

# SUOMALAIS-MEKSIKOLAISEN INTERPERSONAALISEN VIESTINNÄN TULKINTOJA

Eila Isotalus, Latinalaisen Amerikan tutkimus, Renvall-instituutti,  
Helsingin yliopisto, eila.isotalus@helsinki.fi

Artikkelissa käsitellään suomalais-meksikolaista interpersonaalista viestintää liike-elämän kontekstissa. Aineistosta nousevia tulkintoja tarkastellaan kulttuurispesifin osaaamisen kannalta keskittyen kahteen tekijään, jotka näyttävät olevan suomalaisten ja meksikolaisten tulkinnoissa vastakkaisia. Ensimmäiseksi analysoidaan, millaisia odotuksia ja käytäntöjä tasa-arvoa painottavassa yhteiskunnassa eläneellä suomalaisella ja toisaalta hierarkisessa yhteiskunnassa eläneellä meksikolaisella on, sekä miten he tulkitsevat toisiaan. Toiseksi pohditaan meksikolaisten ihmissuhteiden tärkeyttä korostavan viestinnän ja suomalaisen tehtäväkeskeisen viestinnän ulottuvuuksia.

**Avainsanat:** interpersonaalinen viestintä, kulttuurienvälinen viestintä, ihmissuhte-suuntautuneisuus, hierarkia.

## JOHDANTO

Kulttuurinväliset kohtaamiset ovat lisääntyneet nopeasti globalisaation myötä. Enää kulttuurienvälinen kohtaaminen ei ole vain sen yksinoikeus, joka lähtee Suomesta ulkomaille, vaan myös Suomessa työyhteisöt kansainvälistyvät nopeasti. Vaikka kokemukset itselle vieraasta kulttuuritaustasta tulevien ihmisten kanssa ovat lisääntyneet ja arkipäiväistyneet, erilaisten toimintatapojen ja käyttäytymisen ymmärtäminen ei ole välttämättä kasvanut kokemusten tahdissa. Tämä tosiasia on innostanut tutkimusta selvittämään, mitä kulttuurienvälinen osaaaminen oikeastaan on (ks. mm. Kealey, 1990; Kealey & Protheroe, 1995; Salo-Lee, 2005). Kulttuurienvälisen kompetenssin tarkastelu keskittyy yleiseen kulttuurienväliseen

osaamiseen. Kuitenkin esimerkiksi kulttuurienvälisen viestinnän koulutuksen sisältöjä koskevassa tutkimuksessa (mm. Blommaert, 1995) on havaittu, että sisällöistä puuttuu tieto ja esimerkit todellisista, tapahtuneista arkipäivän tilanteista ja niiden kokemisesta. Tällöin puhutaan yksilötason, tiettyyn kulttuuriin tai kulttuureihin liittyvästä tiedosta: Miten minun viestintäni tulkitaan? Miksi koen tietyissä tilanteissa ärtymystä tai epävarmuutta? Näiden todellisten kokemusten kerääminen ja ymmärtäminen eri osapuolien näkökulmasta on tämän tutkimuksen lähtökohta.

## KULTTUURI INTERPERSONAALISEN VIESTINNÄN VIITEKEHYKSESSÄ

Kulttuurilla voidaan ymmärtää hyvin erilaisia asioita. Yleisellä tasolla kulttuurienvälinen tutkimus voidaan jakaa kahteen alueeseen. Toisaalta etsitään universaaleja käsitteitä, arvoja ja käyttäytymistä, jotka ainakin jossain määrin ovat yhteisiä kaikille kulttuureille. Tätä kutsutaan käsitteellä *etic*.

Kirjoittajan yhteystiedot:  
Eila Isotalus  
Latinalaisen Amerikan tutkimus  
Renvall-instituutti  
PL 59  
00014 Helsingin yliopisto  
Eila.isotalus@helsinki.fi

Toisaalta käsitteellä *emic* kuvataan asioita, jotka ovat sidottuja yhteen kulttuuriin ja siten ovat totta vain sen kulttuurin sisällä. (Triandis, 1994:68.) Bennett (1998:9) käyttää termiä ”culture general”, yleisen tason kulttuuritietous, *eticin* sijaan ja termiä kulttuurispesifi *emicin* sijaan. *Emic* -tason käsitteet konkretisoituvat usein johonkin sanaan, joka toiselle kielelle käännettynä on hyvin monimutkainen. Esimerkki tällaisesta sanasta on *mamihlapinatapei*, jota käytetään Tulimaassa tarkoittaen ”katsomista toisiinsa toivoen, että jompikumpi tarjoaa jotain, jota molemmat haluavat, mutta eivät halua tehdä aloitetta”. Kulttuurit kehittävät siis tapoja ilmaista tehokkaasti, vaikka yhdellä sanalla, sellaisia asioita, joita pitävät tärkeinä (Triandis, 1994:12, 67). Myös tässä tutkimuksessa tulee esille tällaisia sanoja (esimerkiksi *simpatía*, ks. seuraava kappale), joihin kiteytyy paljon enemmän merkityksiä kuin suora käänös paljastaisi. Sen takia käytän niistä espanjankielisiä ilmauksia.

Usein nämä kaksi kulttuurin tutkimuksen näkökulmaa ovat päällekkäisiä: jokin ilmiö on yleinen, mutta sitä osoitetaan eri tavoin eri kulttuureissa. Esimerkiksi kaikilla kulttuureilla on tietyt normit, joita pyritään noudattamaan viestinnässä (*etic*), mutta itse normi on erilainen (*emic*). Suomalaisena esimerkkinä tästä on yksityisyyden kunnioitus (esim. Lehtonen, 1994:7) tai latinoilla/meksikolaisilla *simpatía* (esim. Marín & Marín, 1991:12), jolla tarkoitetaan lyhyesti sanottuna positiivisen ja helposti lähestyttävän kuvan antamista itsestä toiselle sekä hyvän ilmapiirin luomista.

Tässä tutkimuksessa tarkastelen interpersonaalista viestintää. Lähestyn kulttuuria subjektiivisesti yksilöiden kokemuksesta käsin, ja näissä kokemuksissa heijastuvat yleiset arvot ja normit. Hofstede (1991:5-7) käyttää pyramidi-metaforaa kuvatessaan kulttuuria yksilön näkökulmasta ja jakaa

metaforan avulla kulttuurin kolmeen eri tasoon. Perustana on universaali taso, joka on yhteinen kaikille ihmisille. Siihen kuuluvat esimerkiksi tunteet, kuten ilo, viha tai suru, ja tarpeet, kuten tarve tulla rakastetuksi tai kuulua johonkin ryhmään. Yhteisöllinen taso taas määrittelee, miten näitä tunteita ja tarpeita voi ilmaista ja tyydyttää. Usein yhteisöllä viitataan virheellisesti vain kansalliseen kulttuuriin. Käytännössä sosiolisaatioprosessi on paljon monimutkaisempi ja sitä määritteleviä tekijöitä ovat kansallisen kulttuurin lisäksi myös muun muassa ammatti-, organisaatio- ja perhekulttuuri, jotka voivat vaihdella paljonkin saman kansallisen kulttuurin sisällä. Tämä merkitsee tässä tutkimuksessa olettamusta, että osa arvoista voi olla kansallisuuteen liittyviä, mutta osa taas esimerkiksi ammattikulttuuriin tai sukupuoleen liittyviä. Lisäksi on muistettava kolmas taso eli yksilötaso. Toisin kuin kulttuuriterminismi opettaisi, suomalaiseksi syntyminen ei automaattisesti tarkoita käyttäytymistä jollakin ”yleisellä ja yhteisellä” suomalaisella tavalla. Kokemukset erilaisista kulttuuripiireistä, maista ja vaikka moniammatillisista tiimeistä vaikuttavat yksilön tapaan viestiä ja saattavat muuttaa sitä suurestikin.

Interpersonaalista viestintää tutkittaessa kulttuurin määritelmä sisältää kaksi tärkeää ulottuvuutta. Ensinnäkin oppiminen ja sopeutuminen pitäisi nähdä olennaisena kulttuurin määritelmän osana ja se pitää myös ottaa huomioon, kun kulttuurienvälistä viestintää tutkitaan. Tässä tutkimuksessa aineistoon kuuluu paljon kokemuksia uusien viestinnällisten käytäntöjen ja tulkintojen omaksumisesta. Toiseksi, koska viestinnän osapuolia on aina vähintään kaksi, kulttuurienvälinen viestintä nähdään dynaamisena prosessina (Galvin & Cooper, 2000:5, 35), jossa viestinnän säännöistä ja osallistujien rooleista neuvotellaan koko ajan. Tässä neuvottelussa heijastuu molempien osapuolien

monimuotoinen kulttuurinen identiteetti. Myös suhteen aikaisempi historia, toisesta saatu tai oletettu tieto, esimerkiksi stereotyyptiat, vaikuttavat siihen, miten hänet nähdään ja miten häntä tulkitaan.

