

Kehitysyhteistyöntekijöiden käsitykset hyvästä
kulttuurienvälisestä viestinnästä

Tuija Hauta-aho
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2004
Kasvatustieteiden laitos
Tampereen yliopisto

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteen laitos

HAUTA-AHO, TUIJA: Kehitysyhteistyöntekijöiden käsitykset hyvästä kulttuurienvälisestä viestinnästä

Pro gradu- tutkielma, 87 s., 3 liites.

Kasvatustiede

Toukokuu 2004

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia, millaisia käsityksiä ja näkemyksiä kehitysyhteistyöntekijöillä on hyvästä kulttuurienvälisestä viestinnästä ja mitä tekijöitä he pitävät tärkeinä onnistuneelle kulttuurienväliselle viestinnälle.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilta ja analysoitiin teemoittelemalla. Tutkimukseen haastateltiin kahdeksaa kehitysyhteistyöntekijää. Saatuja näkemyksiä verrattiin Spitzbergin ja Cupachin (1984) ja Gudykunstin (1995) teorioissa esitettyihin näkemyksiin kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista ja sen osatekijöistä. Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin tasoja ja kehittymistä tarkasteltiin myös Howellin (1982) ja Hanveyn (1979) kehitysasteikkojen mukaan. Näiden lisäksi alaongelmana selvitettiin myös mahdollisen koulutuksen vaikutuksia kehitysyhteistyöntekijöiden käsityksiin viestinnästä sekä varsinaisiin viestintätaitoihin.

Tulokset osoittivat haastateltujen kehitysyhteistyöntekijöiden näkemysten olevan melko pitkälle yhteneviä Spitzbergin ja Cupachin teorian näkemysten kanssa. Tehokkaalle ja tarkoituksenmukaiselle viestinnälle tärkeistä osa-alueista, motivaatiosta, tiedoista ja taidoista haastateltavat korostivat motivaation merkitystä. Yksittäisten tietojen ja taitojen sijaan tärkeiksi nähtiin uuden tiedon omaksuminen ja taidot hankkia tarvittavaa tietoa. Gudykunstin teoriasta keskeinen epävarmuutta ja ahdistusta vähentävä tietoisuus nousi myös näissä vastauksissa olennaiseksi. Howellin ja Hanveyn kompetenssin ja kulttuuritietoisuuden tasomallit osoittivat haastateltavien sijoittuvan kulttuurierojen tiedostamisen asteikossa ylemmille tasoille, joskin vastauksissa esiintyi vaihtelua.

Koulutuksen vaikutukset sekä käsityksiin että varsinaisiin viestintätaitoihin jäivät tässä tutkimuksessa varsin vähäisiksi, johtuen viestintään liittyvään koulutukseen osallistuneiden haastateltavien määrästä. Koulutuksen hyödyllisyyttä pidettiin rajallisena käytännön toimiessa ensisijaisena opettajana. Niissä asioissa, joissa teoreettisempi tieto auttoi selvästi sopeutumisessa ja työkyvyn ylläpitämisessä, koulutusta pidettiin tarpeellisena.

Asiasanat: kulttuurienvälinen kommunikaatiokompetenssi, kulttuurienvälinen viestintä, kehitysyhteistyö, kehitysyhteistyöntekijät

JOHDANTO	4
1 KOMPETENSSITEORIAM	5
1.1 SPITZBERG JA CUPACH: KOMPETENTIN VIESTINNÄN OSA-ALUEET	6
1.2 GUDYKUNST: EPÄVARMUUDEN JA AHDISTUKSEN HALLINNAN TEORIA	8
1.3 KULTTUURIENVÄLISEN VIESTINTÄKOMPETENSSIN KEHITYMINEN	10
1.3.1 Howell: kompetenssin tasomalli	10
1.3.2 Hanvey: kulttuuritietoisuuden tasot.....	12
2 AIEMPIÄ TUTKIMUKSIA	13
2.1 KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄKOMPETENSSI PUHEVIESTINNÄSSÄ.....	13
2.2 KEHITYSYHTEISTYÖNTEKIJÖISTÄ TEHTYJÄ TUTKIMUKSIA	19
2.2.1 Maailmalta.....	20
2.2.2 Suomesta.....	24
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	31
3.1 TUTKIMUSONGELMA	31
3.2 LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄ	31
3.2.1 Tutkittavat.....	32
3.2.2 Aineiston keruu.....	32
3.2.3 Aineiston käsittely ja analyysi.....	33
4 TULOKSET	34
4.1 KOMPETENSSIN JA KULTTUURITIEOTOISUUDEN TASOISTA.....	38
4.2 HYVÄN VIESTINNÄN MÄÄRITELMIÄ	41
4.3 SPITZBERGIN JA CUPACHIN KOMPETENSSIN OSA-ALUEIDEN TARKASTELUA.....	45
4.3.1 Tiedot ja taidot kulttuurienvälisessä viestinnässä	45
4.3.2 Motivaation merkitys	47
4.4 GUDYKUNSTIN AUM-TEORIAN OSA-ALUEISTA	55
4.4.1 Tietoisuus.....	55
4.4.2 Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallinta.....	57
4.5 SUOMALAISUUDESTA	61
4.5.1 Suomalaiselle tyypilliset piirteet.....	61
4.5.2 Oman toiminnan ”suomalaisuus”	62
4.6 KOULUTUKSEN MERKITYKSESTÄ	64
4.6.1 Koulutuksen kehittäminen.....	67
4.6.2 Kulttuurienvälisen viestintätaitojen tärkeys	68
4.6.3 Kehitysyhteistyöhön lähtevän valmiuksista.....	70
5 YHTEENVETOA TULOXSISTA	72
6 TULOSEN TARKASTELUA	74
LÄHTEET	84
LITTEET	88

Johdanto

Maailma on pienentynyt viime vuosikymmenten aikana melkoisesti. Toiset puhuvat globalisaatiosta, toiset tyytyvät vain toteamaan, että useammat ihmiset liikkuvat enemmän ja laajemmalle kuin aiemmin. Toisille tämä liikkuminen on vapaaehtoista, toiset liikkuvat pakon edessä. Joka tapauksessa eri puolilla maailmaa tapahtuvat asiat saattavat vaikuttaa hyvinkin konkreettisesti toisaalla. Maailman ”kutistuminen”, eli maantieteellisten etäisyyksien ylittämiseen kuluvan ajan lyhentymisen, saattaa myös aiemmin erillään olleita ihmisiä lähelle toisiaan. Kulttuurit kohtaavat.

Kohtaamisista voi seurata hyvää, osiensa summaa suurempaa, kaikkien hyvinvointia edistävää vuorovaikutusta. Aina kohtaamiset eivät kuitenkaan etene ongelmitta. Ongelmien ylitsepääseminen on kohtaamisten olennainen osa, selviytymisen kannalta jopa välttämättömin osa. Kuten Gudykunst ja Kim asian ilmaisevat, halukkuutemme viestiä ja kehittää suhteita vieraiden kanssa riippuu pitkälti siitä, kuinka tehokkaasti viestimme. Konfliktihallinta ja suhteiden kehittäminen vaatii tehokasta viestintää. (Gudykunst & Kim 1997, 249.)

Kiinnostukseni aiheeseen liittyy paitsi sen ajankohtaisuuteen, myös omakohtaisiin kokemuksiini moninaisista kulttuurienvälisistä viestintätilanteista. Näkemykseni viestinnästä ja viestintätaitojen oppimisen mahdollisuuksista on pysynyt varsin optimistisena, joskin kokemus on tuonut näkemyksiin mukaan enemmän realismia. Samalla myös kiinnostus selviytymisen ja tehokkaan viestinnän taitoihin on kasvanut. Nämä asiat ovat myös tämän tutkimuksen kohteena.

Tässä tutkimuksessa on tarkoitus tarkastella suomalaisten käsityksiä hyvästä viestinnästä kulttuurienvälisessä kontekstissa. Tarkastelussa ovat myös mahdollisen koulutuksen vaikutukset näihin käsityksiin ja hyvään viestintään yleisemminkin. Kohteeksi valittiin sellainen ryhmä, joka työskentelee toisessa kulttuurissa ja on työnsä puitteissa vuorovaikutuksessa paikallisten asukkaiden kanssa. Tutkimuksen kohdejoukkona ovat kehitysyhteistyössä olleet ja heidän näkemyksensä ja kokemuksensa. Tutkimuksen tulokset antavat paljon tietoa kehitysyhteistyöstä ja kulttuurienvälisestä viestinnästä kiinnostuneille. Lisäksi tulokset voivat tarjota erityisen

hyödyllisiä näkökulmia kehitysyhteistyöhön lähtevien koulutuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kehitysyhteistyössä olleille tämä tutkimus saattaa antaa mielenkiintoisia näkökulmia työhön liittyviin ilmiöihin.

1 Kompetenssiteoriat

Aihetta on paras lähestyä määrittelemällä ensin tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä. Kompetenssilla (competency) ymmärretään suoraan käännettynä pystyvyyttä, pätevyyttä ja kelpoisuutta. Kommunikaatiokompetenssia käytetään usein yleisterminä viestintä- ja vuorovaikutustilanteisiin liittyvistä valmiuksista. Tällä tarkoitetaan kykyä minimoida väärinkäsityksiä sekä kykyä antaa itsestään suotuisa ja tehokas vaikutelma viestintätilanteissa. Monissa tutkimuksissa kommunikaatiokompetenssi on todettu keskeiseksi vieraaseen kulttuuriin sopeutumisen ja tehokkuuden osatekijäksi. (Launiala 1998, 88.)

Myös kulttuurienvälisessä viestintäkompetenssissa on kyse viestintäkyvykkyydestä, tiettyjen, sujuvan viestinnän kannalta olennaisten ominaisuuksien hankkimisesta ja omistamisesta. Kompetenssiteoriat käsittelevät kompetenssiin tarvittavia osa-alueita ja ominaisuuksia. Pääteorianä käytetään Gudykunstin (1995) jaottelua tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän osatekijöistä. Gudykunstin teoria käyttää kuitenkin osaltaan Spitzbergin ja Cupachin (1984) kompetenssin perusteiden jaottelua, joten esittelen tältä osin teorian Gudykunstin taustateorianä. Spitzbergin ja Cupachin teoria käsittelee yleistä viestintäkompetenssia, Gudykunstin teoria on keskittynyt erityisesti kulttuurienväliseen näkökulmaan. Lisäksi taustateorioina käytetään kompetenssin kehittymistä kuvaavia teorioita. Howellin (1982) malli käsittelee kompetenssin tasoja, Hanveyn (1979) kulttuuritietoisuuden tasoja.

Kuten jo kompetenssinkin käsite osoittaa, kulttuurienvälisen viestinnän käsitteistö on luotu pitkälti englanninkielisissä maissa. Tästä syystä määritelmille on toisinaan vaikea löytää täydellisen sopivia suomenkielisiä vastineita. Tässä tutkimuksessa käytetään Harviaisen ja Lyytikäisen (2000) pro gradu-työssään käänttämiä, osittain jo vakiintuneitakin määritelmiä. Vaikeammin avautuvissa käsitteissä myös alkuperäinen englanninkielinen termi on suluissa mukana.

1.1 Spitzberg ja Cupach: Kompetentin viestinnän osa-alueet

Spitzbergin ja Cupachin (1984) kommunikaatiokompetenssin teoria lähtee näkemyksestä, jonka mukaan kompetenssi on kykyä viestiä hyvin. Hyvänä viestintänä voidaan pitää tehokasta ja tarkoituksenmukaista viestintää. Teorian mukaan ihmiset tekevät tulkintoja omasta ja toistensa kommunikaatiokompetenssista perustaen arvionsa tehokkuuteen ja tarkoituksenmukaisuuteen. Toiminta on tarkoituksenmukaista kun se vastaa kontekstin ja suhteen standardeihin tai odotuksiin ja tehokasta kun se toimii viestijän asettamien tavoitteiden ja odotusten täyttäjänä Spitzbergin ja Cupachin mukaan kompetentti viestintä koostuu motivaatiosta, tiedoista ja taidoista sekä herkkyydestä kontekstiin ja tuloksiin liittyville odotuksille. (Spitzberg & Cupach 1984, 11, 14, 152, Hammer 1989: 248.) Olennaista on kuitenkin motivaation, tietojen ja taitojen sopiva aste. Liika on liikaa, mikä tahansa äärimmäisyyteen vietyä kadottaa toiminnallisen arvonsa. (Spitzberg 2002, 364.)

Motivaatiolla viitataan viestijän haluun viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti vieraiden kanssa (Gudykunst & Kim 1997, 256.) Motivaatioon vaikuttavat tekijät voidaan jakaa omia tavoitteita, toista viestijää tai kontekstia koskeviin tekijöihin. Näitä tekijöitä joko halutaan lähestyä tai sitten niitä halutaan vältellä, riippuen aiemman kokemuksen tuottamasta käsityksestä siitä, kykeneekö viestijä toimimaan tilanteessa hyväksi havaitsemallaan tavalla. Motivaation aste riippuu ensinnäkin yksilön kyvystä pärjätä tilanteen aiheuttaman ahdistuksen kanssa tai tämän ahdistuneisuuden vähäisyydestä. Muita merkittäviä tekijöitä ovat kiinnostus ja mukautuminen keskustelulliseen vuorovaikutukseen (kiinnostus viestinnän toisesta osapuolesta) ja se, tukeeko tai ylläpitääkö tilanne viestijän käsityksiä itsestään hyvänä viestijänä. Erityisen tärkeää on tilanteen minäkäsitystä vahvistava arvo. Motivaatiosta on apua tilanteen kokemisessa positiiviseksi ja viestinnän helpottamisessa. Pidemmällä tähtäimellä motivaatio stimuloi sosiaalista havaitsemista ja kognitiivista kompleksisuutta, jotka puolestaan voivat vahvistaa kompetenssia. Kompetentin viestijän tulisi oppia vähentämään motivaatiota heikentäviä ja lisäämään sitä vahvistavia tekijöitä viestinnässä. (Spitzberg & Cupach 1984, 119–122, Wiseman 2002, 212.)

Tiedot viittaavat tietoisuuteen ja ymmärrykseen siitä, mitä pitäisi tehdä, jotta viestintä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista. (Gudykunst & Kim 1997, 256.) Ilman tietoa virheiden tunnistaminen, saati korjaaminen voi olla jopa mahdotonta. Tietoihin sisältyy tarvittava tieto sekä kognitiiviset skeemat, joita tarvitaan tietojen mukauttamiseen kulloiseenkin tilanteeseen. (Wiseman 2002, 211.) Ne viittaavat myös tilanteen vaatimiin kognitiivisiin kykyihin, joita tarvitaan tilanteessa kompetentisti käyttäytymiseen. Tietoihin kuuluvat myös erilaiset käyttäytymiskaavat, taktiikat ja strategiat, jotka mahdollistavat sovellettuina ja luovasti käytettyinä vuorovaikutuksen ja siihen osallistumisen. (Spitzberg & Cupach 1984, 123.) Tietoihin voidaan laskea kuuluvaksi tieto ihmisistä, viestinnän säännöistä, kontekstista ja toisen kulttuurin edustajan kanssa viestittäessä viestintään vaikuttavista normatiivisista odotuksista. Useissa aasialaisissa kulttuureissa kasvojen säilyttäminen on esimerkki normatiivisesta odotuksesta.

Taidot ovat kykyjä, joita vaaditaan tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen toimintaan. (Gudykunst & Kim 1997, 256.) Ne viittaavat toimintaan, joka koetaan vuorovaikutuksessa tehokkaaksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Pelkällä motivaatiolla ja tiedoilla ei vielä yllätä kompetenttiin viestintään, mikäli tietoja ja tahtoa ei osata soveltaa käytäntöön. (Spitzberg & Cupach 1984 129.) Spitzbergin mukaan taitojen on oltava toistettavissa olevia ja päämääräorientoituneita. Satunnaisesti onnistunut toiminta ei täytä taidon kriteerejä kuten ei täysin päämäärätön toimintakaan. (Spitzberg 2000, teoksessa Wiseman 2002, 212.)

Tuloksia koskevien odotusten oletetaan takaavan kompetentti viestintä. Odotukset kohdistuvat viestintäytyytyväisyyden, hyvinolontunteen ja interpersonaalisen miellyttävyyden ja solidaarisuuden, suhdetyytyväisyyden- ja luottamuksen saavuttamiseen sekä neuvottelu -ja konfliktityytyväisyyden sekä läheisyyden kokemuksen saavuttamiseen. Odotusten saavuttamista voidaan pitää joko episodisina eli viestinnän kontekstista riippuvaisena tai viestijöiden välisen suhteen historiaan liittyvänä. (Spitzberg & Cupach 1984, 137–140.) *Kontekstiin liittyvät odotukset* liittyvät siihen, miten ja millaiseksi tilanne ja siihen kohdistuvat odotukset tulkitaan. Viestinnässä tarvitaan erityistä herkkyyttä kontekstille asetettuihin odotuksiin ja niiden huomaamiseen. (Spitzberg & Cupach 1984, 144, 152.)

1.2 Gudykunst: Epävarmuuden ja ahdistuksen hallinnan teoria

Gudykunstin teoria kiinnittää huomiota myös viestinnän affektiiviseen puoleen. Erityisesti ahdistuksen ja epävarmuuden hallinta ovat keskeisiä. (Wiseman 2002, 214.) AUM- teoria käsittelee ahdistuksen (Anxiety) ja epävarmuuden (Uncertainty) hallintaa (Management) lähtien siitä oletuksesta, että tehokas kulttuurienväläinen viestintä perustuu Spitzbergin ja Cupachin teorian motivaation, tietojen ja taitojen lisäksi myös kykyyn hallita epävarmuutta ja ahdistusta. Motivaatio, tiedot ja taidot nähdään pinnallisina viestintäsuhteeseen vaikuttavina tekijöinä. Epävarmuus ja ahdistuneisuus taas vaikuttavat viestintätehokkuuteen pahimmillaan estäen tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen viestinnän tilanteessa, jossa kumpikaan osapuoli ei aiemmin tunne toista. (Harviainen & Lyytikäinen 2000, 33–34.) Teorian keskeiset käsitteet ovat vieras, epävarmuus ja ahdistuneisuus sekä näiden minimi- ja maksimikynnykset ja tietoisuus.

Vieraalla Gudykunst käsittää fyysisesti lähellä oleva, mutta arvoiltaan ja tavoiltaan kaukaiseksi jäävän toisen ryhmän jäsentä. Vieraat ovat läsnä ja osallistuvat viestintätilanteisiin, mutta ovat kuitenkin ulkopuolisia, koska kuuluvat toisiin ryhmiin. Periaatteessa kaikki ihmiset ovat vieraita, koska kukaan ei jaa kenenkään kanssa täysin samanlaisia ryhmäjäsenyyksiä. Näkemys laajentaa viestinnän kulttuurienvälisyyden käsittämistä. Vieraiden kanssa viestittäessä vuorovaikutus käsittää yhtäaikaaisesti sekä ryhmienvälisen että yksilöiden välisen viestinnän tasot. (Gudykunst 1995, 10.)

Epävarmuus on kognitiivinen ilmiö, joka vaikuttaa ajatuksiin vieraista. Epävarmuutta on kahta lajia. Ennustavaa epävarmuutta on se, jota käytetään oletuksien ja ennustusten tekemiseen vieraan asenteista, tunteista, käytöksestä, uskomuksista ja arvoista. Selittävä epävarmuus liittyy epävarmuuteen, jota kohdataan pyrittäessä selittämään vieraan asenteita, tunteita, käytöstä, uskomuksia ja arvoja eli löytämään vastauksia siihen, miksi vieraat toimivat niin kuin toimivat. Epävarmuudelle on olemassa maksimi- ja minimikynnykset, eli korkeimmat ja matalimmat määrät epävarmuutta, jota viestintätilanteessa siedetään ja silti viestintä koetaan riittävän miellyttäväksi. Epävarmuuden maksimikynnyksen ylittyminen tarkoittaa tilanteen ja toisen ennakoinnin ja selittämisen käymistä mahdottomaksi ja yleensä johtaa myös viestinnän

lopettamiseen. Minimikynnys puolestaan tarkoittaa alhaisinta epävarmuuden tasoa, joka viestintätilanteessa on ilman, että vuorovaikutus muuttuu liian ennalta -arvattavaksi, pitkästyttäväksi tai oma toiminta liian itsevarmaksi tilanteeseen nähden. Minimikynnyksen alittuminen saa viestijän vähentämään ennusteiden tarkkuusvaatimusta. Väärinymmärrysten määrä kasvaa vähentäen samalla viestinnän tehokkuutta. Tehokkaan viestinnän kannalta minimin ja maksimin välimaasto on paras, sillä viestinnässä tarvitaan sopivasti ennustettavuutta jotta viestintä tuntuisi mielekkäältä ja sopivasti uutta tietoa jottei tilanne myöskään tunnu itsestään selvältä. (Gudykunst 1995, 10–12.) Epävarmuuden vähentämisyrietykset eivät aina ole tietoisia ja epävarmuus ei aina vähene suhteessa ajan kulumiseen, se voi myös lisääntyä. (Gudykunst 1994, 19, 20.)

Ahdistus on emotionaalinen vastine epävarmuudelle. Epävarmuus on ajatteluun vaikuttavaa, ahdistus on tunnetason reagoitua tilanteeseen. Myös ahdistuksella on minimi- ja maksimikynnyksensä. Maksimiahdistuksen kynnyksen ylittyessä viestintätilanteeseen osallistujan kokemana epämiellyttävä tunne on niin voimakas, että viestintää ei haluta jatkaa. Ahdistuksen tunne täyttää myös voimakkaammillaan tiedonkäsittelykapasiteettia ja tiedonkäsittely yksinkertaistuu. Ahdistavan tilanteen selvittämiseen käytetään todellisuutta yksinkertaistavia stereotyyppioita, jotka kuitenkin eivät yksilöiden kohdalla ole tarkkoja. Tämä tekee viestinnästä epätarkkaa ja tehotonta. Ahdistuksen minimikynnyksen alittuessa viestinnästä katoaa motivaatio, viestintä ei herätä minkäänlaisia tunteita. Seurauksena on yliluottavainen ja seurauksista piittaamaton viestintä, joka johtaa tärkeiden vihjeiden laiminlyöntiin ja mahdollistaa väärinkäsitysten synnyn. Optimaalisen ahdistuksen määrä on jälleen minimin ja maksimin väliltä. Optimi tarkoittaa korkeinta määrää ahdistusta, jonka viestinnässä sietää ja silti tuntee olonsa mukavaksi. Vähän ahdistusta motivoi, mutta liiallinen estää tehokkaan viestinnän. Ahdistuksen määrää viestinnässä voisi pitää pelon ja luottamuksen tasapainoiluna. Liian luottavaisina odotetaan vain onnistumisia, epäonnistumisten pelko taas lamaannuttaa tehokkuutta. (Gudykunst 1995, 12–14.)

Tietoisuudella (being mindful) Gudykunst käsittää viestintäkäyttäytymisen tiedostamista, useampien tilanteeseen vaikuttavien tekijöiden havaitsemista ja avoimuutta uudelle tiedolle. Tietoisuus mahdollistaa sen ymmärtämisen, että vieras tulkitsee viestejämme eri tavalla ja väärinkäsitysten mahdollisuus on olemassa.

Tarvitaan myös keskittymistä itse viestintään, ei pelkästään sen tuloksiin. (Gudykunst 1995, 16–17.) Olisi tärkeä tunnistaa se, että väärinkäsitykset johtuvat tilanteen tulkinnosta, ei niinkään toisen toiminnasta. Tietoisuutta prosessista voidaan pitää tärkeämpänä kuin sen tuloksiin keskittymistä. (Gudykunst 1994, 29–30.) Yksilöiden käyttäytymistavat ovat muodostuneet kulttuurin vaikutuksesta, mutta tietoinen viestijä voi valita kommunikointitapansa, eikä välttämättä noudata totuttua tapaa mikäli tulkitsee tilanteen toisenlaista käytöstä vaativaksi. Viestintätehokkuutta säädellään tietoisuuden kautta vaikuttamalla ahdistuneisuuteen ja epävarmuuteen. (Gudykunst 2002, 185.)

1.3 Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin kehittyminen

Kompetenssin kehittymistä kuvaavissa teorioissa käsitellään kompetenssin eri tasoja ja niiden vaihtelua sekä tilanteiden tulkintaa kulloisenkin ymmärryksen mukaan (Howell) tai yleensäkin tietoisuutta ja sen kehittymistä (Hanvey).

1.3.1 Howell: kompetenssin tasomalli

Kompetenssien taso-asteikko kuvaa erilaisia tapoja suhtautua muutokseen. Tasot eivät kuvaa taitavuutta tai kyvykkyyttä kouluarvosanamaisesti arvottaen, vaan pikemminkin sitä parasta ymmärrystä, jonka henkilö on viestintätilanteessa kyseisenä ajankohtana saavuttanut. Tasot eivät ole pysyviä ominaisuuksia, vaan vaihtelevat yksilöittäin eri tilanteissa ja olosuhteissa. Asteikko kuitenkin osoittaa, kuinka kompetenssin tasot voivat vaihdella ja miten tilanteita tulkitaan kulloisenkin ymmärryksen valossa. (Howell 1982, 29.)

Ensimmäisen tason kompetenssissa eli tiedostamattomassa epäkompetenssissa henkilö pärjää huonosti tilanteen odotuksiin nähden ja käsittää oman toimintansa menestyksekkääksi eikä tiedosta virheitä. Ensimmäisen tason kompetenssissa ei ole mitään metodia, jonka mukaan toimitaan. (Howell 1982, 30, 32.)

Toisen tason kompetenssi on tietoista epäkompetenssia, jossa henkilö tietää tilanteen menevän väärällä tavalla, muttei ymmärrä, mitä tilanteelle voisi tai pitäisi tehdä. Uusia toimintamalleja kokeillaan satunnaisesti yritys-erehdys-menetelmällä ja niitä voidaan vaihtaa toisiin oletusten perusteella. Toisen taso kompetenssi on mekanyyttis-analyyttinen, jossa toimintoja voidaan erotella ja arvioida tehottomampia keinoja, joita ei enää jatkossa käytetä. Toiminnan tietoinen analyysi puuttuu. (Howell 1982, 32, 33.)

Kolmannen tason kompetenssissa ymmärtäminen on olennaista. Toimijalla on tieto siitä, mitä tehdä ja siitä, miksi se ei toimi tai toimii. Viestinnässä tarkkaillaan erilaisia responsseja ja käytöstä muokataan niiden mukaan. Kolmannen tason kompetenssi on aina analyttistä. Prosessin kulkiessa tarkastellaan muuttujia, luodaan niille merkityksiä ja lopulta yhdistetään osista ymmärrettäviä kokonaisuuksia. Tasoa voidaan pitää myös ajatuksellis-analyttisenä. Osien tehokkuuden tarkastelun lisäksi kehitellään myös selityksiä toiminnan tehokkuudelle ja tehottomuudelle. Kolmannen tason kompetenssiin sisältyy kognitiivinen kuvaus siitä, mikä toimii ja mikä ei, toimimattomien osien muuttamista tai vaihtamista ja koko prosessin kokoamista jälleen toimivammaksi. Tietoinen kompetenssi voi kuitenkin olla riittämättömässä vuorovaikutuksessa, esimerkiksi keskustelussa, sillä käytännössä kysymykset ja vastaukset ja keskustelu yleensäkin etenee nopeasti ja spontaanisti, eikä kaiken analysointiin ole aikaa. Tapahtumien virta menee ohitse, jos toisen sanomaa jää analysoimaan ja suunnittelemaan pitkäksi aikaa omaa vastaustaan. Lisäksi osien summa on viestinnässä suurempi kuin niiden yksittäisvaikutus, joten kaikkia vaikuttavia tekijöitä ei voi ottaa analyysissä huomioon. (Howell 1982, 30–31, 33.)

Neljäs taso on tiedostamaton kompetenssi, joka on jo tehokasta viestintää. Viestijä voi suunnata huomionsa ulospäin, jolloin tiedonkeruu ympäristöstä tapahtuu varsin automaattisesti. Viestijä luottaa spontaaneihin responsseihinsa ja voi osallistua keskusteluun tietäen sanottavansa olevan soveliasta ilman sen suurempia miettimisiä. Tiedostamattaan kompetentilla viestijällä on tietoa ja ymmärrystä, samoin kuin tietoisesti kompetentilla viestijälläkin, mutta lisäksi hän toimii spontaanisti. Viestijä tulkitsee tilanteita ilman tietoista suunnitelmaa, muuttaa käytöstään sopivampaan suuntaan miettimättä sen kummemmin, mitä milloinkin tekee ilman tilanteiden mekaanista purkua ja uudelleen kokoamista. (Howell 1982, 31–32.)

