

EMPATIA JA YMMÄR- RYS KULTTUURIEN- VÄLISESSÄ VIESTIN- NÄSSÄ

Tiittula, Liisa: *Kulttuurit kohtaavat. Suomalais-saksalaiset kulttuurierot talouselämän näkökulmasta*. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu, 1993. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja D-190. 160 s. ISSN 0356-8164. ISBN 951-702-512-2.

Liisa Tiittulan tutkimus on osa laajempaa tutkimushanketta *'Suomalais-saksalaiset kulttuurierot talouselämän viestinnässä'*. Hankkeen päätehtävänä on tutkia talouselämän viestintää ja siinä vallitsevia kulttuurieroja monitieteisesti. Kyse on siis kulttuurienvälisen viestinnän (engl. intercultural communication, cross-cultural communication) tutkimuksesta — alueesta, johon suomalaisessakin keskustelussa on alettu kiinnittää yhä enenevää huomiota (esim. Widén 1991; Lehtonen 1993; Lewis 1993).

Kulttuurieroja Tiittulan ym. meillä on olevassa tutkimushankkeessa tutkitaan kahdesta eri näkökulmasta: Ensinnäkin tutkijat tutkivat itse viestintätapahtumaa puhutun ja kirjoitetun materiaalin avulla. Ja toiseksi tutkijat tutkivat viestintään osallistuvien henkilöiden omia käsityksiä kulttuurieroista. Tarkastelun kohteena oleva tutkimus liittyy näistä selvästi hankkeen jälkimmäiseen näkökulmaan tai tutkimuslinjaan. Ensiksi mainittua tutkimuslinjaa käsitellään hankkeen monissa muissa julkaisuissa, joihin nytkin tarkasteltava teos osin perustuu.

Tiittulan teoksen ohella tutkimusprojekti on tähän mennessä tuottanut yli 50 julkaisua. Näistä suurin osa on julkaistu artikkeleina, lähinnä saksankielisellä kielialueella. Sen sijaan suomenkielisiä julkaisuja ei tutkimushanke ole juurikaan tuottanut. Ehkäpä tutkijat katsovat, esim. uudempiin tiedepoliittisiin muotivirtauksiin nojautuen, että tutkimustuloksia on tarpeen julkaista vain vierailta kielillä. Kun kyse on kielitieteestä, jossa kielen asema elävän kansallisen kulttuurin keskeisenä perustana on varsin hyvin tiedostettu, olisi tehty valinta, jos esittämäni hypoteettinen syy pitäisi todellakin paikkansa, erittäin outo ja paheksuttava.

Rakenne ja tehtävä

Tiittulan teos voidaan jakaa kahteen pääosaan. Teoksen ensimmäisessä, yleisessä osassa (luku 2) tarkastellaan kulttuurin käsitettä, kulttuurin tutkimusta, kielen ja kulttuurin välistä suhdetta sekä kulttuurierojen havaitsemista ja tutkimusta. Erityistä huomiota tässä, kokonaisuudessaan varsin suppeassa osassa kiinnitetään kulttuuristereotypioihin, niiden asemaan ja niiden tutkimukseen. Suppeudestaan huolimatta osa muodostaa jopa yllättävänkin hyvän johdannon kulttuurienvälisen viestinnän perusongelmiin ja kulttuurienvälisen viestinnän tutkimukseen. Erityisen hyvänä pidän varsinkin sitä tapaa, jolla osan lopussa kiinnitetään huomiota eräisiin kulttuuristereotyyppien tulkintaan liittyviin ongelmiin. Yleensäkin Tiittulan työ tuo vahvasti esille kirjoittajan metodisen varmuuden ja tutkimuksen hyvän temaattisen hallinnan. Sitä on ilo lukea.

Teoksen toisessa osassa (luvut 3 ja 4) huomio kiinnitetään suomalais-saksalaisiin kulttuurieroihin. Nämä luvut perustuvat tutkimushankkeessa kerättyyn haastatteluaineistoon. Luvussa 3 esitellään käytetyn haastatteluaineiston rakenne ja keräystapa. Samalla kiinnitetään huomiota eräisiin aineiston käyttöön liittyviin ongelmiin ja rajoituksiin. Luvussa 4 kuvataan aineiston esille nostamat empiiriset havainnot.

