuutta, kun hän ei musikaalisena ihmisenä voinutkaan osallistua kaikkien hollantilaisten tuntemiin perinteisiin lauluihin ja rallatuksiin. Kulttuurienvälisen viestinnän opetuksessa ja koulutuksessa olisikin aina kiinnitettävä erityistä huomiota vuorovaikutuksessa mahdollisesti syntyviin affektiivisiin reaktioihin.

### **Käytännön sovellukset**

Vaikka aineistomme koostuikin kymmenestä haastattelusta, voimme silti sanoa, että tutkimuksemme tuloksista voi olla hyötyä suomalaisille henkilöille Alankomaissa. Toisaalta myös hollantilaiset voivat oppia suomalaisten tavasta viestiä viestittäessä nimenomaan hollantilaisten kanssa. Arvokasta tässä tutkimuksessa on myös se, mitä suomalaiset ja hollantilaiset voivat oppia omaista kulttuureistaan ja viestinnästä.

Suomenkielisenä toteutuksena tästä työstä on hyötyä kulttuurienvälistä viestintää ja kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia käsitteleville. Hajallaan olevaa käsitettä on koottu samaan tekstiin lukijan avuksi tulevaisuutta ajatellen.

Tutkimuksemme vahvistaa edelleen näkemystä siitä, että oman kulttuurin tuntemus on oleellista kulttuurienvälisessä kontekstissa. Lehtosen mukaan (1998: 314) kulttuurien välinen kanssakäyminen edellyttää kielitaidon lisäksi toisten kulttuurien arvojen ja ajattelutapojen tuntemusta, mutta myös kykyä katsoa omaa kulttuuria ulkoapäin. Kulttuurienvälisen viestinnän koulutuksessa ja opetuksessa on siis tämä seikka otettava erityisesti huomioon.

Tutkimusten tuloksista tiedostamisen merkitys tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän saavuttamiseksi nousi vahvasti esille. Tietoja ja taitoja on mahdotonta lisätä ja oppia ilman että niiden merkityksen ensin tiedostaa. Toisaalta on todettava, että koulutuksessa on huomioitava kaikki osa-alueet tasapuolisesti. Vaikka tiedollisesti jokin asia hallittaisiinkin, sitä ei aina haluta edes toteuttaa tai siihen ei ole mahdollisuutta.

Esimerkiksi eräs haastateltavamme, joka kertoi tietävänsä, millainen käyttäytyminen ja sanamuodot Alankomaissa ovat kohteliaita esimerkiksi pyydettyäessä ruokapöydässä jotakin. Kaikesta huolimatta suomalainen nainen kokee vaikeaksi noudattaa hollantilaisia kulttuurisidonnaisia sääntöjä tai tapoja tässä tapauksessa, eikä siis noudata niitä. Tämä onkin asia, joka koetaan ongelmana kyseisen naisen ja hollantilaisen puolison suhteessa. Tämä esimerkki osoittaa myös henkilön motivaation merkityksen kulttuurienvälisessä tehokkaassa ja tarkoituksenmukaisessa viestinnässä. Karkeasti yksinkertaistettuna voidaan sanoa, ettei viestintää varmaan koeta kompetentiksi tässä edellisessä esimerkkitapauksessa, jossa motivaation puute viestiä tietyllä tavalla muodosti ongelman suhteessa.



Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin näkemystä tai käsitystä kulttuurienvälisestä kompetenssista tutkimuksemme vahvisti ainakin niiltä osin kun Gudykunst, Wiseman ja Hammer (1977) ovat nimenneet. Haastateltavamme kokivat, että avoimuus uudelle tiedolle Alankomaista ja hollantilaisista on auttanut heitä vähentämään epävarmuutta. Haastateltavillamme on kyky erotella samankaltaisuuksia ja eroja suomalaisen ja hollantilaisen kulttuurin välillä. Näiden kulttuurierojen havainnointi on osaltaan auttanut heitä ymmärtämään esimerkiksi kumppaneitaan ja heidän viestintäänsä. Haastateltavamme eivät myöskään kokeneet kumpaakaan kulttuuria, suomalaista tai hollantilaista pelkästään negatiivisena tai positiivisena. Molemmat kulttuurit koettiin suhteellisen neutraaleina, jolloin myös itselle vieraan käyttäytymisen arvottaminen korvautui usein käyttäytymisen kuvailulla. Empaattisuudelle muista kulttuureista kohtaan olevia henkilöitä kohtaan, tai omien etnosentristen asenteiden kohdalta tutkimuksemme ei antanut vastauksia .