Viides taso, tiedostamaton superkompetenssi, on harvinaisempi. Siitä on käytetty psykologiassa myös termejä huippukokemus tai flow. Tiedostamaton superkompetenssi ilmenee tilanteessa, jossa kaikki vain sujuu juuri niin täydellisesti kuin voisi kuvitella, täydellisen tyydyttävällä tavalla ja rajattomalla optimismilla ja jopa euforialla ja jokainen yritys vaikuttaa viestintään voi vain onnistua. Viestijä kokee suurta riemua ja suorittamisen tarve häviää. Yksilön kokonaisresurssit yhdistyvät harmoniseksi kokonaisuudeksi. Flow -kokemuksia on tutkittu psykologiassa nykyisin enemmänkin ja ne eivät ole vain viestintätilanteisiin sidottuja, vaan niitä löytyy myös muista suorituksista, kuten urheilijoilta tai muusikoilta. Kahdelta viimeiseltä tasolta puuttuu analyysin osuus, niitä leimaa tietoisien ohjauksen puute. Tietoinen mieli ei ohjaa niitä, koska se ei voi analysoida kuin yhtä osaa kerrallaan. Tilanteisiin sopeutuminen ja ongelmanratkaisu voi tapahtua siis kahdella eri tavalla, joko tietoisesti kokonaisuutta purkamalla ja osia erikseen analyttisesti tarkastelemalla tai vastaamalla koko kokonaisuuteen kerralla kokonaisvaltaisesti. (Howell 1982, 32–33.)

1.3.2 Hanvey: kulttuuritietoisuuden tasot

Hanvey toteaa maailman oloista tietämisen olevan yksi asia, mutta eri kulttuurien ymmärtämisen ja hyväksymisen olevan eri asia. Kulttuurien välillä on perustavia eroja tavoissa katsoa maailmaa ja toimia siinä. Kontakteista sinällään ei seuraa ymmärrystä, vaan tarvitaan valmiutta kunnioittaa ja hyväksyä toinen sekä osallistua toimintaan. Osallistumista täytyy vahvistaa osallistujalle merkityksellisillä palkinnoilla, jotta osallistuminen koetaan mielekkääksi ja osallistumisen tulee olla pidempiaikaista, jotta tietoisuus ehtisi kehittyä. Olennaisia ovat myös yksilön kyky oppia ja muuttua. (Hanvey 1979, 13, 16–18.)

Ensimmäisen tason tietoisuus on tietoisuutta pinnallisista ja näkyvistä kulttuurisista piirteistä, kuten stereotyyppioista. Taso on turistille ominainen, tulkinnat viestintätilanteista vaihtelevat uskomattomasta eksoottiseen ja omituiseen. Toisella tasolla nähdään merkittäviä ja hienovaraisempia piirteitä, jotka eroavat omasta kulttuurista. Näihin törmätään konfliktitilanteissa ja ne voidaan tulkita turhauttaviksi tai irrationaaliksiksi. Kolmannen tason tietoisuudessa nähdään merkittäviä ja hienovaraisempia piirteitä, jotka eroavat omasta kulttuurista, mutta niitä analysoidaan ja

pyritään tulkitsemaan kognitiivisesti uskottaviksi, järkeenkäyviksi. Neljännellä tasolla on jo tietoisuus siitä, miltä kulttuuri tuntuu sen omasta näkökulmasta. Yleensä tällä tasolla voidaan puhua kulttuurisesta sulautumisesta, elämisestä toisessa kulttuurissa ja erot ovat uskottavia, koska ne ovat itselle tuttuja ja selviä. Hanveyn mukaan neljännen tason ajattelutavan omaksuminen ei kuitenkaan ole tavoiteltavinta, vaan tulisi pyrkiä sitäkin pidemmälle, empatiaan ja vielä empatiaa pidemmälle, globaalin perspektiivin omaksumiseen modernin kansallisen tai perinteisen paikallisen ajattelun sijaan. Kompetenssin ylintä tasoa leimaa vuorovaikutuksessa tai konfliktissa kyky vaihtaa tai kuvitella kulttuuri tai konteksti toiseksi, vaihtaa omaa perspektiiviä ja ymmärtää myös muita näkökantoja asioihin. (Hanvey 1979, 20–23.)

2 Aiempia tutkimuksia

Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi on tutkimuksen kannalta uusi aihe ja tällä rajauksella tehtyjä tutkimuksia ei juuri ole. Seuraavassa esitellään tämän tutkimuksen ongelmanasetteluun sopivia ja kysymysteemojen laadinnan kannalta olennaista tietoa sisältäviä tutkimuksia eri tieteenaloilta. Lisäksi esitellään viestinnän etiikkaan ja kulttuuriseen vakauteen ja herkkyyteen liittyviä keskeisiä määrittelyjä.

2.1 Kulttuurienvälinen viestintäkompetenssi puheviestinnässä

Kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia, joka voidaan määritellä viestintäkyvykkyudeksi, taidoksi tai valmiudeksi viestiä hyvin, on tutkittu puheviestinnän tieteenalalla jo jonkin aikaa. Tieteenalan tuoreuden ja jäsentymättömyyden vuoksi kulttuurienvälisestä viestinnästä ja viestintäkompetenssista löytyy useita osittain päällekkäisiäkin näkemyksiä ja teorioita. Tällä hetkellä aihetta on kuitenkin jäsennetty sen verran, että on löydettävissä kolme metateoriaa. Näiden mukaan kompetenssia voidaan lähestyä joko lakiteorioina, systeeminä tai toiminnan perspektiivistä. Lakiteorioihin kuuluu tässä tutkimuksessakin käytettävä Gudykunstin (1995) AUM- teoria ja Ting-Toomeyn (1988) kasvojen hallintateoria. Systeemiteoriat näkevät viestinnän avoimena systeeminä, jossa keskenään riippuvaiset alasyteemit pyrkivät saavuttamaan tiettyjä päämääriä. Esimerkkejä teorioista ovat Spitzbergin

(2002) kulttuurienvälisen viestinnän teoria ja Kimin (1995) kulttuurienvälisen sopeutumisen teoria. Toimintateoriat puolestaan keskittyvät toimijan merkityksiin ja tulkintoihin sekä käytöstä ohjaaviin sääntöihin. Esimerkkejä toimintateorioista ovat Collierin (1988, 1996) kulttuurisen identiteetin teoria sekä Cupachin ja Imahorin (1993) identiteetin hallintateoria. (Wiseman 2002, 212–216.)

Tutkimuksista ja teorioista on löydettävissä lisäksi kaksi erilaista lähestymistapaa kulttuuriin. *Yleinen, kulttuureita koskeva teoria* olettaa, että kulttuurienvälinen viestintä eroaa kulttuurin sisällä tapahtuvasta ja siksi viestintäkompetenssiin vaaditaan lisäulottuvuuksia kulttuurinsisäiseen viestintään verrattuna. Tarkastelun kohteena ovat niitä viestintäkompetenssin ulottuvuuksia, jotka voidaan parhaiten yleistää kulttuurienväliseen viestintään, viestinnässä kohtaavista kulttuureista ja niiden ominaispiirteistä riippumatta. *Kulttuurispesifi* lähestymistapa puolestaan tarkastelee yksilön kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia suhteessa siihen tasoon, missä määrin yksilö kykenee ottamaan käyttöön isäntäkulttuurissa käytettävät viestintäkaavat - ja käytännöt. Jako ei kuitenkaan ole ehdoton ja tutkimuksessa molempia näkökulmia on yhdistetty. Mm. Rubens (1976, teoksessa Hammer 1989, 249) toteaa, että universaaleja viestintätaitoja voi olla olemassa, mutta noita taitoja ilmentävä käytös voi vaihdella kulttuuristen kontekstien välillä. (Hammer 1989, 247–249.)

Suomalaisessa tutkimuksessa Valkonen (1997) keskittyi lisensiaatintyössään ja väitöskirjassaan (2003) lukiolaisten viestintätaitoihin ja viestintäkompetenssiin. Lisensiaatintyössä tarkasteltiin lukiolaisten esiintymis- ja puheviestintätaitojen tasoja itsearviointien, opettajien ja ulkopuolisten asiantuntija-arviointien valossa. Tavoitteena oli myös selvittää puheviestinnän päättökokeeseen ja taitojen arviointiin liittyviä näkemyksiä. Teoreettisena viitekehyksenä toimi puheviestintäkompetenssin ja sen taitokomponentin tarkasteleminen käyttäytymisessä syntyneenä päätelminä ja arvioina. Tutkimusaineisto oli pääosin kvantitatiivista koostuen taitomittareiden neljän taitoalueen arvioinneista ja mittareiden summapisteidensä tarkastelusta. Laadullinen aineisto koostui taitomittareiden avoimeen kohtaan kirjatuista arviointien täsmennyksistä ja perusteluista.

Valkosen lisensiaattitutkimuksen tuloksina todettiin lukiolaisten esiintymistaitojen ja erityisesti ryhmäviestintätaitojen osoittautuneen hyviksi sekä opiskelijoiden itsensä että

opettajien arvioimina. Sen sijaan ulkopuoliset arvioijat arvioivat taidot heikommiksi kuin kummatkaan edellisistä. Tilastollisesti opettajien ja arvioijien näkemykset eroavat erittäin merkittävästi. Joiltain osin taitomittareiden reliabiliteettia ja validiteettia ei voitu varmistaa. Osiokohtainen taitomittareiden analyysi osoitti opettajien ja opiskelijoiden arviointien kasaantumista. Näin oli erityisesti ryhmäviestintätaidoissa. Itsearviointissa taitomittarien käyttökelpoisuus osoittautui vähäiseksi. Näkemys siitä, että itsearviointit kertovat enemmän tilannekohtaisista tuntemuksista ja omien tulosodotusten saavuttamisesta kuin varsinaisesta käyttäytymisen taidokkuudesta, sai tässä tutkimuksessa tukea. Arvioinnin subjektiivisista tekijöistä viitteitä antoivat myös ulkopuolisen arviointiryhmän arviointien yhteneväisyyttä ja hajautumista koskevat havainnot.

Salo- Lee ja Winter-Tarvainen (1995) puolestaan ovat tutkineet kulttuurienväliseen viestintään liittyviä asioita, kuten kriittisiä tilanteita kulttuurienvälisessä viestinnässä. Tutkimuksessa analysoitiin vaihto-opiskelijoiden viestinnällisiä kokemuksia vieraassa kulttuurissa. Huomiota kiinnitettiin siihen, ettei vaihto-opiskelijoiden palattua Suomeen heidän viestinnällisiä kokemuksiaan yleensä järjestelmällisesti kerätty ja heidän kanssaan analysoitu sen kummemmin. Kohteena olivat suomalaisten kokemat viestinnälliset kulttuurierot Saksassa ja saksalaisten Suomessa. Aineistona käytettiin opiskelijoiden muistiinmerkitsemiä kriittisiä tilanteita. Näillä tarkoitetaan tilanteita, jotka viestijät ovat kokeneet ongelmallisina, hämmentävinä tai jopa huvittavina. Systemaattisesti niitä on käytetty 1950- luvulta lähtien muun muassa psykologian tutkimuksessa. Kulttuurienvälisessä viestinnässä kriittisiin tilanteisiin on kiinnitetty lisääntyvässä määrin huomioita. Koulutuksessa kriittisten tilanteiden käytön tavoitteena on kehittää oppijoita näkemään vuorovaikutustilanteita eri kulttuurien näkökulmista ja tulkita sekä reagoida niihin kulttuurisesti sopivalla tavalla. Tutkimuksen aineisto koostui 50 tällaisen tilannekuvauksen lisäksi yli sataa kriittistä tilannetta käsittelevän suomalaisten ja muiden kulttuurien edustajien vuorovaikutustilanteita käsittelevästä korpuksesta. (Salo-Lee & Winter-Tarvainen 1995, 81–84.)

Tuloksissa todetaan kulttuurienvälisen viestinnän ja sen haasteellisuuden koskevan myös suhteellisen samankaltaisia kulttuureita. Todella merkittävät erot ovat tällöin usein piileviä. Menestykselliseen, henkilökohtaisella tasolla rikastuttavalla tasolla olevaan kulttuurienväliseen kanssakäymiseen edellytetään kielen hallinnan lisäksi pragmaattista

ja sosiokulttuurista tietoa kyseisestä kulttuurista. Tutkimuksessa havaintoihin huomattiin vaikuttavan erityisesti paikan päällä vietetty aika ja ihmissuhteiden laatu. Tutkimuksessa huomautettiin, etteivät kaikki kulttuurierot kuitenkaan johda käytännön tilanteiden epäonnistumiseen esimerkiksi liike-elämässä. Pitkäaikaisen ja henkilökohtaisesti tyydyttävän yhdessäolon saavuttaminen työ- ja yksityiselämässä edellyttää kuitenkin osapuolilta herkkyyttä ja kulttuurienvälisen viestinnän osaamista sekä kulttuurierojen syvällistä ymmärtämistä. Oppiminen nähdään prosessina, joka kestää pitkään. Prosessin myötä tietoisuus omasta kulttuurista ja siihen sosiaalistumisesta kasvaa. (emt. 1995, 102, 104.)

Kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista ei ole vielä olemassa yhtä kattavasti tutkimusta. Aiheesta löytyy kuitenkin pro gradu- työ (Harviainen & Lyytikäinen, 2000), jossa tarkastellaan suomalaisten naisten käsityksiä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä. Näiden näkemysten kautta tarkasteltiin myös kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia suomalaisten viestiessä hollantilaisten kanssa. Tutkimus toteutettiin kymmenen Alankomaissa asuvan tai asuneen suomalaisnaisen teemahaastattelulla. Aineisto luokiteltiin Gudykunstin AUM-teorian luokittelua noudattaen. Merkittävimmät tulokset liittyivät siihen, mitä kannattaa huomioida hollantilaisten kanssa viestittäessä, jotta viestintä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Erojen ja samankaltaisuuksien hallinnan todettiin edesauttavan viestintää. Tutkimus vahvisti myös viestintäkompetenssin kaikkien osa-alueiden tärkeyttä kokonaisuudessa.

Viestinnän etiikka

Eettiset kysymykset ovat tärkeitä kaikessa toiminnassa, myös viestinnässä. Erityisen tärkeitä ne ovat kulttuurienvälisessä viestinnässä. Eettinen päätöksenteko tai moraalista puhuminen nähdään kuitenkin monesti kiusalliseksi tai vähintään vaikeaksi velvollisuudeksi, jonka merkityksestä ei olla aivan varmoja. Gudykunstin mukaan moraalisen skeptismin ja eettisen päätöksenteon vaikeuden takana nähdään vaikuttavan kulttuurisen monimuotoisuuden hyväksymisen (kulttuurirelativismin) teoria, jota on yritetty laajentaa koskemaan myös etiikkaa. Alkuperäinen kulttuurirelativismin teoria käsitteli kuitenkin suvaitsevaisuutta ja sen lisäämistä, ei eettisen päätöksenteon suhteellistamista. Kulttuureja voidaan toki tarkastella ja pyrkiä ymmärtämään niiden

omista lähtökohdista käsin, mutta eettisestä päätöksenteosta tämä tarkastelu ei kuitenkaan ketään vapauta. Gudykunst ei näe mitään metaetiikkaa moraalisten päätösten ohjaajaksi. Kulttuuristen universaalien olemassaolo ja niiden hyödyntäminen voi silti olla mahdollista. (Gudykunst 1994, 102–104.) Tällaisina universaaleina voidaan nähdä esimerkiksi toisten vahingoittamista koskevat kiellot.

Eettisen toiminnan kannalta tärkeitä käsitteitä ovat *Omanarvontunto* (dignity) ja *loukkaamattomuus* (integrity). Dignity voidaan kääntää omanarvontunnoksi, arvokkuudeksi tai toisen kunnioitukseksi ihmisenä itsenään. Myös integrity eli loukkaamattomuus, arvokkuus, koskemattomuus, liittyy itsekunnioituksen ylläpitämiseen. McFall (1987, teoksessa Gudykunst 1994, 104) määrittelee henkilökohtaiseen loukkaamattomuuteen sisältyväksi sellaisten periaatteiden joukon, joista pidetään kiinni vaikeissakin olosuhteissa, koska ne koetaan oikeiksi. Toisen periaatteista ei tarvitse olla samaa mieltä, moraalinen toiminta ei tarkoita yhtä mieltä olemista, mutta periaatteiden merkitys ihmiselle itselleen tulisi kuitenkin ymmärtää. Toisen näkemysten olisi nähtävä perustuvan jollekin moraalisyteemille. Henkilökohtainen arvokkuus (personal integrity) on läheisesti yhteydessä moraaliseen loukkaamattomuuteen. Gudykunstin mukaan moraalisuus edellyttää niin oman kuin toisenkin itsekunnioituksen säilyttämistä. Tämän tulisi olla erityisen huomion kohteena viestittäessä vieraiden kanssa. (Gudykunst 1994, 103–105.)

Kulttuurienvälisessä viestinnässä jako meihin ja muihin saattaa äärimmillään johtaa toisten omanarvontunnon tai toisen arvokkuuden loukkaamiseen, kun toisten näkemyksiä ei arvosteta tai kunnioiteta. Toisten ryhmien arvon alentamista eri ryhmään kuulumisen nojalla ei voi puolustaa moraalisesti, se ei ylläpidä yhtäläistä omanarvontunnon mahdollisuutta. (Gutmann 1992 teoksessa Gudykunst 1994, 106.) Erimielisyyksiä voidaan ja pitäisikin käsitellä, mutta tämä tulisi tehdä molempia osapuolia kunnioittavalla tavalla. Etzioni (1993 teoksessa Gudykunst 1994, 106) esittää moraalisen tason parantamisen keinoksi sen, että moraalista tajua olisi ilmaistava silloin, kun kohtaa vääryyksiä (Gudykunst, 1994, 104- 106.)

Jakoon meihin ja muihin liittyy myös eettisellä tasolla merkittävä tekijä, moraalinen mukaan lukeminen tai poissulkeminen (moral inclusion, moral exclusion). Optow (1990 teoksessa Gudykunst 1994, 106–107) liittää moraaliseen ryhmään mukaan lukemiseen

seuraavat asenteet: tasapuolisuuden soveltaminen kaikkiin, tahdon auttaa avun tarpeessa olevia ja tahdon tehdä uhrauksia toisten auttamiseksi. Kaksi tekijää puolestaan johtaa moraaliseen poissulkemiseen; konflikti ja yhteydenpidon puuttuminen. Ryhmien välisissä konfliktitilanteissa koheesio omaa ryhmää kohtaan on korkea ja ulkoryhmää kohtaan matala, eikä moraalisen yhteisön ulkopuolisten oikeudenmukaisesta kohtelusta kanneta huolta. Toinen poissulkeva tekijä on yhteydenpidon puuttuminen muihin ryhmiin. Jonkinlaista yhteyttä ryhmien välillä nähtäessä toisia kohtaan koetaan kiintymystä ja empatiaa ja heitä halutaan auttaa. Moraalisen yhteisön jäsentä vahingoitettaessa koetaan epäoikeudenmukaisuutta ja mikäli itse tekee niin, siitä seuraa häpeää, syyllisyyttä tai katumusta. Moraalisen yhteisön ulkopuolista kohtaavaan rikkomukseen ei kiinnitetä vastaavassa määrin huomiota. Moraalinen poissulkeminen voi ilmetä monilla tavoilla. Päivittäisessä elämässä toisten psykologinen etäännyttäminen, toisia koskevan vastuun laiminlyöminen tai väkivallan ihannoiti on moraalista poissulkemista. Äärimmäisissä muodoissaan moraalinen poissulkeminen voi johtaa toisten kärsimysten tunnistamatta jättämiseen, poliittiseen tukahduttamiseen, ihmisoikeusrikkomuksiin, orjuuteen ja jopa kansanmurhiin. Moraalista mukaan lukemista voi kuitenkin lisätä. Siihen vaaditaan tietoisuutta ja tiedostamista, toisia koskevan arvostelun ja arvioinnin taustalla vaikuttavien tekijöiden tiedostamista. (Gudykunst 1994, 105–107.)

Kulttuurisen herkkyyden ja vakauden merkitys

Kulttuuristen rajojen ylittämistä keskeisesti helpottaviksi tekijöiksi on kulttuurienvälisessä psykologiassa havaittu tietyt osa-alueet. Tällaisia ovat muun muassa sosiaalisten identiteetteihin ja ennakkoluuloihin, arvojen ja sääntöjen selventämiseen sekä perspektiivinottokykyyn ja viestintätaitoihin liittyvät osa-alueet. Samalla kuitenkin muistutetaan, että kulttuurierot eivät ole ainoita viestintään vaikuttavia eroja. Tietyn kulttuurin sisällä ihmiset ovat vähintään yhtä erilaisia kuin ihmiset eri kulttuurien välillä. (Gallois ja Callan (1997) teoksessa Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 28, 30.)

Sosiaalisten identiteettien selventäminen on osittain helppoa, sillä lukuisten sosiaalisten voimien, kuten kielen ja historian vaikutus stereotyyppioihin, ennakkoluuloihin ja asenteisiin voi olla ilmeistä. Henkilökohtaisten identiteettien lisäksi sosiaaliset

identiteetit ovat tärkeitä, koska ne sitovat ihmiset ryhmien jäseniksi. Näitä identiteettejä käytetään usein suhteiden luomisessa, kun pyritään löytämään se, mikä on toisen kanssa yhteistä: sukupuoli, ikä, ammatti, kansalaisuus ja niin edelleen. Kulttuurienvälisen viestinnän kontekstissa sosiaaliset identiteetit ovat mukautuvia, työympäristön ulkopuolella on käytettävä muita sosiaalisen identiteetin osia. Aina niitä ei kuitenkaan ole helppo eritellä, varsinkin, jos niiden määrittely on eri kulttuureissa erilaista. Toisinaan itselle mieluisaa identiteettiä ei toisessa kulttuurissa edes tunnisteta. Hieno arvonimike ei auta, jos kuuluu muuten sellaiseen ryhmään, jonka merkitys on kyseisessä kontekstissa erilainen tai jopa puuttuva. Stereotypiat voivat jopa estää täysin niiden vastaisen käytöksen näkemisen. (Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 28.)

Sääntöjen ja arvojen selventäminen on Seppälän ja Vainio-Mattilan mukaan hyvä periaate kulttuurienväliselle viestinnälle. Sen ennakkoehtona on, että jokainen voi ilmaista odotuksensa, sen, mihin odotukset perustetaan ja on lisäksi halukas neuvottelemaan. Toisen kulttuurin toimintatapoja tai arvoja, puhumattakaan vieraiden instituutioiden sanelemien odotusten mukaan toimimista ei voi omaksua täydellisesti. Erojen pohtiminen yhdessä toisen osapuolen kanssa on mahdollista ja myös hyödyllistä. Parhaimmillaan kaikki osapuolet saavat tästä kokemusten vaihdosta positiivisia kokemuksia. (Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 29.)

Seppälän ja Vainio-Mattilan mainitsema perspektiivinottokyky liittyy toiminta-asenteisiin. Asiantuntijan tai opettajan tulisi olla valmis tarkastelemaan tilanteita myös oppijan näkökulmasta, valmiina näkemään useita ratkaisuvaihtoehtoja, ja kontekstien monimutkaisuutta. Tietoinen sopivien viestintäkanavien valinta on tärkeää, sillä se määrittää sen, ketkä prosessiin voivat osallistua. Tapa viestiä vaikuttaa myös siihen, millaiseksi viestijä itse ymmärretään työntekijänä, ystävänä tai muuna ryhmän jäsenenä. (Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 29.)

2.2 Kehitysyhteistyöntekijöistä tehtyjä tutkimuksia

Kehitysyhteistyötä on myös tutkittu paljon, mutta viestinnän ja itse toimijoiden osuutta toiminnan onnistumiseen on ryhdytty tarkastelemaan pääongelmina vasta viime aikoina. Ehkä suurten linjojen haasteet ovat vienneet tähän mennessä kaikki resurssit käytännön

tason tarkastelusta. Viestintä ja viestintäkyvykyys ovat kuitenkin vilahtaneet erilaisten tutkimusten sivulauseissa ja tuloksissa, esimerkiksi kehitysyhteistyön ja sen tekijöiden tehokkuutta koskevissa tutkimuksissa. Kattavimpiin esityksiin kuuluu tällä hetkellä Vaskon, Kjisikin ja Salo-Leen (1998) evaluaatioraportti, josta tarkemmin kohdassa 2.2.2. Seuraavassa esitellään sekä kansainväliseltä tasolla että Suomessa tehtyjä tutkimuksia aiheesta.

2.2.1 Maailmalta

Hawesin ja Kealeyn tutkimusta ulkomaisesta työtehosta voidaan pitää urauurtavana. Tutkimuksen tuloksissa kulttuurienvälisen viestinnän merkitys tulee esille. Ulkomailla työntekijän työtehokkuuden katsottiin koostuvan ammatissa osoitetusta työtehosta, kanssakäymisestä ja kulttuurisesta vaihdosta paikallisväestön kanssa ja perhekohtaisesta tyytyväisyydestä ja sopeutumisesta. Johtopäätöksenä todettiin, etteivät kanadalaiset ole ulkomailla erityisen tehokkaita johtuen kykenemättömyydestä kulttuuriseen kanssakäymiseen ja vaihtoon. Tätä pidettiin myös työtehon perusedellytyksenä. (Hawes & Kealey 1979, xxiii teoksessa Alho 1980, 208.) Tehokkuutta on tutkittu tämän jälkeen paljon, mutta pelkkään tehokkuuteen keskittyvä tutkimus on saanut myös kritiikkiä.

Fry ja Thurber (1989) puolestaan selvittivät, kuinka ulkomaalaisia työntekijöitä olisi valmistettava kehitysyhteistyöhön ja hyödynnettävä varsinaisessa kehitysyhteistyössä. Tarkoituksena on ollut huomioida arvioinnissa ekologinen perspektiivi eli yksilön sijaan huomioida tämän ja kontekstin välinen vuorovaikutus. Tutkimuksessa oli tarkoitus löytää myös sellaisia kriteerejä, jotka auttaisivat arvioimaan menestystä ja epäonnistumisia kansainvälisessä neuvonnassa ja konsultoinnissa. Lisäksi teoksessa esitellään tietopohjaa sekä eettisiä perusedellytyksiä, jotka määrittävät neuvojen ja asiantuntijoiden ammatteja. Aineisto on kerätty ”metatutkimuksena”, erilaisiin dokumentteihin tutustumalla, selvityksin ja omaan laajaan havainnoivaan osallistumiseen ja haastatteluihin perustuen. (Fry & Thurber, 1989, xiv- xv.)

Leachin (1993a) laatimassa alan kirjallisuuskatsauksessa kiinnitetään huomiota kolmeen eri osa-alueeseen, joita ei ole tähän mennessä huomioitu kehitysyhteistyössä tarpeeksi. Katsauksessa todetaan, ettei paikallisen vastaparin projektiin liittyviin asenteisiin,

havaintoihin ja motivaatioon ole kiinnitetty huomiota osana projektiin vaikuttavia tekijöitä. Kuitenkin koulutusprojektien tulosten oletetaan vaikuttavan juuri asenteisiin, joten Leachin mukaan tulosten pitkän tähtäimen vaikuttavuudesta ei voida tietää, ellei niistä haluta palautetta jo projektivaiheessa. Lisäksi kirjallisuus kiinnittää vain vähän huomiota niihin tapoihin, joilla projektien roolit ja suhteet kehittyvät eikä makrokontekstia juuri huomioida, vaikka toiminta kuitenkin tapahtuu makrotasolla. Todellisuudessa tämä huomiotta jättäminen ei kuitenkaan onnistu, sillä konteksti vaikuttaa tarjolla oleviin rooleihin ja projektin käytännön soveltamisen asteeseen. Ihmisten vaikutusten laiminlyönti saattaa osaltaan tehdä suurtenkin projektien onnistumisen vaikeaksi, ellei jopa mahdottomaksi. Leachin mukaan ilmiön käsitteellistäminen ja empiirisen tiedon tuottaminen myös näistä osa-alueista mahdollistaa oikeanlaisten muutosten tekemisen, jopa kehitysyhteistyöhenkilöstön uudelleenmäärittelyn nykyisten pienten rakenteisiin kohdistuvien järjestelyiden sijaan. (Leach 1993a, 325- 327.) Samaa vastapuolen huomioimista käsittelevät myös Vaskon ym. (1998) ja Saasan, Gurdianin ja Tadessen (2003) raportit, joista lisää tuonnempana.

Fry ja Thurber painottavat sosiaalisen ja kulttuurisen älykkyyden hankkimisen tärkeyttä tehtävässä onnistumisen kannalta. Asenteiden ja suhteiden merkitystä työn onnistumiselle tässäkin tutkimuksessa ei huomioitu. (Leach 1993a, 317–318.) Viestinnän kysymyksiin tutkimuksessa on kuitenkin kiinnitetty huomiota. Yhtenä kehitysyhteistyöneuvojien pääkysymyksenä voidaan pitää vieraan kielen ja viestinnän roolia. Fry ja Thurber pitävät olennaisena kulttuurisen ja sosiaalisen älykkyyden lisäämistä sekä painottavat kehitysyhteistyöntekijöiden kielellistä joustavuutta ja monipuolisia viestintätaitoja. Kielitaidon vaatimukset tosin vaihtelevat kontekstista toiseen ja maailmankielten asemat vaihtelevat ajanjaksosta toiseen. (Fry & Thurber 1989, xvi, 32–54.)