Konstruktiivinen viestinnän teoria (Applegate & Sypher, 1988:42-44) lähestyy kulttuurienvälistä viestintää havaitsemis- ja tulkintaprosessien kautta. Siinä missä aikaisempi funktionalistinen kysymyksenasettelu keskittyi kyselemään: ”*Mites me niiden saksalaisten kanssa toimittaisiin?*”, konstruktiivisen teorian asettama kysymys liittyy yksilön tekemiin havaintoihin ja niiden tulkintaan: ”*Mitä Klaus ymmärsi Pekan puheesta?*” Tätä kautta konstruktiivinen teoria tarkastelee sitä, millä tavalla kulttuuri näkyy havaitsemisessa ja tulkinnoissa. Tämä näkökulma korostaa myös viestinnän kaksisuuntaisuutta: molemmat osapuolet vaikuttavat tilanteeseen ja rakentavat tilannetta yhdessä. Kuten Jan Blommaert (1995:10-11) toteaa: ”Meidän ei pitäisi huolehtia vain kulttuurienvälistä viestinnästä itsestään, vaan myös niistä tavoista, joilla sitä havaitaan, tulkitaan, järjestellään – miten eri ihmiset sen tekevät, mukaan lukien meidät itsemme.”\*

Tämä artikkeli käsittelee meksikolais-suomalaisen interpersonaalisen viestinnän kriittisiä menestystekijöitä liike-elämän kontekstissa keskittyen valtaetäisyyteen sekä ihmissuhde- ja tehtäväsuuntautuneisuuteen. Valtaetäisyydellä tarkoitetaan tässä aseman, vallan, rahan tai muiden vastaavien seikkojen luomia hierarkisia eroja ihmisten välillä (Hofstede, 1991). Kiinnostuksen kohteena ovat siis ihmisten kokemukset ja heidän tekemänsä tulkinnat toistensa puheesta ja viestinnästä. Aineistossa on selkeä prosessiuolottuvuus. Tarkasteluun kuuluu olennaisena osana se, miten tutkittavat ovat kokeneet sopeuttaneensa tutustumisen prosessissa omaa viestintäänsä ja omak-

suneensa uusia tapoja tulkita ja havainnoida viestintää yleensä. Tutkimuksessa käytettiin etnografian menetelmiä, teemahaastattelua ja osallistuvaa havainnointia. Koko materiaali kerättiin Meksikossa. Tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

- Miten suomalaiset ja meksikolaiset kokevat ja tulkitsevat valtaetäisyyden eroja ja niiden näkymistä interpersonallisessa viestinnässä liike-elämän eri tilanteissa?
- Onko näitä tulkintoja mahdollista selittää tietyillä yhteisillä arvoilla? Jos näin on, niillä millä arvoilla, ja kenelle ne ovat yhteisiä?
- Mitä näistä suomalaisen viestinnän piirteistä meksikolaiset pitävät vahvuutena ja mitä heikkoutena; ja päinvastoin?

## MENETELMÄT

Osallistuva havainnointi tehtiin puolen vuoden työskentelyn aikana Pueblassa, Keski-Meksikossa. Kuuluin markkinointiryhmään ja tehtäväni sisälsi yhteistyötä yrityksen sisällä, säännöllisiä yhteyksiä alihankkijoihin sekä suoria yhteyksiä asiakkaisiin. Kirjoitin puolen vuoden ajan päiväkirjaa erilaisista viestintätilanteista, joita kohtasin työssä tai työhön liittyvissä tapahtumissa. Tarkoituksena oli kirjata, kun tapahtuu jotain, joka voisi olla yhteydessä suomalais-meksikolaiseen interpersonaaliseen viestintään.

Karkeasti jaoteltuna päiväkirjassa on kolmen erityyppisiä merkintöjä. Ensimmäinen ryhmä koostuu ns. kriittisistä tilanteista (ks. esim. Flanagan, 1954; Salo-Lee & Winter-Tarviainen, 1995) ja niiden herättämistä kysymyksistä: Mitä tilanteessa oikeasti tapahtui (kuvaus)? Miten tulkitsin sen? Miten toinen osapuoli tulkitsi sen? Mitä olisin voinut tehdä saadakseni viestinnän toimimaan? Joskus kysyin myös: Mitä tein, että viestintä toimi? Toinen ryhmä koostuu suomalaisten ja meksikolaisten viestinnän havainnoista. Pääkysymys on: Miten he tekivät viestinnäs-

\* Suomennotkirjoittajan.

tään toimivaa/menestyksestä? Jos viestintä ei toiminut, mitä syytä siihen oli? Mitä he olisivat voineet tehdä parantaakseen viestintäänsä? Kolmas ryhmä on ihmisten kertomat kokemukset. Ne sisältävät myös kertojan itsensä antaman tulkinnan, jota seuraa ajatuksia siitä, miten toinen osapuoli on saattanut nähdä tilanteen. Aina ei kuitenkaan ollut mahdollista puhua eri osapuolten kanssa ja niinpä käytin myös avainhenkilöitä. He ovat ihmisiä, jotka tuntevat kyseessä olevan kulttuurin sisältäpäin ja voivat myös nähdä tutkijan näkökulman ja siten auttaa häntä löytämään kulttuurillisesti sopivia menetelmiä ja tulkintoja (ks. esim. Marín & Marín, 1991: 72). Tanno (2001) rohkaisee tällaiseen menettelytapaan kulttuurienvälisessä tutkimuksessa. Hänestä tutkijan vastuuseen kuuluu varmistaa, että tulokset todella heijastavat tutkittavien näkemyksiä. Päiväkirjasta lainatut otteet on merkitty suluissa sanalla ”dia” ja alaviivan jälkeen tulee päivämäärä.

Keski-Meksikossa toimii useita suomalaisia yrityksiä. Niistä tutkimukseen valittiin kaikki yritykset, joissa työskenteli sekä suomalaisia että meksikolaisia, ja joissa meksikolaiset tekivät yhteistyötä useamman suomalaisen kanssa. Valitussa ryhmässä oli neljä kansainvälistä yritystä sekä yksi perheyritys paperi- ja ruokateollisuuden, konsultoinnin ja televiestinnän aloilta. Yhtä lukuunottamatta jokaisesta oli mukana haastatteluissa sekä suomalaisia että meksikolaisia, jotta olisi mahdollista kuulla molempien näkökulma erilaisiin viestintätilanteisiin. Suurin osa haastatteluista tehtiin pareittain, kaksi meksikolaista ja kaksi suomalaista erikseen. Haastatteluja oli yhteensä yhdeksän. Haastatteluista lainatut otteet on merkitty siten, että suluissa ensin mainittu M tarkoittaa meksikolaista ja F suomalaista, sitten on haastateltavan numero ja alaviivan jälkeen litteroinnin sivunumero. Alkuperäinen kommentti on ensin espanjaksi ja sen jäl-

keen suomennos. Kaikki suomennokset ovat kirjoittajan.

Parihaastattelujen etu oli se, että haastateltavat tunsivat jo toisensa ja heillä saattoi olla kokemusta samoista tilanteista, tai ainakin he tunsivat mukana olleet ihmiset. Näin he pystyivät vahvistamaan tai haastamaan toisen tekemiä kommentteja ja arvioita, mikä taas puolestaan lisäsi tulosten luotettavuutta. Lisäksi he voivat myös rohkaista toisiaan puhumaan eri tilanteista. Kun toinen muisti jonkun asian, toinen muisti jotain samankaltaista tai täysin vastakkaista ja jatkaa. Näin tapahtui seuraavan esimerkin kuvaamassa tilanteessa:

- (haastateltava 1) Työpaikalla suuttumisesta ei ole kenellekään mitään hyötyä
- (haastateltava 2) Suuttumisesta ei, vaan se, että oot tyytymätön johonkin.
- (h 1) Tottakai mielipiteen saa aina ilmasta ja näin, mutta malttinsa menettäminen ei oo työpaikalla sopivaa käytöstä ja piste
- (h 2) Ei se minusta oo missään
- (h 1) No, jos sää meet Chryslerille ja ne ei korjaa sun autoa, niin siellä saa suuttua
- (h 2) Siellä saa, mutta ei missään työpaikalla
- (h 1) Työpaikalla ei oo. Työpaikalla ei oo. Eli siis asiasta voidaan tietysti keskustella järkevästi ja muuta. (F2 & F3\_15)

Ylipäätään haastatteluissa ihmiset eivät vain kerro omaa kokemustaan asiasta, vaan merkityksiä myös luodaan vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme, 2000: 49). Halusinkin tehdä haastatteluista mahdollisimman paljon keskustelunomaisia ja sitä kautta luoda mukavaa ja luottamuksellista ilmapiiriä, jotta haastateltavien olisi helppo puhua avoimesti.

Valitsin haastateltavat niin, että sekä suomalaiset ja meksikolaiset että miehet ja naiset olivat tasapainoisesti edustettuina. Samoin kiinnitin valinnassa huomiota siihen, että

haastateltavilla oli keskenään eripituisia työkokemuksia suomalaisten/meksikolaisten kanssa tai ylipäätään muunmaalaisten kanssa työskentelystä sekä ulkomailla asumisesta yleensä. Vaikka sopeutumisessa on yksilöllisiä eroja, aika on myös merkittävä sopeutumiseen vaikuttava tekijä (Kealey, 1990: 50). Suurin osa haastateltavista (12/15) valittiin tietoisesti johtajatasolta, koska suomalaiset todennäköisimmin työskentelevät johtajina. Myös meksikolaiset johtajat työskentelevät todennäköisimmin suomalaisten kanssa. Lopullisessa ryhmässä oli seitsemän meksikolaista ja kahdeksan suomalaista; viisi heistä oli naisia ja kymmenen miehiä. Heidän ikänsä vaihteli 26–46 vuoden välillä ja heillä oli 1–22 vuoden kokemus ”ulkomaalaisista” eli ihmisistä, joilla on toinen kansallinen kulttuuri kuin heillä itsellään. Olin yhteydessä haastateltaviin niin etukäteen tullaksemme tutuiksi kuin jälkikäteen keskustellakseni tuloksista. Teemahaastattelut olivat siis enemmän prosessi kuin yksittäinen tapahtuma.