### **Jatkotutkimusehdotuksia**

Mielestämme tärkeimmät jatkotutkimusehdotukset liittyvät juuri tiedostamisen merkityksen selittämiseen ja sen havaitsemiseen. Olisi myös erittäin hedelmällistä tutkia hollantilaisia henkilöitä, jotka ovat olleet vuorovaikutuksessa suomalaisten kanssa ja kysyä heidän näkemyksiään suomalaisten naisten esiin tuomista käsityksistä.

Kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia tulisi edelleen tarkastella sekä relationaalisena suhteena, että yksilön ominaisuuksina mahdollisesti yhtäaikaan, jotta ihmisten mahdollisuuksiin kehittää omia kulttuurienväliseen viestintään liittyviä taitoja voitaisiin vaikuttaa.

Vastaavaa tutkimusta suosittelimme myöhemmin tehtäväksi niin, että haastatteluja tehdään molemmille osapuolille jotta nähdään, pitävätkö molemmat osapuolet

samoja asioita merkittävinä viestinnän tehokkuuden ja tarkoituksenmukaisuuden kannalta. Tieteen kannalta olisi hedelmällistä yhdistää kaksi tässäkin tutkimuksessa esiteltyä näkemystä viestintäkompetenssista. Kompetenssia voitaisiin tarkastella yksilön taitoina, tietoina ja motivaationa viestiä vieraiden henkilöiden kanssa, jolloin kohdehenkilöiden viestintäkäyttäytymisen observointi kannattaisi lisätä tutkimukseen.

**KIRJALLISUUS**

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anderson, L. 1994. A new look at an old construct: Cross-cultural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations* 18, 293-328.

Asante, M.K. & W.B. Gudykunst 1989. *Handbook of international and intercultural communication*. Newbury Park: Sage.

Ball-Rokeach, S. 1973. From pervasive ambiguity to definition of the situation. *Sociometry* 36, 378-389.

Barna, L.M. 1983. The stress factor in intercultural relations. Teoksessa D. Landis & R.W. Brislin (toim.), *Handbook of intercultural training*. New York: Pergamon Press.

Barna, L.M. 1997. Stumbling blocks in intercultural communication. Teoksessa L.A. Samovar & R.E. Porter (toim.), *Intercultural communication: A reader*. Belmont: Wadsworth.

Bennett, M.J. 1986. A developmental approach to training for intercultural sensitivity. *International Journal of Intercultural Relations* 10, 179-196.

Berger, C. 1979. Beyond initial interaction. Teoksessa H. Giles & R. St.Clair (toim.), *Language and social psychology*. Oxford: Blackwell

Berger, C.R. & R. Calabrese 1975. Some explorations in initial interactions and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research* 1, 99-112.

Berger, C.R. & J.J. Bradac 1995. Uncertainty reduction and the generation of social knowledge. Teoksessa M.V. Redmond (toim.), *Interpersonal communication. Readings in theory and research*. Fort Worth: Harcourt Brace college publishers

Berry, J. 1980. Introduction to methodology. Teoksessa H. Triandis & J. Berry (toim.), *Handbook of cross-cultural psychology*. Boston: Allyn & Bacon.

Bhawuk, D. & R. Brislin 1992. The measurement on intercultural sensitivity using the concepts of individualism and collectivism. *International Journal of Intercultural Relations* 16, 413-437.

Black, J. 1988. Work role transitions. A study of American expatriate managers in Japan. *Journal of International Business Studies* 19, 277-294.

Black, J. & H. Gregersen 1990. Expectations, satisfaction, and intention to leave of American managers in Japan. *International Journal of Intercultural Relations* 14, 485-307.

Bostrom, R.N. 1984. *Competence in communication: A multidisciplinary approach*. Beverly Hills: Sage.

Brislin, R. & T. Yoshida 1994. *Intercultural communication training: An introduction*. Thousand Oaks: Sage.

Casmir, F. 1997. *Ethics in intercultural communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Clifford, J. 1986. *Partial truths*. Teoksessa J. Clifford & G.E. Marcus (toim.), *Writing Culture*. Berkeley: University of California Press.