Ekologisesta näkökulmasta lähtevässä tehokkuuden arvioinnissa huomioidaan yksilön ja kontekstin välillä vallitseva monimutkainen suhde. Kontekstia määrittävät laajat poliittiset, historialliset, hallinnolliset, kulttuuriset ja taloudelliset tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat muun muassa siirtomaahistoria, hankkeen uutuus, byrokraatia ja projektin suunnittelun puutteet, konsultin rahoitus ja järjestöön liitetty mielikuva sekä isäntämaan projektiin sitoutumisen mahdollisuudet sekä sattuman osuus. (Fry & Thurber 1989, 81–84.)

Erityisen tärkeitä ekologisessa tehokkuuden arvioinnissa ovat

- työntekijän työtaidot ja niiden luova soveltaminen
- kommunikatiivinen kompetenssi (Habermas, tehokas ja aito, kontekstiin sopiva viestintä)
- etninen nöyryys (etnosentrismistä ja kulttuurisesta ylimielisyydestä irti oleminen)
- paikallisen kapasiteetin käyttöönoton onnistuminen (vähentää ulkomaisten asiantuntijoiden tarvetta)
- paikallisen osallistumisen rohkaisu
- diplomatian ja politiikan taju
- sitoutumisen ja palveluhalukkuuden taso
- historian taju
- itsekkyyden vähyys
- ryhmätyötaidot
- halu oppia ja kuulla paikallisilta

(Fry & Thurber 1989, 84–89.)

Kukaan tuskin voi olla täydellinen kaikilla näillä osa-alueilla. Lähtökohtana voitaneen pitää kaikkien osa-alueiden olemassaolon tiedostamista ja pyrkimystä niiden huomiointiin toiminnassaan. Asiantuntijan tehtävän onnistumisen kannalta olennaista on Hillin (1979) korostamien kolmen ulottuvuuden suotuisuus. Ulottuvuudet käsittävät yksilön piirteet ja kompetenssit sekä asenteet, vastaanottajamaan kontekstin ja asenteet sekä organisaationkontekstin asenteineen (Hill 1979 teoksessa Fry & Thurber 1989, 89.) Näiden kolmen vuorovaikutus aikaansaa asiantuntijan menestymisen. Viestinnän merkitys ei ole Fryn ja Thurberin mukaan keskeisin tekijä menestyksekkäässä toiminnassa, mutta paikallisten huomiointi ja kunnioittaminen sekä kontekstiin sopiva tehokas viestintä ja asenteet ovat merkittäviä osia onnistunutta toimintaa. Kontekstiin kuuluviksi lasketaan myös kulttuurin sisällä vaikuttavien viestintäkaavojen eroavaisuudet ja samankaltaisuudet. Asiantuntijan oman kulttuurin kanssa yhtenevät kaavat helpottavat tehokasta toimintaa. (Fry & Thurber 1989, 83.)

Fry ja Thurber luokittelevat kansainvälisen konsultin ja neuvojan tiedollisiin valmiuksiin myös kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin osia. Tekniset taidot ovat heidän mukaansa hyödyttömiä, ellei niiden käytäntöön soveltaminen onnistu. Fry ja Thurber puhuvat Habermasin kommunikatiivisesta kompetenssista, jossa korostetaan

aidon dialogin merkitystä sekä kielellisten taitojen lisäksi nonverballiikan sävyjen tunnistamista. Tärkeinä viestintään liittyvinä taitoina pidetään myös vieraan kielen taidon riittävyttä sekä diplomaattisia ja neuvottelutaitoja. Merkittävänä he pitävät myös tietoisuutta kohdemaan historiasta ja maantieteestä sekä kulttuurialueesta yleensäkin. Ymmärtämistä ja empatiaa lisääväksi nähdään myös paikalliseen kaunokirjallisuuteen tutustuminen. (Fry & Thurber 1989, 146-149.)

Kehitysyhteistyön eettiset kysymykset

Viestinnän etiikan mukaisen toiminnan lisäksi kehitysyhteistyössä huomioitava kehitysyhteistyötä koskevat eettiset kysymykset, jotka tuovat yksilön kunnioittamista koskevat säännöt koskemaan myös koko yhteisöä. Fry ja Thurber ovat teoksessaan määritelleet eettisen toiminnan vaatimustasoa kansainvälisille asiantuntijoille ja neuvonantajille. Vapaaehtoiset standardit edustavat heidän mukaansa itsekuria ja sitoutumista lain vaatimuksiin ja mielellään näiden vaatimusten ylikin. Standardien tavoitteena on antaa kansainvälisen yhteisön tietoon se, että näiden ammattien edustajat aikovat ylläpitää korkean tason etiikkaa ja julkista palvelua. Ammattien edustajien on hyväksyttävä velvoite toimia niin, että se on yhteisön kannalta kaikkein suotuisinta. Toimimalla standardien mukaan luodaan pohja asiakkaiden luottamukselle siitä, että nämä ammattikunnat toimivat ammatillisten pätevyys-, objektiivisuus-, rehellisyys-, ja omistautumisstandardien mukaan. (Fry & Thurber 1989, 191.)

Ammatillista toimintaa ja toimintatapoja koskeviin standardeihin kuuluu sääntöjä vastuullisuudesta asiakasta kohtaan ja asiakasta koskevista järjestelyistä, taloudellisia ja kulttuurisia toimintatapoja koskevia sääntöjä, tietoon liittyviä näkökantoja ja sekä poliittis-hallinnollisia toimintatapoja. Näihin sisältyvät mm. säännöt asiakkaista saatujen tietojen pitämisestä luottamuksellisina, vain sellaisten töiden vastaanottaminen, joiden suorittamiseen on pätevyyttä, palkkioiden kohtuullisina pitäminen, onnistumisista saatujen tunnustusten jakaminen paikallisten ihmisten kanssa ja heidän osallisuutensa tärkeyden tunnustaminen sekä epäonnistumisista tai tehottomuudesta vastaaminen ilman vihaa tai katkeruutta. Tuomittavana pidetään myös sellaisten muutosten tai innovaatioiden suosittelua, joiden riskejä tai seurauksia ei tunneta. Säännöissä painotetaan myös paikallisen kulttuurin ja tapojen kunnioittamista, pyrkimystä välttää kulttuuristen tabujen vastaista toimintaa. Eettisesti kestävästi toimivan

kehitysyhteistyöntekijän tulisi myös välttää tuhlailevaa ja mahtailevaa, ylellistä elämäntapaa. Lisäksi kehoitetaan pidättäytymään taloudellisen avun tarjoamisesta millekään paikalliselle poliittiselle ryhmälle tai organisaatiolle. (Fry & Thurber 1989, 191–194.)

Kansainvälisen konsultoinnin tulevaisuus

Tulevaisuuden suuntauksina kansainvälisessä konsultoinnissa ihmisten merkitys toimijana ei edelleenkään vähene, vaikkakin ulkopuolisten neuvonantajien oletetaan määrällisesti vähenevän. Ihmisten taidot ja kompetenssit ovat edelleen merkittäviä, mutta erilaiset kulttuuriset kolarit vaikuttavat tulevaisuudessakin toimintaan. Fry ja Thurber painottavat asenteellisia seikkoja, herkkyyttä tasa-arvoisuudelle, kohtuudelle ja osallistumisen mahdollistamista, nöyryyden ja mukautumisen merkitystä onnistuneelle yhteistyölle. Paikalliseen elämään tutustumista pidettäneen hyveenä myös tulevaisuudessa. (Fry & Thurber 1989, 155–165.)

Fry ja Thurber toteavat kehitysyhteistyön olleen aikaisemmin lähinnä lahjakkaan amatööriin toimintaa ilman järjestelmällisen koulutuksen tuomaa tukea, nyt toimitaan kovettuneen ammattilaisen ottein, yhä useammin konsultointifirmojen sisällä ja lyhyemmillä työkomennuksilla. (Fry & Thurber 1989, 143- 144.) Kehitysyhteistyön rahoittajat haluavat sijoituksilleen vastinetta ja näin ollen toiminnan lisäksi ollaan kiinnostuneita toiminnan vaikutuksista ja niiden pysyvyydestä. Voidaan puhua kestävän kehityksen ulottamisesta kehitysyhteistyön periaatteisiin. Ei riitä, että osallistutaan ja toimitaan, positiivisten vaikutusten oletetaan kestävän projektin loputtuakin. Samalla myös tiedon tarve ja henkilöstön osaamisvaatimukset ovat kasvaneet. Suuntaus on suosimassa kokonaisvaltaisempaa arviointia pelkän työntekijän tehokkuuden tarkastelun sijaan. Erityisesti yhteistyömaan omien tarpeiden ja odotusten huomiointia tultaneen sisällyttämään tuleviin kehitysyhteistyön toimintasuunnitelmiin.

2.2.2 Suomesta

Ulkoasianministeriön kehitysyhteistyön osaston evaluointiraporttien joukosta löytyy kulttuuria Suomen kehitysyhteistyössä käsittelevä raportti (UM raportit 1998/1:a).

Vaskon, Kjisikin ja Salo-Leen raportissa tarkastellaan kulttuurin merkitystä laatutekijänä Suomen kehitysyhteistyössä. Esimerkkinä raportissa ovat Suomen kahdenvälisen yhteistyön kumppanimaat Etiopia, Mosambik ja Vietnam. Ensimmäisten kenttäkäyntien yhteydessä (1996) maihin perustettiin kolmen asiantuntijan ryhmät analysoimaan yhteistyötä maan omasta näkökulmasta huomioiden monikulttuurisuuden maan sisällä ja tarjoten eri alojen asiantuntemusta. Kansalliset ryhmät tuottivat tutkimuksen perusmateriaaliksi laajoja raportteja toteutetuista projekteista ja Suomen yhteistyöstä. Tulokset analysoitiin ja koottiin yhteisessä seminaarissa vuonna 1997. Suomen työryhmä työsti tämän jälkeen tästä raportin. Evaluaatio on lähinnä temaattinen, sillä arvioinnin kohteena ei ole jossain tietyssä projektissa suoriutuminen. Työ perustuu haastatteluihin Suomessa ja kohdemaissa sekä kansainvälisissä järjestöissä. (Havu 1998, i-ii.)

Tämän työn kannalta raportin suosituksissa keskeistä on huomion kiinnittäminen kulttuurin roolin tärkeyteen. Kestävän kehityksen kannalta olennaisena pidetään kulttuurin huomioimista osana hanketta. Myös kulttuurienvälisen viestinnän olennaiseen merkitykseen kiinnitetään huomiota. Kulttuurienvälisen viestinnän tulisi olla osana koulutusta ja evaluointeja kriittisenä menestykseen vaikuttavana tekijänä. Raportti huomioi kehitysyhteistyöhön lähtevien valmennuksen keskitetyn järjestämisen puuttumiseen. Palaavien asiantuntijoiden kokemusten keräämistäkin esitetään, sillä ammattimaisesti suoritettu debriefing eli koetun purkaminen tulisi nähdä osana työntekijän tehtävää sekä osaston omaa jatkuvuutta. Asiantuntijoiden kokemuksista voitaisiin muutenkin ottaa systemaattisemmin oppia materiaalin kehittämiseen ja tutkimukseen. Materiaalia, nimenomaan tietopohjaista, suositeltiin tuotettavaksi erityisesti koulutustarkoituksiin. Koulutuksen järjestämiseen, opetusmenetelmien laajentamiseen ja koulutuksen jatkuvuuteen kiinnitettiin myös huomiota. Pelkkää lähtöä edeltävää yksittäistä koulutusta ei nähty riittävänä. Raportin suositusten mukaan motivoituneille ja oppimishalukaille lähtijöille olisi tarjottava mahdollisuus lisätä kehittymistään mahdollisesti osana muodollisia akateemisia tai ammatillisia opintojaan. (Vasko, Kjisik & Salo-Lee 1998, 142, 144, 145.)

Asiantuntijoiden värväyksessä ja koulutuksessa tulisi painottaa enemmän kulttuurisia valmiuksia kuin johtamistaitoja. Valintaprosessin toivottiin myös enemmän panostusta yhteistyön kumppanimaasta. Kulttuuristen aspektien huomioiminen tulisi olla itsestään

selvä ja läpitunkeva asenne, jonka huomioiminen kuuluu jokaiselle projektissa toimivalle. Kielitaidon suhteen suositellaan paikallisen kielen opiskelua niiden täydellisen huomiotta jättämisen sijaan. (emt. 1998, 145–146.)

Raportissa esitellään myös kulttuurienvälistä tehokkuutta (Kealey 1990, teoksessa Vasko ym. 1998, 82–83). Tehokkuuteen kuuluvat kolme osa-aluetta: ammatillinen osaaminen, sopeutuminen ja vuorovaikutus. Kulttuurienväliseen vuorovaikutukseen kuuluvat mm. ammatillinen ja sosiaalinen kanssakäyminen, kielitaito, kiinnostus paikalliseen kulttuuriin, kiinnostus koulutukseen sekä kunnioitus ja avoimuus paikallisille tavoille ja kulttuurille. Tehokkuusnäkemys on saanut kuitenkin myös kritiikkiä. Kritiikin mukaan pelkällä yksilöön ja tämän ominaisuuksiin liittyvällä tehokkuudella ei vielä päästä käsiksi menestyksekkään viestinnän kaikkiin osatekijöihin, kuten viestinnän kaikkiin osallistujiin, heidän suhteisiinsa ja vuorovaikutuksen kontekstiin. Kommunikatiivisesti kompetenttien henkilön nähdään kykeneväksi mukauttamaan viestintäänsä erilaisiin ihmisiin, tilanteisiin ja konteksteihin. Hankkeiden onnistumiseen vaikuttavat myös muut yhtä tärkeitä tekijät, kuten ympäristö ja organisaatio, joiden toimintaa ei voi laskea pelkästään yksilöstä riippuvaisiksi. (Vasko ym. 1998, 83.)

Tämän raportin lisäksi suomalaisten kehitysyhteistyöntekijöiden kulttuurienvälistä viestintäkompetenssia käsitteleviä tutkimuksia ei löytynyt. Tutkimuksessa kulttuurin ja erityisesti vastapuolen asenteiden ja ajatusten huomiointi on kuitenkin nousemassa mukaan. Juuri ilmestyneessä raportissa tarkastellaan ulkoministeriön toimeksiannosta Suomen kehitysyhteistyötä kehitysmaiden asiantuntijoiden perspektiiveistä. (Saasa ym. 2003) Haastatellut olivat virkamiehiä ja kansalaisjärjestöjen edustajia Etiopiassa, Tansaniassa, Sambiassa, Namibiassa, Nepalissa, Vietnamissa, Nicaraguassa ja Hondurasissa. Tutkimuksessa ei kuitenkaan kiinnitetty huomiota pääasiassa viestintään, eikä se ollut myöskään mitenkään merkittävässä roolissa tutkimuksen tuloksissa.

Raportissa kiinnitettiin huomiota samoihin näkökulmiin, joita jo viisi vuotta aiemmin ilmestyneessä raportissa suositeltiin huomioimaan. Vuoden 1998 evaluointiraportti suositteli panostamaan niihin alueisiin, joilla Suomessa on jo osaamista ja omakohtaista kokemusta. Tällaisina esimerkkeinä esitettiin kaivoprojektit. Vuoden 2003 raportti kuitenkin suosittelee vielä laajempia, Suomen omakohtaiseen kokemukseen perustuvia,

käytännössä kokeiluja oman maan kehittymistä auttaneiden mallien hyödyntämistä kehitysyhteistyössä. Tällaisina esitetään tiedottamista Suomen historiasta, sosiaalisista ja kulttuurisista arvoista sekä sosiaalisista organisaatioista, jotka ovat mahdollistaneet selviytymisen, hyvinvointivaltion ja tietoyhteiskunnan syntymisen. Raportin mukaan tällaista materiaalia on jo olemassa, mutta sen lisätuottaminen ja hyödyntäminen voisivat olla osana kehitysyhteistyön popularisointia. (Saasa ym. 2003, 168- 169.) Suomen osaamisen laajempi hyödyntäminen niillä aloilla, joilla taitoa on, ei liene kenenkään intressien vastaista. Voi kuitenkin pohtia, onko institutionaalisten muutosten näkyminen käytännön työssä hidasta myös Suomessa?

Kehitysyhteistyöntekijät vieraassa kulttuurissa

Seuraavassa esitellään muutamia aiheen ymmärtämisen kannalta relevanteiksi nähtyjä tutkimuksia. Tutkimusten antama tiedollinen lisä vaikuttanee tämän tutkimuksen teemakysymysten asetteluun.

Suomessa kehitysyhteistyöntekijöitä on tutkittu jonkin verran. Alho (1980) tutki kehitysasiantuntijoita vieraassa kulttuurissa. Tutkimuksen tarkoitus oli kuvata bilateraalisten kehitysyhteistyöasiantuntijoiden sosiokulttuurisia kokemuksia kulttuurisen sopeutumisen teoreettisesta viitekehyksestä. (Alho, 1980, 10.) Tutkimuksessa haastateltiin sekä asiantuntijoita että näiden puolisoita Tansaniassa ja Sambiassa kolmen kuukauden aikana. Saatu aineisto analysoitiin pääasiassa haastatteluaineistojen analyttisellä lähilukemisella, kvantitatiivista sisällönanalyysia käytettiin yleisten mitallisten kehysten luomiseen. (Alho, 1980, 6-7.)

Tuloksina todettiin asiantuntijoiden omaavan työtehtävänsä käsitteellisen hallinnan ja osaavan ulottaa näkemyksensä laajempiinkin viitekehyksiin sekä olevan kiinnostuneita työstään. Asioiden selittämisessä käytetyt lähtökohdat olivat kuitenkin avunantajille tyypillisiä ja toisenlaisten näkemysten keskellä saattoivat aiheuttaa pettymyksiä ja viihtymättömyyttä. Epäselvyyden mahdollisuuksia viestinnässä pyrittiin minimoimaan, kontaktit olivat rajoittuneet enimmäkseen toisiin eurooppalaisiin. Paikallisten kanssa käytävälle vuorovaikutukselle ei asetettu suuria odotuksia, kaupunkialueella suomalaisyhteisö vastasi suurimmasta osasta sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Alhon mukaan tutkimus ei antanut aihetta puhua kulttuurishokista tai sen kaltaisista sosiaalisen

elämän järkkymiseen liittyvistä ilmiöistä. Tämän Alho näkee luonnollisena seurauksena sille, että kehitysyhteistyössä on vuosien saatossa rakennetut omat värväys, - koulutus, - ja hallintotraditiot, jotka rajaavat mahdollisuudet täydelliseen epäonnistumiseen pois. Lopulta kyse oli yksilöistä ja heidän henkisestä kapasiteetistaan. Älyllinen ja henkinen liikkuvuus eivät olleet sopeutumisen ja viihtymisen kannalta käytännössä riittäviä edellytyksiä. Kohdemaassa tarjolla oleva sosiaalinen tilanne oli luonteeltaan pikemminkin passivoiva ja älyllistä liikkuvuutta neutraloiva, standardien alenemiseen johtava. Sopeutumisen ja tyytyväisyyden parantaminen vaatisi aktiivisia ponnisteluja. Harvat olivat motivoituneita aktiivisen sopeutumisen ponnisteluihin, työn ja siinä onnistumisen mielihyvän katsottiin kompensoivan osittain passiivisen asenteen luomia ongelmia. (Alho 1980, 206–207, 215–219.)

Tutkimus tutustuu lähinnä asiantuntijoiden työkenttään, eikä kiinnitä niinkään huomiota asiantuntijoiden viestintätaitoihin tai viestinnän kysymyksiin, joten niiden puuttumista tuloksista ei liene syytä ihmetellä. Tämän tutkimuksen kannalta relevantteina osioina tutkimuksessa voisi pitää motivaatioon liittyvää, kulttuurieroja kulttuurin kohtaamisessa sekä suomalaisuuden sopeutumista helpottavia tai vaikeuttavia näkökohtia haastatteluosuudessa. Tuloksissa nämä näkyivät varsin pinnallisen tason tarkasteluna. Motivaationa käsitettiin lähinnä motivaatiota lähtee kehitysyhteistyöhön ja kulttuurieroihin ei suomalaisten ja paikallisten vähäisen vuorovaikutuksen vuoksi päästy kovin syvälle. Sen sijaan suomalaisuuteen liittyvät teemat tarjosivat mielenkiintoisia huomioita. Suomalaisuuden etuina nähtiin koulutuksessa ja kasvatuksessa korostuva tasa-arvoisuuden, rotuennakkoluulottomuuden ja työn arvon korostaminen. sekä siirtomaataustan puuttumisen. Suomalaisten sopeutumista helpottavan nähtiin suunnitelmallisuus, tottumus ja ruumiillisen työn arvostus, ahkeruus tunnollisuus ja kyky innostua uusista tehtävistä ja haasteista. Kielitaidon puute lisää sopeutumattomuutta, samoin kuin luonteenpiirteet, jotka liitetään jotenkin suomalaisille ominaiseen kovuuteen. Tämä kovuus nähtiin ilmenevän juroutena, eristäytymisenä, kärsimättömyytenä, vaativuutena jne. jotka koettiin kovasti ristiriitaisena kyseisiin maihin sopeutumisen kannalta. (Alho 1980, 181, 186, 193–197.)

Annettu valmennus ja sen riittävyys

Kehitysyhteistyöntekijöiden saamaa valmennusta ja sen riittävyttä on tutkinut pro gradussaan Kalander (1997) keskittyen Kehitysyhteistyön palvelukeskukseen (Kepaan) ja sen työntekijöilleen antamaan valmennukseen. Työssä kohdattujen tarpeiden vastaavuutta selvitettiin ns. viivästetyn arvioinnin periaatteiden mukaan, eli selvittämään jälkikäteen, mitä työn kannalta merkityksellistä koulutuksessa opittiin. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselyä, johon osallistui 48 kentällä työskentelevää kehitysyhteistyöntekijää. Kyselyssä pyrittiin selvittämään Kepan tavoitteiden pohjalta vastaavuutta sekä mittarilla että avoimin kysymyksin. Muuttujien keskiarvot laskettiin ja järjestettiin suuruusjärjestykseen saaden näin tärkeysjärjestys, avoimet kysymykset analysoitiin käsin. Tuloksia verrattiin kysymykseen valmennuksen ja työn vastaavuudesta sekä käytettiin kuvailevana informaationa. Tulokset osoittivat vastaajien olevan yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä valmennukseen ja näkevän sen vastaavan suhteellisen hyvin työssä kohdattuja tarpeita. Erityisesti kulttuurin ja yhteistyömaan tuntemus ja kieliopinnot nähtiin valmennuksen tärkeimmiksi aihealueiksi. Koulutukseen sisältyneet aiempien kehitysyhteistyöntekijöiden kertomukset kokemuksistaan koettiin myös hyödyllisiksi. Suurimmaksi heikkoudeksi nähtiin käytännön taitojen opetuksen vähyys. Yleisesti ottaen vastaajilla näytti olevan realistinen käsitys valmennuksen mahdollisuuksista ja rajoista. Valmennus nähtiin hyödylliseksi, mutta kaikkeen ei voi valmentaa.

Koulutukseen sisältyi tietoa Kepan tavoitteiden mukaisesta kehitysyhteistyöstä kulttuurienvälisistä eroista, kohdamaiden historiasta, poliittisesta ja sosiaalisesta ympäristöstä, työmenetelmistä sekä työn ja kulttuurin dokumentoinnin välineistä. Viestintään ei tässäkään työssä sen syvällisemmin paneuduttu, esimerkiksi kulttuurienvälisiä viestintätaitoja ei spesifimmin eritelty. Kuitenkin kompetenssiin laskettavia tietoja ja taitoja, kuten kieliopintoja ja kulttuurintuntemusta sekä aiempien kokemusten kuuntelemista, pidettiin tärkeinä. Asennoitumisessa tärkeäksi nähtiin realistinen suhtautuminen valmennuksen mahdollisuuksiin ja samalla myös käytännön työhön. Kohdemaassa odottaviin epävarmoihin ja ahdistaviinkin asioihin oli ainakin jollain tasolla varauduttu. Valmennuksen roolia tiedon hankkimisen väylänä voinen verrata tässä tutkimuksessa saataviin kokemuksiin.

Kulttuurinen sopeutuminen

Rankinen (2002) on tutkinut pro gradussaan Kiinassa asuneiden suomalaisten EU Junior Managers in China-ohjelmaan osallistuneiden käsityksiä ja kokemuksia kulttuurisesta sopeutumisesta Kiinaan. Tarkoituksena on ollut selvittää, kokivatko tutkittavat Kiinan jollakin tavalla erilaiseksi maaksi sopeutumisen kannalta kuin ne maat, joista hellä on aikaisempaa kokemusta. Tutkimuksessa selvitettiin myös sitä, mitkä ovat kulttuurista sopeutumista edesauttavia tekijöitä ja oliko ryhmän jäsenten käytännön tavoissa pyrkiiä helpottamaan sopeutumisprosessia jotain tyypillisiä suomalaisia tekijöitä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoidun kyselyn sisältävää teemahaastattelua. Teorioina käytettiin Hofsteden eri kulttuureita kuvailevia käsitteitä ja Hallin viestintään liittyvien kulttuurimallien avulla. Lisäksi kieltä ja viestintää tarkasteltiin kulttuurisina tekijöinä Sapirin ja Whorfin teorian mukaan. Huomioita kiinnitettiin myös konfutselaisuuden osuuteen sekä etnisen identiteetin muutosprosessiin.

Aineisto analysoitiin laadullisella, induktiivisella analyysillä. Tulokset osoittivat, että suomalaisten käytännön tavoissa pyrkiiä helpottamaan sopeutumisprosessia oli säännönmukaisuuksia. Suomalaisten vahvuuksia olivat joustavuus ja jalat maassa – asennoituminen. Erojen korostamisen sijaan etsittiin samankaltaisuuksia ja jokapäiväisen sopeutumisen keinoja. Tällaisia olivat asennoituminen asioihin päivä kerrallaan, avoimin mielin liikkuminen, toisten tarkkailu ennen toimintaa sekä hiljaisuus, toimintatapojen hiljainen mietintä ja rauhallinen toiminta sekä rauhallisuus yleensäkin. Samoin lähtökohta lähteä Kiinaan elämään, ei vain suorittamaan kurssia, näytti auttaneen sopeutumisessa. Kulttuurista sopeutumista auttaneet tekijät liittyivät kieleen, lähtijän luonteeseen, asenteeseen, persoonaan, motivaatioon, odotuksiin, arkipäivän asioihin ja kokemuksiin vieraista kulttuureista. Kiina koettiin erilaisena maana sopeutua. Erot nähtiin johtuviksi kulttuuriin ja kiinalaisiin itseensä liittyvistä tekijöistä. Ajatusmaailman erilaisuus liittyi näihin molempiin, väen paljous kiinalaisiin itseensä ja kulttuuriin liittyvinä koko kulttuuri ja kieli sekä totuuden määrittely, erityisesti kasvokäytännön seurauksena.

Rankisen tutkimus ei ole aivan tämän tutkimuksen asetelman mukainen, mutta tulokset suomalaisten sopeutumisesta voivat toimia jossain määrin vertailuna tämän tutkimuksen

tuloksille suomalaisten toimintatavoista toisessa kulttuuriympäristössä. Hiljainen pohdinta ja varovainen lähestyminen tilanteisiin lamaantumisen tai äkkipikaisen nopeiden ratkaisujen etsimisen sijaan kertonevat myös tilanteisiin liitetyn ahdistuneisuuden ja epävarmuuden vähäisyydestä tai hallinnasta, joka osaltaan helpotti ympäristöön sopeutumista.

3 Tutkimuksen toteuttaminen

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan menetelmän valintaa ohjaa se, millaista tietoa ja keneltä sitä etsitään. (Hirsjärvi ym. 2004, 173.) Seuraavassa esitellään tutkimusongelma, eritellään tarkemmin tutkimuskohdetta ja käydään läpi aineiston keruu- ja analysointitapa. Teemakysymykset ovat mukana liitteenä (liite 1).

3.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmana on selvittää, mitä tutkittavat henkilöt mieltävät hyväksi kulttuurienväliseksi viestinnäksi ja mitä tekijöitä he pitävät tärkeinä onnistuneelle kulttuurienväliselle viestinnälle. Näitä näkemyksiä on tarkoitus verrata Gudykunstin ja Spitzbergin ja Cupachin teorioissa esitettyihin näkemyksiin kulttuurienvälisestä viestintäkompetenssista ja sen osatekijöistä ja löytää yhtäläisyyksiä ja tarvittaessa pohtia eroja. Kulttuurienvälisen viestintäkompetenssin tasoja ja kehittymistä tarkastellaan myös Howellin ja Hanveyn kehitysasteikkojen mukaan. Näiden lisäksi alaongelmana on selvittää myös mahdollisen koulutuksen vaikutuksia kehitysyhteistyöntekijöiden käsityksiin viestinnästä sekä varsinaisiin viestintätaitoihin.

3.2 Lähestymistapa ja tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa kerätään käsityksiä ja kokemuksia, joten tutkimus toteutetaan yksittäisten ihmisten näkemysten keräämiseen soveltuvana kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerätään teemahaastatteluilla ja analysoidaan teemoittelun periaatteilla.