Haastatteluaineisto ja sen keräystapa

Tutkimuksessa käytetty haastatteluaineisto käsittää 36 vuosina 1989–1991 kerättyä haastattelua. Haastateltavat olivat suomalaisia ja saksalaisia kaupan, teollisuuden ja palvelualan yritysten toimitusjohtajia, suomalais-saksalaisista liikesuhteista vastaavia toimihenkilöitä ja suomalais-saksalaisen kaupan asiantuntijoita. Haastateltujen organisaatiotausta oli suhteellisen vaihteleva. He edustivat paitsi eri toimialoja, myös sekä vienti- että tuonti-sektoria, tyttäri- ja emoyrityksiä sekä toisen maan edustajana toimivia yrityksiä. Kun haastatellut henkilöt edustivat hyvin erilaisia yrityksiä, vaikeuttaa se toisaalta yleistysten tekoa, mutta toisaalta antaa ehkä monipuolisemman ja kokonaisvaltaisemman kuvan tutkimusaiheesta ja auttaa näin välttämään liian yksinkertaisia yleistyksiä, arvioi Tiittula.

Haastattelun kohteiden lisäksi myös haastateltujen luonne on ollut jokseenkin moninainen. Tämä johtuu siitä, että haastattelut on toteutettu avoimena teemahaastatteluiluna. Varsinaisten haastateltujen ohella mukana on myös muutama esitelmä, joilla haastatellut ovat pyrkineet antamaan vastauksen heille esitettyihin kysymyksiin. Edellä sanotusta johtuen haastattelutilanteet ovat vaihdelleet tapauksesta toiseen. Konkreettisen kuvauksen Tiittula antaa tästä ongelmasta pohitessaan sukupuolen merkitystä haastattelutilanteissa — Tiittulan mukaan naisen haastattellessa naista haastattelutilanne muotoutui usein aivan erilaiseksi kuin naisen haastatellessa miestä.

Edellä esille tuotu moninaisuus on tuonut oman lisänsä haastateltujen tulkintaan. Valintoja tehdessään ja niitä kuvatessaan Liisa Tiittula välttää selvästikin aineiston esille nostamat karikat. Raportissaan hän osoittaa sekä hyvää harkintakykyä että erinomaista metodista ymmärrystä haastattelututkimuksesta ja sen monista ongelmista. Näin jopa siinä määrin, että kirjaa voidaan helposti käyttää myös vetävästi kirjoitettuna metodikirjana tai varsinaisia metodikirjoja syventävänä oheis- tai case-lukemistona, pyrittäessä syventymään haastattelumenetelmään ja sen yhteydessä esille kohoaviin ongelmiin. Tätä tunnustusta en voi antaa monellekaan lukemalleni haastattelututkimukselle.

Haastatelluista oli suomalaisia 20 ja saksalaisia 16. Haastatelluista 25 tehtiin Suomessa ja 11 Saksassa. Kaikki Suomessa tehdyt haastattelut on tehty pääkaupunkiseudulla.

Havaintojen jäsennyys ..

Suomalaisten ja saksalaisten välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä Tiittula tarkastelee kolmella eri tasolla. Ensiksi tarkastelun kohteeksi otetaan yleiset kulttuurierot liike-elämässä (luku 4.1). Tällöin tarkastelu kohdistetaan varsinkin vuorovaikutuksen sääntelyyn (luku 4.1.1) — kuten sääntöihin ja järjestelmällisyyteen, hierarkian muotoihin sekä suhtautumiseen aikaan ja rahaan. Muissa alaluvuissa kohteeksi otetaan toiminnan suunnitteluväli (4.1.2), individuaalisuus ja innovatiivisuus (4.1.3), markkinat ja markkinointistrategiat (4.1.4), tytäryritysten johtaminen (4.1.5), työn ja vapaa-ajan erottaminen toinen tois-

taan (4.1.6), naisten asema (4.1.7) sekä »muut» havainnot (4.1.8). Kunkin jakson yhteydessä esille nousevia tuloksia pyritään jatkuvasti suhteuttamaan aiempaan tutkimuskirjallisuuteen ja siinä esille nouseisiin havaintoihin. Samalla esille nostettuja löydöksiä havainnollistetaan laajoin ja kuvaavin esimerkein.

Yleisten kulttuurierojen jälkeen huomio kiinnitetään viestinnän eroihin (luku 4.2). Tarkastelun kohteeksi nostetaan tällöin kirjoitettu ja puhuttu viestintä sekä niiden suhde toisiinsa (4.2.1), puhuttelutavat — kuten teitittely ja sinuttelu — ja niiden puuttuminen (4.2.2), viestinnän suoruus ja epäsuoruus (4.2.3), neuvottelutavat (4.2.4) sekä keskustelukäyttäytyminen ja argumentaatio (4.2.5). Huomion kohteena ovat siis varsinaiseen viestintäprosessiin liittyvät toiminta- ja ajattelutavat sekä monet toiseen osapuoleen kohdistetut viestinnälliset odotukset.