Collier, M.J. 1994. *Cultural Identity and Intercultural Communication*. Teoksessa L.A. Samovar & R.E. Porter (toim.), *Intercultural Communication: A Reader*. Wadsworth: Belmont CA.

Collier, M.J. & Thomas 1988. A comparison of conversation among and between domestic culture groups: How intra- and intercultural competencies vary. *Communication Quarterly* 36, 122-144.

Cooley, R.E. & D.A. Roach 1984. A conceptual framework. Teoksessa R.N. Bostrom (toim.), *Competence in communication: A multidisciplinary approach*. Beverly Hills: Sage.

Cupach, W.R. & D.J. Canary 1997. *Competence in interpersonal conflict*. New York: McGraw-Hill.

Cushner, K. & R.W. Brislin 1996. *Intercultural interactions. A practical guide*. Thousand Oaks: Sage.

Dinges, N.G. & K.D. Baldwin 1996. *Intercultural competence. A research perspective*. Teoksessa D. Landis & R.S. Bhagat (toim.), *Handbook of intercultural training*. Second edition. Thousand Oaks: Sage.

Duran, R.L. 1983. *Communicative adaptability: A measure of social communicative competence*. *Communication Quarterly* 31, 320-326.

Duran, R.L. 1992. *Communication adaptability: A review of conceptualization and measurement*. *Communication Education* 40, 253-268.

Eskola, J. & J. Suoranta 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Feldman, M.S. 1995. *Strategies for interpreting qualitative data*. *Qualitative Research Methods*. Vol 33. Thousand Oaks: SAGE.

Fiske, A. 1993. *Social errors in four cultures*. *International Journal of Intercultural Relations* 24, 463-494.

Gao, G. & W.B. Gudykunst 1990. Uncertainty, anxiety, and adaptation. *International Journal of Intercultural Relations* 14, 301-317.

Gomez, A.M., S. Ricillo, N.L. Flores, P. Cooper & W. Starosta 1994. Intercultural communication competence: Developing assessment instruments. Teoksessa 1994 SCA Summer Conference Proceedings and Prepared Remarks. Annandale, VA: The Speech Communication Association.

Gudykunst, W.B. 1991. *Bridging differences*. Newbury Park: Sage.

Gudykunst, W.B. 1993. Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication. An anxiety/uncertainty management (aum) perspective. Teoksessa R.L. Wiseman & J. Koester (toim.), *Intercultural communication competence*. Newbury Park: Sage.

Gudykunst, W.B. 1995. Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory, current status. Teoksessa R.L. Wiseman (toim.), *Intercultural communication theory*. Thousand Oaks: Sage.

Gudykunst, W.B. & Kim, Y. 1992. *Communication with strangers. An approach to intercultural communication*. McGraw-Hill.

Gudykunst, W.B. & R. Shapiro 1996. Communication in everyday interpersonal and intergroup encounters. *International Journal of Intercultural Relations* 20, 19-45.

Gudykunst, W.B. & S. Ting-Toomey 1988. *Culture and interpersonal communication*. Newbury Park: Sage.

Gudykunst, W.B. & S. Ting-Toomey 1996. Communication in personal relationships across cultures: An introduction. Teoksessa W.B. Gudykunst, S. Ting-Toomey & T. Nishida (toim.), *Communication in personal relationships across cultures*. Thousand Oaks: Sage.

Gudykunst, W.B., R. Wiseman & M. Hammer 1977. Determinants of a sojourner's attitudinal satisfaction. Teoksessa B. Ruben (toim.), *Communication Yearbook 1*. New Brunswick: Transaction Books.

Guthrie, G.M. & I.N. Zektick 1967. Predicting performance in the peace corps. *Journal of Social Psychology* 71, 11-21.

Hall, E.T. 1959. *The silent language*. Garden City: Doubleday.

Hall, E.T. 1981, 1989. *Beyond culture*. Garden City: Doubleday.

Hammer, M.R. 1987. Behavioral dimensions of intercultural effectiveness: A replication and extension. *International Journal of Intercultural Relations* 11, 65-88.

Hammer, M.R. 1989. Intercultural communication competence. Teoksessa M.K. Asante & W.B. Gudykunst (toim.), *Handbook of international and intercultural communication*. Newbury Park: Sage.