3.2.1 Tutkittavat

Haastateltavat ovat käytännön kehitysyhteistyössä olleita. Käytetyn teorian mukaan viestintää tullaan tarkastelemaan suomalaisen kehitysyhteistyöntekijän näkökulmasta toiminnan sopeuttamisena isäntämaan normiin. Tämän lähestymistavan mukaisesti tutkittavien tulisi siis olla toimessaan vuorovaikutuksessa paikallisen väestön kanssa ja toivon mukaan vielä puhuttava maan virallista kieltä tai muuten kommunikoinnin mahdollistavaa yhteistä kieltä, jotta kielitaidottomuus tai kielitaito yleensä ei vaikuttaisi tuloksiin liian voimakkaasti. Huomio kiinnittyy palkattuina työntekijöinä virallisissa hankkeissa mukana olleisiin.

3.2.2 Aineiston keruu

Teemahaastattelua pidetään käyttökelpoisena menetelmänä, kun halutaan tietää, mitä joku henkilö ajattelee jostain asiasta. Tämän saa toivottavasti selville kysymällä suoraan häneltä itseltään. Teemahaastattelua voisi luonnehtia eräänlaiseksi keskusteluksi, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tämän ehdoillakin. Tavoitteena on saada vuorovaikutuksessa selville haastateltavilta tutkijaa kiinnostavat asiat. Nykykäytännössä korostetaan erityisesti vuorovaikutuksellisuutta ja pyrkimystä päästä pois kysymys-vastaus-tyylisestä lähestymistavasta. (Eskola & Vastamäki 2001, 24.)

Haastattelu nähdään myös käytännöllisenä menetelmänä, sillä siihen suostuminen voi olla helpompaa kuin lomakkeen täyttäminen. Suostumiselle nähdään ainakin kolme motivoivaa tekijää. Ihmiset käyttävät melko mielellään mahdollisuutta tuoda mielipiteensä esiin, kertoa omista kokemuksistaan joko vaan siitä innosta, että joku niitä kysyy tai tarkoituksenaan auttaa muista saman asian kanssa tekemisissä olevia. Myös aiempi myönteinen kokemus haastatteluun osallistumisesta voi toimia vaikuttimena. (Eskola & Vastamäki 2001, 24 -26.)

Teemahaastattelussa haastattelun teema-alueet eli haastattelun aihepiirit on valmiiksi sovittu, mutta strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys kuitenkin puuttuvat. Haastattelijan on varmistettava, että kaikki sovitut teemat käydään läpi, mutta haastattelusta riippuen niiden laajuus ja järjestys vaihtelevat.

Periaatteessa haastattelijalle riittää jonkinlainen tukilista käsiteltävistä aiheista, valmiita kysymyksiäkään ei tarvita. Teemarunkoon voi sisällyttää kolmen tasoisia teemoja. Ylimmällä tasolla ovat laajat teemat, eli aihepiirit, joista tullaan keskustelemaan. Toiselle tasolle sijoittuu teemaa tarkentavia apukysymyksiä, joilla varsinaista teemaa voi paloa helpommin vastattaviksi kysymyksiksi. Kolmannen tason kysymyksiä käytetään vain, jos aiemmat kysymykset eivät ole tuottaneet vastauksia. (Eskola & Vastamäki 2001, 26- 27, 36.) Tässä tutkimuksessa kysymysten teema-alueet ovat varsin laajoja, joten pelkän tukisanalistan sijaan haastattelurunko sisältää yksityiskohtaisempia kysymyksiä, joilla haastattelua voi tarvittaessa, aiheesta harhauduttaessa, palauttaa raiteilleen.

3.2.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Haastattelut tullaan nauhoittamaan ja myöhemmin purkamaan sellaisenaan tai tarvittavin osin, riippuen haastattelutilanteesta. Analyysissä pyritään tavoittamaan olennainen sisältö vastauksista ja tämä huomioidaan myös litteroinnissa. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 142.) Tässä tutkimuksessa haastattelut kestivät keskimäärin tunnin, vaihdellen vajaasta tunnista vajaaseen kahteen tuntiin. Nauhat litteroitiin sellaisenaan, koska se helpotti vastausten jäsentämistä. Käsinkirjoitettua litteroitua materiaalia kertyi 87 sivua.

Litteroinnin jälkeen aineiston voi järjestää teemoittain siten, että jokaisen teeman alle sijoitetaan kaikkien haastateltavien vastaukset tähän teemaan ja niin edelleen. Aineiston analyysi on tämän jälkeen helpompaa. Aineistoa voi lukea joko tapaus kerrallaan tai ottaen esiin yhden teeman, jonka sisältä valitaan antoisimmalta vaikuttava vastaus ja perehtyen sen sisältöön. Tätä konstruoitua kuvaa muokataan seuraavan haastattelun avulla kunnes koko aineisto on saatu läpikäydyksi. Mukaan kytetään myös teoriaa ja aiempia tutkimustuloksia. (Eskola & Suoranta 2000, 41–42.)

Analyysi suoritettiin teemoittelemalla, eli haastatteluista saatu aineisto jäsennettiin tutkimusteemojen mukaisesti ja sitten pelkistettiin ja analysoitiin teemoittain. (Eskola & Vastamäki 2001, 41–42.) Teemoittelulla tavoitteena oli tutkimusongelman kannalta

keskeisten aihealueiden löytäminen sekä käytännön ja teorian yhdistäminen. (Eskola & Suoranta 2000, 176.)

Litteroiduista vastauksista tehtiin tiivistykset, joihin pyrittiin sisällyttämään vastausten oleellinen sisältö. Tässä eri teemojen alle sijoitettavia vastauksia yhdisteltiin toiston vähentämiseksi. Suoria vastauksia kaikkiin haastattelurungon kysymyksiin ei tuloksista ole tarkoitus enää löytää. Näistä tiivistyksistä luotiin erilaisia luokkia vastaamaan teemakysymyksiin, sekä jaettiin vastausten sisältöä erilaisiin pienempiin luokkiin, mikäli erilaisia vastauksia löytyi. Näitä tarkasteltiin yhdessä teorian kanssa ja mikäli nähtiin tarpeelliseksi, palattiin myös alkuperäisiin vastauksiin. Tiivistämättömistä vastauksista lainattiin myös suoria sitaatteja selventämään ja elävöittämään käsiteltävää asiaa. Lainauksien puhekielisyttä ei pyritty muuttamaan, mutta puheessa olleita täytesanoja ja ääneen ajattelun tuomaa toistoa on jätetty pois luettavuuden parantamiseksi silloin kun se on ollut mahdollista sanotun merkitystä muuttamatta. (vrt. Hirsjärvi & Hurme, 200, 194.)

Koska haastateltavien keskuudessa ilmeni pyyntöjä esiintyä anonyyminä, on joitain tunnistamisen kannalta tärkeitä ja tutkimuksen kannalta epäolennaisia seikkoja jätetty esittämättä. Lainatuissa sitaateissa sanotun asiasisältöä ei ole muutettu, mutta esimerkiksi maiden nimiä tai toimenkuvia ja muuta tunnistamiseen vaikuttavaa materiaalia on muokattu tai poistettu.

4 Tulokset

Seuraavassa esitellään tutkimuksen tuloksia. Aluksi esitellään haastateltaviin liittyvää tarpeelliseksi nähtyä taustatietoa, kuten lähtökoulutusta, hakeutumista kehitysyhteistyöhön sekä kehitysyhteistyössä vietetyn ajan määrää. Lisäksi käsitellään myös paikallisten roolin muutosta sekä kehitysyhteistyöhön liittyvän koulutusta tai muuta perehtyneisyyttä. Tämän jälkeen vertaillaan järjestelmällisemmin vastauksia taustateorioihin.

Taustatietoa haastateltavista

Haastateltavia oli kahdeksan, joista kolme naista ja viisi miestä. Kaikilla haastateltavilla oli yliopistotason koulutus. Kehitysyhteistyön pariin haastateltavat olivat päätyneet erilaisia reittejä. Useilla oli ollut jonkinlainen, pitkäaikainenkin kiinnostus joko aiheeseen tai yleisemmin ulkomailla työskentelyyn. Sopivan tilaisuuden tarjoutuessa lähtömahdollisuuteen tartuttiin. Joillekin aiemmat kokemukset kansainvälisyydestä olivat toimineet kannustimena ja tämän jälkeen hakeutuminen kehitysyhteistyöhön oli tarkoitushakuista. Oman joukkonsa tässä varsin rajallisessa otoksessa muodostivat työn tai muiden elämäntapahtumien kautta itsensä kehitysyhteistyön parista löytäneet.

”Et ku tapaa nuoria, jotka haluaa kehitysyhteistyöhön ja muuta, ni se on, harvoin se menee sillä tavalla et tasan tarkkaan et saat jonkun hirveen masterplanin ja sitä rupeet toteuttamaan. Ei se välttämättä ole niin.”H4

Kehitysyhteistyössä ja erityisesti työkentällä vietetyn ajan suhteen haastateltavien kokemukset erosivat toisistaan melkoisesti, riippuen paitsi työkokemuksen määrästä niin myös työtehtävien luonteesta ja toimenkuvista. Haastateltavia voisi jakaa kokemuksen mukaan ryhmiin siten, että muutamalla haastateltavalla kenttätöitä oli ollut yhteenlaskettuna alle puolen vuoden jaksoja, toisella ryhmällä kolmen vuoden molemmin puolin koostuen vähintään vuoden yhtäjaksoisesta komennuksesta ja kolmannella ryhmällä noin viidestä vuodesta vajaaseen kymmeneen vuoteen, johon sisältyi useampia yli vuoden kestäviä jaksoja kohdemaissa asumista.

Kokemusten erilaisuus ja ennen kaikkea toisessa kulttuurissa elämisen syvällisyyden suhteen erot muodostavat melkoisen haasteen vastausten tulkinnassa, sillä ei voi olettaa, että joitakin viikkoja ja joitakin vuosia kestävät oleskelut antavat samanlaisia kokemuksia ja vaikuttavat samalla tavalla käsityksiin. Joillakin haastateltavista oli kokemusta myös kehitysyhteistyöhön liittymättömästä ulkomailla asumisesta, joka tuo oman ulottuvuutensa vastauksiin ja näkemyksiin kulttuurienvälisestä viestinnästä. Näillä vastaajilla kaikki kokemus kulttuurienvälisestä viestinnästä ei rajoitukaan kehitysyhteistyökontekstiin ja ole verrannollinen kehitysyhteistyössä saadun kokemuksen määrään.

Suomen kehitysyhteistyössä paikallisten rooli hankkeissa on vaihdellut kulloisenkin kehitysyhteistyötä koskevan ajattelutavan mukaan. Pidemmän kokemuksen omaavat tai pidemmän aikavälin sisällä kehitysyhteistyössä olleet haastateltavat kertoivatkin paikallisten roolissa tapahtuneen muutosta ajan kuluessa. Aiemmin paikalliset olivat toimineet linjaorganisaatiossa toimeenpanevina työntekijöinä. Ajan ja kokemuksen ja osittain myös osaamisen ja tietämyksen kasvaessa sekä erilaisen kehitysyhteistyötä jäsentävän ajattelutavan tullessa tehtävät olivat muuttuneet. Paikallisten ihmisten aktivointi ja vastuun jakaminen sekä counterpart- toiminta eli yhteistyö oman ammattialan paikallisten kollegoiden kanssa sekä paikallisten toimiminen neuvonantajina korkeammalla tasolla olivat yleistyneet. Tieto kehitysyhteistyöhön liittyvistä muutoksista antaa tarpeellista taustakuvaa siitä, kuinka paljon enemmän tällä hetkellä kehitysyhteistyössä on kanssakäymistä paikallisten toimijoiden kanssa. Tästä johtuen myös kulttuurienvälisen viestinnän osuus useampien kehitysyhteistyöntekijöiden työssä on kasvanut ja asettanut toimijoille enemmän osaamisvaatimuksia.

Kehitysyhteistyöhön liittyvä koulutus tai muu perehtyneisyys

” Mä en saanut ennen kuin mä lähdin minkäänlaista perehdytystä enkä koulutusta. Mä menin ihan...Et kaikki kokemus, mistä mullon itselle tullu, mitä mä oon omatoimisesti lukenu omalla vapaa-ajallani, ni se on, mitä mä oon saanu. Hyvää koulutusta sinänsä, itseopiskelu.” H1

Varsinaista kulttuurienvälisen viestinnän teoreettiseen jäsentelyyn liittyvää koulutusta tai perehtyneisyyttä ei enemmistöllä haastateltavista ollut. Kaksi haastateltavista oli käynyt Ulkoministeriön kehitysyhteistyöhön lähtevien valmennuskurssin. Toinen kurssin käyneistä piti kurssia erityisen hyödyllisenä, koska sillä käytiin läpi kulttuuriympäristöstä toiseen siirtymiseen liittyviä ilmiöitä, kuten kulttuurishokin vaihteita. Tietoa näistä vaihteluista haastateltava piti hyvin tarpeellisenä käytännön sopeutumiselle. Toinen kurssin käynyt ei eritellyt kurssin sisältöä. Monilla haastateltavilla oli ollut varsin nopea lähtö kentälle työhön, joten kurssille ei ollut aikaa hakeutua tai kurssia ei oltu järjestetty niin nopeasti kuin olisi tarvittu. Osa taas ei ollut kokenut kurssia tarpeelliseksi tai ei muista syistä ollut käynyt kurssia.

Yleisesti ottaen haastateltavilla oli kuitenkin jonkinlaista perehtyneisyyttä kulttuurienvälisen viestinnän problematiikkaan. Perehtyneisyys vaihteli aiempiin tehtäviin liittyneestä yleisestä kansainvälisyyteen liittyvästä tietämyksestä yleisempään kiinnostukseen eri kulttuureista ja historian tapahtumista. Perehtyneisyydeksi mainittiin myös kehitysyhteistyötä ja kulttuurienvälistä vuorovaikutusta tavalla tai toisella käsittelevään proosaan tutustumisen. Osaltaan perehtymistä saattoi rajoittaa myös nopeasti tullut lähtö. Nopeista lähtijöistä osa oli pyrkinyt perehtymään lyhyellä aikavälillä kirjastosta löytyvään maata ja kulttuuria käsittelevään materiaaliin. Kohdemaan kulttuurista ja kielestä pyrittiin mahdollisuuksien mukaan hankkimaan tietoa Suomessa asuvilta kohdemaan kansalaisilta tai kohdemaassa aiemmin oleskelleilta.

Muutamit vastaajista ehdottivat perehtyneisyydeksi omia kokemuksia Suomen sisällä muuttamisesta ja totutusta eroavan viestintätavan äärelle joutumisesta. Vaikka ajatus kuulostaakin enemmän kulttuurin sisäiseltä vaihtelulta, näkemys oli haastateltaville tärkeä. Vastaajat olivat todella sitä mieltä, että maan sisällä tapahtuva muutto on verrattavissa kulttuurin vaihdokseen ja sen koettiin opettavan jotain olennaista myös laajempaa ympäristönvaihdosta ajatellen. Gudykunstin (1995, 10) *vieras-* käsite laajentaa toisen ryhmän jäsenyyden käsittämään muitakin kuin vieraan kulttuurin edustajia. Tällä kokemuksella ja sopeutumisella kulttuurienvälisestä kontekstia pienemmässä mittakaavassa kuitenkin saattaa olla jotain osuutta niihin kokemuksiin ja kokemusten kanssa pärjäämiseen, joita suuremman kontekstin muutoksessa kohdataan.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että käytäntö oli toiminut parhaana opettajana. Oman, varsin syvällistä ymmärrystä antavan lisänsä kokemuksiin oli tuonut joidenkin haastateltavien kulttuurirajat ylittävä lähipiiri. Pitkäaikainen kanssakäyminen toisen kulttuurin edustajien kanssa ja myös ulkomailla asuminen tuovat paljon hiljaista tietoa, joka on kuitenkin vaikeasti purettavissa erilaisiksi perehtyneisyyden osa-alueiksi.

Edellä kuvattujen perehtyneisyyden osa-alueiden riittävyttä kulttuurien konfliktien ratkaisussa tai tilanteiden analysoinnissa tai ymmärtämisessä voi joiltain osin pohtia, joskin esimerkiksi Fry ja Thurber (1989, 146–149) laskevat ekologiseen tehokkuuteen myös historian tajua, jota eri maiden historiaan perehtyneisyys lisää. Vaikka haastateltavat olivat lukeneet suhteellisen paljon, ei kukaan kuitenkaan maininnut

tutustuneensa erityisesti paikalliseen kaunokirjallisuuteen, joka Fry & Thurberin (em.) mukaan lisää empatiaa ja paikallisen ymmärtämistä.

4.1 Kompetenssin ja kulttuuritietoisuuden tasoista

Howellin kompetenssin tasomallin soveltaminen tähän aineistoon koskee haastateltavien kompetenssin tasojen vaihtelua ja miten eri tavalla tilanteiden tulkintaan tasojen vaihtelu vaikuttaa. Tasot eivät anna kouluarvosanamaisia arvioita suhtautumistavoista, vaan kuvaavat vain hetkittäistä, parasta ymmärrystä, mikä kulloisessakin tilanteessa on ilmennyt. Tämän tutkimuksen kannalta Howellin mallin mukaisten tasojen selvittäminen auttaa suhteuttamaan yleisemmin vastaajien ymmärrystä ja heidän antamiaan vastauksia. Suhtautumistavat ovat kuitenkin pitkälle yhteneväisiä ymmärryksen kanssa. Tieto siitä, millä tavoin vastaajat havaitsevat kulttuurien eroja ja selittävät järkeenkäyviksi vaikuttaa jonkin verran myös vastausten tulkintaan. (vrt. Howell 1982, 29–33.)

Aineistosta löytyi esimerkkejä kaikista tasoista. Yleensä erilaisten tilanteiden kuvauksessa ymmärrys oli kasvanut kolmannelle tai neljännelle tasolle. Mukana oli myös viidennen tason flow- kokemuksiä. Enemmistönä kuitenkin olivat tasomallin neljännen tason tiedon ja ymmärryksen sekä spontaanin toiminnan yhdistävä tiedostamaton kompetenssi. Tarkemmin näitä eri tasoille sijoittuvia vastauksia ei tulla erittelemään. Hetkittäisten tapojen ilmeneminen rajallisessa aineistossa, jossa kaikki vastaajat eivät ole ensinnäkään vastanneet kysymyksiin samalla syvyydellä tai ole eritelleet erilaisia tilanteita yhtä laajasti ja kattavasti, ei anna mahdollisuutta perehtyä aiheeseen enempää. (vrt. Howell 1982, 29–33.)

”...mä et niin, yritin ajatella kauheen nopeesti niinku paikallinen ajattelee ja sanoin sille...”H2

Hanveyn kulttuuritietoisuuden tasoissa vastaajien tietoisuus sijoittui kolmannelle tasolle erojen analysointiin ja järkeenkäyviksi tulkitsemiseen sekä neljännelle tasolle, jolla oli kehittynyt jo tietoisuus siitä, miltä kulttuuri tuntui sen omasta näkökulmasta. Tasojen vaihteluun pääsasiallisena syynä ovat erot vastaajien kokemusten määrissä toisessa kulttuurissa oleskelusta. Pidemmän aikaa oleskelu tuo sellaisten tilanteiden äärelle, joita

ei välttämättä lyhyessä ajassa kohtaa. Mukana oli myös Hanveyn peräänkuuluttamia globaalin perspektiivin omaksumisen piirteitä. Pisimmän kokemuksen omaavilla oli omakohtaista kokemusta siitä, miten tärkeää on kyetä tarkastelemaan asioita myös toisen kulttuurin tai kontekstin perspektiivistä vuorovaikutuksessa yleensä, mutta erityisesti konfliktitilanteissa.

Käsityksissä tapahtunut muutos

” No ei oikeastaan.. Se on vaan vahvistunut, että jos sä kunnioitat toista, ni se riittää. Oikeestaan sen enempää. Jos sä sen muistat, ni ei siinä muuta sit tarvita.”H2

Haastateltavien käsityksiä viestinnästä ja niiden muutoksia kehitysyhteistyötehtävien alkuvaiheessa ja nyt, tämänhetkiselällä kokemuksella kartoitettiin myös osana tietoisuuden ja käsitysten muutoksia. Vähemmistöön näytti tässä otoksessa jäävän näkemys siitä, etteivät käsitykset muutu tai niitä ei tarvitse muuttaa, jos on jo jonkin kokemuksen seurauksena omaksunut jonkinlaisen, erityisesti myönteisen asenteen tai tavan suhtautua vaihtuviin kulttuureihin ja viestintään. Osa tästä ryhmästä piti kerran koettua kulttuurishokkia riittävänä. Kulttuurien erojen ja niiden vaikutusta kommunikointiin pidettiin tosiasiana, johon saattoi sopeutua. Paluuta tuttuun kulttuuriympäristöön tai mukautumista uuteen ei nähty mitenkään erilaisena tai kerran omaksuttuihin käsityksiin vaikuttavana. Erityisesti kunnioittavan suhtautumisen käsitettiin olevan riittävä muutos tai oivallus. Huomiota kiinnitettiin myös siihen yleiseen kehitysyhteistyötä koskevan ajattelun muutokseen, jossa paikallisten ihmisten kuuleminen ja herkkyys siihen on lisääntynyt.

Osa haastateltavista laski käsityksien muutoksiksi tutustumisen erilaisiin kommunikaatio- ja työntekotapoihin, toiset taas olivat todenneet ihmisten olevan hyvin samanlaisia kaikkialla. Paikasta riippumatta sosiaalista älykkyyttä pidettiin pärjäämisen kannalta olennaisimpana, ellei huomioida erilaisia tapoja ja muita vuorovaikutukseen tietyssä kontekstissa vaikuttavia asioita.

” Tietyt jutut on tietysti olemassa, mutta niinku se suurin asia on se, että ihmiset ajattelee, toimii samalla tavalla, tuntee samalla tavalla. ja tietysti, jos sä haluat kommunikoida hyvin siellä, ni se menee samalla tavalla kuin täällä. Otat toiset huomioon ja mietit, mitä ne ajattelee ja yrität sitten sen mukaan”H8

Hanveyn näkemykseen verrattuna näitä näkemyksiä voisi pitää alkutason tietoisuutena. Hanveyn mukaan kulttuurien välillä on perustavanlaatuisia eroja tavoissa hahmottaa maailmaa ja toimia siinä. Näitä eroja osa haastateltavista ei maininnut vastauksissaan. Yhtä hyvin kyse voi kuitenkin olla myös globaalin perspektiivin omaksumisesta, tietoisuudesta, jossa viestijällä on kyky vaihtaa kontekstia, omaa perspektiiviään ja ottaa muita näkökantoja asioihin jossain tietyssä ajattelutavassa pitäytymisen sijaan. Haastateltavien kokemuksen määrä ja toisessa kulttuurissa oleskelun kesto vaihteli melkoisesti. Hieman yksinkertaisempi näkemys, johon sisältyi nyrkkisäännönmäisiä toteamuksia, saattaa vaikuttaa varsin pinnalliselta. Toisaalta se voi olla myös kokemuksesta kiteytynyt näkemys, joka pätee kielen ja kulttuurin muiden näkyviä piirteitä syvemmälle. Suhteellisen pinnallisiin eroihin ei enää kiinnitetä niin paljoa huomiota, vaan pyritään löytämään sellaisia piirteitä, jotka vaikuttavat toisiin suhtautumiseen ihmisinä, välittömän kontekstin yli. (vrt. Hanvey 1979, 20–23.)

Toisille kulttuuri oli noussut esiin paljon oletettua vahvempana. Tämä näkyi koko suhtautumisessa viestintään tai erityisesti kieleen ja molemmille vieraalla kielellä puhutun erilaiseen ymmärtämiseen. Erot eri kulttuurien välillä olivatkin suuria ja vaikuttivat oletettua laajemmalle.

”Kulttuuri on ihmisessä kuitenkin paljon vahvempi, mitä mä olin kuvitellu. Et on helppo luoda sellanen pinnallinen kontakti ja tulla hyvin toimeen, mut sitä on jossakin kulttuureissa hirveen vaikee niinku ymmärtää, et mitä siellä ihmiset ihan oikeesti jostain asioista ajattelee. Voi olla, et Suomessahan on ajateltu, et aika rehellisesti kerrotaan omista ajatuksista ja tunteista ja näin. Ja sitte kun sä niinku jotenkin tulkitset, et miten ne mahtaa ajatella. Et se on iso, on ollut paljo suurempaa kuin mä kuvittelin, tai se on tullu jotenki esiin siinä omassa työssä hirveen voimakkaasti.” H1

”...me voidaan hyvinkin sujuvasti puhua, mutta meidän se ajatusrakenne ja se syvempi ymmärrys siitä, mistä puhutaan, voi silti olla vielä erilainen. Se korostuu hyvin voimakkaasti. Se on oppi, minkä näkee sitten eri yhteyksissä, että kuiteskin ollaan ajateltu vähän eri asiaa, vaikka ollaankin muka suullisesti päädytty samanlaiseen käsitykseen.” H3

Käsitysten muutos koskee myös paluuta kotimaahan. Suomeen paluun kohdalla ongelmalliseksi nousee jälleen haastateltavien kokemuksen määrän ja laadun erot. Osalla paluu ei ollut muuttanut viestintää mitenkään, osa oli kokenut tutut olot ja toimivan yhteiskunnan sekä tutun kulttuurin jopa helpottavana vaihtelevien olojen

jälkeen. Paluu ei kuitenkaan ole ollut mikään itsestään selvä solahtaminen totuttuun. Jonkinlaista vierautta ja ulkopuolisuutta oli koettu ja vieraassa kulttuurissa omaksuttua ihmisten toiminnan tarkkailua oli jatkettu kotimaassakin. Myös omaan aiempaan elinpiiriin, muun muassa ystäviin, poissaolo oli tuonut etäisyyttä, jonka umpeen kurominen ei välttämättä käynyt käden käänteessä. Toisaalta taas ulkomailla omaksuttujen säilyttämisen arvoisen ajattelutavan muutoksen havaittiin häviävän varsin nopeasti, mikäli kyseistä mallia ei Suomessa arvostettu samalla tavalla. Joitain Suomessa havaittuja piirteitä kohtaan oli tultu kriittisemmiksi, mutta joitain piirteitä, kuten rehellisyyttä, puolestaan arvostettiin aiempaa enemmän.

Osa aiemmin tutuista ominaisuuksista tuntui taas kotimaahan paluun jälkeen oudolta ymmärtää oikein ja oppia uudelleen. Tietoisuus kulttuurieroista säilyy jonkin aikaa myös paluun jälkeen, tällä kertaa vain tarkastellaan enemmän suomalaisen kulttuurin eroavuuksia kenttäkohteeseen verrattuna.

”Yks asia, mikä mua ihmetyttää vieläkin kerta kaikkiaan täs viestinnässä on se, että suomalaiset, kun ne sanoo jotakin, niin ne tarkoittaa justiin sitä, ei yhtään vähempää, eikä yhtään enempää. Se on, siihen voit luottaa, mitä ne sanoo. Tä on niinkun järkyttävä uutinen vieläkin. Ku oppii, monis muis kulttuureis sulle sanotaan jotakin, mut ei se oo niin, vaan sun pitää oppia sieltä jostain rivien välistä se oikea merkitys ymmärtämään...”H5

4.2 Hyvän viestinnän määritelmiä

Hyvään viestintään vastaajat liittivät melkoisen joukon määritteitä. Pääosa näistä määrittelyistä koski viestijän omia taustaoletuksia ja niiden laatua. Lisäksi aihetta lähestyttiin käytännöllisemmin, määritellen onnistuneen viestinnän edellytyksiä. Onnistumiseen liitettiin jonkin verran myös tietoja ja taitoja.

Mitä seikkoja pidät tärkeinä kulttuurienvälisessä viestinnässä?

”Että sitä yritetään.”H7

Haastateltavien mielestä onnistunut viestintä toi mukanaan uutta tietoa. Vastauksissa koettiin tärkeäksi uusien kokemusten saaminen, uuden tiedon ja erityisesti hiljaisen tiedon äärelle pääseminen. Erilaisiin tekemisen tapoihin ja ajattelumalleihin tai erilaisiin

näkemyksiin tutustuminen oli koettu mielenkiintoiseksi ja nautittavaksi sekä myös omaa persoonaa rikastaviksi. Yhteisymmärrystä, ainakin suhteellisen laajaa sellaista, pidettiin onnistumisena samoin kuin ylipäättään asioiden eteenpäin saamista. Parhaimmillaan viestinnässä oli koettu kulttuurien ja niiden erojen ylittämistä, toisen huomiointia ihmisenä, ei vain toisen kulttuurin edustajana.

Hyvää tai onnistunutta viestintää luonnehti valtaosassa vastauksissa yhteisymmärryksen ja yhteisten tavoitteiden löytyminen ja myös niiden saavuttaminen siten, että molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. Näiden saavuttamisen nähtiin sisältävän molemminpuolista ymmärtämistä sekä toisen mielipiteiden kunnioittamista ja kompromissin tai konsensuksen löytymistä mahdollisista erimielisyyksistä tai erilaisista näkemyksistä huolimatta. Lisäksi mainittiin molemminpuolinen halukkuus kehittää viestintää ja toimia niin, että molemmilla osapuolilla säilyy motivaatio jatkaa kanssakäymistä. Tämän nähtiin vaativan jonkinlaista mukautumista paikalliseen viestintätyyliin ja paikallisen tyylin tarkkailua, kykyä tilanneanalyysiin ja täsmällistä ilmaisua. Tärkeänä pidettiin myös kulttuurisen monimuotoisuuden kunnioittamista.