Aivan luvun lopulla huomiota kiinnitetään vielä suomalais-saksalaisissa liikesuhteissa käytettyyn kieleen (4.3.1) sekä suomalaisten ja saksalaisten kulttuurin tuntemukseen (4.3.2). Jakson yleisenä otsikona on 'Kielitaito ja kulttuurin tuntemus' (luku 4.3).

.. ja niiden tulkinta

Yksittäisiä kulttuurieroja käsitellessään Liisa Tiittula korostaa voimakkaasti kulttuurillisten erojen suhteellisuutta ja niiden kokemuksellista luonnetta. Näin menetellen hän varoo ja varoittaa tekemästä karkeita kansallisia yleistyksiä. Kulttuurien rajat ovat aina häilyvät; ja samoin kulttuurien sisältö on aina vaikeasti rajattavissa. Syitä on useita.

Ensinnäkin kulttuurieroja ja -yh-täläisyyksiä tarkastellaan aina jostakin näkökulmasta ja niiden tarkastelijana on aina jokin yksittäinen henkilö. Näkökulmasta riippuen asiat saavat helposti erilaisia tulkintoja. Esim. se mikä yhdessä näkökulmassa nähdään sulkeutuneisuudeksi saatetaan toisessa näkökulmassa nähdä pidettyväisyytenä, asiakkesuhteenä tai vaikkapa varovaisuutena. Arvostuksista riippuen näitä ominaisuuksia voidaan sitten pitää joko hyvinä tai huonoina tai jonakin siltä väliiltä.

Toiseksi kansalliset kulttuurit jakautuvat aina erilaisiin osakulttuureihin. Yksittäisen henkilön koke-

musten pohjalta on vaikea sanoa, missä määrin jokin kielellinen ilmi-piirre edustaa kansallista kulttuuria, tietyn ammattiryhmän, sukupolven tai sukupuolen mukaista osakulttuuria tai puhtaasti yksilön omaa persoonaa. Tämä käy esille myös haastatteluista. Yleisellä tasolla kulttuurierojen kuvailu oli monille haastatteluille ilmeisen vaikeaa ja epävarmaa. Kansallisiin kulttuureihin kytkeytyvien erojen ohella haastatteluissa nostettiin näet esille myös monia muita, esim. vastaajien sukupolveen, sukupuoleen tai ammattiin liittyviä eroja. Esim. saksalaisia nuoria pidettiin joissakin vastauksissa vähemmän muodollisina kuin vanhempia saksalaisia, tai suomalaisnuoria kansainvälisempinä, kielitaitoisempina ja kontaktiherkempinä kuin vanhempia suomalaisia. Kulttuurieroja ei siis ole helppo kiinnittää kansallisiksi eroiksi, joten käytetään tarkempaa kuvaustapaa. Tai sitten kulttuurierojen merkitystä hälvennetään jollakin muulla tavalla.

Vastauksissa tulee siis esille, että kulttuurieroja on, mutta niiden sisältö on hämärä. Kulttuurierojen merkitystä ei siksi saa liioitella. Jokainen kohdattu henkilö on lopultakin yksilö, jonka toimia ja odotuksia täytyy tulkita ensisijaisesti hänestä itsestään ja hänen omista odotuksistaan lähtien. Samalla tässä kaikessa pitää ottaa huomioon kahden eri kielen rakenteelliset erot, jotka aivan liian helposti tulkitaan kielenkäyttäjien mentaaliksiksi tai kulttuuriksiksi eroiksi. Tästä Tiittula tarjoaa hyvän esimerkin kuvatessaan suomalaisten tapaa sinutella, jonka saksalaiset tulkitsevat helposti demokraattisuudeksi. Tiittulan mukaan on ymmärrettävää, että suomalaisten ja saksalaisten teitittely tai sinuttelu ovat aivan eri asioita. Mutta koska ne ovat kielelliseltä pintarakenteeltaan samoja, niiden kuvitellaan helposti ilmaisevan myös samoja sisältöjä ja toimivan samassa funktiossa. Tämä on Tiittulan mukaan tyyppillinen kulttuurienväliseen viestintään liittyvä harha, joka aiheutuu siitä, että omat kielelliset normit siirretään suoraan toiseen kulttuuriin: »Suomalainen monikansallinen yritys, jonka periaatteisiin kuuluu sinuttelu ylhäältä alas, ja joka haluaa tätä periaatetta noudatettavan kaikkialla maailmassa omissa tytäryrityksissään, siirtää tahtomattaan puhuttelun mukana monia asenteita ja käyttäytymistä ohjailevia tekijöitä, joita Suomessa sinutteluun ei lainkaan liity», varoittaa Tiittula. (s. 103.)