Hammer, M., W.B. Gudykunst & R. Wiseman 1978. Dimensions of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations* 2, 382-393.

Hannigan, T.P. 1990. Traits, attitudes, and skills that are related to intercultural effectiveness and their implications for cross-cultural training: A review of the literature. *International Journal of Intercultural Relations* 14, 89-112.

Hautaluoma, J.E. & V. Kaman 1975. Description of peace corps volunteer's experience in Afganistan. Teoksessa R. Brislin (toim.), *Topics in culture learning*. Honolulu: East-West center.

Hawes, F. & D.J. Kealey 1979. *Canadians in development: An empirical study of adaptation and effectiveness on overseas assignment*. Ottawa: Canadian International Development Agency, Communication Branch Briefing Center.

Hawes, F. & D.J. Kealey 1981. An empirical study of Canadian technical assistance. *International Journal of Intercultural Relations* 5, 239-258.

Herman, S. & E. Schield 1961. The stranger group in cross-cultural interaction. *Sociometry* 24, 165-176.

Hinde, R.A. 1979. *Towards understanding relationships*. New York: Academic Press.

Hirsjärvi, S. & H. Hurme 1985. *Teemahaastattelu*. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus

Hirsjärvi, S., P. Remes & P. Sajavaara 1997. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hofstede, G. 1980. *Culture's consequences*. Beverly Hills: Sage.

Hofstede, G. 1992. *Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi*. Helsinki: WSOY.

Hofstede, G. & M.H. Bond 1984. Hofstede's culture dimensions. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 15, 417-433.

Howell, W. 1982. *The empathic communicator*. Belmont: Wadsworth.

Katriel, T. 1986. *Talking straight: Dugri speech in Israeli Sabra culture*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kealey, D.J. 1990. *Cross-cultural effectiveness. A study of Canadian technical advisors overseas*. Hull: Cida.



Kealey, D.J. 1995. Cross-cultural collaborations: making North-South co-operations more effective. Hull: Cida.

Kealey, D.J. 1996. The challenge of interpersonal personnel selection. Teoksessa D. Landis & R.S. Bhagat (toim.), Handbook of intercultural training. Thousand Oaks: Sage.

Kim, Y.Y. 1991. Intercultural communication competence. Teoksessa S. Ting-Toomey & F. Korzenny (toim.), Cross-cultural interpersonal communication. Newbury Park: Sage.

Kim, Y.Y. 1993. Synchrony and intercultural communication competence. Paper presented at the annual meeting of the International Communication Association. Chicago.

Keesing, R. 1974. Theories of culture. Annual Review of Anthropology 3, 73-97.

Knopf, D.W. 1991. Intercultural encounters: The fundamentals of intercultural communication. Englewood, CO: Morton publishing.

Koester, J., R.L. Wiseman & J.A. Sanders 1993. Multiple perspectives of intercultural communication competence. Teoksessa R.L. Wiseman & J. Koester (toim.), Intercultural communication competence. Newbury park: Sage.

Kolbe, L. 1997. Pieni suurvalta. Teoksessa A. Gardberg, L. Kolbe & P. Saukkonen (toim.), Alankomat. Pieni Suuri maa. Helsinki:Edita

Kunczik, M. 1997. Images of Nations and International Public Relations. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Kvale, S. 1996. Interviews. An introduction to qualitative research interviewing. Thousand Oaks: Sage.

Langer, E.J. 1978. Rethinking the role of thought in social interaction. Teoksessa J.J. Harvey, W. Ickes, & R.F. Kidd (toim.), *New directions in attribution research*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Lehtonen, J. 1998. Kansainvälinen viestinä. Monikulttuurisen dialogin mahdollisuus? Teoksessa U. Kivikuru & R. Kunelius (toim.) *Viestinnän jäljillä. Näkökulmia uuden ajan ilmiöön*. Juva: WSOY.

Levine, D. 1979. Simmel at a distance. Teoksessa W. Shack & E. Skinner (toim.), *Strangers in African societies*. Berkley. University of California Press.

McCroskey, J.C. 1982. Communication competence and performance: A research and pedagogical perspectives. *Communication Education* 31, 1-7.

Moghaddam, F., B. Ditto & D. Taylor 1990. Attitudes and attributions related to psychological symptomatology in Indian immigrant women. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 21, 335-350.