Kulttuurienvälistä viestintää käsittelevässä, koulutuksessakin käytetyssä oppaassaan Launiala pohti suomalaisten mahdollisia kompastuskiviä kommunikaatiokompetenssin osalta. Tällaiseksi esitetään tehokkuuteen kielteisesti vaikuttava, vuorovaikutuksessa liian voimakkaasti ilmenevä tehtäväsuuntautuneisuus. Tämä taas saattaa ilmetä esimerkiksi päällekkäyvyytenä ongelmanratkaisutilanteissa. Liika tehtäväsuuntautuneisuus koskee erityisesti suomalaisia, jotka voivat olla hyvin suorituspainotteisia. Haitallisena pidetään myös liiallista itsen keskittymistä. Kotimaassa tehokkaasti toimiva henkilö ei välttämättä ole aina pätevä vieraan kulttuurin keskellä. Tämän tutkimuksen vastaajat eivät ilmeisesti keskittyneet itseensä tai tehtävään liiaksi, koska yhdessäkään vastauksessa hyvänä viestintänä ei pidetty ainoastaan omaan toimintaan tai pelkästään tehtävään keskittymistä. (vrt. Launiala 1998, 88.)

Teoriataustassa mainitut, motivaation säilymisen kannalta olennaisiksi näyttivät muodostuvan myös tuloksia ja kontekstia koskevat oletukset ja erityisesti niiden ja todellisuuden vastaavuus. Tämä saattaa selittää sitä, miksi yksimielisyyden sijaan hyvänä pidettiin yhteisymmärrystä ja yhteisten tavoitteiden löytymistä. Todellisuudessa

yksimielisyys voi olla hyvinkin kaukana. Siksi on realistisempaa odottaa yhteisymmärrystä. Epärealistiset odotukset ja toisenlainen todellisuus voivat olla varsin tuhoisia toimintamotivaatiolle. (vrt. Spitzberg & Cupach 1984, 137–140, 144, 152.)

Onnistunut viestintä

Onnistuneeseen viestintään liitettiin toimiminen siten, että paikalliset voivat luottaa ja oppia luottamaan siihen, että luvattu myös pidetään. Toinen onnistuneen viestinnän toimintatapoihin liittyvä periaate tietyissä maissa oli, että virheiden sattuessa myönnetään suoraan, että oli väärässä. Myös ”yhteisen sävelen” löytäminen toimintatavoissa ja viestinnässä oli edesauttanut viestintää. Suomalaisen tyylin suoruus oli tiettyyn rajaan asti käyttökelpoinen myös kehitysyhteistyössä. Jos suoruutta ei koettu kulttuuriin sopimattomana, oli mahdollista hoitaa asioita hieman lyhyemmällä kaavalla kuin mitä paikalliset kohteliaisuuteen liittyvät tavat vaativat. Tässä toimintatavassa oli kuitenkin varauduttava molemminpuoliseen toimintatavan hyväksyntään ja ymmärrykseen; mikäli suorahko ehdotus ei miellyttänyt, siihen tuli myös suora, kieltävä vastaus. Kaikkiin olosuhteisiin ja kulttuureihin tämän toimintatavan ei voi olettaa sopivan.

Näkemykset olivat varsin pitkälle yhteneviä tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen, Spitzbergin ja Cupachin (1984, 11, 14, 152) hyvän viestinnän näkemyksen kanssa. Tarkoituksenmukaisuus, eli kontekstin ja suhteen standardeihin vastaaminen, samoin kuin tehokkuus, eli asetettujen tavoitteiden ja odotusten täyttäminen, määrittivät onnistunutta viestintää kaikissa vastauksissa.

”Et silloin kun saatiin se kulttuuri siihen tai ymmärrettiin toisiamme paikallisten kanssa niin hyvin, et pystyttiin sellasia tosi vaativia juttuja viemään eteenpäin..” H7

Erityisesti kuunteleminen ja asioiden selkeä ja johdonmukainen määrittely nähtiin tärkeiksi. Kuunteleminen ja halu oppia paikallisilta on mainittu tärkeäksi myös Fryn ja Thurberin ekologisen tehokkuuden listalla. Myös muille näkemyksille löytyy vastine ekologisen tehokkuuden listalta. Toimintatapoina rehellisyyttä ja luvattun pitämistä pidettiin hyvänä. Omana itsenään tai yleisemmin tietyllä hyväksi koetulla tavalla toimiminen koettiin myös tärkeäksi viestinnässä. Luottamuksen rakentaminen toisen

viestijäosapuolen kanssa, tasavertaisuus ja toisen osapuolen mielipiteiden kunnioitus sekä arvostus nähtiin myös tärkeäksi. Arvostuksen puuttumista ei nähty voitavan kätkeä ja ylimielisen suhtautumisen nähtiin hankaloittavan tai jopa estävän vuorovaikutuksen osapuolten välillä. Fry & Thurberin luettelosta vastaavat näkemykset liittyvät itsekkyyden vähyyteen, palveluhalukkuuden korkeaan tasoon sekä Habermasin kommunikatiiviseen kompetenssiin, eli aitoon ja tehokkaaseen, kontekstiin sopivaan viestintään. Kehitysyhteistyössä vallitsevan auttaja-autettava- asetelmasta huolimatta toimiminen siten, että autettavan asemassa olevan omanarvontunto säilyy. Omanarvontunnon ja henkilökohtaisen loukkaamattomuuden (integrity) merkitys koettiin erittäin tarpeelliseksi. Toisen näkemysten kunnioittaminen mainittiin ja sitä pidettiin tärkeänä. Vaikkei yhtä mieltä olisikaan, ei toisenlaisia näkemyksiä koettu hyväksi lähteä jyräämään. Vastapuolen omanarvontuntoa ei haluttu omalla toiminnalla loukata. Omanarvontunnon säilyttämisestä puhuvat myös Fry & Thurber etnisenä nöyryytenä ja etnosentrisyydestä ja kulttuurisesta ylimielisyydestä irrallaan olemisena. (vrt. Fry & Thurber 1989, 84–89.)

”Et yleensä tänne mennään, ni nehän on heikommaassa asemassa, heikommin koulutettuja. ja kuitenkin koulutuksen tarkoitus on, että ne rupee ottamaan ohjia käsiinnsä. Ni siinä tärkeätä on niitten omanarvontunto säilyy ja niinku rohkasee ja sillä tavalla. Et ei tee suoraan, eikä sano suoraan, vaan niinku tällanen, kasvot tavallaan. Ei kuitenkaan paapova...”H8

Onnistumisena pidettiin myös hyvää yhteishenkeä tai yhdessä tekemisen tuomaa iloa. Joukkoon hyväksymistä ja joidenkin henkilöiden kanssa syntynyttä molemminpuolista kiintymystä tai ystävyyttä pidettiin myös tärkeinä. Osa vastaajista piti ilahduttavana samanlaisen huumorintajun jakavien ihmisten löytymistä paikasta kuin paikasta. Kielitaidon kehittyminen ja erityisesti ensimmäisten paikallisella kielellä onnistuneesti kerrottuja vitsejä pidettiin myös onnistumisen merkinä. Muutenkin mieleen jääneitä ihmisiä muisteltiin kysyttäessä onnistuneita viestintäkokemuksia. Positiivisen palautteen saaminen, hyvin toimimisen toteaminen kertoi myös onnistumisesta. Osa haastateltavista piti onnistumiseen kuuluvana myös sitä, että itsellä oli jotain annettavaa ja toiset olivat siitä innostuneita. onnistumisista Onnistumiseksi laskettiin myös toiminnan vaikutusten pysyvyys.

Viestinnässä tarvittaviksi taidoiksi mainittiin oletetusti kielitaito, mutta hyvälläkään kielitaidolla ei toisaalta nähty voivan korvata edellä esitetyissä arvostuksissa tai asenteissa olevia puutteita. Tietopuolisesta aineksesta viestinnässä tärkeänä nähtiin tiedot kulttuurieroista sekä ymmärrys kulttuurieroista ja vastapuolen taustasta. Fryn ja Thurberin luettelosta tätä näkemystä vastaa parhaiten historian taju sekä työntekijän taitojen luova soveltaminen kulloiseenkin tilanteeseen. (vrt. Fry & Thurber 1989, 84–89.)

4.3 Spitzbergin ja Cupachin kompetenssin osa-alueiden tarkastelua

Seuraavassa tarkastellaan motivaation, tietojen ja taitojen merkitystä vastaajille. Spitzberg & Cupach jakavat motivaatioon vaikuttavat tekijät omia tavoitteita, toista viestijää ja kontekstia koskeviin. Haastateltavat erittelivät kaikkiin näihin luokiteltavia tekijöitä. Erityisesti motivaatioon liittyvistä näkemyksistä, sen merkityksestä, motivaatiota vähentävistä tekijöistä ja motivaation ylläpitämisestä on seuraavassa enemmän. Nämä tekijät nousivat haastatteluissa keskeisiksi. Jonkin verran käsitellään myös vastaajien perheen mukanaoloa ja sen vaikutusta motivaatioon ja kohteeseen sopeutumiseen (vrt. Spitzberg & Cupach 1984, 119–122.)

4.3.1 Tiedot ja taidot kulttuurienvälisessä viestinnässä

Tietoihin ja taitoihin liitettiin ennen kaikkea kieli. Vieraalla kielellä puhuminen ja kommunikointi ylipäättään jollain molemmille osapuolille vieraalla kielellä koettiin toisinaan väsyttävänä ja vaikeuksia aiheuttavana. Kielitaito oli merkittävä taito viestinnässä, mutta kielitaitoa sinänsä ei suurin osa haastateltavista pitänyt mitenkään erityisen määräävänä pärjäämiseen vaikuttavana tekijänä. Useimmissa vastauksissa korostettiin asennoitumista kielitaitoa tärkeämmäksi, joskaan kielen osaamisen merkitystä kommunikoinnin sujumiselle ei aliarvioitu. Olennaisesti nähtiin tiedonkeruu paikan päällä ennako-osaamisen sijaan. Niillä alueilla, joilla tulkkeja tarvittiin, tulkkien osaaminen ja kulttuurisena välittäjän toimiminen ja kulttuurisen tiedon välittäminen koettiin hyödylliseksi ja viestintää helpottavaksi.

Osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei kulttuuri ole viestinnässä mitenkään määräävä tekijä, pikemminkin kyse on henkilöstä, jonka kanssa viestitään. Vastauksissa oli kuitenkin painotuseroja. Osassa vastauksia kulttuuriin liittyvän kiinnostuksen nähtiin koskevan myös kiinnostusta ihmisiin, eikä niitä välttämättä voinut erottaa toisistaan, kuten osassa vastauksia tehtiin.

”Takana on taas se, että takana on ihminen. Esimerkiksi yhdessä paikassa keskustelin toisen ulkomaalaisen kanssa, joka oli hyvin paljon kiertänyt. Se sanoi, et ihmiset on niin samanlaisia, et oli ne missä tahansa. Et ne samat perusjutut niillä on olemassa. Näistä pitää kiinni. Ja tietysti näitä lisäkoristeita mitä missäkin on kehittynyt ja arvostaa niitä. Yrittää ottaa selville ja ei tieten tahtoen käyttäydy vastoin hyviä paikallisia tapoja.” H8

Muutamissa vastauksissa kulttuurienväliseen viestintään liitettiin kaikki viestintätilanteeseen ja vastapuolen kulttuuriin liittyvä, mitä viestintätilanteeseen viestijän taustasta tuodaan; esimerkiksi ikä, sukupuoli, uskonto, etnisuus. Vaikka viestinnässä toimittaisiin samoin kuin toimittaisiin Suomessa toisen suomalaisen kanssa, olisi kuitenkin osattava säätää viestintäänsä vastaanottajan mukaan. Tilannetaju ja kuulijan taustan sekä kulloisenkin tilanteen ja ympäristön ymmärtäminen auttavat huomioimaan sen, miten vastaanottaja sanotun kuulee. Vastauksissa pidettiin tärkeänä kaikkien kunnioitusta. Vastauksissa mainittiin myös suoraan motivaatio ja sen ylläpitäminen molempien viestijöiden tehtävänä ja olennaisena osana viestintää. Näkemys motivaatiota heikentävien tekijöiden vähentämisestä ja vahvistavien tekijöiden lisäämisestä näytti toimivan myös käytännössä. (vrt. Wiseman 2002, 212.)

”Kyl se small talkin nimellä, mut ehkä vähän enemmästä on kyse. Pyrkii jonkinlaiseen ennakkovalmistautumisen tekemään. Toinen on vielä, että sen ennakkovalmistautumisen jälkeenkin olisi mahdollisuus tunnustella ja tutustua pikkasen ennen kuin mennään ihan siihen asiaan, jolloin myös niiden ihmisten tuntemus tulee kuvaan, joiden kanssa kommunikoidaan. Siis et siinä tulee se kulttuuri yleensä, mut myös ne ihmiset, joiden kanssa sitä konkreettisesti harjotetaan. Se on varmaan tärkeätä. Vähän sitä, et mistä taustayhteisöstä tulee, vähän löytää, mitä intressejä tai jne. heillä saattaa olla, joka ohjaa heidän käyttäytymistään. Ja toisaalta he tekee samaa ja kattoo, mitkä ohjaa mahdollisesti mun tai suomalaisen käyttäytymistä” H3

Vastauksissa mainittiin useita tietoihin ja taitoihin luokiteltavia viestinnän kannalta keskeisiä piirteitä. Erityisesti kielitaito sai mainintoja, mutta vastauksissa näkemykset erosivat kulttuurin ja sen merkityksen osalta. Osalle vastaajista kulttuurin ymmärrys ja

tietämys kulttuurista oli erittäin tärkeää, toisille taas ihmisen ymmärtäminen ja näkeminen olivat olennaisia. On vaikea arvioida, onko kyse samasta asiasta, jota hahmotetaan eri tavalla tai syvyydellä, vai ovatko näkemykset oikeasti näin erilaisia. (vrt. Hanveyn ensimmäisen tason tietoisuus- globaali perspektiivi kohdasta 4.1)

Kuitenkin olennaiseksi nähtiin ymmärrys siitä, miten olisi toimittava, jotta viestintä olisi tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Ymmärrys ei voi aina olla täydellistä, mutta jonkinlainen peruseriaate siitä, ettei tieteen tahtoon ärsytä tai loukkaa toisia, tuntui olevan tärkeä. Edellä olevassa sitaatissakin mainitut erilaiset tavat toimia tai valmistautua erilaisiin viestintätilanteisiin näyttäisivät varsin selvästi olevan Spitzbergin ja Cupachin mainitsemia käyttäytymiskaavoja – tai strategioita, joiden avulla vuorovaikutus ja siihen osallistuminen on mahdollista. Tieto laajemmin käsitettynä, tietona ihmisistä, kontekstista ja viestinnän säännöistä ja siihen vaikuttavista normatiivisista oletuksista, muttei välttämättä tiettyjen toimintatapojen osaamisena mainittiin myös tärkeänä. Pelkän tiedon hallinnan lisäksi oikea toimintatapa eli taito käyttää ja soveltaa tietoja päämääräorientoituneesti nähtiin myös tärkeäksi. (vrt. Spitzberg ja Cupach 1984, 123, 129.)

Tiettyjen tietojen hallinnan sijasta tärkeämpää oli tietoisuus siitä, että erilaisia tietoja ja taitoja tarvittiin onnistuneen toiminnan takaamiseksi. Taitoa omaksua ja käyttää tietoa tai jollain muulla tavalla tuoda tietoisuus esiin toiminnassa nähtiin kaikissa vastauksissa olennaiseksi. Esimerkkinä tästä on tieto siitä, ettei välttämättä hallitse paikallisia kohteliaisuusnormeja ja taito käyttää tällöin apuna tulkkeja tai muuten selvittää sitä, kuinka toimiminen nähdään hyväksi ja toivottavaksi.

4.3.2 Motivaation merkitys

Kehitysyhteistyö nähtiin parhaimmillaan molemminpuolisena oppimisprosessina tai ainakin mahdollisuutena oppia itsestään toimijana eri ympäristöissä. Kulttuurin tuntemus ja oma aktiivisuus ottaa selvää tai ymmärtää olennainen ja toimia sen mukaan lisäsi motivaatiota. Esiin nousi myös toiminnan kokeminen tarpeelliseksi ja mielekkääksi, vaikka motivaatiota toiminnalle joutuikin haasteiden edessä palauttamaan mieleen ja pohtimaan melkein päivittäin. Motivaatio kuitenkin vaikutti kokonaiskuvan

kokemiseen positiiviseksi. Onnistumisien määrän suuruus suhteessa epäonnistumisiin auttoi säilyttämään motivaatiota. Myös se, että asiat hoituvat, koettiin motivaatiota lisäävänä.

Omat tavoitteet näyttivät liittyvän oppimiseen. Työ sekä työskentelyolosuhteet toisessa kulttuuriympäristössä tarjosivat otollisia tilanteita oppimiselle. Motivaatiota työhön ja toimintaan toi enemmistölle vastaajista toiminnan näkeminen mahdollisuutena oppia erilaisista ympäristöistä ja siitä, miten monilla eri tavoilla eläminen tai ajattelu on mahdollista. Tilanteiden tarkastelu oppijan näkökulmasta ja kontekstin monimutkaisuuden sekä useiden ratkaisuvaihtoehtojen olemassaolon huomiointi osoittaa, että vastaajilta löytyi myös Seppälän ja Vainio-Mattilan (Galloin ja Callanin pohjalta) esittelemää perspektiivinottokykyä. Omaa tapaa hahmottaa tilanteita ei pidetty ainoana mahdollisena tapana. (vrt. Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 29.)

Motivaatiota koskevana voidaan pitää myös sopeutumiseen ja sen onnistumiseen liittyviä ilmiöitä. Sopeutumisen voi nähdä käsitteenä, joka liittyy tasapainon saavuttamiseen yksilön ja ympäristön välillä. Sopeutuminen näkyy tyytyväisyytenä, kotiutumisenä, tehostuneena toimintakykynä ja usein myös lisääntyneenä vuorovaikutuksena paikallisten kanssa. Sopeutumisen asteella voi siis olla vaikutusta myös motivaation asteeseen. Edellytyksenä sopeutumiselle Launiala näkee maailmankuvan joustavuuden, kyvyn vastaanottaa uusia ajatuksia ja tietoja sekä kykynä muokata ne jäsenyneeiksi kokonaisuudeksi. Näiden avulla toiseen kulttuuriin sopeutuminen on mahdollista. (Launiala, 1998, 92.)

Vastaajien kiinnostus paikalliseen elämään näyttää kertovan perspektiivinottokyvyn lisäksi myös onnistuneesta sopeutumisesta. Haastateltavilla oli erittäin korkea motivaatio viestiä toisen kulttuurin edustajien kanssa, sillä yhdessäkään vastauksessa ei vuorovaikutusta paikallisten kanssa koettu mitenkään negatiiviseksi. Työtehtäviin kuuluvaan vuorovaikutukseen voi olla motivaatiota myös muistakin syistä kuin pelkästä kiinnostuksesta. Jo palkan saamiseen kuuluu tehtävien hoitaminen ja tehtäviin taas kanssakäyminen paikallisten ihmisten kanssa. Vapaa-ajan viettoa koskevassa kysymyksessä tarkoitus oli selvittää myös yleisempää motivaatiota, eli ovatko haastateltavat kokeneet vuorovaikutuksen paikallisten ihmisten kanssa kiinnostavaksi ja

toivottavaksi. Kanssakäymisen heidän kanssaan toivottiin ulottuvan myös työtehtävien ulkopuolelle.

Kaikki vastaajat olivat kiinnostuneita toimimaan kulloisessakin ympäristössä myös työn kannalta välttämättömän toiminnan lisäksi. Vuorovaikutuksen määrä vaihteli riippuen työn intensiteetistä (vaativuudesta ja rasittavuudesta), paikasta ja paikallisiin liittyvistä tekijöistä. Kanssakäymisellä pyrittiin tekemään jonkin verran eroa työn ja vapaa-ajan välille. Kaikki erillään olo tai kanssakäymisen välttäminen ei johtunut motivaation puutteesta tai motivaatiosta, pikemminkin sen säätelystä ja pyrkimyksistä ylläpitää motivaatiota pidemmällä tähtäimellä.

”...eli töissä kyllä pystyy olemaan sosiaalinen, mutta sitten kestää yksinoloa. Et mullon ehkä sitä vikaa pikkusen. Mä en hirveesti sitten iltaisin jaksanutkaan.”H7

Mikäli työtehtävien parissa kului suurin osa valveillaoloajasta, ei sosiaalista elämää ymmärrettävästikin jaksettu enää pitkän työpäivän jälkeen pohtia. Työhön liittyi myös se, että paikallisille ja jossain määrin myös muille työtovereille haluttiin antaa esimerkiksi viikonloppuisin aikaa ja mahdollisuuksia viettää aikaa omissa kuvioissaan ja oman perheensä kanssa. Näin varsinkin, jos jos kaikki aika viikolla tuntui kuluvan työn takia heidän kanssaan. Vaikka työyhteisössä välit olisivatkin olleet lämpimät, haluttiin liiasta yhdessäolosta johtuvia konflikteja välttää pitämällä toisinaan myös jonkinlaista etäisyyttä. Samalla myös työasioihin koettiin saatavan jonkinlaista etäisyyttä. Pidempiä vapaa-aikoja saatettiin käyttää myös matkusteluun. Tosin vastauksista ei käynyt selväksi, oliko matkustaminen vain yksi harrastus muiden joukossa vai liittyikö siihen erityisesti etäisyydenottofunktiota. Erityisesti kontekstia koskevat huomiot puolestaan olivat, jos nyt eivät motivaatiota vähentäviä, niin ainakin siihen vaikuttavia. (vrt. Spitzberg & Cupach 1984, 119–122.)

Paikasta riippuvia tekijöitä olivat kulloisenkin kohteen olemassa olevat toimintatavat sen suhteen, kenen kanssa oltiin tekemisissä. Jos kohteessa oli olemassa jonkinlainen kansainvälisten kehitysyhteistyöntekijöiden piiri, jossa vielä mahdollisesti suomalaisten pienempi joukko, saattoivat kontaktit paikallisiin olla rajoittuneempia. Launialan mukaan suomalaisyhteisöllä on vaikutusta sopeutumiseen. Myönteistä suomalaisyhteisössä on uusille tulokkaille alkuvaiheen tuki sopeutumiseen.

Parhaimmillaan yhteisö voi olla perheen korvike, joka auttaa kriiseissä ja vastoinkäymisissä. Hankalaksi yhteisön olemassaolon tekee se, että tulija on yhteisön vaikutuspiirissä heti, halusi hän sitä tai ei. Suomalaisten yhteisö voi passivoida tulokasta ja vähentää tarvetta paikallisiin ihmisiin tutustumiseen, vaikka sopeutumisen kannalta se olisikin olennaista. Yhteisön kahtalaisesta roolista puhuivat myös tämän tutkimuksen haastateltavat, joskin eri paikoissa yhteisöt olivat erilaisia. Myös vapaa-ajanviettomahdollisuudet määrittivät jossain määrin sitä, missä ja kenen kanssa toimittiin, eivät pelkästään yhteisöön liittyvät tekijät. (Launiala, 1998, 90- 91.)

Paikalliseen elämään liittyvät piirteet liittyivät lähinnä siihen, olivatko vastaajat löytäneet kulttuurisesti sopivia tapoja tutustua toisen kulttuurin edustajiin tai mikä oli muuten suhtautuminen ulkomaalaisiin. Tähän saattoi vaikuttaa myös kielitaito. Varsin merkitykselliseksi uusiin piireihin pääsemisen kannalta osa vastaajista koki työkaverit tai sellaiset ihmiset, joiden kautta kontakteja oli löytynyt myös työyhteisön ulkopuolisiin ihmisiin. Tällaiset henkilöt auttoivat kulttuurisesti soveliaiden toimintatapojen löytämisessä sille, kuinka toisiin ihmisiin saattoi tutustua. Vaikutusta oli myös sillä, minkälaisia suhteita paikallisiin muodostuu eli löydetäänkö puolin ja toisin jotain yhdistäviä ja ystävyyteen johtavia tekijöitä. Sitä, ettei suhteista aina tullut kovin syvällisiä, pidettiin ymmärrettävänä. Aina ei kaikkialta löydy läheisiksi koettuja ihmisiä. Vastaavasti merkityksellisten ystävyyssuhteiden syntymisestä oltiin hyvin tyytyväisiä. Henkilötasolla yhtymäkohdat oman ja toisten toimijoiden elämässä sekä työkontekstin ulkopuolisten ihmissuhteiden mielekkyys pitivät yllä kiinnostusta ja toimintaan suuntautuneisuutta. (vrt. Spitzberg & Cupach 1984, 119–122.)

”...se riippuu, et missä on ja kuinka hyviä kavereita aina niistä paikallisista tulee...”H6

”...eri kulttuureissa on hyvin eri mekanismit, kuinka sinne tullaan sisään (...)et täytyy vaan hakee ne tavat. Ei mun mielestä missään kulttuurissa ole estettä. Toisis kulttuureis ei samankaan maalaiset käy toistensa kotona, ne tapaa ravintoloissa, käy yhdessä ravintoloissa illallisella, et siel ei oo ylipäänsä tapana, et kotia kutsuttais vieraita.”H3

Motivaatiota vähentävät tekijät

Motivaatiota vähentävät tekijät olivat pitkälti motivaatiota lisääviin tekijöihin nähden käänteisiä. Vähentäviksi tekijöiksi mainittiin työhön sekä sen tekijöihin liittyvät ongelmat, työpaineet tai työn kuormittavuus sekä työskentelyolosuhteet. Fyysiset olosuhteet sekä vieraiden olosuhteiden korostamat tekijät koettiin motivaatioon vaikuttaviksi. Iän mukanaan tuoma valikoivuus sen suhteen, mihin lähtee mukaan tai vieraassa ympäristössä jatkuvaan uuteen ja erilaiseen sopeutumiseen liittyvä väsyminen olivat myös motivaatioon vaikuttaviksi koettuja tekijöitä. Erityisesti motivaatiota laskevaksi mainittiin vastapuolen kiinnostus vain kyseessä olevan hankkeen tai sen tuomien suhteiden tuomaan hyötyyn, ei itse työntekijöihin tai vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Ehdoton enemmistö oli kuitenkin sitä mieltä, että motivaatiota vähentäviä tekijöitä oli huomattavasti vähemmän kuin motivaatiota lisääviä tai ylläpitäviä tekijöitä.

”Noo, emmä nyt usko, että se koskaan on ollut ainakaan niinku näitten ihmisten kanssa ja ihmisten välinen kanssakäyminen...”H6

Kaiken kaikkiaan yleinen motivaatio vuorovaikutukseen tai viestintään paikallisten kanssa ei ollut kärsinyt mistään tekijöistä johtuen. Muutamalla haastateltavalla motivaatioon vähentävästi vaikuttavia tekijöitä ei ollut tullut lainkaan vastaan tai niitä ei koettu mitenkään merkittäviksi. Tilanteiden aiheuttama ahdistuneisuus ei noussut liian korkeaksi, tai sen ei nähty uhkaavan viestijän käsitystä itsestään hyvänä tai ymmärrettävissä olevana viestijänä. Tärkeänä pidettiin molemminpuolisia pyrkimyksiä auttaa toista ja pitää yllä motivaatiota yhdessä toimimiseen.

Jo aiemmin mainittiin näkemys siitä, että molempien viestijäosapuolien olisi toimittava niin, että kummankin osapuolen motivaatio viestintään säilyy. Näkemystä voi tarkastella myös motivaation asteeseen liittyvänä, eli onko tilanne ahdistavuuden osalta yksilön hallittavissa ja tukeeko tilanne kummankin viestijän käsityksiä itsestään hyvänä viestijänä. Neuvotteluissa on olemassa vakiintuneet koodistot sille, miten toimia kohteliaisuuden ja korrektiuden rajoissa. Nämä normit saattavat osaltaan helpottaa viestintää neuvottelutilanteissa ja virallisemmissä yhteyksissä. Kaiken kaikkiaan viestinnässä kyse on siitä, että tilanne koetaan itsessäänkin riittävän kiinnostavaksi ja toivottavaksi. Olkoonkin, ettei kaikki toimi ihan täydellisesti. Toisen osapuolen tuki ja

ymmärrys ovat merkityksellisiä myös toimijan omalle motivaatiolle. Eräs haastateltavista kertoi eräästä kohdalleen osuneesta tilanteesta, jossa korrektiusti ja ymmärtävä suhtautuminen motivoivat vastaajaa. Tässä tilanteessa kaikki paikalla olleet olivat käyttäneet itselleen yhteistä vierasta kieltä. Kun haastateltava oli kysynyt läsnäolijoilta, ymmärtävätkö he hänen puhettaan, oli haastateltavan hieman horjuvasta kielitaidosta todettu, että vaikka kysyjä tekikin puheessaan virheitä, hänen teki niitä hyvin sujuvasti. (vrt. Spitzberg & Cupach 1984, 119–122, Wiseman 2002, 212.)