Kulttuurien välinen viestintätaito — tulevaisuuden tietotaitoa

Kulttuurien välinen viestintätaito ja kulttuurien tuntemus ovat nousee yhdeksi kansainvälisen kaupan keskeiseksi osaamisen alueeksi. Samalla kulttuurieroista on tullut suosittu aihe niin koulutuksessa kuin tutkimuksessakin. Ulkomailta — esim. USA:ssa — kulttuurienvälisen viestinnän alueelle on perustettu jo lukuisia erillisiä koulutusohjelmia, jotkut lähinnä kielitieteeseen (esim. käännösteoriaan), jotkut lähinnä viestintätieteisiin, jotkut henkilöstövoimavarojen johtamiseen ja jotkut markkinoinnin tutkimukseen nojautuen.

Euroopan yhdentymisen myötä kulttuurienvälisen viestinnän merkitys tulee edelleen vahvistumaan. Samalla näitä taitoja tarvitsevien määrä tulee jatkuvasti kasvamaan. Tulevina vuosina kulttuurienvälisen viestinnän taitoja tarvitaan yhä enemmän myös muualla kuin liike-elämässä. Esim. julkisessa hallinnossa kulttuurienvälisen viestinnän taidot tulevat kasvamaan samalla kun julkisen hallinnon kansainväliset yhteydet lisääntyvät. Kulttuurienvälisen viestinnän taito on keskeinen eurokraattivirkamiehen tietotaito. Ja lisäksi näitä taitoja tarvitsevat kaikki avautuville eurooppalaisille koulutus- ja työmarkkinoille tähtäävät.

Kun kulttuurienvälisen viestintätaito on monellakin tavalla selvästi tulevaisuuden tietotaito, tulee meidän kysyä: Mitä tämä taito oikeastaan on? Miten sitä voidaan kehittää? Ja millaisia vaaroja ja vaikeuksia sen saavuttamiseen liittyy?

Empatia ja ymmärrys monikulttuurisen viestinnän avaimena

Liisa Tiittulan teos 'Kulttuurit kohtaavat' tarjoaa edellä esitetyihin kysymyksiin monia tärkeitä näkökulmia. Näitä nostetaan esille varsinkin kirjan viimeisessä luvussa, josta monet seuraavista katkelmistakin ovat peräisin.

Tiittulan mukaan kulttuurienvälisessä viestinnässä omia kulttuuri-piirteitä ei voi eikä pidäkään hävittää. Hänen mielestään olisi jopa mahdotonta vaatia, että maasta toiseen liikkuva henkilö muuttuisi aina rajan ylittäessään toiseksi. Kameleonttimaisen muodonmuutoksen sijasta tarvitaan empatiaa ja ymmärrystä toista osapuolta ja hänen odo-

tuksiaan kohtaan: »Empatia, jota kulttuurienvälisissä kontakteissa menestyminen edellyttää, merkitsee avoimuutta toista kulttuuria ja sen edustajia kohtaan, kykyä ymmärtää toista sekä tietynlaista sopeutumista, kuten esimerkiksi sen tosiasian hyväksymistä, että Saksassa liikeuttavia teitellään. Se taas, kenen kulttuurinormeja kulloinkin noudetaan, riippuu paitsi siitä, missä maassa ollaan, myös siitä, millä kielellä kommunikoidaan ja kuinka tärkeästä kumppanista on kyse, eli kuinka tärkeätä puhujalle on myönteisen kuvan luominen itsestään. Esimerkiksi myyjän on tärkeämpää kuin ostajan sopeutua toiseen kulttuuriin, jotta saa luottamuksen herätetyksi.» (s. 145.) Samalla Tiittula kuitenkin varoittaa, että poikkeaminen totutusta koetaan helposti negatiiviseksi — mikä pitää paikansa molemmin puolin, sekä isäntänä että vieraina.

Erityisen vahvasti Tiittula varoittaa jäykistä stereotyyppioista ja niihin nojautumisesta. Jäykät stereotyyppit johtavat aivan liian helposti ylimielisyyteen ja/tai alemmuuskomplekseihin. Vieraisiin suhtaudutaan joko halveksuen tai heitä mielistellen. Näistä käyttäytymismalleista kumpikaan ei luo hyvää pohjaa luottamukseen perustavalle suhteelle. Jäykät stereotyyppit estävät myös tarkastelemasta toista yksilönä, sillä stereotyyppi toimii aina valmiina selityskihikkona, joihin toisen käyttäytymisen voidaan pakottaa. Tarvitaan siis joustavaa suhtautumista kulttuurieroihin. Voittaisiin puhua ehkä joustavista stereotyyppioista; tai joustavista hypoteeseista, joita jatkuvasti koetellaan, kehitetään ja testataan.