Analyysoinnin ensimmäinen vaihe oli kokemusten ja niiden tulkintojen luokittelu. Tällä pyrittiin vastaamaan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: Miten suomalaiset ja meksikolaiset kokevat ja tulkitsevat valtaetäisyyden eroja ja niiden näkymistä interpersonaalisisessa viestinnässä liike-elämän eri tilanteissa? Eri kategoriat nimettiin joko viestinnän piirteen, aineistosta nousevien tiettyjen käsitteiden ja/tai tilanteiden mukaan. Toisessa vaiheessa kategorioita tarkasteltiin haastateltavien taustojen mukaan ja pyrittiin siten löytämään vastaus toiseen tutkimuskysymykseen: Onko näitä tulkintoja mahdollista selittää tietyillä yhteisillä arvoilla? Koska osa kommentista näytti olevan keskenään ristiriitaisia, ne analysoitiin tarkemmin miettien, johtuuko ristiriita mahdollisesti eri kansallisuudesta, erilaisesta asemasta organisaatiossa, koulutuksesta, kokemuksesta tai sen puutteesta, iästä, sukupuolesta, sosiaa-

lisesti hierarkiasta, sopeutumisen eri asteesta vai viestinnän tiedostamisen eri asteesta. Näiden perusteella hahmoteltiin *emic*-tason arvoja (ks. luku kulttuurista). Kolmannessa vaiheessa eri kategoriat määriteltiin vahvuuksien ja heikkouksien näkökulmasta vastaten viimeiseen kysymykseen.

## TULOKSET

### *Erilaisuuden taustaa*

Selkein viestinnän menestystekijä tämän tutkimuksen tulosten mukaan on se, että ei ole yhtä tapaa olla menestyksellinen. Sen sijaan menestyksellinen viestintä riippuu paljon siitä, millaisen suhteen osapuolet luovat ja millaisia toimintatapoja tutustumisprosessin kautta on kehittynyt. Tiettyjä yhteisiä piirteitä on kuitenkin erotettavissa. Yleisellä kulttuuriosaamisen tasolla (*etic*, ks. luku kulttuurista) korostuu kolme kriittistä menestystekijää:

- Suomalaisten positiivinen asenne meksikolaista kulttuuria ja meksikolaisia kohtaan samoin kuin niitä muutoksia kohtaan, jotka tapahtuvat itsessä ja omassa viestinnässä. (Tässä on hyvä huomata, että materiaali on kerätty Meksikossa.)
- Tieto ihmisten taustojen, koulutuksen ja taloudellisen aseman eroavaisuuksista sekä odotuksista, joita nämä seikat vuorovaikutustilanteisiin tuovat.
- Herkkyys huomata nämä erot ja taito muokata omaa viestintäänsä tilanteen ja ihmisen mukaan.

Kulttuurispesifillä tasolla (*emic*) kriittiset menestystekijät liittyvät taitoon välittää tiettyjä arvoja viestinnässä. Meksikolaisten kannalta tärkeää näyttää olevan se, että heidän kulttuurinsa kolme keskeistä arvoa tulevat ilmi viestinnässä, nimittäin *simpatia*, *respeto* ja *confianza*. Käsitteet eivät ole suoraan helpos-

ti käännettävissä. Lyhyesti voisi sanoa, että *respeto* tarkoittaa kunnioituksen ja arvostuksen välittämistä korostaen osapuolten välistä valtaetäisyyttä. *Confianza* puolestaan merkitsee luottamuksen luomisen prosessia, niin sanotusti kaveriksi tulemista. Suomalaiset puolestaan arvostivat rehellisyyden, sisun ja yksityisyyden kunnioituksen välittämistä viestinnässä. Näiden arvojen väliset suhteet olivat monisyisiä, osaltaan toisiaan tukevia, osaltaan vastakkaisia. Esimerkiksi rehellisyys koettiin hyväksi, kun se näyttäytyi lupausten pitämisenä ja siten helpotti hyvän ja luottamuksellisen ihmissuhteen luomista (*relacion con confianza*). Mutta kun rehellisyys ilmeni suoruteena, se tulkittiin helposti *respeton*, arvostuksen puutteena ja kasvoja uhkaavana käyttäytymisenä. Aineistosta nousi kuitenkin kaksi selkeästi toisilleen vastakkaista arvoparia, nimittäin meksikolaisten oletus hierarkiasta ja suomalaisten oletus tasa-arvosta sekä meksikolaisten ihmissuhdesuuntautuneisuus ja suomalaisten tehtäväkeskeisyys. Nämä arvotukset liittyvät kiinteästi toisiinsa ja heijastuvat puheeseen ja siihen liittyviin odotuksiin.

Haastateltavat pohtivat syitä kokemalleen erilaisuudelle ja pyrkivät sitä kautta ymmärtämään erilaisia odotuksia ja käytäntöjä. Yleisimmät lähteet ovat historia ja kunkin maan poliittinen ja sosiaalinen tilanne. Tämä tulee hyvin lähelle Trompenaarsin ja Hampden-Turnerin (1997: 22-24) ajatusta siitä, että kulttuurin arvot ja normit pohjautuvat (tiedostamattomiin) perimmäisiin olettamuksiin, jotka puolestaan ovat muovautuneet ja muovautuvat siitä, minkälaisin strategioiden ja keinoin kyseinen ryhmä on selviytynyt historiansa aikana niissä maantieteellisissä oloissa, millaisia strategioita he tarvitsevat nykyisessä yhteiskunnassa ja mihin suuntaan uskonto on heitä ohjannut.

”Jos me katotaan Latinalaisen Amerikan historiaa niin täällä on valta vaihtunut joka maassa aika

monta kertaa tällä vuosisadalla [...] periaatteessa on niinku hyvin epästabiliia ja ollu vuosisatoja ihan samanlaista. Jos silloin ajatellaan sitä, että kun otetaan nyt Suomi, missä kaikki on lainkirjaimen mukaista ja sulla on valmiit formaatit, että näillä ostetaan ja näitä saadaan ja jos asia ei toimi niin sää voit soittaa poliisille ja poliisi tulee ja järjestää asian sulle. Suomalaiset elää niinku erittäin tiukassa ja turvallisessa laatikossa. Täällä sitten, kun sää oot semmosessa tilantees, ett niinku on paljon asioita, jotka voi tänään näyttää ihan selkeeltä ja huomenna ne on erilaisia. Niin se, mikä täällä tulee erittäin tärkeeksi on se, että sä tunnet ne ihmiset, joiden kanssa sää teet bisnestä. Koska saattaa hyvin olla, että tapahtuu jotain arvaamatonta tai ainakin tää on niinku historiallinen tosiasia, tapahtuu jotain, joka periaatteessa tuhoo sun tämmöset niinku paperilla tehdyt sopimukset tai sen pohjan, mistä sää oot tehny ja silloin se on kiinni siitä, että sun suhde on niin hyvä, että se kestää tai ei kestä sitä. [...] Siinä mielessä niinku puhutaan tämmösistä latinoista aika usein lähes halventavaan sävyyn, että se on korruptoitunutta ja kaikki toimii suhteilla, niin siinä mun mielestä tulee tämmönen historiallinen selitys sellasille, että ei se oo mitään suhdepeliä, likasta suhdepeliä [...] vaan se on enemmän sitä, että sun täytyy tuntea ne ihmiset, jotta sun turvallisuuden freimi on kunnossa.” (F3\_5)

Vaikuttaa siltä, että suurin osa selityksistä johtaa samaan vastaukseen: turvallisuuden tarpeeseen. Meksikossa hyvät ihmissuhteet tuovat tarvittavan turvallisuuden, kun taas Suomessa valtio on ottanut sen roolin. Sosiaalinen järjestelmä turvaa tuen muun muassa koulutukseen, sairauden, työttömyyden ja äitiyden ajalle. Laki takaa tietyt oikeudet ja velvollisuudet, joita myös liike-elämässä täytyy noudattaa. Meksikossa tämä rooli on laajennetulla perheellä (*la familia*) ja hyvillä ihmissuhteilla (*relaciones con confianza*). Niiden täytyy olla kunnossa, ja sitten voi keskittyä tehtävään.

Monet tutkijat kuvailevat meksikolaisten

taipumusta korostaa ihmissuhteita (mm. Lindsley & Braithwaite, 1996: 218; Adler, Graham & Gehrke, 1987: 424-425) ja toisaalta suomalaisten keskittymistä työhön ja tehtävän suorittamiseen (mm. Vaahterikko, 2001: 156; Hänninen, 1998: 10). Tämän tutkimuksen tulokset tukevat tätä tietyin reunaehdoin. Usein tehtäväsuuntautuneisuutta ja ihmissuhdesuuntautuneisuutta pidetään saman jatkumon ääripäinä. Tämän tutkimuksen mukaan ne pitäisi ennemminkin suhteuttaa siihen ympäristöön, missä ollaan, ja nähdä jatkumolla toisiaan seuraavina asioina. Meksikon kaltaisessa heterogeenisessä maassa on ensin tärkeää tuntea ihmiset, joiden kanssa työskennellään: millainen asema heillä on, koulutus, henkilökohtainen historia, tapa käyttäytyä jne. Suhteellisen homogeenisessä Suomessa taas voidaan olettaa paljon samankaltaisuuksia: koulutus on suurinpiirtein samanlaista kaikille; asuinpaikka (esim. tuleeeko maalta vai kaupungista) ei vaikuta samassa mittakaavassa erottavalla tavalla; sosiaaliluokkien väliset erot eivät ole kovin suuria jne. Niinpä voidaan olettaa yhteisen pohjan jo olevan valmiina.