Motivaation ylläpitäminen

”Siinä vaiheessa kun lähtee sinne, niin katsoo, että se on tämän mittainen hanke, johon mä nyt lähdän. Ja siellähän voi tulla mitä hyvänsä ja mähän olen sen ajan. Lähtee siinä mielessä, että se homma tehdään.”^{H8}

Vaikeuksista tai vaikeista viestintätilanteista selviämiseen auttoi useissa vastuksissa tilanteiden suhteuttaminen, sen toteaminen, että hankalia aikoja ja tilanteita kun on Suomessakin ja että hyviä tilanteita on kuitenkin huonoja enemmän. Kaikkialla ja kaikille sattuu hyviä ja huonoja päiviä. Motivaatiota pyrittiin ylläpitämään muistuttamalla hankkeen kestosta, oleskelun rajallisuudesta ja siitä, että hankalat ajat ovat aina olleet rajallisia kausia, joiden jälkeen tulee helpottava jakso. Motivaatiota saatettiin etsiä myös siitä, että työ oli luvattu tehdä ja siksi sen tekeminen on tärkeää ja tarpeellista toimintaa, johon motivaatiota olisi suunnattava. Tärkeää oli myös löytää jotain mielekästä jokaisesta ajanjaksosta ja kiinnittää huomiota onnistumisiin ja muistuttaa siitä, että työ ja toiminta ovat tarpeellisia. Aito kiinnostus ja molemminpuolinen hyöty työstä motivoivat myös osaa vastaajista.

Selviämiseen auttoi tilanteista oppiminen ja huonojen asioiden unohtaminen ajan myötä. Mikäli ajan kuluminen oli sillä hetkellä koettu liian hitaaksi keinoksi tasapainottaa tilannetta, pyrittiin hankaluuksia sietämään tai selvittämään, mistä tuntemukset johtuivat tai purkamaan omia ajatuksia sopivalle taholle. Välittömässä vuorovaikutuksessa epäselvyyksien selvittäminen tai korjaaminen kärsivällisesti ja rauhallisesti korjasi tilannetta ja auttoi mahdollisesti välttämään samanlaisia tilanteita uudelleen. Yleensä itsensä hillitseminen ja kärsivällisyys tuottivat jatkoon kannalta parempia tuloksia, sillä vastaajien mukaan monissa kulttuureissa äänen korottamisella

tai äkkipikaisuudella teki vain enemmän haittaa suhteen ja vuorovaikutuksen tulevaisuudelle.

Hankalia asioita koettiin voitavan selvittää niin kauan, kun asioiden selvittämiseen on tahtoa. Jos tahtoa löytyi, niin aina oli löydettävissä keinoja, joilla epäselvyyksiä ja väärinymmärryksiä voitiin ratkaista. Epäselvyyksien ja varsinaisten erimielisyyksien selvittäminen nähdään mahdolliseksi ja toivottavaksi, eettisesti kestäväksi viestinnäksi, edellyttäen, että toimitaan molempia osapuolia kunnioittavalla tavalla, ei tekemällä jakoa meihin ja muihin. (vrt. Gudykunst 1994, 103–106.) Joissain tapauksissa, kulttuurin arvostuksista riippuen, kuitenkin parhaiten auttoi varsin perinpohjaisiin lähtökohtiin mielessään palaaminen. Etzionin (1999, teoksessa Gudykunst 1994, 106) mukaan moraalista tasoa voi parantaa ilmaisemalla moraalista tajua silloin, kun kohtaa vääryyksiä. Aihetta pohtineen vastaajan mielestä yhteisymmärryksen löytyminen on yleensä lopulta mahdollista.

”Joskus on hyvä antaa sen (itsehillintä) pettää ja vetää itte se raja jonnekin, koska mähän en ota sitä eitä vastaukseks kun mä tiedän, et mä oon oikeassa ja mähän en tee mitään väärää kenellekään. Silloin saa tapahtua vaikka mitä. Mun mielestä silloin kun mennään epäoikeudenmukaisuuksiin, sitä mä en voi sietää. Mut ei sitä toistaseks oo kukaan edellyttänytään. Se on kumma kyllä, et loppujen lopuksi ne itsekin ymmärtää, et millon ollaan menossa naurettavuuden ja epäoikeudenmukaisuuden puolelle.” H2

Motivaation säilymisen kannalta korostuvat omat tavoitteet kehitysyhteistyöhön lähdölle ja niiden ”realistisuus”. Tärkeänä pidettiin sitä, ettei lähtökohtana kehitysyhteistyöhön hakeutumiselle ollut vain oma maailmantuska tai ajatus parantaa maailma omalla toiminnalla tai olemassa olevien ongelmien pakeneminen maantieteellisesti. Tällaiset motiivit lähdölle nähtiin huonoiksi myös ympäristön kannalta. Ilmeisesti realistista suhtautumista omiin toimintamahdollisuuksiin ei nähty yhtä alttiina motivaation loppumiselle. Tämä saattaa selittää sen korostamista useimmissa vastauksissa.

”Mulla ei oo lähtökohtana primaaristi, et mulla olis joku sellanen angsti, et mun täytyy pelastaa maailma.”H3

Erilaisiin jaksoihin oli varauduttu jo lähtiessä huomioimalla sen, että paikan päällä mitä tahansa saattoi sattua. Myös elämäkokemuksesta nähtiin olevan hyötyä

suhteuttamiseen. Elämään nähtiin kuuluviksi vaihtelut, kenttäolosuhteissa ne vain liikkuivat enemmän ääripäissä. Kehitysyhteistyön ja sen käytännön kokeminen kiinnostavaksi auttoi motivaation säilyttämisessä.

Perheen mukanaolo

Haastateltavilta kysyttiin myös mahdollista perheen mukanaoloa ulkomaankomennuksella. Osalla vastaajista perhe oli ollut mukana pidemmillä komennuksilla, osalla taas perhe ei ollut mukana. Lyhyimpiä aikoja kentällä olleille kysymys ei ollut edes kovin relevantti verrattuna useita vuosia jossain kohteessa oleskeleviin. Aiheesta kuitenkin kysyttiin, koska on todettu, että parhaimmillaan puoliso ja perhe toimivat työntekijän tukiverkostona edesauttaen sopeutumista ja vaikuttaen osaltaan myös työmotivaatioon. Launialan mukaan on todettu, että pidemmillä komennuksilla läheiset perhesuhteet vähentävät työntekijän kokemaa stressiä ja lisäävät koettua tyytyväisyyttä. Työntekijät, joiden perhe on mukana ulkomaankomennuksella, on todettu sopeutuvan naimattomia helpommin vieraaseen kulttuuriin. (Launiala 1998, 90.)

Itsestään selvänä sopeutumisen helpottajana ei perheen mukaan ottamista voi kuitenkaan pitää. Ulkomaille lähtö ei korjaa olemassa olevia ongelmia ja vieras ympäristö ja sopeutumiseen liittyvä stressi voivat kärjistä kommunikointivaikeuksia. Kealeyn ja Rubenin mukaan (teoksessa Launiala 1998, 90) yleisin syy kotimaahan paluun aikaistumiselle ovat perheen ja etenkin puolison sopeutumisongelmat. Perheettömät voivat olla enemmän tekemisissä paikallisen kanssa, koska tiiviit perhesuhteet voivat vähentää paikallisen kulttuurin kontaktien määrää. (Launiala 1998, 90.)

Osa haastateltavista kertoi perheestään enemmän, osa vähemmän. Yhteen kysymykseen liittyvään perheteemaan ei palattu sen enempää kuin mitä vastauksissa tähän kysymykseen liittyen kävi ilmi. Koska vastaajien joukon sisällä vaihtelut olivat niin suuria, ei näistä vastauksista voi tehdä kovin laajoja yleistyksiä. Vastauksissa kuitenkin mainittiin ongelmallisiksi tilanteet, jossa pitkällä komennuksella vain toisella puolisoilla on työn tuoma mahdollisuus toimia kodin ulkopuolella. Työ nähtiin tärkeäksi vieraaseen ympäristöön sopeutumisen auttajaksi. Tilanne, jossa vain toisella on tekemistä kodin

ulkopuolella, saattaa poiketa rajusti lähtötilanteesta kotimaassa ja luoda erilaiset ympäristöt sopeutumiselle. Mahdollisuutta saada työtä kodin ulkopuolelta pidettiin näissä vastauksissa tärkeänä. Lapsille pidempien oleskeluiden katsottiin opettavan suvaitsevaisuutta ja antavan useampia perspektiivejä maailmaan.

Tätä tutkimusta varten haastateltujen työnkuvat olivat kuitenkin niin erilaisia, että perhekysymyksen tarkastelu vain koko ydinperheen sopeutumisena pidemmälle oleskelulle jättää vastauksissa tulleesta sisällöstä jotain olennaista pois. Kaikki haastateltavat eivät kuuluneet kentällä pysyvästi hankkeen ajan asuvien työntekijöiden ryhmään. Näitä vastaajia kuvaa paremmin erään haastateltavan toteamus siitä, että olennaista kehitysyhteistyössä mukana olevalle on se, että perheen saisi edes käymään paikan päällä, jotta muut voisivat ymmärtää, mitä, miten ja missä yksi perheenjäsen työtänsä tekee. Perheenjäsenten työmaailmaan kurkistaminen ei liene ymmärtämiselle haitallista missään olosuhteissa tai ympäristöissä. Mikäli samaan yhtälöön lisätään vielä siirtymiä kulttuurista toiseen ja olosuhteista toisiin, voidaan perheenjäsenten ymmärtävää asennoitumista pitää tavallista merkittävämpänä kehitysyhteistyöntekijän motivaation säilymiselle.

4.4 Gudykunstin AUM-teorian osa-alueista

Tässä osiossa tarkastellaan haastateltavien vastauksia Gudykunstin AUM- teorialle keskeisten tietoisuuden sekä epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallinnan kannalta. Kompetenttin toiminnan osa-alueisiin eli motivaatioon, tietoihin ja taitoihin ei palata, sillä Gudykunstin teoria ei sisällä mitään niihin aiempaa käsittelyä tarkempaa perehtymistä vaativaa.

4.4.1 Tietoisuus

Onko olemassa jotain asioita, jotka eivät toimi ”maailmalla” niin kuin Suomessa?

”Mikään ei toimi niin kuin Suomessa.”H2

Jos jokin asia näyttää joltain, se ei kuitenkaan tarkoita, että asia olisi juuri niin. Näin voinee kiteyttää vastauksissa esiin tulleen sisällön siitä, millaisiin kulttuurieroihin haastateltavat olivat törmänneet. Tämä vastaa Gudykunstin määritelmää. Tietoisuuden nähdään mahdollistavan ymmärryksen siitä, että viestejä tulkitaan eri kulttuureissa eri tavoilla. Erilaisina konkreettisempina asioina, jotka eroavat omasta kulttuurista mainittiin kieltävän vastauksen epäsuoruus ja muutenkin erilaiset vivahteet jostain asiasta kieltäytymisessä. Aiemmissa vastauksissa esiin tullut ajankäyttö ja täsmällisyys esimerkiksi tietojen antamisessa mainittiin myös, mutta sitä pidettiin enemmänkin koulutukseen ja alaan liittyvänä seikkana kuin kulttuurisena piirteenä. Joitain elämisen edellytyksistä johtuvia eroja mainittiin myös. Köyhyyden nähtiin vaikuttavan siihen, ettei kannata olla aina ja kaikkialla hyväuskoinen, sillä mukavuus ei tarkoita aina hyviä tarkoituspäitä. Nämä huomiot vastaavat Gudykunstin tietoisuuden määrittelyssä sitä, että tiedostetaan useampia tilanteeseen ja tulkintoihin vaikuttavia tekijöitä. (vrt. Gudykunst, 1995, 16–17.)

Siltä osin kuin ajankäyttö tai muu käyttäytyminen liittyi kiinteästi kulloiseenkin kulttuuriin, pidettiin hyvänä toisenlaisen suhtautumisen hyväksymistä, sitä ettei oleteta asioiden etenevän Suomen tahtia ja eikä loukkaannuta toisten erilaisesta toimintatavasta. Huumorilla asioista voi koettaa puhua, mutta arvostelua ei pidetty sopivana. Vastaajien mukaan mitään kulttuuria ei myöskään saa pitää ylivertaisena. Toisaalla asioihin vaan on opittu suhtautumaan eri tavalla kuin mihin itse on oppinut. Tietoisuuteen kuuluva avoimuus uudelle tiedolle oli koettu tärkeäksi. (vrt. Gudykunst, 1995, 16–17.)

Viestintäkäyttäytymisen tietoisuuden merkitys haastateltavien toiminnan onnistumiselle ja ahdistuksen ja epävarmuuden sijoittumiselle minimi- ja maksimikynnysten välille oli huomattava. Vastaajat erittelivät varsin laajasti erilaisia syitä ja tilanteista tai ihmisistä ja ennen kaikkea kulttuurin tai kontekstin eroista johtuvia seikkoja, joiden nähtiin vaikuttaneen viestintään ja lopputuloksiin. Vastauksissa mainittiin myös kommunikointitavan valinnan tärkeys, jos tilanne vaati oman tavan muutosta. Näiden seikkojen huomiointi ja väärinkäsitysten selvittäminen tulkintojen eroista johtuviksi näytti olleen tehokas tapa vaikuttaa prosessin lisäksi myös sen tuloksiin. (vrt. Gudykunst 1994, 29–30, Gudykunst 2002, 185.)

”...ne on siitä mukavia, että ne antaa anteeks tätä, että jossei oikein ymmärrä. Ne on kärsivällisiä, ne kyllä selittää hamaan tappiin. Et siellä ainoo, mikä on paha on, et jos ääntäs rupeet korottamaan, ni sit se menee vinksalleen. Mut jos niinku ne itekin puhuu, rauhallisesti ja kärsivällisesti ja pehmeällä äänellä ja samalla lailla kärsivällisyydellä niinku ne ite on liikenteessä, ni kaikki asiat saa selvitettyä.” H4

4.4.2 Epävarmuuden ja ahdistuneisuuden hallinta

Vastaajilla oli selviä toimintastrategioita, joilla epävarmuutta oli pyritty vähentämään. Viestintää koettiin edistävän taustasuunnittelu ja tehtävien määrittely sekä molemminpuolinen sitoutuminen hankkeeseen. Kielitaidosta nähtiin olevan hyötyä, tarvittaessa myös tulkkien panosta pidettiin merkittävänä paitsi viestin perille saamisessa myös laajemmin kulttuurin ja sen koodien ymmärrettäväksi tekemisessä. Tulkkien lisäksi myös paikallisten tuntemus ja sellaisen henkilön, jolta saattoi kysellä paikallisista tavoista tai arvoista, löytäminen auttoivat kulttuurin ymmärtämisessä ja kulttuurisesti sopivana pidettyjen toimintatapojen omaksumisessa. Myös kulttuurin tuntemuksen oppiminen mainittiin. Viestinnän sujumiselle tärkeänä korostettiin myös paikallisiin tapoihin, kuten aikakäsitykseen ja hierarkiaan mukautumisen merkitystä, rehellisyyttä itseään kohtaan ja kunnioituksen osoittamista sekä toisenlaisten näkökulmien huomiointia. (vrt. Gudykunst1995, 10–12.)

Sopeutumisen kannalta tärkeinä pidetään ystävyysuhteiden luomista sellaisiin paikallisiin henkilöihin, jotka tarvittaessa voivat toimia kielen ja kulttuurin tulkkeina. Paikallisten ystävien merkitys on Launialan mukaan monille suomalaisille sopeutumisen kannalta erityisen tärkeää, mutta käytännössä ystävien hankkiminen on osoittautunut vaikeaksi. (Launiala 1998, 88.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat näyttivät kuitenkin löytäneen kontakteja sellaisiin paikallisiin ihmisiin, joko työn ulkopuolelta tai työssä tavatuista ihmisistä, jotka pystyivät tarvittaessa auttamaan epäselvissä tilanteissa.

Vapaa-ajalla tärkeäksi oli koettu työkuvioiden ulkopuolisten ajanviettotapojen merkitys sekä toiminta muidenkin kuin vain työkavereiden kanssa. Vapaa-ajalla eristäytymistä ei pidetty hyödyllisenä, joskin vastauksissa todettiin, että yksinolostakin olisi hyvä selvitä. Kiinnostus paikalliseen kulttuuriin ja sen arvostus koettiin myös työn sujumista edistävänä.

”No sitä edistää tietysti tollanen vapaa-ajallakin seurustelu niitten ihmisten kanssa tai ainakin senmaalaisten kanssa, ettei ihan eristäydy mihinkään suomalaisten poppooseen, vaan niinkun näyttää ihan luonnollisena osana sen, että tutustuu siihen ja on kiinnostunut siitä heidän kulttuuristaan laajallakin alalla ja seurustelee niitten kanssa. Ja tosiaan, jos vaikka sitä haluaa oppia jotain sikäläisestä kulttuurista ni sitä arvostetaan tosi paljon. Joo, kielitaidon opettelu on kova sana ja sitte tollanen, jos oot kiinnostunut heidän ruuanlaitostaan tai vaikka jonkun taidon tai harrastuksen opiskelu siellä. Mä itse nimittäin harrastan yhtä lajia ja heti kun menee niiden kanssa harrastamaan, niin se on sillä selvä. Mut kiinnostus yleensä heidän kulttuuriaan kohtaan, ni se on, sitä arvostetaan.”H5

Yleisemmin mainittiin tärkeinä oma asenne, kiinnostus työhön, ihmisiin ja asioihin ja jonkinlainen näkemys työn merkityksellisyydestä. Asioiden sietokykyä ja sietämistä sekä omien tuntemusten hallintaa oli vain opeteltava, aina uudestaan uusien tilanteiden kohdalla, mutta kokemuksen mukanaan tuomalla osaamisella ja varmuudella. Elämäkokemuksen mukanaan tuomaa laajempaa suhteuttamisskaalaa pidettiin myös viestinnän sujuvuutta lisäävänä tekijänä.

Koko aineistossa näkyi se, että viestinnässä koettiin saatavan uutta tietoa, jolloin viestintä tuntui mielekkäältä, mutta kaikissa tilanteissa oli mukana myös riittävästi sellaisia elementtejä, jotka tekivät tilanteen riittävän hallinnan mahdolliseksi. Ajan kuluessa ja kokemuksen karttuessa epäselvät tilanteet eivät kuitenkaan loppuneet. Gudykunstin toteamus siitä, ettei epävarmuus vähene suhteessa kuluneeseen aikaan, näyttäisi pitävän paikkansa myös kehitysyhteistyökontekstissa. (vrt. Gudykunst, 1994, 19–20.)

”No kyllähän se on tietysti tavallaan mielenkiintoista ja nautittavaa aina saada uusia kokemuksia ja sitä lähinnä, että miten eri tavalla ihmiset ajattelee asioista. Et se antaa tietysti itellekin aina ajattelemisen aihetta, semmosta pohdintaa et jaa, sehän on ihan hyvä, et tolleenkin voi ajatella. Et onks se sitten väärin vai oikein aina tietyn tavoitteen saavuttamiseksi, se on eri asia. Mut sit taas et kyl tietenki eri paikoissa ajatellaan eri asioista hiukan eri tavalla. Tai joskus jopa paljonki eri tavalla.”H6

Epävarmuus

Epävarmuuttakin oli koettu. Vaikka tavoitteet olivatkin selvillä, toisen osapuolen motiiveja oli vaikea tietää. Aineistosta löytyi oletuksien tekemisen vaikeutta eli ennustavaa epävarmuutta. Lisäksi oli koettu myös selittävää epävarmuutta, kun toisen

käytöksestä ei löydetty seikkoja, joiden kautta toiminnan syitä olisi voinut selittää itselleen. Epävarmuuden suhteen haastatteluissa esiin tulleet tilanteet olivat sijoittuneet pääosin minimi- ja maksimikynnysten välille, sillä vastauksissa mainittujen tilanteiden täydellinen ennalta - arvattavuus oli varsin vähäistä, samoin kuin myös täydellinen selittämisen mahdottomuus. (vrt. Gudykunst 1995, 10–12.)

Viestintää varsinkin alkuvaiheessa eniten vaikeuttivat kielitaitoon tai kielen käyttöön liittyvät asiat. Vierasta kieltä ei välttämättä osattu niin hyvin, että ymmärrys olisi ollut äidinkielen tasoista tai yksinkertaisesti se seikka, että toisella kielellä toimiminen vaikeutti vuorovaikutusta ja väsytti enemmän ennen kuin siihen tottui. Mikäli vielä materiaalia jouduttiin kääntämään useita kertoja kieleltä toiselle, saattoi se lisätä ymmärtämisen vaikeutta. Viestintää vaikeuttavia epäselvyyksiä saattoi toisinaan olla sen suhteen, millaisen merkityksen toinen kulttuuri antaa jollekin asialle. Yleensä suhtautuminen johonkin asiaan poikkesi olennaisesti omassa kulttuurissa opitusta. Esimerkiksi negatiivisten asioiden ilmaiseminen epäsuorasti teki sen tietämisestä, mitä lopulta haluttiin, vaikeampaa.

Ei- kasvokkaisen viestinnän, kuten puhelinkeskustelujen tai asioiden hoitaminen sähköpostitse, koettiin lisäävän epäselvyyksiä. Aikakäsitykseen ja täsmällisyyteen liittyvät erot oli koettu jossain määrin vaikeuttaviksi tekijöiksi, samoin erilainen käsitys hierarkiasta tai sen tärkeydestä. Erityisesti mainittiin jossain kohteissa kohdatun valtahierarkian jäykkyyden vaikutus yleisempään ajankäyttöön tai omiin aikatauluihin. Jos riittävän vaikutusvaltaista tahoja ei ollut paikalla sillä hetkellä, ei asiaa ryhdytty käsittelemään muiden toimesta. Toimintaa yleisemminkin kuin pelkän viestinnän osalta vaikeuttivat jossain kohteissa myös paikan päällä vallitsevan elintason ja eri ammattiryhmien tulojen väliset erot, jotka saattoivat houkuttaa käyttämään saavutettua asemaa oman tai lähipiirin hyödyksi.

Pahimmillaan viestinnässä oli törmätty vääristelyyn, pimittämiseen, salailuun ja korrupioon. Tämän takia varsinkin hankkeen alkuvaiheessa tai uudessa paikassa oli koettu vaikeaksi tietää, kehen saattoi luottaa. Luottamuksen puute taas vaikutti omaan asennoitumiseen. Muuttuminen kyyniseksi tai toimiminen niin, ettei varmasti mahdollista itse mitään epäselvyyksiä, koettiin raskaaksi - toiminnassa haluttiin kuitenkin säilyttää ihmisyyttä. Lisäksi työn luonteen takia toiminnassa oli koettu tarpeen

olla yleisestikin varovainen. Varauksellisen asenteen tietoinen muistaminen koettiin toisinaan kuluttavaksi. Myös viestintätapojen erilaisuuteen, erilaiseen, kiertelevään tapaan kertoa asioista tai epäsuoraan ilmaisuun, esimerkiksi kielteisen vastauksen antamisen välttelyyn tai sanotun ja paikkansapitävyyden eroihin tottuminen tai erojen oppiminen oli ollut vaikeaa. Yleisemmin sellaiset tilanteet, jossa ei ymmärretty syy-seuraus- suhteita tai mistä jokin johtuu, oli koettu epäonnistuneina.

Käytännön työn organisointi ja erilaiset käsitykset siitä, mitä tehdään, täsmällisyys tai ajankäyttö yleensä oli koettu ainakin alkuvaiheessa epäselvyyttä aiheuttaviksi. Myös sukupuolten erilaisiin rooleihin ja asemaan liittyvät asiat mainittiin, mutta missään niitä ei koettu viestinnän kannalta erittäin hankalina. Vastauksissa pohdittiin jonkin verran myös työyhteisön merkitystä ja ihmisten ”kemioiden”, persoonallisuuksien ja erilaisten viestintätyylien sopivuutta osana ymmärtämistä ja onnistunutta yhteistoimintaa. Erityylisten ihmisten kanssa saattoi hankaluuksia olla enemmän, mutta erilaisuudesta oli myös hyödytty työskenneltäessä useampien paikallisten kanssa.

Ahdistuneisuus

Ahdistusta, eli tunnetason reagoitua viestintätilanteissa vastauksissa mainittiin liittyen siihen, miten toiseen viestintäosapuoleen suhtautumisessa on vaikeaa toimia tavalla, joka ei tunnu yleisesti ottaen luonteelta. Ahdistuneisuutta liitettiin osassa vastauksia työyhteisön ongelmatilanteisiin, mutta koska työyhteisön problematiikka ei liittynyt kulttuurienväliseen viestintään, ei sitä tarkastella tässä enempää. Ahdistuneisuuden määrän vähäisyyttä vastauksissa voi selittää se, että työlle ja sen mukana myös viestinnälle on syntynyt jonkinlainen kehys, jonka puitteissa toimitaan. Epäselvyyksiä ryhdyttiin vastausten mukaan selvittämään ensin asiapuolella, mutta hankalammissa tapauksissa ei myös tunnetason reagoinnilta voinut välttyä. Tärkeänä pidettiin sitä, ettei ei anna itsensä lamaan minkäänlaisissa tilanteissa ja menetä toimintakykyään. Gudykunstin määritelmä pelon ja luottamuksen tasapainosta vaikuttaa pätevältä erityisesti luottamuksen ylläpitämisen suhteen. (vrt. Gudykunst 1995, 12–14.)

4.5 Suomalaisuudesta

Eri maiden ja kulttuurien eroja on kartoitettu tieteellisesti, mm. Hofstede (1991, suomeksi 1993), joten tieteellistä näyttöä kulttuurisidonnaisista toimintatavoista on olemassa. Salo-Leen (1996) mukaan kulttuuri opitaan viestinnässä. Myös kulttuuritausta heijastuu viestinnässä ja vaikuttaa viestinnällisiin valintoihin sekä havainnointiin eli siihen, mitä nähdään ja miten sitä tulkitaan. (Saloo-Lee 1996, 7.) Tässä tutkimuksessa tarkastelussa ovat vastaajien näkemykset ja käsitykset siitä, millaisia piirteitä suomalaisuuteen liitetään. Seuraavassa käydään läpi vastaajien käsityksiä suomalaisuudesta ja suomalaisille tyypillisistä piirteistä sekä oman toiminnan suomalaisuudesta.

4.5.1 Suomalaiselle tyypilliset piirteet

”On varmaankin suomalaisille tyypillisiä ominaisuuksia. Tässä Hannu Raittilan Canal Grandessa on minusta aika hyvin kuvattu yhtä suomalaista tyyppiä eli tätä insinöörityyppiä, joka menee sinne ja haluaa ruveta toimeen ja sitä ärsyttää, kun muut vaan haluaa keskustella ja hakea konsensusta. Et se on varmaan yks tällanen tyyppi. Mut kyllähän Suomesta lähdetään kehitysyhteistyöhön niin monilla motiiveilla...”H7

Suomalaisten ominaisuuksiin suhtauduttiin varsin varauksellisesti, sillä vastaajat eivät pitäneet omia arviointitaitojaan tai kokemustaan niin kattavina, että luotettavan kokonaiskuvan saaminen olisi mahdollista. Suomalaisuutta tarkastellaan varsin väljästi verraten nyt haastateltujen näkemyksiä yli kaksikymmentä vuotta sitten toteutetun tutkimuksen tuloksiin

Positiivisina puolina suomalaisuudessa oli huomattu se, että aiemmin tunnettuihin suomalaisiin liitetty täsmällisyys sekä ajankäyttö ja sovittujen asioiden tekeminen hyvin ja rehellisesti olivat tuoneet yleistä arvostusta suomalaisia kohtaan. Omien kokemusten valossa suomalaisia pidettiin sopivina niihin hankkeisiin, missä ovat olleet mukana. Toimintaa pidettiin aika suoraviivaisena, avoimena ja rehellisenä. Suomalaisten ei koettu mielitelevän ketään, muttei myöskään olevan mitenkään epäystävällisiäkään. Suomalaisiin liitettiin tietynlainen kunnioitus toisia ihmisiä ja kulttuureja kohtaan. Myös tasa-arvoisuudesta ja sen toteuttamisesta puhuttiin positiiviseen sävyyn.