Neovius, M. 1997. Relocation abroad and the expatriate family. Helsinki School of Economics and Business.

Parks, M.R. 1994. Communication competence and interpersonal control. Teoksessa M.L. Knapp & G.R. Miller (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. Beverly Hills: Sage

Patton, M. Q. 1990. *Qualitative evaluation and research methods*. 2. painos. Newbury Park: Sage.

Peltonen, T. 1995. Managing expatriate career identity: chaos, control and competent narration in international career. Helsinki School of Economics and Business.

Pruegger, V. & T. Rogers 1994. Cross-cultural sensitivity training. Methods and assessment. *International Journal of Intercultural Relations* 18, 369-387.

Robinson, G.N. 1988. Crosscultural understanding. London: Prentice Hall.

Rollof, M.E. & K. Kellerman 1984. Judgements of interpersonal competence. How you know, what you know, and who you know. Teoksessa R.N. Bostrom (toim.), Competence in communication. A multidisciplinary approach. Newbury park: Sage.

Romano, D. 1988. Intercultural Marriage. Promises & Pitfalls. Yarmouth MA.

Rose, T. 1981. Cognitive and dyadic processes in intergroup contact. Teoksessa D. Hamilton (toim.), Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Rubin, R.B. 1990. Communication competence. Teoksessa G.M. Phillips & J.T. Wood (toim.) Speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the speech communication association. Carbondale: Southern Illinois university press.

Rubin, H.J. & I.S. Rubin 1995. Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data. Thousand Oaks: Sage.

Ruben, B.D. 1976. Assessing communication competency for intercultural adaptation. Group and Organizational Studies 1, 334-354.

Ruben, B.D. & D.J. Kealey 1979. Behavioral assessment of communication competency and the prediction of cross-cultural adaptation. International Journal of Intercultural Relations 3, 15-48.

Salo-Lee, L. & A. Winter-Tarvainen 1995. Kriittiset tilanteet kulttuurien kohtaamisessa; suomalaisten ja saksalaisten opiskelijoiden näkökulmia. Teoksessa L. Salo-Lee (toim.), Kieli ja kulttuuri. Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 12.

Saukkonen, P. 1998. Porvari ja talonpoika. kansanluonteen 'kansa' Zachris Topeliuksella ja Robert Fruinilla. Teoksessa M. Keränen (toim.), Kansallisvaltion kielioppi. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Scheff, T.J. 1990. Microsociology: Discourse, emotion, and social structure. Chigago: University of Chigago Press.

Schwartz, C.G. & M. Kahne 1993. Supporting student and staff wives in social transition in a university setting. *International Journal of Intercultural Relations* 17, 451-463.

Spitzberg, B.H. 1989. Issues in the development of a theory of interpersonal competence in the intercultural context. *International Journal of Intercultural Relations* 13, 241-268.

Spitzberg, B.H. 1991. Intercultural communication competence. Teoksessa L.A. Samovar & R.E. Porter (toim.), *Intercultural communication: A reader*. Belmont, CA: Wadsworth .

Spitzberg, B.H. 1994. The dark side of (in)competence. Teoksessa W.R. Cupach & B.H. Spitzberg (toim.) *The dark side of interpersonal communication*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.

Spitzberg, B.H. 1997. A model of intercultural communication competence. Teoksessa L.A. Samovar & R.E. Porter (toim.), *Intercultural communication. A reader*. Belmont: Wadsworth publishing company.

Spitzberg, B.H. & W.R.. Cupach. 1984. *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills: Sage.

Stephan, C. & W. Stephan 1985. Intergroup anxiety. *Journal of Social Issues* 41, 157-166.

Stephan, C. & W. Stephan 1992. Reducing intercultural anxiety through intercultural contact. *International Journal of Intercultural Relations* 16, 89-107.

Suomi-hollanti-suomi- taskusanakirja. 1986. Juva: WSOY.

Suoranta, J. 1995. Laadullisen tutkimuksen kurjuus opiskelijoiden kertomana. *Kasvatus* 26 (1), 15–23.

Tahvanainen, M. 1998. Expatriate performance management: the case of Nokia Telecommunications. Helsinki School of Economics and Business.

Taylor, J. 1953. A personality scale of manifest anxiety. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 48, 285-290.