### *Hierarkia edellyttää herkkyyttä*

Hierarkia näyttäytyy aineistossa hyvin keskeisenä meksikolaisen yhteiskunnan piirteenä, joka vaikuttaa kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Niin suomalaiset kuin meksikolaiset tuovat tämän esille melkein jokaisessa haastattelussa. Meksikossa viestintätilanteessa on tärkeää hahmottaa oma roolinsa hierarkiassa, ja osata muokata viestintäänsä valtahierarkian vaatimalla tavalla. Suomalaisessa ympäristössä taas tasa-arvoisuuden ajatus näkyy viestintätilanteissa ja hierarkkinen rakenne pyritään minimoimaan. Sekä suomalaiset että meksikolaiset korostavat hierarkian eri tasojen huomaamista Meksikossa. Seuraava askel on sitten toimia eri tavalla eri ihmisten

kanssa, mikä puolestaan edellyttää tietoa siitä, millaiset viestinnän säännöt kuuluvat mihinkin tilanteeseen ja kontekstiin:

”Täällä on hirveen tarkkaa, minkätasoisten ihmisten kanssa on vastakkain, täällä on niin monta semmosta luokkaa. Että Suomessa tavallaan kaikkien kans voi olla samalla tavalla oma itsensä, mutta täällä on hirvittävän, hirvittävän erilaiset... meilläkin niinku kotona apulainen ja se puutarhuri ja kaikki pitää niinku siirtää, miten sitä sanotaan... (mieltii) kuinka erilaisten ihmisten kans on tekemisissä... niin, että jokaisen kans täytyy niinku tavallaan olla eri tavalla, ettei voi, jos on samalla tavalla niin nehän ajattelee, että... ihan hullua.” (F4\_5)

Suomalaiselle tämä näyttää olevan joskus vaikea läksy. Suomessa kulttuurin yhdenmukaisuus on totuttanut ihmiset siihen, että toisten koulutus, arvot ja viestintätyyli ovat tuttuja, jopa hyvin samanlaisia kuin omat. Lisäksi tasa-arvo on Suomessa tärkeä: vaikka joku olisikin hierarkiassa ylempänä – tai koulutustasoltaan tai taloudelliselta asemaltaan ylempänä – sitä ei haluta näyttää eikä korostaa. Meksikolaisesta näkökulmasta tällainen samankaltaisuus vaikuttaa hyvin erikoiselta:

”Yo he estado en otros países de Europa y Finlandia se me hace muy particular en este aspecto ... pero yo cuento su gente de alta educación desde la gente que maneja el autobús de transporte local, probablemente puede hablar inglés inclusive, hasta los altos directivos que también mantienen un cierto nivel de sencillez por así decirlo” (M6\_2)

Olen ollut muissa Euroopan maissa ja Suomi vaikuttaa minusta hyvin erityiseltä tässä suhteessa... vaikuttaa, että kaikilla on korkea-koulutus, jopa paikallislinja-autojen kuljettajat puhuvat todennäköisesti englantia – ja toisaalta myös korkean tason johtajat säilyttävät tietynlaisen yksinkertaisuuden, näin voisi sanoa. Kommentti kertoo monenlaisia asioita. En-

sinnäkin se kertoo, että korkeaa koulutusta arvostetaan, ja toisaalta, että englannin kielen taitoa pidetään korkean koulutuksen merkkinä – Suomessa se taas kuuluu kaikkien peruskoulutukseen. Toiseksi esimerkki kertoo ammattien hierarkkisuudesta: Meksikossa paikallislinja-autojen kuljettajat eivät kuulu sosiaalisessa hierarkiassa kovin korkealle eikä heidän oleteta olevan koulutettuja. Kolmanneksi haastateltavalle on uutta myös se, että korkeankaan tason suomalaisjohtajat eivät näytä valtaansa ja taloudellista asemaansa. Siinä missä suomalaiset pyrkivät yhdenmukaisuuteen ja tasa-arvoisuuteen, Meksikossa eroja ja valtaa näytetään ja pidetään esillä monin tavoin.

Sekä suomalaiset että meksikolaiset korostavat haastatteluissa, että ei ole olemassa ”tyypillistä meksikolaista” tai mitään sääntöä, joka sopisi yleisesti kaikkiin meksikolaisiin. Eriaisuudelle löydetään monia syitä:

- 1) Koulutus ja kasvatust. Meksikossa muodollinen koulutus vaihtelee paljon maan sisällä: jotkut ihmiset eivät osaa lukea, toisilla on hyvä yliopistotason koulutus. Hyvä kotikasvatust huomataan kohteliaisuutena ja hyvinä tapoina, joilla on tärkeä rooli ihmissuhteissa. Yleissivistyksen rooli on myös olennainen: ihmiset luokittelevat toisiaan myös sen mukaan, kuinka paljon he tietävät kirjallisuudesta, historiasta, taiteesta ja niin edelleen.
- 2) Taloudellinen asema vaikuttaa elintasoon ja sosiaaliluokkaan suuremmin kuin tasaisemman tulonjaon Suomessa.

”Suomessa joku puuseppä, putkimies, sil voi olla oma talo, kesämökki, oma auto. Tääl saman ammattikunnan kaveri ei voi kuvitella, [...] ei oo autoa eikä kesämökkiä missään nimessä ja ne mitä on tosi köyhiä, niitä on hirveesti täällä, niillä ei oo yhtään mitään. Ja sitte on sellasia, millä on niinku sanotaan paljon rahaa niin niitä on aika paljon. Eli siitä välistä sitten löytyy kaikenlaista tasoa.” (F5\_8)

- 3) Organisaatio laatu ja koko. Erot yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin välillä ovat isot. Myös kansainvälisen yrityksen ja perheyriksen käytännöissä on huomattavia eroja.

”Onneksi (tauko) meillä ei oo organisaatiosta mitään velvollisuutta olla viranomaisten kans tekemisissä Meksikossa. Ne on niin aatamin-aikasia, elikkä virallinen Meksiko elää vielä sellasta aikaa, jota talouselämä ei Meksikossa enää omakseen tunne. Viranomaiset haluu kontrolloida... Elikkä on hirveen monta Meksikoo, se Meksiko, mitä noin niiku kaupan näkövinkkeleistä katsoo, on käytännössä se venti-Meksiko ja siinä suhteessa ollaan varsin lähellä sitä, mitä voidaan normaali vaikkapa paneuroopalaisessa tai yleensä vain kansainvälisessä kaupassa.” (F6\_8-9)

- 4) Asema organisaatioissa.
- 5) Vapaa-ajan ja työajan erot. Aineistossa on useita esimerkkejä, miten käsitykset ajasta ja totuudesta eroavat työ- tai vapaa-ajan konteksteissa.

”Sanotaan, että jos sää pidät jotku juhlat hi-massa. [...] Kun mä oon kutsunu suomalaisia ja sitte oon kutsunu paikallisia, niin sitte aina oon sanonu, että kahdeksalta, niin sitten kaikki suomalaiset kysyy, että onko se suomalaisittain kaheksalta vai paikallisittain kaheksalta. Koska jos se on paikallisittain kaheksalta, niin se tarkoittaa, että jengi alkaa pikkuhiljaa tulemaan siinä kymmenen aikaan [...] Liike-elämässä se ei ihan niin venyvää oo [...] jos on niinku yläpuolella, kyl se on tärkeempää, tärkeä olla paikalla, mutta kyllä sää joudut odottamaan siellä [...] mutta ajallaan siellä on niinku ol-tava.” (F8\_8-9)

- 6) Meksikon eri alueet. Viestintätyyli, elämäntapa ja asenteet muun muassa aikaa ja rahaa kohtaan vaihtelevat eri osissa Meksikoa. Esimerkiksi Keski-Meksikossa suora viestintätyyli tulkitaan helposti työkeänä ja kasvoja uhkaavana, kun taas Pohjois-Meksikossa se voidaan kokea tavanomaiseksi tavaksi ilmaista asia. Pienemmässä mittakaavassa paikalla on merkitystä:



ero pääkaupungin Mexico Cityn, muiden isojen kaupunkien, pienien konservatiivisten kaupunkien ja maaseudun on merkittävä. Myös erot isojen kaupunkien eri kaupunginosien välillä ovat suuria.

- 7) Sukupolvi ja ikä. Suurin osa suomalaisista haastateltavista kommentoi, että eri sukupolvien välillä on nähtävissä suuri muutos muun muassa siinä, miten paljon aikaa vaaditaan sinunkauppojen tekemiseen. Uusi sukupolvi on siinä paljon nopeampi kuin vanha, väistyvä sukupolvi.
- 8) Sukupuoli. Meksikolaisessa yhteiskunnassa naisen ja miehen roolit vaikuttavat selkeämmiltä ja tiukemmilta kuin Suomessa. Tämä ero ei tullut kuitenkaan kovin selkeästi esille aineistossa. Suurin osa naisistakaan ei ottanut lainkaan naisten ja miesten rooleja esille. Osaksi vaikuttaa myös siltä, että asetelma on muuttunut nuoremmilla sukupolvilla.

Näyttää siltä, että Meksikossa ihmiset ovat tottuneita havainnoimaan pieniä vihjeitä käyttäytymisessä. He kuuntelevat, millaista kieltä toinen käyttää, millä tyyllillä hän puhuu, miten hän on pukeutunut, miten paljon hän tietää erilaisista asioista, millaisia tapoja hänellä on ja niin edelleen. Joskus johtopäätöksiä tehdään nopeasti, toisinaan ne vievät enemmän aikaa, mutta arvioita tehdään aina pitkällä tähtäimellä, ei vain käsilläolevaa tilannetta silmälläpitäen. Tästä syystä herkkyydellä on suuri merkitys meksikolaisessa kulttuurissa: on hyvä pystyä lukemaan vihjeitä ja siten paikallistaa ihminen tiettyyn yhteiskuntaluokkaan ja löytää sopiva tapa viestiä hänen kanssaan. Tämä tuli ilmi mm. seuraavassa kommentissa:

- ”Hay algo que tienes que preparar anteriormente referiendo la comunicación?
- No tal vez en el principio, pero cuando conoces ya a la gente, cuando conoces cierta forma como debe de comportar, tienes que adaptarte

inmediatamente [...] obviamente tengo que pensar en ciertas expresiones [...] tengo otro tipo de lenguaje con la gente de almacén por decir algo que con la gente que estoy viendo especialmente con gente de Finlandia y a la vez con la gente en Estados Unidos. Son tres diferentes métodos de comunicarte totalmente separados.” (M7\_8)

- Onko jotain miten sinun pitäisi valmistautua etukäteen, jos ajatellaan viestintää?
- Ehkä alussa ei niinkään, mutta kun tunnet ihmiset ja tiedät tietyn tyylin, miten pitää käyttäytyä, sinun täytyy sopeutua välittömästi. [...] tietenkin minun täytyy ajatella tiettyjä sanontoja tai ilmaisuja [...] Käytän eri kieltä ihmisten kanssa, jotka työskentelevät varastossa kuin esimerkiksi suomalaisten kanssa tai myös USA:sta tulevien kanssa. Ne on kolme täysin erilaista tapaa viestiä.