”...ja myöskin, vaikka me ollaan suorasukaisia ni se on tää, kyl me kuitenkin suhtaudutaan, me ollaan tasa-arvoisia, se tekee. Me ei niinku kyykytetä tai hyppytetä paikallisia niinku muut ulkomaalaiset tekee.”H2

Negatiiviset ominaisuudet liitettiin edellä mainittujen vastakohtiin. Äärimmilleen vietynä mikä tahansa positiivisenakin pidetty asia muutti merkitystään. Negatiivisimpia huomioita olivat äärimmilleen viety suorasukaisuus, puutteelliset johtamis- tai muut työyhteisöön liittyvät taidot, alkoholin runsas käyttö ja stereotyyppinen tapa toimia. Vastauksissa kritisoiitiin myös teeskentelyä ja toimimista vastoin kehitys yhteistyön eettisiä ohjeita. Suomalaisuuteen liitetyn hyvän kuvan ei nähty säilyvän vain joidenkin hyvällä toiminnalla, vaan siihen nähtiin vaikuttavan kaikkien tekemiset, sisältäen hyväksi ja huonoksi todetut havainnot. Jossain määrin kehitys yhteistyötä tekevien tahojen näkemysten mustavalkoisuus ja vastakkain asettelevat näkökulmat oli koettu kielteisiksi piirteiksi. Joukosta oli huomattu löytyvän varsin monenlaisilla motiiveilla lähteneitä, hyvin idealistisia ja kyynisiä kun oli kohdattu melkein kaikkialla. Toiminnan nähtiin olevan jossain määrin suhtautumistavasta riippuvaa.

4.5.2 Oman toiminnan ”suomalaisuus”

Haastateltavat suhtautuivat oman toimintansa määrittelyyn ”suomalaiseksi” vähintään yhtä varauksellisesti kuin yleisesti suomalaisiin yhdistettyjen ominaisuuksien kokoamiseenkin. Kyse on joistain huomioista suomalaisuudesta, ei kokonaiskuvan laatimisesta. Omassa toiminnassaan suomalaiseksi tavaksi toimia vastaajat määrittivät sovitusta kiinni pitämisen, rehellisyyden ja paikallisen hyväksymisen. Jos paikallinen viestintätyyli oli, että puhuttiin paljon varsinaisen asian ulkopuolelta ja ympäriltä asian lisäksi, ei sitä nähty tarpeelliseksi ryhtyä muuttamaan, vaan siihen mukauduttiin. Joissain kohteissa suomalaisen toimintatavan todettiin toimivan hyvin, eikä sitä silloin pyrittyään muuttamaan. Haastateltavista osa korosti erityisesti sitä, että he olivat näin toimimalla pyrkineet säilyttämään ja ylläpitämään aiemmin paikalla olleiden suomalaisten luomaa luottamusta ja suomalaisuudelle luotua hyvää mainetta.

Vastaajien näkemykset erosivat joiltain osin Alhon tutkimuksen tuloksista melkoisesti. Alhon tulosten mukaan viestinnässä pyrittiin minimoimaan epäselvyyden

mahdollisuuksia ja kontaktit olivat siksi rajoittuneita enimmäkseen toisiin eurooppalaisiin. Näin ei tässä tutkimuksessa näyttänyt olevan. Tilanne paikan päällä saattaa ohjata pitkällekin yksilöiden suunnitelmia ja tekemisiä, mutta mikäli oli mahdollista, haastateltavat pyrkivät vapaa-aikana laajentamaan vuorovaikutusta myös paikallisiin ihmisiin. Joissain vastauksissa pelkästään suomalaisten ja kansainvälisen yhteisön keskuudessa toimiminen oli koettu riittämättömäksi ympäristöksi, mikäli kerran paikan päällä asuttiin ja toimittiin paikallisten kanssa. Näin ollen myös sopeutumisen eteen tehtävät aktiiviset ponnistelut koettiin tärkeiksi. Työympäristöön sopeutuminen tai ainakin sen ymmärtäminen nähtiin työn onnistumisen kannalta tärkeäksi. Pelkän työn tekemisen tuomaa tyydytystä ei pidetty vastauksissa tärkeänä. (vrt. Alho 1980, 206–207, 215–219.)

Osa näkemyksistä oli pitkälle samansuuntaisia Alhon määrittelemään suomalaisuuden kanssa. Tasa-arvoisuus, rotuennakkoluulottomuus ja työn arvostaminen, sekä siirtomaataustan puuttuminen mainittiin myös näissä vastauksissa. Se, että suomalaiset eivät ole historian saatossa olleet siirtomaaisäntiä, loi suomalaisille erilaisen taustan toimia kehitysyhteistyössä. Tämän takia suomalaisuutta kannatti jossain määrin korostaa, koska siitä koettiin olevan etua. Sopeutumista ja motivaatiota ylläpitävinä nähtiin samoin kuin Alhonkin tuloksissa suunnitelmallisuus, tunnollisuus ja kyky innostua uusista tehtävistä ja haasteista, joskaan ei aivan näillä sanamuodoilla. Sen sijaan negatiivisiin suomalaisuuteen liitettäviin piirteisiin suhtauduttiin varauksellisemmin. Alhon mainitsemat jurous, kovuus ja vaativuus nähtiin toimintaedellytyksiä vähentävinä ominaisuuksina, eikä niihin haluttu samaistua tai toimia itse samoin. Kärsimättömyys mainittiin, mutta myös sitä pidettiin toimintaedellytysten turvaamisen kannalta kielteisenä ja vältettävänä toimintatapana. Muutosta Alhon kuvaamiin negatiivisiin tai sopeutumattomuutta lisääviin tekijöihin oli reilussa parissakymmenessä vuodessa tullut melkoisesti. Tässä tutkimuksessa ei enää lueteltu toiminnan piirteitä, vaan enemmänkin asenteisiin ja arvoihin ja sitä kautta toimintatapoihin, sopeutumiseen ja onnistumisiin vaikuttavia tekijöitä. (vrt. Alho 1980, 181, 186, 193–197.)

Rankisen tutkimuksessa kulttuurista sopeutumista edistäneitä joustavuutta ja ”jalat maassa” - asennoitumista sekä jokapäiväisen sopeutumisen keinoja ja samankaltaisuuksien etsintää pidettiin tärkeinä myös näiden vastaajien mielestä.

Varsinkin päivä kerrallaan asennoituminen auttoi vaikeimmissa tilanteissa. Avoimin mielin liikkuminen, toiminnan tarkkailu ennen toimintaa mainittiin myös sujuvuuden edistäjänä. Sen sijaan hiljaisuutta ei pidetty yhtä tärkeänä. Tähänkin vaikuttaa erityisesti se kulttuuriympäristö, missä toimitaan. Hiljaisuuteen läheisesti liittyvää rauhallisuutta ja kärsivällisyyttä pidettiin kuitenkin erittäin tärkeinä. Lähtökohta lähteä paikan päälle elämään, ei vain tekemään työtä, tuli myös esiin vastauksissa. Paikalliseen elämänmenoon sopeutuminen ainakin tiettyyn rajaan asti edisti myös työn sujumista. Lamaantumisen välttämistä pidettiin tärkeänä. Tämä kuvastaa myös sitä, että epävarmuuden ja ahdistuneisuuden minimin ja maksimin ylittämistä pyrittiin omalla toiminnalla välttämään.

4.6 Koulutuksen merkityksestä

Koulutukseen liittyen tässä tutkimuksessa oli tarkoitus tarkastella mahdollisen koulutuksen vaikutuksia kehitysyhteistyöntekijöiden käsityksiin viestinnästä sekä varsinaisiin viestintätaitoihin. Koulutuksen vaikutus osoittautui tässä otoksessa varsin vähäiseksi. Käytännön kokemus sekä henkilökohtaiset asenteeseen liittyvät arvostukset nähtiin sen sijaan erityisen merkityksellisiksi. Ammattitaitoa ja viestintää ei tosin voi vastauksissa erottaa täysin toisistaan. Kyse voi olla enemmänkin siitä, että tietyt valmiudet mielletään ensisijaisesti ammattitaitoon ja sen karttumiseen liittyviksi, vaikka teoriassa niitä tarkasteltaisiinkin ensisijaisesti viestintätaitona. Tämä näkyy myös vastauksissa koulutuksen kehittämiseen ja kulttuurienvälisten viestintätaitojen merkityksessä. Henkilökohtaisia valmiuksia ja ammattitaitoa käsiteltiin myös kehitysyhteistyöhön sopivan lähtijän ominaisuuksiin liittyen.

Koulutuskysymyksen tarkastelu on hieman hankalaa, koska vain kaksi haastateltavaa oli käynyt UM:n valmennuskurssin. Tämän takia on kaikkien haastateltavien osalta varsin mahdotonta selvittää koulutuksen vaikutuksia käsityksiin viestinnästä ja viestintätaitoihin, koska käytyä koulutusta ei ole, tai se ei ole käsitelty erityisemmin kulttuurien välistä vuorovaikutusta tai kehitysyhteistyöhön ja viestintään liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi yliopisto-opintoihin kuuluvat pakolliset viestintäopinnot eivät perehdytä aiheeseen mitenkään, eikä yleissivistävien yleisopintojen voi olettaa perehdyttävänkään. Koulutuksen vaikutuksia viestintätaitoihin kuitenkin pyritään

selvittämään jossain määrin näiden kahden kurssin käyneen osalta. Vastausta kysymykseen hyvästä viestinnästä ja siitä, kuinka tärkeäksi viestintätaidot nähtiin, etsittiin myös yleisistä ammattitaitoon ja kokemukseen liittyvistä näkemyksistä.

Aineistona varsin vähän viestintään ja sen teemoihin perehtyneiden ihmisten haastattelut olivat antoisia. Koulutuksen tuomien käsitteiden hallinnan sijaan vastaukset olivat pitkälle oman pohdinnan ja oman jäsentelyn tulosta ja antavat jossain määrin termi- ja teorianäkökulmaa tarkempaa kuvaa siitä, mitä nähtiin tärkeäksi. Näitä kokemuksia oli hyvä verrata jonkin verran koulutettujen, eli Ulkoministeriön kurssin käyneiden näkemyksiin.

Ulkoministeriön koulutuksen läpikäyneiden mielestä valmennuskurssi oli hyvä. Koulutusta pidettiin hyvänä ja hyödyllisenä, joskaan se ei tarjonnut täydellistä selviytymispakettia. Koulutuksen kaikenkattavuuden puute oli kuitenkin koettu hyväksi, koska näin täydellisen luottavaisen ja liian itseriittoisen toiminnan mahdollisuus paikan päällä oli pienempi ja asioita ei voinut ottaa liikaa annettuina. Koulutus kuitenkin toi jonkinlaista käsitystä siitä, millaisia kulttuurien kohtaamiseen, kuten kulttuurishokkiin, liittyviä tilanteita oli odotettavissa. Viestintään ei kurssi kuitenkaan haastateltavien mukaan painottunut lyhyen kieliosuuden lisäksi. Näin ollen myös vaikutukset viestintään ja viestintätaitoihin olivat kurssin käyneillä vähäisiä. Käytäntöä pidettiin tärkeimpänä käsityksiin vaikuttajana.

Muissakin vastauksissa ilmeni näkemys siitä, että kokemus on koulutusta merkittävämpää. Millään valmennuksella ei nähty mahdolliseksi välittää käytännössä tulleiden valmiuksien veroista tietotaitoa. Muun ulkomailla asumisen tai esimerkiksi maahanmuuttajien tai muiden ulkomaalaisten kanssa toimimisen Suomessa nähtiin voivan avata vähän ymmärrystä siitä, miten eri tavoilla maailmaa ja elämää voi hahmottaa ja jäsentää. Kaiken opittavissa olevan ei nähty kuuluvan formaalin koulutuksen piiriin, mutta sitä ei toisaalta odotettukaan. Koulutuksen antamille valmiuksille nähtiin kuitenkin olevan tarvetta, sillä joissain asioissa koulutus valmensi suoraan käytäntöön ja auttoi siihen sopeutumisessa.

Kalenderin (1997) pro gradun tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia, sillä Kepan valmennus ja työntekijät eroavat jossain määrin Ulkoministeriön kurssin käyneistä, eikä

tässä työssä näiden tekijöiden eroihin perehdytä. Yleisestä hyödylliseksi koetusta koulutukseen sisältyvästä aineksesta mainittiin kohdemaan kulttuuri- ja kieliopinnot samoin kuin Kalanderinkin tutkimuksessa. Realistinen näkemys siitä, ettei kaikkeen voi valmentaa oli yhtenevä aiempaan tutkimuksen tulosten kanssa. Tähän tutkimukseen osallistuneet olivat samoilla linjoilla Kalanderin vastaajien kanssa käytännön valmiuksiin ja käytännön taitojen ja toimintatapojen hallintaan tähtäävän koulutuksen tarpeellisuudesta.

Suurin osa vastaajista, riippumatta siitä, olivatko käyneet UM:n kurssia vai ei, painotti varsinaisen kulttuurin tai kielen tuntemuksen sijaan erityisesti tiimi- ja projektityöhön liittyvän tietämyksen ja tuntemuksen merkitystä kysyttäessä mielipiteitä ja näkemyksiä kehitysyhteistyöhön lähtevien koulutuksen kehittämistä. Kulttuuriin ja kieleen liittyviä valmiuksia pidettiin sellaisina, että niihin saattoi itsekin perehtyä ja joihin olikin jossain määrin perehdyttävä paikan päällä pärjätäkseen. Sen sijaan toimimiselle tärkeiden tiimityön periaatteiden ja toimimisen sekä oman roolin tajuamisen kannalta itseopiskelua ei nähty riittäväksi. Itsetuntemus ja oman paikkaansa tietäminen tiimissä nähtiin suurimmaksi osaksi sellaisiksi valmiuksiksi, joita tarvittaisiin jo lähtiessä, että toimimaan ryhtyminen pian työn alettua kentälläkin olisi mahdollista.

Vaskon ym. (1998) evaluoinnissa huomioitiin keskitetyn valmennuksen puuttuminen. Tämä näkyi myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Evaluoinnissa yksittäistä lähtöä edeltävää koulutusta ei pidetty riittävänä. Näin ollen voisi tulkita, että ilman koulutusta lähtemistä pidettäisiin vielä riittämättömämpänä. Vaskon, Kjisikin ja Salo-Leen evaluaatiossa korostettiin kulttuurin merkitystä kriittisenä menestykseen vaikuttavana tekijänä. Tämän tutkimuksen mukaan haastateltavat eivät nähneet kulttuuria yhtä merkityksellisenä onnistumiselle, ellei vastaajien mainitsemia taitoja ja tietoja tulkita erityisesti kulttuurienväliseen viestintään liittyvinä taitoina, jollaisiksi vastaajat itse eivät niitä nähneet. (vrt. Vasko ym. 1998, 142, 144–145.)

Samoin eroavaisuuksia oli myös siinä, kumpia pidettiin tärkeämpinä, kulttuuristen valmiuksien painottamista asiantuntijoiden koulutuksessa ja värväyksessä vai johtamistaitoja. Vasko ym. näkevät johtamistaidot toissijaisina. Sen sijaan tähän tutkimukseen haastatellut asettivat johtamistaidot keskeisiksi. Evaluoinnin tekijöiden ja haastateltavien erilaiset näkemykset voivat johtua niistä erilaisista asemista, mistä käsin

he työtä arvioivat, samoin kuin asioiden erilaisesta hahmottamisesta. Siinä, missä haastateltava tarkkailisi esimerkiksi työyhteisön jäsenen työskentelyä huonona johtamisena, saattaisi arvioija nostaa huonon johtamisen syyksi taustalla vaikuttavan kulttuurienväliseen tehokkuuteen kuuluvan sopeutumisen puutteen. (vrt. Vasko ym.1998, 82–83, 145–146.)

Sopeutumiseen ja muihin käytännön kokemuksiin liittyvää palaavien asiantuntijoiden kokemuksen keräämistä ja koetun purkamista eli debriefingiä suositeltiin jo Vaskon, Kjisikin ja Salo-Leen raportissa. Näiden vastaajien mukaan heihin ei kuitenkaan valmennuskurssin tai komennukselta palaamisen jälkeen oltu otettu yhteyttä, ei kokemusten keräämiseksi eikä niiden purkamiseksi. Erityisesti kokemusten purkua suositellaan raportissa nähtäväksi osana työntekijän tehtävää ja osaston omaa jatkuvuutta. Kokemuksista voitaisiin myös ottaa systemaattisemmin oppia tutkimukseen ja materiaalin kehittämiseen. Näin ei kuitenkaan näytä edelleenkaan tapahtuvan. Motivoituneiden ja oppimishalukkaiden lähtijöiden kehittymisen lisääminen ei myöskään näyttänyt toimivan käytännössä. Haastateltavat eivät kertoneet saaneensa mahdollisuutta lisätä kehittymistään osana muodollisia akateemisia tai ammatillisia opintojaan. Tosin jo käytännön työssä olleet vastaajat eivät myöskään ilmaisseet kovin laajaa innostusta ainakaan nykyisen muotoiseen koulutukseen. (vrt. Vasko ym. 1998, 142, 144–145.)

4.6.1 Koulutuksen kehittäminen

Ennen kentälle lähtemistä toivottiin jonkinlaista valmennusta tai peruskoulutusta kehitysyhteistyön yleiseen problematiikkaan ja erityisesti ongelmatilanteiden selvittelyyn ja työyhteisötoiminnan kannalta tärkeisiin taitoihin, kuten konfliktinhallintaan. Jonkin verran tietoa kaivattiin myös siitä, mitä kehitysyhteistyö yleensä on ja miten oma toiminta suhteutuu yleisiin tavoitteisiin. Mikäli tarkoitus on antaa tai parantaa kohdemaassa paikallisia toimintaedellytyksiä, vaadittaisiin muutoksia yleisempään ajattelutapaan siitä, että tehdään edellytykset valmiiksi ja suoraan paikallisten käytettäviksi. Koulutus voisi osoittautua käyttökelpoiseksi keinoksi asenteiden muuttamisessa.

”...ja se, että ihmiset menee ääriolosuhteisiin toimimaan keskenään jossain pienessä porukassa, ni sen porukan valmentamiseen pitäis jollain tavalla kiinnittää kans huomiota...”H1

”...mut ehkä olis kaivannu sellaista kurssitusta, mikä ois tähän yleistä projektinhallintaan tai/ja hallintoon liittyviä ja muista juttuja (...) Et ehkä tällainen kokonaispakettivalmius, mitenkä vieraassa ympäristössä tällamoista projektia sitten hoidetaan ja mitenkä siinä toimitaan. Ja myös ne viestintään liittyvät asiat...”H6

4.6.2 Kulttuurienvälisen viestintätaitojen tärkeys

Haastateltavilta kysyttiin, miten he näkivät oman ammattiosaamisensa ja kulttuurienvälisen viestintätaitojen välisen suhteen. Näkemykset tiettyjen kulttuurienvälisen viestintätaitojen tarpeellisuudesta jakaantuivat vastauksissa jonkin verran. Pienempi osa vastaajista ei nähnyt mitään eroa siinä, missä ympäristössä ammatissaan toimi. Erilaiset taidot, joista tässä tarkastelussa erityisesti kulttuurienvälisyyteen liittyvien erojen tiedostaminen, nähtiin kuuluvan ammattitaitoon, eikä niinkään mihinkään erityisiin viestintätaitoihin.

”näa jutut on osa ammattitaitoa. Joka paikassahan mun alan ihmisten on osattava toimia. Kaks plus kaks on neljä. Jos se vaikka jossain Afrikassa väitetäänkin olevan viis, niin sitä on tarkasteltava sitten, et miks se nähdään olevan viis.”H6

Toisille taas toisessa kulttuurissa toimimisessa tärkeäksi nähtiin sopeutuminen, jonka kautta ammattitaitoa voitiin tuoda esiin. Erilainen ympäristö ei sinänsä vaadi ammattitaidon ja viestinnän uudelleen oppimista, vaan ratkaisevaksi tekijäksi nähtiin ympäristöön mukautuminen ja osaamisen soveltaminen ympäristölle merkityksekkäällä tavalla. Sopeutuminen nähtiin merkitykselliseksi. Hyvästäkään tietotaidosta ei ole mitään hyötyä, jos työskentely toisenlaisissa olosuhteissa käy ylivoimaiseksi. Samoin kyky tiedon soveltamiseen, ei tiedon runsaus, oli haastateltavien mukaan olennaista onnistumiselle. Ei riitä, että saatiin jokin hanke suoritetuksi, paikalliset ihmiset piti saada jatkamaan sitä itse ulkomaisten työntekijöiden lähdettyä ja hankkeen loputtua. Viestintään liittyvät seikat nähtiin ulokkeena, jolla ammattitaitoa saattoi soveltaa laajempaan kontekstiin.

”... ei kyllä siinä varmasti on ratkaisevaa justiin tuo, että missä ympäristössä sitä soveltaa. Totta kai se teoria on niinku sitä samaa, mutta että se toimis jossakin toisessa ympäristössä, niin kyllä sun pitää tietää siitä kulttuurista ja tosiaan ei missään nimessä aliarvioida sitä vaan aika avoimella mielellä ottaa se vastaan ja sitten soveltaa niitä taitoja siinä. Kyllä se on ratkaisevaa (...) sitä pitää saada joku hoitamaan sitten. (kun projekti loppuu). Siihen liittyy paljon muuta.”H5

Toisen ryhmän vastausten kanssa pitkälle yhteneväisen ryhmän muodostivat näkemykset, joiden mukaan ammattitaito on tarpeellista ja tuo peruseriaatteet työssä pärjäämiselle, mutta sen ja sopeutuvuuden lisäksi nähtiin tarvittavan erilaisia kykyjä ja taitoja sekä laajemminkin ymmärrystä työstä. Yhteneväisyys edellisen ryhmän vastauksiin on hyvin suurta, mutta näissä vastauksissa soveltuvuutta eriteltiin enemmän tai sen lisäksi nähtiin olevan joitain erilaisia ja tarpeellisia taitoja, joita tarvittiin onnistuneeseen toimintaan. Vastaajat korostivat, että mikäli tarkoitus oli tuoda jotain konkreettista tai yrittää vaikuttaa ihmisten ajatteluun, tarvittiin hankkeesta riippuen erilaisia taitoja, kuten kontekstiin liittyvien asioiden tunnistamista ja näin saadun tiedon soveltamista sekä yleisempää kontekstinhallintaa. Viestinnällä ja siihen keskittymisellä nähtiin olevan tärkeä rooli.

”Kyllähän peruseriaatteet omasta ammattitaidosta on mukana, mutta jos aattelen kehitysyhteistyössä, niin siinä tarvitaan hirveen paljon kykyjä ja taitoja, mitä se koulutus ei todellakaan takaa (...) Siinä on hirveen suuri ero, et tehdäänkö konkreettista kehystä et tuodaanko jotain materiaa. Se on aina helppoa. Mut semmonen, et yritetään vaikuttaa ihmisten asenteisiin tai tuoda henkistä pääomaa ni se on paljon vaikeampaa. Ja työ perustuu kommunikaatioon, et jos se ei pelaa, ni sit se ei toimi.” H1

Tärkeäksi nähtiin se, että pystyy jakamaan tietotaitonsa toisen kanssa. Oman tiedon määrää jostain asiasta ei nähty riittäväksi, vaan vaadittiin myös taitoa tunnistaa ne asiat, mistä konteksti yleensä rakentuu siellä, missä tietoa halutaan soveltaa. Tämän ryhmän vastauksissa eriteltiin myös muita taitoja ja yleistä tajua sekä ymmärrystä esimerkiksi ihmisistä erilaisissa olosuhteissa. Eettisesti kestäväää toimintaa pidettiin erityisen tärkeinä. Fryn ja Thurberin esittelemät kehitysyhteistyöhön ja sen tekijöihin liittyvät eettiset kysymykset sekä osa eettisen toiminnan standardeista nousi esiin vastauksissa. Fryn ja Thurberin mukaan eettisten standardien mukaan toimiminen luo pohjaa sille luottamukselle, että kehitysyhteistyötä tekevät ammattikunnat toimivat ammatillisten pätevyys- objektiivisuus- rehellisyys ja omistautumisstandardien mukaan. Erityisesti haastatteluissa mietityttivät elämäntapaan liittyvät kysymykset.

Kehitysyhteistyökohteissa oli törmätty tuhlailevaan ja mahtailevaan ylellisyyteen perustuvaan elämäntapaan, eikä sitä pidetty hyvänä, luottamusta herättävänä saati ammattimaisena tapana toimia paikallisessa kontekstissa, yhdessä paikallisten ihmisten kanssa. (vrt. Fry & Thurber, 1989, 191–194.)

”Ei se (ammattitaito) todellakaan riitä, et siinä tulee justiin se, että tarvitsee olla tajua soveltaa ymmärrystä ja älykkyyttä toisten ihmisten kanssa olla, huomio niitä olosuhteita. Kyl se on tasan tarkkaan, jos nyt aattelee et on joku, niinkun nää on niitä karkeita yleistyksiä, jos on joku vanhemman sukupolven edustaja, ni kyl se melkeen vaikuttaa niihin onnistumismahdollisuuksiin paikan päällä. Sitten on taas semmosia esimerkkejä niinku kouluttamattomista ihmisistä, mitkä on aidosti, tykkää ihmisistä eikä kato, mistä sä oot kotoisin tai minkä värine oot ja sitten niillä on kovasti sosiaalista älykkyyttä, ni ne menestyy siellä riippumatta mistä ne on tullut ja mitä ne on opiskellu. Ne on semmosia niinku sydämen sivistys, on se sana, näit ihmisii. Ja sitten on ääripäänä niitä moukkia kehysikoja, jotka öykkäroivät vaan paikan päällä...”H4

Vastauksissa korostettiin avoimuutta ja herkkyyttä kontekstille, mutta siihen liitettiin myös taito toimia siten, että säilyi toimintakykyisenä. Toimintakykyä edisti se, että vaihtelevissakin olosuhteissa suhtautui asioihin realistisesti ja toimi itse tavalla, joka kestäisi myöhempääkin tarkastelua.

”Mut oon mä niistä oppinu, niiku sanottua, et paikalliset pelisäännöt on hyväksyttävä ja sä et voi sille, jos sä lähet yksinään nujertamaan korruptiota jostain ni se on niin toivotonta. Niin kauan kun sä pidät oman tonttis puhtaana ni sen pitää riittää.” H2

Näkemykset liittivät vastaukset viestintään, mutta koulutuksen sijasta niiden omaksumisessa korostettiin käytännön työn merkitystä.

4.6.3 Kehitysyhteistyöhön lähtevän valmiuksista

Kehitysyhteistyöhön lähtijälle vastaajat näkivät tarpeellisiksi oman kokemuksensa perusteella sekä ammatillisen pätevyyden että joukon muita, asennoitumiseen ja omaan asenteeseen liittyviä taitoja. Pätevyys jonkin ammatin harjoittamiseen tai jossain tehtävässä toimimiseen nähtiin ensiarvoisen tärkeäksi. Ammattitaito auttaa oman tehtävän löytämisessä ja paikalliseen työympäristöön kiinnipääsemisessä sekä

suhtautumisessa tehtäviin. Aiempi kokemus työhän liittyvistä tilanteista ja niiden ratkaisusta on hyödyllistä, joskin joustavuutta tarvitaan.

”Hyvä olla jonkun substanssin osaaminen. Minusta hyvä asenne on, että ottaa sen työn työnä. Että mä oon nyt tekemässä sitä työtä täällä. Ei välttämättä niin, et mä tulen nyt auttamaan, parannan maailman. Sulla on se tietty tehtävä, sanotaan, mitä sä teet, pyrit tekemään sen ja sitten elät ihmisiksi paikallisten kanssa.”
H8

Ammattitaidon kanssa vähintään yhtä tärkeäksi nähtiin oikea asennoituminen paikallisiin ihmisiin ja itseen. Vaikkeivät vastaajat suoraan mieltäneetkään luettelemiaan asioita viestintätaitoihin kuuluviksi, löytyy niille kuitenkin vastineita muun muassa kulttuuriseen herkkyyteen liittyvistä piirteistä. Paikan päällä toimimisessa teeskentelemisen tai paikallisen elämäntavan matkimisen ei nähty lisäävän paikallisten ihmisten arvostusta kehitysyhteistyöntekijöitä kohtaan. Kaikkien suomalaisten nimissä puhumista pidettiin huonona ja epäluotettavana toimintatapana.

Kunnioitus nähtiin hyvien suhteiden synnylle välttämättömänä. Vastauksissa painotettiin rehellisyyttä, avoimuutta ja omana itsenään toimimista sekä toisen osapuolen kuuntelemista. Vastaajien mukaan toiminnassa tulisi muistaa varovaisuus, ettei tieteen tahtoon loukkaa toisia. Samalla olisi kuitenkin pidettävä mielessä se, että työ on lopulta tavallisten ihmisten kanssa toimimista, jossa jokaisen sanan ja teon puntarointi käy mahdottomaksi. Valmiuksiin liitettiin kypsyyttä, nöyryyttä, kuuntelemisen taitoa ja sosiaalista älykkyyttä, toisten ihmisten kunnioittamista ja huomioonottamista. Historiaan tutustuminen mainittiin tärkeäksi, koska esimerkiksi entisten siirtomaiden kohdalla monta asiaa voi ymmärtää paremmin pidemmällä perspektiivillä.

Omien motiivien pohtiminen nähtiin myös tarpeelliseksi. Jo aiemmin mainittu ongelmien pakeneminen tai maailmantuskan lievittäminen ei ole vastaajien mukaan kestävä perusta työssä onnistumiselle. Kehitysyhteistyö ympäristönä saattaa tarjota vaihtelua kotimaan työkuvioihin, mutta työntekoa sinänsä pidettiin vähintään yhtä raskaana kentälläkin. Liikojen ennako- odotusten viljely ei kannata sillä ennako- oletukset eivät voi koskaan pitää täysin paikkaansa. Tärkeäksi nähtiin itselle annettu

mahdollisuus ja oikeus kasvaa ihmisenä. Kasvun mahdollisuus vastaa myös Hanvey'n olennaisena pitämä kyky oppia ja muuttua. (vrt. Hanvey 1979, 13, 16–18.)