Vaikka kulttuurierot pitääkin tunnustaa, ei niitä pidä liioitella. Niiden ei myöskään pidä antaa peittää sitä tosiasiaa, että mikä tahansa henkilöiden välinen vuorovaikutus on lopultakin aina kahden tai useamman yksilön välistä vuorovaikutusta. Täs-

sä prosessissa toinen osapuoli pitää nähdä aina myös yksilönä: »Kun vastapuoli tunnetaan ihmisenä eikä häntä nähdä enää ensisijaisesti tietyn kulttuurin edustajana, on astuttu stereotyyppiä kynnyn yli. Voimaan jäävät tietysti erilaiset kulttuuriin kuuluvat tavat, kuten saksalaisten tapa tervehtiä kädestä pitäen, ja viestintään liittyvät säännöt. Ne saattavat edelleen aiheuttaa omituisen vierauden tunteen, mutta nyt niitä on helpompi tarkastella ilman arvottavia sävyjä (...), toista kulttuuria, sen ominaispiirteitä kunnioittaen.» (s. 147.) Tässä asenteessa on lyhyesti kuvattuna koko kulttuurienvälisen viestinnän ydin.

Kokoava yleiskuva

Kaiken kaikkiaan Tiittulan kirja on todella erinomainen johdatus kulttuurienvälisen viestinnän ongelmiin. Se on suppea, mutta hyvin laadittu ja vetävästi kirjoitettu. Se antaa pohdittuja vastauksia moniin kulttuurienvälisen viestinnän kysymyksiin — oli paitsi sitten suomalais-saksalaisesta tai jostakin muusta kulttuurienvälisestä viestinnästä. Samalla kirja nostaa esille myös monia kieleen ja kielenkäyttöön liittyviä laajempia kysymyksiä, jotka auttavat lukijaa ymmärtämään kielen ja sen käytön luonnetta osana meitä kaikkia ympäröivää kulttuurilista kokonaisuutta. Näin menetellen kirja auttaa lukijaa ymmärtämään kieltä välineenä, jolla todellisuutta rakennetaan ja tulkitaan, ja jolla todellisuutta koskevia oivalluksia viestitään toisille kielenkäyttäjille. Ja, kuten tunnettua, tässä tehtävässään kieli on samalla sekä äärimmäisen kömpelö että äärimmäisen tehokas (vrt. esim. Eco 1989; Ogden & Richards 1923).

Koska monet kulttuurienvälisen viestinnän ongelmat nousevat esille myös »kulttuurinsisäisessä» viestinnässä, on Liisa Tiittulan kirja

helppo suositella kaikille kielestä, kielenkäytöstä ja kulttuurienvälisestä viestinnästä kiinnostuneille. Samalla siitä on varmasti paljon hyötyä myös niille, joita nämä aihepiirit eivät vielä tänä päivänä kiinnosta. Ja se on ainakin selvä, että tämän kirjan äärellä lukija ei väsy eikä pitkästy. Ja se on jo paljon luvattu!

Siis: Lukekaa, kokekaa, kiinnostukaa!

LÄHTEET:

- Eco, Umberto: Introduction. The Meaning of The Meaning of Meaning. Teoksessa: Ogden, C. K. & Richards, I. A.: *The Meaning of Meaning. A Study of the Influence of Language Upon Thought and of the Science of Symbolism*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich, 1989. p. v-xi.
- Lehtonen, Jaakko (toim.): *Kulttuurien kohtaaminen. Näkökulmia kulttuurienväliseen kanssakäymiseen*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 1993. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja, N:o 9.
- Lewis, Richard D.: *Mekö erilaisia? Suomalainen kansainvälisissä liikeuuvotteluissa*. Suom. Eila Salminen. Helsinki: Otava, 1993.
- Ogden, C. K. & Richards, I. A.: *The Meaning of Meaning. A Study of the Influence of Language Upon Thought and of the Science of Symbolism*. San Diego: Harcourt Brace Jovanovich, 1989. First published in 1923. (Ogden & Richards 1923)
- Widén, Pertti: *Cross-cultural Communication. Kirjoituksia kulttuurienvälisestä kommunikaatiosta*. Turku: Turun kauppakorkeakoulu, 1991. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja, Keskustelua ja raportteja, 1991: 17.

Matti Mäkiä