Hierarkiaan liittyvä tärkeä tekijä on luottamus (Hänninen, 1998: 39, 53; Vaahterikko, 2001: 153). Meksikolaisten haastatteluissa korostuu ajatus, että ihmiseen voi luottaa vasta sitten, kun hänet on todettu luottamuksen arvoiseksi. Tätä kutsutaan ”epäluottamuksen kulttuuriksi”; ”*la cultura de la desconfianza*”. Toisin sanoen jokainen on potentiaalinen varas kunnes hän osoittautuu rehelliseksi. (Ks. myös Hänninen, 1998: 53). Suomalainen järjestelmä taas toimii vastakkaisella logiikalla: suomalaiset näyttävät luottavan automaattisesti, ainakin siihen saakka, kunnes toinen pettää luottamuksen (Vaahterikko, 2001: 122).

### *Ihmissuhteet keskiössä*

Kaikki meksikolaiset haastateltavat yhtä luokun ottamatta puhuvat paljon ihmissuhteista ja niiden tärkeydestä. Suurimmalla osalla ihmissuhteiden luominen ja niistä huolehtiminen on haastattelun johtava teema. Eri viestinnän puolia näytetään arvioivan ensisijaisesti sitä kautta, miten se vaikuttaa ihmissuhteisiin ja vasta toissijaisesti – vaikkakaan

sitä ei yleensä ilmaista suoraan – suhteessa työhön.

”Es muy común en México en las oficinas de que llega alguien y hace un recorrido por todas las oficinas para saludar a la gente, conversar un pocito y después a trabajar. No es porque sea floja la persona sino porque se siente que es necesario a hacer eso. ... Porque después pides contacto con la gente, o sea, ... si no lo haces, llega un momento en que dices: Oye, tenía días que no te veía! Pues sí, por que? Por que estabas trabajando, verdad. Entonces, mejor háblale así que en la mañana en paz saluda la gente: hola que tal, como estas, da da da? Y después te pones a trabajar. Porque, lo contrario, pues, no lo voy a ver en el día.” (M2\_10)

Meksikossa on hyvin yleistä, että kun joku tulee toimistoon, niin se kiertää koko toimiston tervehtiäkseen ihmiset, jutellakseen vähän ja sitten alkaa töihin. Ei siksi, että hän olisi laiska vaan koska hänestä tuntuu, että niin on tarpeellista tehdä... Koska kun myöhemmin otat yhteyttä ihmisiin, tai... jos et sitä tee, tulee hetki, että sanat: kuule, eihän me olla nähty mo- neen päivään! Niinpä, miksi? Koska teet töitä, eikö niin. Eli parempi puhua niin, että aamulla rauhassa tervehtii ihmisiä: terve, miten menee, mitä kuuluu, plä plä plä. Ja sitten sen jälkeen vasta aloittaa työt. Koska jos et tee niin, niin et välttämättä näe toista koko päivänä.

Tämäntyyppinen kehämäinen päättelyketju, missä ihmissuhdesuuntautunutta käyttäytymistä selitetään ihmisiin keskittyvillä arvoilla, toistuu useasti haastatteluissa. Täytyy toimia tietyllä tavalla, koska täytyy näyttää, että välittää ja muistaa. Täytyy näyttäytyä ja olla aktiivinen työyhteisön jäsen. Haastateltava on edellisessä esimerkissä selkeästi tietoinen, että tuollaista tervehtimiskäyttäytymistä saatetaan pitää laiskuutena, mutta hän haluaa haastaa sen ajattelutavan. Itseasiassa hän jopa antaa ymmärtää, että tämä tehostaa työskentelyä: ennemmin tai myöhemmin jokainen tarvit-

see neuvoa ja apua. Koska aamu on aloitettu tervehdyksellä, viestintäkanava on avoinna. Tämän tietäen voi keskittyä paremmin myös töihin.

Esimerkissä on myös nähtävissä, että ei ole niin tärkeää mitä sanoo, vaan se tosiasia, että ottaa kontaktia. Tällaisen *small talkin*, jutustelun, tärkeyttä korostetaan haastatteluissa usein: tärkeää on se, miten asia sanotaan ja millaisen tunnelman se välittää, ei niinkään sanat. Vaikka työpaikalla nähdään joka päivä, joka aamu avataan tervehtimällä viestintäkanava sille päivälle. Suomalaiset vastaajat tulkitsevat helposti tällaisten tilanteiden viestinnän turhaksi ajanhukaksi.

”Suomalaiset, kun niillä on kiire ja ne haluaa hoitaa asian, että se hoidetaan nyt ja siinä ei turhia liirumlaarumeita tarvi sitten jutella. Mulla tuli niinku henkilökohtaista palautetta siinä, kun mää soitin toiseen yritykseen mun kaverille ja sen esimies vastas puhelimeen – se on semmonen pieni yritys – ja sitten mää kysyin, esittelin itseni niin kuin suomalaiseen kulttuuriin kuuluu, että hei, täällä X, onko siellä Y? Ja sitten tää hänen esimies oli sanonu, että onko se X hänelle suuttunu tai onko se hänelle vihainen, vaan onko se vaan epäkoh- telias, ku se ei kysyny häneltä, että mitä hänelle kuuluu. Niin se oli niinku semmonen, mikä pysäytti ja sitä vaan, että vaikka on kuin kiire niin täällä on oppinu, että on pakko kysyä, että hei, mitä kuuluu.” (F7\_11)

Kuten yllä nähdään, vaikka sanat eivät sinän- sä sisällä mitään merkittävää, rutiininomai- set kysymykset – tai niiden puuttuminen – ovat vahva viesti ihmissuhteen senhetki- sestä tilasta. Sama ilmiö näkyy myös asia- kassuhteissa:

”Jos todella tiedetään, että tästä tulee sota, niin kyllä silloin asiakas yleensä häviää. Ei ota enää sun soittoja vastaan, ei enää reagoi sun meileihin ja fakseihin, tapaamista et saa hänen

kanssaan, että niinku ainoo tapa on sitten yrit-  
tää hoitaa asia sihteerin välityksellä tai sitten  
tosiaan kirjallisesti... kyllä mää sanosin, että jos  
se tosiaan välttelee sua tai ei halua puhua sun  
kans, että tässä on nyt suuri ongelma tämän  
asiakkaan kans tai että jostain syystä hän ei oo  
kiinnostunut.” (F1\_10)

Näissä esimerkeissä heijastuu muutama ero  
meksikolaisten ja suomalaisten puheeseen  
kohdistuvissa käytännöissä ja arvoissa. Mek-  
sikolaista viestintäkäyttäytymistä leimaa *sim-  
patian* odotus. Se liittyy suoraan ihmissuh-  
desuuntautuneisuuteen ja sillä tarkoitetaan  
sitä, että meksikolaisessa työympäristössä py-  
ritään luomaan ja säilyttämään positiivinen  
yhteisyyden ilmapiiri työkaveriitten välille,  
osoittamaan kiinnostusta toista kohtaan,  
antamaan itsestä positiivinen ja helposti lä-  
hestyttävän ihmisen kuva sekä pitämään yllä  
positiivista viestintää. Toisaalta pyritään vält-  
tämään negatiivista viestintäkäyttäytymistä  
ja aiheita, jotka saattavat aiheuttaa erimie-  
lisyyttä. (mm. Triandis, Marin, Lisansky &  
Betancourt, 1984.) Tästä seuraa, että negatiiv-  
iset asiat ilmaistaan epäsuorasti esimerkiksi  
tavoittamattomuudella, jättämällä pois ritua-  
alinomaiset tervehdykset tai hiljaisuudella.

Hiljaisuuden negatiivista tulkintaa hei-  
jastaa Yhdysvalloissa koulukontekstissa teh-  
dyn tutkimuksen tulokset, joiden mukaan  
latinot (heidän käyttämä termi) tulkitsivat  
angloamerikkalaisen opettajansa hiljaisuuden  
useammin rangaistukseksi kuin valta-  
väestö. Ihmissuhdesuuntautuneisuus näkyy  
myös siinä, miten valtaväestön ja latinoiden  
tekemät attribuutiot erosivat toisistaan. Val-  
taväestöllä ne usein liittyivät opettajan tai  
oppilaan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin,  
kun taas latinoiden tulkinnoilla oli selkeästi  
vertaileva, sosiaalinen luonne. (Albert & Ha,  
2004: 273-274.)