Ting-Toomey, S. & L. Chang 1996. Cross-cultural interpersonal communication. Theoretical trends and research directions. Teoksessa Gudykunst, W.B., Ting-Toomey, S. & Nishida, T. (toim.), *Communication in personal relationships across cultures*. Thousand Oaks: Sage.

Triandis, H.C. 1977. *Interpersonal behavior*. Monterey: Brooks/Cole.

Triandis, H.C. 1984. A theoretical framework for the more efficient construction of culture assimilations. *International Journal of Intercultural Relations* 8, 301-330.

Triandis, H.C. 1995. *Individualism-collectivism*. Boulder: Westview.

Turner, J.H. 1987. *Rediscovering the social group. A self-categorization theory*. Oxford: Blackwell.

Valkonen, T. 1997. Puheviestintätaitojen arviointi lukion päättökokeessa. *Lisensiaattitutkimus*. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos.

Ward, C. & W. Searle 1991. The impact of value discrepancies and cultural identity on psychological and sociocultural adjustment of sojourners. *International Journal of Intercultural Relations* 15, 209-227.

Wiemann, J. & J. Bradac 1989. Metatheoretical issues in the study of communicative competence. Teoksessa B. Dervin (toim.), *Progress in communication science*. Volume 9. Norwood: Albex.

Wiseman, R.L., M.R. Hammer & H. Nishida 1989. Predictors of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations* 13, 340-370.

Witte, K. 1993. A theory of cognition and negative affect: Extending Gudykunst and Hammer's theory of uncertainty and anxiety reduction. *International Journal of Intercultural Relations* 17, 197-215.

#### EI KIRJALLISET LÄHTEET:

Bennett, J.M. & M.J. Bennett 1998. Training in intercultural communication. Luento Jyväskylän yliopistossa 29.8.1998.

**I EPÄVARMUUS JA AHDISTUNEISUUS**

- Minkälaisissa viestintätilanteissa olet kokenut voimakkaita tunteita - miksi
- Mitä eri tapoja olet käyttänyt tiedonhankintaan - minkälaista tietoa milläkin tavalla pystyy hankkimaan

**II MOTIVAATIO**

- Missä tilanteissa viestit hollantilaisten kanssa - millä kielellä - miksi
- Merkitys sille, että puhuu samaa/eri kieltä
- Henkilökohtainen motivoituminen kielen oppimiseen
- Luottaako siihen, että saat tilanteen kuin tilanteen hoidettua
- Kuvaile omia viestintätyylejasi
- Minkälaisia ominaisuuksia arvostat itsessäsi viestijänä - toisessa henkilössä
- Miten koet oman identiteettisi - suomalaisuus/hollantilaisuus
- Minkälaisissa viestintätilanteissa huomaat, että olet ulkomaalainen - miksi
- Mikä on sopeutumisessa helppoa mikä vaikeaa

**III TIEDOT**

- Oletko huomannut jotain erityistä, joka helpottaa viestin ymmärtämistä/perille menoa  
(sanastollisia seikkoja, puhetempo, äänensävy, painotukset, intonaatiot, tauotukset)
- Minkälaisia sääntöjä, normeja arvoja, tapoja olet havainnut hollantilaisessa puhekuulttuurissa
- Mitä taitoja on mielestäsi hyvällä viestijällä
- Mitä on hollantilaisuus
- hollantilaisia viestintäkäyttäytymisen piirteitä - yksilöi ja pohdi miksi
- Ennakkokäsityksiä

#### **IV TAI DOT**

- Kerro kielenoppimisesta prosessina
- Mikä on edellytyksenä sille, että saat viestisi ymmärretyksi
- Mitä teet, jos sinua ei ymmärretä - mistä se johtuu
- Miten osoitat arvostavasi keskustelukumppaniasi
- Miten pyrit sujuvuuteen keskustelutilanteessa
- Miten toimit jos esim. keskustelu on tiivis ja haluat sanoa osallistua siihen
- Onko oma viestintätyyli samanlainen viestit sitten suomeksi tai hollanniksi - mistä erot johtuvat
- Kuinka tietoisesti kiinnität huomiota viestintääsi

#### **V KULTTUURINEN VAIHTELEVUUS**

- eroja ja samankaltaisuuksia hollantilaisessa ja suomalaisessa viestintäkulttuurissa