Toinen tärkeä tekijä vaikuttaa olevan vies-  
tinnän jatkuvuus. Työpaikoilla ei odoteta ai-

noastaan joka-aamuisia tervehdyksiä, vaan  
myös keskusteluja päivän mittaan ja sään-  
nöllisiä yhteydenottoja yhteisten projektien  
aikana. Yhden meksikolaisen kokemus Suo-  
mesta heijastelee tämän erilaisuutta:

”En Finlandia se ve la comunicación como en  
momento determinado del día, en México a  
través del día [...] Me tuve que quedar espe-  
rando una cita en Finlandia [...] están fácil-  
mente unas diez personas trabajando, todo en  
silencio en sus computadoras, de repente un  
celular, dos palabras con alguien, se ponían tra-  
bajar, se paraban al baño y todo. A la hora de  
la comida, platicaban lo mínimo para subirse  
rápido y a las cuatro de la tarde acabaron y  
salieron a irse y platican, platican, platican...  
pero el día siguiente les preguntas si habían  
tenido un buen día: sí! Es que hay momento  
para todo [...] El mexicano no es para espe-  
rar que sea a las cuatro en punto de la tarde,  
el mexicano después de llegar en la mañana  
pregunta: Cómo te fue? Y habla en el café y de  
todo si, para comer juntos...” (M3\_10)

Suomessa viestintä kuuluu johonkin tiettyyn  
hetkeen päivässä, Meksikossa taas pitkin päivää  
[...] Minun piti odottaa yhtä tapaamista Suo-  
messa [...] siellä oli helposti kymmenkunta  
ihmistä töissä, kaikki hiljaa tietokoneittensa  
äärellä, satunnaisesti puhuivat kännykkään,  
vaihtoivat pari sanaa jonkun kanssa, sitten taas  
töihin, välillä kävivät vessassa jne. Lounasai-  
kaan he puhuivat niin vähän kuin mahdollis-  
ta ollakseen nopeita ja neljältä he lopettivat ja  
olivat lähdössä ja puhuivat, puhuivat, puhui-  
vat... mutta seuraavana päivänä kun kysyit,  
että oliko heillä ollut hyvä päivä: Kyllä! Heillä  
on kaikelle aikansa [...] Meksikolainen ei voisi  
odottaa neljään saakka, hän kysyy heti tultuaan  
aamulla: Miten voit? Ja puhuu kahvilla ja me-  
nee syömään yhdessä...

Rivien välistä lukemalla vaikuttaa, että suo-  
malainen ”rajoitettu” viestintä vaikuttaisi,  
ettei meksikolaisen päivästä tulisi ”kovin

hyvä”. Selkeästi vähäinen juttelu työpäivän aikana voidaan tulkita merkkinä tehtäväkeskeisyydestä.

Odotus viestinnän jatkuvuudesta on nähtävissä myös työhön liittyvässä viestinnässä.

”Muchas veces como latino también esperas que la comunicación siempre sea muy fluida, verdad. Que me estas proviniendo información y en el caso del finlandés yo estimo que no es así. Es que te doy la información cuando se necesita, si no se necesita o no hay cambios, no te la doy.” (M6\_4)

Usein latinona sitä myös odottaa, että viestintä olisi aina hyvin sujuvaa, eikö totta. Että sinä informoit minua säännöllisesti ja suomalaisen tapauksessa arvelisin, että se ei ole niin. Ennemminkin se on niin, että informoin sinua, kun tietoa tarvitaan. Jos sitä ei tarvita, tai ei ole muutoksia, en informoi.

Usein mainittiin, että erityisesti meksikolainen johtaja odottaa säännöllisiä päivityksiä siitä, miten meneillään olevat projektit sujuvat ja toisaalta työntekijä odottaa, että meneillään olevasta projektista kysellään ja puhutaan säännöllisesti. Samaan asiaan liittyy suomalaisten itsenäinen työtapana ja sen odottaminen myös meksikolaisilta työntekijöiltä. Seuraavassa esimerkissä meksikolainen kertoo, miten hän on oppinut ”toimimaan suomalaisittain”:

”Al mexicano a adaptarse a un finlandés es entender que cuando se dicen la primera vez, ya se dijeron... otra cosa, el sentido de responsabilidad que eso mismo carga.” (M7\_10)” /

Meksikolaiselle sopeutuminen suomalaiseen tarkoittaa sen ymmärtämistä, että kun jotain sanotaan ensimmäisen kerran, se sanottiin silloin... toinen juttu on ymmärtää ja ottaa se vastuu, jota tämä [sanominen] merkitsee.

Meksikolaisen oppi on, että kun asia on kerran sanottu, suomalainen odottaa, että se on selvä ja työntekijä ottaa vastuun ja vie tehtävän siltä puheilta itsenäisesti loppuun saakka. Meksikolainen työntekijä puolestaan odottaa jatkuvaa viestintää ja päivittämistä. Kun sitä ei ole, hän saattaa tehdä sellaisen johtopäätöksen, että asia ei olekaan ajankohtainen eikä tärkeä eikä tee sen hyväksi mitään. Hän voi myös ajatella, ettei hänellä ole alaisena oikeutta tehdä asialle mitään, jos johtaja ei anna siihen tarkempaa ohjeistusta. Suomalaiselle johtajalle yllätys on usein suuri, kun työtä ei ole aloitettukaan, kun hänen ymmärtääkseen sen pitäisi olla valmis.

Toisaalta suomalaiset työntekijät ovat huomanneet, että heidän itsenäisyytensä tehtävien suorittamisessa voi antaa meksikolaiselle johtajalle vaikutelman, että häntä ei kuunnella eikä arvosteta sillä tavalla kuin kuuluisi.

”Tästä muuten mun pomo sanoi mulle silloin kerran alihankkijan luona. Mää olin esittänyt jo asiani alihankkijalle ja sitten kysyin pomolta, että vai mitä, haluaisitko sää lisätä jotakin. Pomo vain kohautti hartioitaan ja sanoi, että no kysythän sää minulta, että meksikolainen olisi ensimmäisenä kysynyt: no, mitä se pomo on mieltä... Mää olin vähän ihmeissäni, koska hän on aina korostanut sitä, että tää on mun projekti ja mää teen päätökset, aina silloin, kun oon vähän kuin menny hakemaan neuvoa tai tukea. ”Tee niinkuin sinusta tuntuu parhaimmailta”. Ja mää otin tuon tilaisuutena näyttää, että katso, mää oon tehnyt niitä itsenäisiä päätöksiä. Mutta oiskin pitänyt ensin kysyä häneltä. Se ois varmaan sanonut, että sinähän se sitä teet, mutta olisin kuitenkin näyttänyt, että minun paikkani tulee vasta sen jälkeen...” (dia\_22.6)

Nämä viestinnän jatkuvuuteen, itsenäisyyteen ja hierarkiaan liittyvät erilaiset viestinnälliset odotukset johtavat muutamassa ta-

pauksessa hyvin kärjistyneisiin tulkintoihin toisesta osapuolesta ja hankaloittavat suuresti yhteistyötä.

Haastattelujen mukaan suomalaiset ovat kyllä tietoisia meksikolaisten ihmissuhte-suuntautuneisuudesta. Yhtä lukuun ottamatta kaikissa haastatteluissa suomalaiset korostavat ihmissuhteiden luomista ja ylläpitämistä. Siitä huolimatta melkein kaikki meksikolaiset mainitsevat, että vapaamuotoisten keskustelujen aloitus on enimmäkseen heidän vastuullaan. Tätä heijastaa myös se, että kun yksi kysymyksistä pyysi onnistuneita esimerkkejä interpersonallisesta viestinnästä, melkein kaikki meksikolaiset kertovat, miten he ovat saaneet suomalaisen puhumaan heidän kanssaan muustakin kuin työasioista.

Näissä kokemuksissa näkyy tietynlainen epäjohtonmukaisuus. Suomalaiset näyttävät ymmärtävän ihmissuhteiden solmimisen tärkeyden ja keskustelun merkityksen siinä, mutta kuitenkin he eivät näytä itse tekevän aloitteita siihen suuntaan. Tähän voi olla useita selityksiä. Suomalaisten vastausten lähempi tarkastelu osoittaa, että he puhuvat eri kontekstista kuin meksikolaiset: suomalaiset puhuvat suhteesta asiakkaisiin ja meksikolaiset taas suhteesta työtovereihin tai johtaja-alaisuuteeseen. Haastatelluilla meksikolaisilla on pääasiassa tällaisia suhteita, ei niinkään asiakassuhteita suomalaisiin, kun taas suomalaisille oli näitä molempia. Suomalaiset eivät kuitenkaan liittäneet hyvien ihmissuhteiden tärkeyttä työyhteisönsä. Kommentteissa on myös nähtävissä, että suomalaiset näkevät ihmissuhteiden luomisen liiketoimien päämäärien kautta.

”Käytännössä se tarkoittaa sitä, että sää käyt paljon syömässä asiakkaan kanssa ja sen pitää vähän niinku vapaamielisempää olla sen kanssakäymisen, että sää tarvit semmosen kaverisuhteen sen asiakkaan kanssa, että hommat hoituu.” (F8\_15)

Tämä ero on niin selvä, että sitä voi pitää jälleen yhtenä esimerkkinä ihmissuhde- ja tehtäväsuuntautuneisuudesta: suomalaiset näyttävät huolehtivan ihmissuhteistaan vain, kun se on tarpeellista ja kriittisen tärkeää taloudelliseen menestykseen. Suurin osa suomalaisista korostaa jatkuvan ja sujuvan viestinnän tärkeyttä asiakassuhteissa.

Epävirallisten tapaamisten ja viestinnän hyödyt asiakassuhteissa kyllä nähdään, mutta sanavalinnoista ja sanomistavasta päätellen puhuja ei usein näytä olevan henkilökohtaisesti niihin kovin sitoutunut ja kokee sen jopa epämiellyttäväksi.

- ”... kun sää tosiaan *raahaat* sen sieltä toimistosta pois syömään...”
- Jutustelun, *small talk:n* kutsuminen ”*läpinäksi*” (F2\_6)
- ”... vaikka ei sulle mitään kenenkään *kakarot* kuulu, mutta niistä täytyy olla kiinnostunu. (F8\_15) ”

Muut tulokset osoittaisivat (vrt. *simpatía*), että on tärkeää, ettei meksikolainen osapuoli huomaisi tällaista asennetta.

Verkostoituminen vaikuttaa ylipäätään olevan kompetentin viestijän piirre liike-elämässä. Kuitenkin suomalaisten erilainen käyttäytyminen asiakkaiden ja työyhteisön välillä vaatii lähempää tarkastelua. Sen lisäksi, että ehkä suomalaiset eivät ajattele sitä työyhteisössä kriittisenä menestystekijänä, meksikolaisten tulkintaan voi olla myös muita syitä. On mahdollista, että suomalaiset tekevät parhaansa myös työpaikalla, mutta ne vain tulkitaan eri tavalla kuin he tarkoittavat. Yksi huomattava ero on siinä, kuinka paljon puhetta on suomalaisten mielestä tarpeen: suomalaisen ”paljon” ei osu yhteen meksikolaisten tulkinnan kanssa. Myös tilanteet, joissa puhetta kaivataan, voivat olla suomalaiselle uusia. Seuraava päiväkirjamerkintä havainnollistaa tätä kohtaa:

”Meksikolainen työkaveri tulee ja kysyy toiselta: Onko hiljaista? Tai jotain. Siihen toinen meksikolainen vastasi: silloin, kun Eila kirjoittaa, se ei puhu mitään...” (dia\_1404).

Meksikolainen odottaisi, että kirjoittamisen ohella ja välissä myös kommentoitaisiin asioita toiselle. Yhteen asiaan keskittymisen ja hiljaa olemisen jakso olisi paljon lyhyempi kuin suomalaisen tavassa.

Toinen syy näyttäisi olevan myös suomalaisten suora tapa ilmaista itseään. Haastatteluissa on runsaasti esimerkkejä meksikolaisten epäsuorasta viestintätäylyistä. Meksikolaisen näkökulmasta suoruus on hyödyllistä vain tietyissä tilanteissa:

”Son mucho más directos, me gustan muchísimo para trabajar, pero creo que hay momentos de interacción humana que necesitas toda la ceremonia mexicana toda la platica, los detalles, el color, todo eso. Y a veces le quitó un poco lo humano cuando es directo. Si hay que hacerlo con trabajo, prefiero mil veces la forma finlandesa que dar cincuenta mil veces vueltas a las cosas, es mucho más practica. Pero para ciertas cosas ya establecer el equipo de información, de un equipo de trabajo, de convivencia, de todo eso, creo que tiene más utilidad de parte mexicana que la parte finlandesa.” (M3\_3)

He ovat paljon suurempia, pidän siitä paljon, kun on kysymys työasioista, mutta on inhimillisen kanssakäymisen hetkiä, jolloin tarvitset koko meksikolaisen seremonian, jutustelun, yksityiskohdat, värit, kaiken sen. Ja joskus suoraan sanomisesta puuttuu inhimillinen kosketus. Jos sillä on jotain tekemistä työn kanssa, minusta suomalainen tapa on tuhat kertaa parempi kuin käännellä samaa asiaa viisikymmentätuhatta kertaa, se on paljon käytännöllisempi. Mutta tiettyihin asioihin kuten verkostojen ja työryhmien vakiinnuttamiseen, sosiaaliseen yhdessäoloon tai tällaiseen meksikolainen tyyli on paljon käytännöllisempi kuin suomalainen.

Monet tällaiset meksikolaisten kommentit antavat ymmärtää, että suora viestintätäyly ei ota meksikolaisen mielestä riittävästi huomioon ihmissuhdetta. Tässä konkreettinen tulkinta yhdestä tällaisesta kohtaamisesta:

”Yo creo que tiene, o sea, es muy importante ser claro y directo, es bueno, y de la misma forma, yo creo, que el ser flexible como finlandés al ser claro y directo, hay que... tienen que cuidar la forma como lo hace. Eso es muy importante. No es lo mismo decir: te vengo a vender esto, ya firmamos aquí? Fírmale. Es decir: Oye, mira, vamos a... que te parece lo que ha estado pasando en tu familia, como está, de que he notado eso y hacemos una platica... Se tiene que ser flexible por decir: oye, échamela, ayúdame allí. No se note que me ayudes, pero ayúdame... necesito saber de veras si me podrías.” (M6\_14-15)

Luulen, että pitäisi... tai... on tosi tärkeää olla selkeä ja suora, se on hyvä, ja samalla tavalla, uskoisin, että joustava täytyy olla, kuten suomalaiselle olla selkeä ja suora... täytyy pitää varansa, miten sen tekee. Se on erittäin tärkeää. Ei ole samaa sanoa: tulen myymään sinulle tätä, eikö jo allekirjoitettaisi? Allekirjoita. Ennemminkin: Kuule, katos, katsotaanpa... miltä sinusta vaikuttaa se mitä perheessäsi nyt tapahtuu, mitä heille kuuluu, olen huomannut sellaista... ja jutellaan. Täytyy olla joustava sanoakseen: kuule, autapa minua tässä. Ei sitä huomaa, että autat minua, mutta auta minua... minun täytyy tietää, että voitko oikeasti...”

Tässä esimerkissä näkyy epäsuora tapa ilmaista asia: ensin kehutaan ja osoitetaan, että suomalaisen suora ja selkeä tapa on hyvä. Vasta sitten tuodaan epäsuorin sanakääntein ja esimerkein oma tapa ja tulkinta. Tuskin kukaan suomalainen on mennyt sanomaan suoralta kädeltä, että ”nyt minä myisin sinulle tällaista, allekirjoitapa tämä sopimus”. Meksikolaisen kokemuksen kannalta olenainen asia ei olekaan se, mitä suomalai-

nen kirjaimellisesti sanoo. Hänestä tuntuu ja hän kuulee sen mainitsemallaan tavalla, koska suomalaisen puheessa ei ole sellaista johdantoa, mitä hän odottaisi.

Toinen näkökulma tässä esimerkissä on meksikolaisen tarjoama neuvo, miten tilanteessa olisi kannattanut menetellä. Haastatteluissa toistuvat esimerkit, miten viesti viedään perille ihmissuhteeseen vetoamalla, oli sitten kyse myyntitilanteesta kuten yllä tai käskystä, pyynnöstä tai kritiikistä. Vaikka luottamuksellinen suhde (*relacion con confianza*) voi helpottaa suoran viestintätyylin käyttöä, kritiikki esitetään yleensä epäsuorasti, jotta toinen voisi säilyttää kasvonsa.

”Lo manejas mucho en relación, por ejemplo tal persona no te entrego paquete a tiempo. - lo manejas: ”Oye, como me hiciste esto?” O: ”no seas mala onda”, o sea, no lo haces bajo de estándar o los objetivos como que: ”Tu fecha de entregada es esta, porque no pudiste?” O sea, es diferente como hablar la gente así - que un finlandés: ”Quiero mañana!” Y si no llega mañana: ”Por que no entregaste? - el mexicano da vueltas para no regañar a alguien.” (M3\_11)

Se tilanne hoidetaan sen suhteen kautta, esimerkiksi jos joku ei ole tuonut sinulle pakettia ajoissa – hoidat sen siten: ”Kuule, miten teit minulle näin?” Tai: ”Ole kiltti” elikkä sinä et tee sitä minkään standardin pohjalta tai tavoitteiden perusteella niin kuin: ”Se jättöpäivämäärä oli tämä, miksi et pystynyt tuomaan?” Eli se vain on erilaista, miten ihmiset puhuvat kuin miten suomalainen puhuu: ”Haluan sen huomenna!” Ja jos se ei tule huomenna: ”Miksi et tuonut?” – meksikolainen kiertelee, jotta ei moittisi ketään.

## LOPUKSI

Valta ja hierarkia ovat erittäin tärkeässä roolissa suomalais-meksikolaisessa interpersonallisessa viestinnässä. Tulosten perusteella

voi sanoa, ettei meksikolaisessa liiketoimintaympäristössä ole sellaista interpersonaalista kohtaamista, jossa valtaan liittyvät kysymykset voisi jättää huomiotta. Menestyksekkään viestinnän avaimet on siinä, että osaa eritilanteissa lukea sosiaalisia ja kulttuurisia vihteitä ja niiden perusteella sopeuttaa omaa viestintäänsä tilanteen vaatimalla ja toisen osapuolen asemaa arvostavalla tavalla. Suomalaiselle tämä asettaa välillä suuria haasteita, koska hän ei ole tottunut suomalaisessa tasa-arvoa korostavassa yhteiskunnassa kiinnittämään huomiota erilaisesta asemasta ja taustasta kertoviin seikkoihin. Kaikki suomalaiset haastateltavatkaan eivät olleet kovin tietoisia hierarkian vaikutuksesta, vaan selittivät tilanteet muulla tavoin, usein stereotyyppisin käsityksin.

Tämä heijastuu myös aikaisemmassa tutkimuksessa. Asiat, jotka tämän tutkimuksen tulosten mukaan ovat selkeästi sidoksissa valtaan ja hierarkiaan, on selitetty muilla syillä. Esimerkiksi Vaahterikko (2001:156) esittää, että niin sanottu seurantakulttuuri, *follow up culture*, olisi seurausta polykronisesta aikakäsityksestä eli siitä, että asioita ei aseteta lineaariseen järjestykseen, vaan ne menevät limittäin ja monta asiaa voi tapahtua yhtä aikaa. Tämän tutkimuksen mukaan näyttäisi kuitenkin siltä, että edellä esitetty on yksinkertaistettu vastaus. Ensinnäkin työtehtävien seuranta on selkeästi sidoksissa hierarkiaan ja erilaiseen käsitykseen vastuunottamisesta. Meksikolaisen työntekijän ei oletetakaan ottavan vastuuta itselleen, vaan vastuussa on aina johtaja. Hänen tehtävänä on myös huolehtia siitä, että työ tulee tehdyksi aikataulussa. Toisaalta suomalaiselle itsenäisyyteen tottuneelle työntekijälle seurantana näyttäytyvä jatkuva, päivittäinen viestintä on meksikolaisen liike-elämän yleinen käytäntö. Ihmissuhteilla on siellä huomattavasti tärkeämpi rooli työssä menestymiseen kuin suomalaisessa työyhteisössä. Ihmissuh-

desuuntautuneisuus ja suomalainen tehtäväkeskeisyys näyttäytyvät meksikolaisessa työympäristössä eri tavalla. Ne ovat samaa jatkumoa, jossa hyvät ja luottamukseen perustuvat ihmissuhteet ovat edellytys tehtävän täysipainoiseen suorittamiseen.

Tutkimukseni tarkastelee suomalais-meksikolaista interpersonaalista viestintää ilmiönä. Sen tarkoituksena on analysoida, millaisia valtaetäisyyteen liittyviä tekijöitä viestintätilanteissa vaikuttaa sekä miten niitä havaitaan ja tulkitaan. Tulokset eivät siis kerro kaikista suomalais-meksikolaisen viestintään vaikuttavista tekijöistä. Aineistossa tulee ilmi selkeästi erilaisuuden monet kerrokset meksikolaisessa yhteiskunnassa. Tulokset voisivat olla suhteellisen erilaisia, jos mukana olisi myös Pohjois-Meksikossa toimivia yrityksiä, pelkästään perheyrittäjiä tai enemmän matalamman koulutuksen saaneita. Nyt tulokset heijastavat parhaiten kansainvälisen liiketoimintaympäristön käytäntöjä Meksikon pääkaupungissa ja sen ympäristössä. Tulosten laajaa ja määrällistä paikkansapitävyyttä on vaikea arvioida pelkän etnografisen aineiston perusteella. Johdopäätöksissä on myös otettava huomioon se, että tutkijakin katsoo asioita omasta kulttuurisesta viitekehystänsä käsin, kuten aikaisempien tutkimusten tulokset osoittavat. Tässä tutkimuksessa etnosentristä tulkintaa on pyritty vähentämään siten, että haastateltavissa on mukana yhtä paljon meksikolaisia ja suomalaisia. Myös analysoinnissa oli mukana kaksi meksikolaista avainhenkilöä (ks. tarkemmin menetelmä-luvusta).

Jos interpersonaalista viestintää tarkastellaan laajemmassa kulttuurisessa kontekstissa - ajatellen Meksikon edustavan hierarkista ja monietnistä yhteiskuntaa ja Suomen taas homogeenistä yhteiskuntaa - tuloksissa esiintyvät viestinnän prosessit saattavat olla hyvinkin samanlaisia kansainvälistyvissä yrityksissä ylipäätään. Esimerkiksi tuore expatriaattien

johtajuutta käsittelevä tutkimus (Cassiday, 2005) nostaa tehokkaan johtajan ominaisuudeksi kyvyn luoda ihmissuhteita kulttuurirajojen yli. Hyvät suhteet työpaikalla ovat avaintekijöitä työtehtävässä menestymiseen. Myös kansainvälinen tutkijaryhmä, joka teki kanadalaiselle kulttuurienvälisen oppimisen keskukselle ”tehokkaan kulttuurienvälisen ihmisen profiilin” (2000), määrittelee yhdeksi ydinkompetenssiksi kyvyn luoda ja ylläpitää hyviä ihmissuhdeverkostoja.

Tulokset tukevat myös tutkimuksia, joissa korostuu sopivaa ja tarkoituksenmukaista viestintää määrittävien taustatekijöiden kirjo. On tärkeää ottaa myös viestinnän tutkimuksessa ja analysoinnissa huomioon laajempi viestintätilanteiden yhteiskunnallinen, historiallinen ja sosiaalinen konteksti. Tässä yhteydessä olennaiseksi viestintään vaikuttavaksi tekijäksi nousi hierarkia ja valta. Sitä käsittelevää tutkimusta on kuitenkin vähän niin yleisesti kuin Meksikoon liittyen (ks. mm. Lindsley, 1999). Voisi kysyä, johtuuko tämä siitä, että suurin osa tutkimuksesta on tehty Yhdysvalloissa ja tutkimusaiheet samoin kuin tulkinnot peilaavat siinä yhteiskunnassa tärkeiksi koettuja arvoja. Blommaert (1995: 15) huomauttaa, että jo pelkkä kielen valinta itsessään on valtakysymys. Koulutusaineistoja analysoidessaan hän totesi, että niistä puuttuu vallan ja hierarkian vaikutus viestintään lähes kokonaan. Tämän tutkimuksen tulokset puhuvat kuitenkin omaa kieltään siitä, miten tärkeä tällainen tieto olisi.

## LÄHTEET

- Adler, N.J., Graham, J.L. & Gehrke, T.S. (1987). Business negotiations in Canada, Mexico and the United States. *Journal of Business Research*, **15**, 411-429.
- Albert, R.D. & Ha, I.A. (2004). Latino/Anglo-American differences in attributions to situations involving touch and silence. *International*



- Journal of Intercultural Relations*, **28**, 253-280.
- Applegate, J. & Sypher, H. (1988). A constructivist theory of communication and culture. Teoksessa Y.Y. Kim & W.B. Gudykunst (toim.), *Theories in intercultural communication*. International and intercultural communication annual, volume XII. Newbury Park: Sage.
- Bennett, M. (toim.), (1998). *Basic concepts of intercultural communication*. Selected Readings. Yarmouth: Intercultural Press.
- Blommaert, J. (1995). Ideologies in intercultural communication. Teoksessa O. Dahl (toim.), *Intercultural communication and contact - Selected papers presented at the Nordic symposium in Stavanger, Norway, 24-26 November, 1994*.
- Cassiday, P.A. (2005). Expatriate leadership: An organizational resource for collaboration. *International journal of intercultural relations*, **29**, 391-408.
- Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique". *Psychological bulletin*, **51**, 357-358.
- Galvin, K.M. & Cooper, P.J. (2000). *Making connections*. Readings in relational communication. Los Angeles: Roxbury Publishing Company.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimus-haastattelu*. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organisations: Software in mind*. London: McGraw-Hill.
- Huotari, L. (toim.), (1997). *Puheen maailma*. Suomen Puheopiston 50-vuotisjulkaisu.
- Hänninen, L. (1998). *Rivien välistä – Avain espanjalaiseen liiketoimintakulttuuriin*. Suomen ulkomaankauppaliitto. Helsinki: Painopörssi.
- Kealey, D.J. (1990). Cross-cultural effectiveness - A study of Canadian technical advisors overseas. Quebec: Canadian International Development Agency.
- Kealey, D.J. & Protheroe, D.R. (1995). Cross-cultural collaborations. Making north-south cooperation more effective. Quebec: Canadian International Development Agency.
- Lehtonen, J. (1994.) Vaikeneva suomalainen - myytti ja todellisuus. *Tempus*, **5**.
- Lindsley, S.L. (1999). US-Americans and Mexicans working together: Five core Mexican concepts for enhancing effectiveness. Teoksessa L.A. Samovar & R.E. Porter, *Intercultural communication*. 9. painos. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Lindsley, S.L. & Braithwaite, C.A. (1996). "You should 'wear a mask'": Facework norms in cultural and intercultural conflict in Maquiladoras. *International Journal of Intercultural relations*, **20**, 199-225.
- Marín G. & Marín B.V. (1991). *Research with Hispanic populations*. Newbury Park: Sage.
- A profile of the intercultural effective person* (2000). Centre for Intercultural Learning. Department of Foreign Affairs and International Trade. Canada.
- Salo-Lee, L. (1997). Kuunteleminen ja palaute monikulttuurisessa kanssakäymisessä. Teoksessa L. Huotari (toim.), *Puheen maailma*. Suomen Puheopiston 50-vuotisjulkaisu.
- Salo-Lee, L. (2005). Kohden kulttuurienvälisiä kompetenssia. Teoksessa T. Varis (toim.), *Uusrenessanssijattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuteen kasvaminen*. OKKA.
- Salo-Lee, L. & Winter-Tarvainen, A. (1995). Kriittiset tilanteet kulttuurien kohtaamisessa: suomalaisten ja saksalaisten opiskelijoiden näkökulma. Teoksessa L. Salo-Lee (toim.), *Kieli ja kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa*. Jyväskylän yliopiston viestintätieteen laitoksen julkaisuja.
- Tanno, D.V. (2001). *Trends in the development of intercultural theory*. Paper presented at the 8th Nordic symposium on intercultural communication. Copenhagen, Denmark, November 23-24, 2001.
- Triandis, H. C. (1994). *Culture and social behaviour*. New York: McGraw-Hill.
- Triandis, H.C., Marin, G., Lisansky, J. & Betancourt, H. (1984). *Simpatia* as a cultural script of Hispanics. *Journal of Communication*, **26**, 1363-1375.
- Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the waves of culture - Understanding cultural diversity in business*. London: Nicholas Brealey Publishing.
- Vaahterikko-Mejía, P. (2001). *Cultural differences in Ibero-Nordic communication - Perceptions about Finnish and Colombian negotiators*. University of Jyväskylä: Jyväskylä Studies in Communication, 14.

## **SOME INTERPRETATIONS OF FINNISH-MEXICAN INTERPERSONAL COMMUNICATION**

In this paper Finnish-Mexican interpersonal communication in business context is approached through interpretations. Finnish and Mexican interpretations in the material are studied from a culture-specific aspect concentrating on two factors that seem to be contradictory to each other. First, one examines how Finns living in a society emphasizing equality experience and react to the perceived hierarchy of Mexican society. Second, one considers the aspects of people-oriented communication by Mexicans encountering Finnish task centered communication.

**Keywords:** Interpersonal communication, intercultural communication, people-orientation, hierarchy.