”...eli pitää tajuta, että se on tosi raakaa, kovaa, ammattimaista työtä ja pitää olla omat asiat ja oma pää kunnossa enne kun sinne lähtee. Et sinne ei kannata pakoon lähteä, koska ne ongelmat moninkertaistuu. Et jos työnteko Suomessa on rankkaa, niin siellä se on ainakin yhtä rankkaa.”^{H7}

Luettelossa on runsaasti ammattitaitoon liittyviä tai sitä sivuavia piirteitä. Piirteet olivat varsin perustavalla tasolla viestintään ja vuorovaikutussuhteisiin, arvoihin ja asenteisiin liittyviä. Seppälä ja Vainio-Mattila Galloisiin ja Callaniin (1997) pohjaten pitävät kulttuuristen rajojen ylittämisen helpottamisesta hyvänä periaatteena sääntöjen ja arvojen selkeyttämistä. Itsensä tunteminen ja tuli selväksi tähän tutkimukseen haastateltujen kehitysyhteistyöntekijöiden vastauksista. Odotustensa ilmaiseminen ja sen selvittäminen, mihin odotukset pohjautuvat sekä halukkuus päätyä yhteisymmärrykseen neuvottelemalla osoittautuivat tärkeiksi. (vrt. Seppälä & Vainio-Mattila 2000, 29.)

Kulttuurien kohtaamisen kannalta haastateltavilla näytti olevan valtaosa Fryn ja Thurberin painottamista tulevaisuuden asiantuntijalle tärkeiksi listatuista ominaisuuksista. Kehitysyhteistyöntekijöiden onnistumisen mahdollisuudet ovat suuret, kun kohtaamisissa huomioidaan asennoitumiseen liittyvät piirteet, kuten tasa-arvoisuus, kohtuus, nöyryys, osallistumisen mahdollistaminen sekä tilanteisiin mukautuminen. (vrt. Fry & Thurber 1989, 155–165.)

5 Yhteenvedoa tuloksista

Hyvä viestintä määriteltiin vastauksissa varsin samanlaiseksi kuin mitä taustana käytetyt teoriat näkivät. Tutkimuksen tulosten samansuuntaisuus teorioiden kanssa on yllättävää, etenkin jos huomioidaan se, etteivät käytettävät teoriat olleet haastateltaville ainakaan koulutuksen kautta tuttuja. Toisaalta viestinnän teoriat ovat käytännön pohjalta rakennettuja, joten sinänsä käytännössä ja teorioissa kuvattujen ilmiöiden yhdenmukaisuus on ymmärrettävää.

Spitzbergin ja Cupachin teorian mukaan hyvä viestintä koostuu motivaatiosta, tiedoista ja taidoista. Haastateltavat erittelivät samoja osa-alueita hyvään viestintään kuuluvaksi. Näistä kuitenkin tärkeimmäksi nousi motivaatio. Yksittäisten tietojen ja taitojen hallinnan sijaan korostettiin sitä, että hyvä viestijä oli kykenevä omaksumaan uutta tietoa ja omasi taitoja, joilla tiedon äärelle pääsi sekä oli ennen kaikkea kiinnostunut omaksumaan uutta ja löytämään viestintää edistäviä toimintatapoja. Kaikkea ei nähty koskaan mahdolliseksi tietää ennakolta, joten valmiudet omaksua uutta ja soveltaa sitä käytäntöön muodostuivat tärkeiksi.

Gudykunstin teoriassa keskeinen tietoisuuden kautta tapahtuva epävarmuuden ja ahdistuneisuuden säätely liittyy edellä mainittuun kaiken tietämisen ja hallinnan mahdollomuuteen. Vastaukset osoittivat haastateltavien pyrkineen toimimaan tavalla, joka vähensi koettua epävarmuutta ja ahdistusta. Tällaisena tapana mainittiin esimerkiksi paikallisten ystävien hankkiminen, jotka voivat selventää toimintatapoja ja ongelmallisiksi koettujen tilanteiden syitä. Ymmärrys viestintätapojen eroista sekä tilanteiden jäsentäminen uuden tiedon kautta uudelleen auttoi erityisesti epävarmuuden hallinnassa.

Howellin ja Hanveyn kompetenssin ja kulttuuritietoisuuden tasomallit osoittivat haastateltavien sijoittuvan ylemmille kulttuurierojen tiedostamisen tasoille, joskin vastauksissa esiintyi vaihtelua. Myös viestintätaitojen ja ammattitaidon suhdetta kysyttäessä vastauksissa oli useampia näkemyksiä. Viestintään liittyvät asenteet ja arvot, kuten kunnioitus ja rehellisyys, nähtiin tärkeiksi onnistuneelle toiminnalle. Siinä miten keskeisiksi nämä nähtiin, vastauksissa oli erilaisia käsityksiä.

Koulutuksen suhteen tuloksien tarkastelu on vaikeampaa, koska vain vähemmistö haastateltavista oli osallistunut Ulkoministeriön kehitysyhteistyöhön lähteville tarkoitetulle valmennuskurssille tai muuten opiskellut kulttuurienväliseen viestintään liittyviä asioita. Kaiken kaikkiaan haastateltavat näkivät koulutuksen tuoman hyödyn rajalliseksi, sillä käytäntö toimi tärkeimpänä opettajana. Niissä asioissa, joissa teoreettisempi tieto auttoi selvästi sopeutumisessa ja työkyvyn ylläpitämisessä, koulutusta pidettiin tarpeellisena.

6 Tulosten tarkastelua

Varsinaisten tulosten tarkastelun lisäksi lopuksi pohditaan käytetyn tutkimusmenetelmän vahvuuksia ja rajoituksia sekä analyysiin vaikuttaneita seikkoja. Lisäksi käydään läpi tuloksiin liittyviä näkökulmia. Lopuksi esitetään jatkotutkimusalueita – ja aiheita.

Käytetystä menetelmästä

Teemahaastattelu osoittautui käyttökelpoiseksi menetelmäksi kerätä tietoja tästä tutkimusaiheesta. Viestintään liittyvien ilmiöiden tutkiminen on haastavaa, varsinkin jos halutaan lähestyä vähän tutkittua aluetta ja vielä haastatella ihmisiä, jotka kaikki mieltävät ”viestinnällä” vähän eri asioita. Haastateltavat olivat monilta aloilta ja tämän takia vastaajien keskinäiset suhteet viestintään ja sen teoretisointiin poikkesivat toisistaan huomattavasti. Eroilla oli vaikutusta myös kysymysten ymmärtämiseen.

Koska haastateltavien vastauksia ei haluttu suunnata etukäteen, ei haastateltaville annettu etukäteen määrittelyjä siitä, mitä viestinnällä ja hyvällä viestinnällä tulisi ymmärtää. Haastattelutilanteissa kysyttäessä aiheeseen kuitenkin tehtiin pieniä ymmärtämistä helpottavia tarkennuksia, kuten tarkoitetaanko viestinnällä yleisesti viestintää vai esimerkiksi ainoastaan yhteydenpitoa teknisillä laitteilla. Pahimmillaan haastateltava vastasi laajasti ja analyttisesti, mutta kuitenkin selvästi ohi kysymysteemasta. Parhaimmillaan vastaukset olivat varsin käytännönläheisiä ja siksi arvokkaita valottaessaan sitä, miten tutkittavaa ilmiötä oli omassa ajattelussa jäsennetty. Spitzbergin ja Cupachin sekä Gudykunstin teorioiden vieraus tuotti teorioiden näkemyksiin paremmin verrattavissa olevaa materiaalia. Enemmistö vastuksista oli kuitenkin aiheeseen liittyvää materiaalia.

Haastatteluun liittyy joitakin tulosten yleistettävyyttä koskevia näkökulmia. Hirsjärvi ym. (2004) muistuttaa haastattelun olevan aina sidoksissa kontekstiin. Se, mitä tutkittavat haastattelutilanteessa sanovat, voi poiketa siitä, mitä asiasta toisaalla sanottaisiin. (Hirsjärvi ym. 2004, 196.) Huomioiden myös tutkittavien määrän, ovat tämän tutkimuksen tulosten yleistämismahdollisuudet rajallisia. Sitä, miten laajasti

kehitysyhteistyöntekijät jakavat tässä tutkimuksessa ilmi tulleet näkemykset, voisi selvittää jatkotutkimuksissa.

Tässä tutkimuksessa tarkoitus ei ollut selvittää vastaajien omia näkemyksiä viestintätaidoistaan. Käsityksiä voi tutkia kyselemällä niitä asianosaisilta itseltään. Sen sijaan käytännön viestinnän arviointiin tämän tutkimuksen mukainen asetelma ei ole riittävä. Valkosen (1997) lisensiaatintutkimuksen tuloksiin viitaten voi todeta, että tilanteiden todellisten vaatimusten vastaavuutta ei voida itsearviointilla varmistaa. Hyvän viestinnän määrittely käytännössä vaatisi molempien osapuolten arvioita tilanteista. Se, mitä vastaajat näkivät onnistuneiksi kompromisseiksi, voi olla vastapuolesta jotain muuta. Mikäli onnistuneesta viestinnästä käytännössä haluttaisiin laajempi kuva, olisi hyvä kerätä tietoa molemmilta osapuolilta ja mahdollisesti vielä ulkopuolisen tahon toimesta.

Analyysistä

Oman haasteensa vastausten analysointiin toivat haastateltavien taustojen kirjo. Näinkin pieneen tutkittavien joukkoon mahtui hyvin erilaisilla kokemuksilla, koulutustaustoilla, työnimikkeillä ja eri kohteissa olleita kehitysyhteistyöntekijöitä. Vastaajien kokemusten erot ja tehtävien erilaisuus voidaan nähdä sekä hyötynä että haittana. Monenlaiset näkemykset kuvaavat ilmiötä monipuolisemmin, mutta toisaalta kuva jää pakostakin ohuemmaksi kuin mitä kahdeksan samassa paikassa samanlaisissa tehtävissä samalla kokemuksella työskentelevän kehitysyhteistyöntekijän haastattelut olisivat voineet tuottaa. Yleiskuvan saamisessa eri taustaiset ja eri kohteissa olleet kehitysyhteistyöntekijät toivat riittävän monipuolisia näkemyksiä.

Tuloksia tarkasteltaessa tulisi huomioida se, että kehitysyhteistyöalue on varsin laaja ja työkohteet ovat vielä keskenäänkin kovin erilaisia. Tämä vaikuttaa osaltaan kohdattuihin kulttuurieroihin. Kohdemaan kulttuuri vaikuttaa myös kokemuksiin esimerkiksi sukupuolten rooleista tai tasa-arvon toteutumisesta. Toisaalla erot ovat suomalaisesta kulttuurista katsottuna suurempia, toisaalla taas pienempiä, joten vastaajien kokemuksissa oli eroja tältäkin osin. Vastaajien kokemukset olivat luonnollisesti suhteessa siihen, missä vastaajat olivat olleet ja vaatiko työ pidempiaikaista asumista kohteessa vai oliko kyseessä tilapäisempiä oleskeluja.

Tilapäisissä oleskeluissa ei välttämättä kohtaa samantyyppisiä tilanteita, varsinkaan samassa laajuudessa, kuin paikalla pysyvämmin asuva.

Tuloksista

Haastateltavien kokemukset viestinnän ongelmakohdista tuntuivat yllättävän vähäisiltä sitä taustaa vasten, että viestintätilanteissa kohtaavat toisinaan kovinkin erilaiset ajatukset. Yksikään haastateltava ei muistanut tilannetta, jossa toisen ymmärtämisen suhteen olisi tullut täydellinen seinä eteen. Saattaa olla, että oletus viestinnästä mahdollisen ja mahdottoman rajoilla ei pitänytkaan paikkaansa korkeasti koulutettujen viestiessä keskenään varsin virallisissa tilanteissa, ennalta sovittujen kehysten puitteissa.

T. Takalan mukaan (tiedonanto graduseminaarissa 22.3.2004) kehitysyhteistyöntekijöiden työssään erityisesti Afrikan maissa tapaamat paikalliset virkamiehet ovat opiskelleet Euroopassa tai Pohjois-Amerikassa. Pitkienkin oleskelujen myötä virkamiehet ovat voineet omaksua erilaisia piirteitä opiskelumaastaan aksenttia ja käytöstapoja myöten. Tällöin myös vastapuolelta odotetaan tietyn etiketin mukaan toimimista. Myös suomalaisilla kehitysyhteistyöntekijöillä voi olla aiempaa kokemusta useammassakin kulttuuriympäristössä toimimisesta. Tämä asettaa tilanteelle ja toiminnalle omia ennakko-oletuksia. Kyseessä on edelleen kulttuurien kohtaaminen, muttei välttämättä vain kahden ilmeisimmän kulttuurin. Koko kulttuurienvälisen viestinnän määrittäminen muuttuu mutkikkaammaksi tällaisessa kontekstissa. Samalla viestinnän teorioilta vaaditaan kykyä selittää entistä monimutkaisempia tilanteita.

Monimutkaisuus näyttää olevan keskeistä myös monille kehitysyhteistyökohteille, erityisesti entisille siirtomaille. Leach (1993b) on tutkinut asiantuntemuksen siirtoa kehitysyhteistyössä keskittyen Sudaniin ja toteaa tässä tutkimuksessa haastateltujen kanssa samalla tavalla, ettei kaikki ole sitä, miltä näyttää. Tässä tutkimuksessa vastaajien kokemukset eivät rajoittuneet pelkästään byrokraatiaan, mutta se tarjoaa hyvän esimerkin siitä monimutkaisuudesta, jota ulkopuolinen voi joissain kohteissa kohdata. Siirtomaa-ajalla toimineet länsimaiset hallintomallit toimivat monissa maissa edelleen, mutta kulttuuriset muodot kuitenkin muuttuvat kulttuurista toiseen siirryttäessä. (Leach, 1993b, 19.)

Leach siteeraa Hydeniä (1983), joka puhuu afrikkalaisia byrokratioita luonnehtivasta informalismista, jossa afrikkalaiset byrokriatit eroavat radikaalisti vastaavista eurooppalaisista pintarakenteen ulkopuolella. Informalismissa virallinen, laillistettu viranomaisorganisaatio on laajalti korvattu voimakkaalla byrokraattisella hallintomallilla, joka perustuu epävirallisten, henkilökohtaisten suhteiden verkostoon. Tähän liittyvistä tekijöistä johtuen henkilökohtaiset ja viralliset päämäärät jäävät kauaksi toisistaan. (teoksessa Leach 1993b, 15.) Eroja voi olla myös työyhteisöihin liittyen. Asiantuntijoille ei välttämättä ole mitenkään selvää, että organisaatiokulttuurit toimivat eri tavalla jo sen takia, että ne ovat erilaisia. Leachin mukaan projektin ja kohdemaan instituution analyysi on osoittanut, että näiden välillä on perittyä, organisaatioeroista johtuvaa yhteensopimattomuutta. Handyyn (1985) pohjaten (teoksessa Leach, 1996, 113) Leach erottelee neljä perusorganisaatiokulttuuria, joilla jokaisella on omat rakenteensa, arvonsa, perinteensä ja kirjoittamattomat sääntönsä. Kulttuurit on jaettavissa valta-, tehtävä-, rooli-, ja henkilökulttuureihin. Monissa kehitysmaissa organisaatiossa vaikuttaa roolikulttuuri yhdessä valtakulttuurin kanssa. Projektien tehtäväkulttuuri eroaa edellä mainituista melkoisesti. Näiden erilaisen kohtaamisesta johtuvat ongelmat moninkertaistuvat kaksikulttuurisissa ympäristöissä, jossa projekti on ensisijaisesti läntinen tuote, jota pyritään kolmannen maailman instituutiossa, jossa arvot ja normit ovat länsimaista poikkeavia, samoin kuin resurssipula ja infrastruktuurinkin erot. Lisäksi ongelmia voi aiheuttaa toimijatahojen kulttuuripohjaiset yhteensopivuusongelmat ja konfliktit. (Leach, 1996, 113–115.) Yhteistyön onnistumiseen näyttäisi sisältyvän melkoisia haasteita.

Kaiken monimutkaisuuden ja vaikeasti tunnistettavissa olevan aineksen keskellä tärkeäksi selviytymistä ja viestintää edistäväksi tekijäksi muodostui realistinen asenne työhön ja työkenttään sekä oikeiksi nähdyt toimintatavat. Haastateltavat korostivat myös eettisesti kestäväää toimintaa paljon suhteessa siihen, kuinka vähän siitä loppujen lopuksi kysyttiin. Onnistunut toiminta näytti edellyttävän luottamuksen rakentamista ja tämä taas edellytti eettisesti kestäväällä tavalla toimimista. Tärkeäksi nähtiin se, että oli jotain, johon paikalliset yhteistyökumppanit voisivat luottaa. Toimintatapoihin sisällytettiin kunnioittava asenne sekä oikeudenmukaisuuteen ja rehelliseen toimintaan pohjaavat arvot sekä omien motiivien realistisuus että realistinen suhtautuminen kehitysyhteistyöhön yleensä. Nämä yhdistettyinä motivaatioon oppia uutta ja kehittää

aiempaa osaamistaan loivat kehitysyhteistyöntekijöille edellytykset hyvään viestintään ja myös työssä onnistumiselle.

Motivaation yhdistyminen tietojen ja taitojen oppimiseen sekä aiemman osaamisen kehittämiseen näinkin laajasti oli hieman yllättävää. Asiantuntijoina paikallisia ihmisiä opettamaan lähteville oppimisen asennetta ei välttämättä osata aina korostaa, mutta teoriataustassa mainitun Hanveyn mukaan tämä hieman paradoksaalinenkin perspektiivin vaihdos on elinehto sopeutumiselle. Näillä vastaajilla oppijan näkökulma oli luonnollinen osa asennoitumista. Tätä asennoitumista voi tarkastella myös suomalaisena ominaisuutena. Suomea pidetään sekä varsin feminiinisenä että pienen valtaetäisyyden kulttuurina, jolloin opettajan ja oppijan roolien vaihtamista tilanteesta riippuen ei välttämättä koeta vaikeaksi. (Hofstede 1993, 41, 121, 124.) Ongelmallisempaa asiantuntijan toiminta yhtäläisenä tiedonhakijana voi olla vastapuolelle, mikäli yhteistyömaa on maskuliinisempi ja suuremman valtaetäisyyden kulttuuri. Maskuliinisemmassa kulttuurissa asiantuntijan on oltava asiantuntija ja suuressa valtaetäisyydessä on vältettävä roolinsa ulkopuolella liikkumista.

Tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että oppimiseen liittyi myös myönteinen suhtautuminen vuorovaikutukseen paikallisten ihmisten kanssa vapaa-ajallakin. Vuorovaikutukseen hakeutuminen nähtiin luonnollisena. Kysymyksissä ei keskitytty erittelemään sitä, mikä on vapaa-ajalla yhdessä toimimiselle riittävä aste, joten tulokset kertovat yleisemmästä suhtautumisesta ja asenteista. Tutkimuksessa ei myöskään tarkasteltu sitä, miten toisissa kohteissa räikeätkin tuloerot tai erilaiset asemat vaikuttivat kanssakäymiseen. Kielitaidon tasoa tai kielten osaamisen tai osaamattomuuden vaikutuksia vapaa-ajan vuorovaikutussuhteisiin ei huomioitu sen syvällisemmin kuin mitä vastaajat itse mainitsivat. Joka tapauksessa yleinen asennoituminen vuorovaikutukseen näyttää muuttuneen sitten Alhon (1980) tutkimuksen. Ehkäpä kyseessä on laajempikin ajattelutavan muutos suhteessa siihen, miten työtehtävässä onnistumisen kannalta on tarpeellista toimia. Vuorovaikutuksen määrän todettiin riippuvan myös kohteesta ja kohteen oloista ja ihmisistä. Nämä seikat ovat jossain määrin muuttuvia. Esimerkiksi kielitaidon suhteen tilanne voi olla aivan toinen kuin yli kaksikymmentä vuotta sitten. Valmius vuorovaikutukseen on monen tekijän summaa, käytännön vuorovaikutus vaatii asennoitumisen ja motivaation lisäksi vielä useamman tekijän onnistuakseen.

Suomalaisuutta tarkasteltiin myös vuorovaikutukseen liittyvänä tekijänä. Suomalaisuus on tässä samassa yhtälössä yhtä moniulotteinen määre kuin jonkun ”paikallisuuskin”. Suomalaisuus nähtiin tiettyinä toimintatapoina, mutta vertailupohjan puuttuessa suomalaisuus voi olla yleisempää pohjoismaalaisuutta tai pohjoiseurooppalaisuuttakin. Olennainen huomio kuitenkin on se, että joitain tiettyjä piirteitä liitetään suomalaisuuteen ja suomalaisessa kulttuurissa opittuihin ja hyvänä pidettyihin arvoihin tai huonoiksi nähtyihin toimintatapoihin. Vastaajien luettelemien ominaisuuksien samankaltaisuus viittaa siihen, että tiettyjä arvoja ainakin liitetään suomalaisuuteen erotuksena vaikkapa ruotsalaisiin liitetyistä ominaisuuksista. Omien toimintatapojen ja kulttuuriin liittyvien erojen tiedostaminen on tärkeää onnistuneelle toiminnalle. Tuntemalla itsensä ja oman kulttuurinsa on mahdollista ymmärtää myös muita ja kulttuurien eroja. Omien oletusten tunteminen auttaa toisinaan myös tilanteiden analysoimisessa. Keskeiselle sijalle nousee myös taito asettaa asioita oikeisiin mittasuhteisiin. Vastaajien taito suhteuttaa tarvittaessa kulttuurin merkitystä vaikutti riittävältä. Jossain tilanteissa erot johtuvat kulttuurisesti opituista tekijöistä, mutta kaiken selitykseksi ”eri kulttuuri” ei kelpaa.

Koulutuksesta

Haastateltaviksi osuneilla oli varsin vähän koulutusta niin kehitysyhteistyötehtäviin kuin yleisemmin kulttuurienväliseen viestintään liittyen. Tästä huolimatta kulttuurisen tietoisuuden tasot olivat korkeita. Viestintäkoulutusta ei sinänsä koettu tarpeelliseksi lisätä, koska käytännön kokemukset osoittivat, että omilla, senhetkisillä tasoilla oli pärjätty ainakin omasta mielestä riittävän hyvin. Koulutuksen tarpeellisuutta tältä osin voi tietysti pohtia. Toisaalta ammattilaisen arvio omista kyvyistään on perusteltu työssä selviämällä mitattuna. Toisaalta taas osalla vastaajista tietoisuudesta tehdyt tulkinnat antoivat ristiriitaisia vaihtoehtoja tietoisuuden tasoista viitaten siihen, että itse omaksutun osalta taidoissa voi olla suuriakin vaihteluita. Perusvalmiudet antavalla koulutuksella voisi mahdollisesti pienentää näitä vaihteluita sekä vähentää ja ehkäistä niitä ongelmia, joita vieraaseen ympäristöön sopeutumisessa voidaan kohdata.

Lisäksi kaikille lähtijöille yhteisellä koulutuksella voisi luoda jossain määrin yhteistä pohjaa monesti erilaistenkin toimijoiden näkemyksille ja toimintatavoille. Esimerkkinä

tällaisen yhteisen näkemyksen tarpeellisuudesta voisi pitää vastauksissa mainittua suomalaisten hyvää mainetta. Suomalaisuuteen liitetyn hyvän maineen nähtiin säilyvän vain, jos kaikki kohteessa olevat suomalaiset toimivat hyvään kuvaan sopivalla tavalla. Koulutus olisi tarpeen myös siksi, että varsin monelle lähtijälle oli vielä palatessakin jossain määrin epäselvää, mihin isompaan kokonaisuuteen omaa toimintaa oli tarkoitus suhteuttaa.

Tämän tutkimuksen vastaajilla valmiudet olivat pääosin hyviä, mutta yleisellä tasolla pelkän osaamisoletuksen varassa työtehtäviin lähettäminen ei takaa selviytymistä. Vaskon, Kjisikin ja Salo-Leen evaluointiraportissa vuonna 1998 kiinnitettiin huomiota sekä lähtijöiden keskitetyn valmennuksen että systemaattisen lisäkoulutuksen puuttumiseen. Lähtijöiden koulutukseen liittyvät ongelmat kävivät selviksi myös tässä tutkimuksessa. Osalta koulutus puuttui siksi, että koulutukseen ei oltu päästy nopean lähdön takia. Toinen ongelma oli se, että käytännön kokemusta hankkineilla ja sillä pärjänneillä ei näyttänyt olevan enää palattuaan motivaatiota osallistua koulutuksiin, sikäli mikäli mahdollisuuksia oli tarjolla.

Huomioiden vastaajien korkean koulutuksen ja valmiudet itseopiskeluun, voisi huomiota kiinnittää myös perusvalmennukseen ja sen toteuttamisvaihtoehtoihin. Tästä esimerkkinä voisi pitää perusvalmiuksia – ja tietoja käsittelevän materiaalipaketin tarjoamista valmennuskurssille osallistumisen vaihtoehtona erityisesti niille lähtijöille, jotka eivät lähtöaikatauluista johtuen pääse varsinaiselle kurssille osallistumaan. Ennen lähtöä kulttuurienväliseen viestinnän ja toiseen kulttuuriin sopeutumisen teemoihin perehtymiseen yleensä on tarvetta ja myös motivaatiota. Materiaalipaketilla voitaisiin myös varmistaa tietyntasoiseen materiaaliin perehtyminen ja sen saatavuus.

Palaajien motivoimisessa lisäkoulutukseen on myös haasteita. Korkea koulutus omalla alalla saattaa osaltaan hankaloittaa varsin perustavan tason viestintäkoulutuksen hyödylliseksi näkemistä, vaikka harvoin yhden alan osaaminen takaa suoraviivaisesti menestystä myös muilla aloilla. Jossain määrin alkeiden opettelu jälkikäteen onkin turhaa, mutta omakohtaisesti koetun jäsentämiselle ja ymmärtämiselle valmiudet ovat yleensä tarpeellisia.

Kentältä paalaajien kokemusten kerääminen ja läpikäyminen olisi hyödyllistä paitsi kehitysyhteistyöntekijöille itselleen myös valmennukselle. Tätä on ehdotettu jo aiemmin mainitussa Vaskon ym. evaluointiraportissa. Tieto siitä, kuinka koulutus on onnistunut tai mitä koulutuksesta puuttuu tai mistä asioista koulutusta olisi syytä järjestää, palvelisi erityisesti valmennuksen suunnittelua ja kehittämistä. Palautteella voitaisiin myös välttää samojen virheiden toistamista ja reagoida käytäntöihin tarpeen vaatiessa nykyistä nopeammin. Kriittisiä tilanteita kokoamalla ja muutenkin tietoa keräämällä voitaisiin lisätä käytännön tiedon karttumista koulutuksen ja sen kehittämisen tueksi.

Vastaajien näkemyksistä voisi kulttuurienväliseen viestintään liittyvän aineksen lisäksi nähdä tarvetta olevan erilaiselle työyhteisöön ja tiimityöskentelyyn liittyvälle valmennukselle tai laajemmalle koulutukselle. Haastateltavilta ei kyselyssä mahdollisia karsintakokeita tai psykologisia testejä, joita he olivat käyneet ennen kehitysyhteistyöhön lähtemistä, joten niiden riittävydestä tai täsmällisyydestä ei tässä voida todeta mitään. Tiedossa kuitenkin on joukko ongelmia, jotka saattavat aiheuttaa hankaluuksia sekä työyhteisölle että työntekijälle itselleen. Näihin riskitekijöihin ja niiden ennaltaehkäisyyn voisi jatkossa kiinnittää parempaa huomiota.

Viestinnän koulutuksen vähyys vaikuttaa myös siihen, miten viestintään liittyvää ainesta eritellään. Haastateltavat pitivät lähtijöille viestinnän koulutusta tai valmennusta tärkeämpänä ammattitaitoa ja siihen liittyvää kokemusta. Tämän verran viestintään perehtyneiden vastaajien näkemyksillä ja tämän tutkimuksen puitteissa ei voitu selvittää kovin laajasti sitä, mitä ammattitaitoon liitettyjä ominaisuuksia voitaisiin eritellä myös viestintätaitoihin kuuluviksi. Jakoa viestintätaitoihin ja ammattitaitoon tuskin voikaan tehdä kovin suoraviivaisesti, mutta jotkut tekijät ovat lopulta enemmän kulttuurienväliseen viestintään kuin ammattiin liittyviä. Tällaisten tekijöiden tunnistaminen ja ongelmatilanteissa niihin sopivien ratkaisuvaihtoehtojen soveltaminen vaatisi myös viestinnän työkalujen tuntemusta.

Lopuksi

Tässä tutkimuksessa keskityttiin kartoittamaan kehitysyhteistyössä olleiden näkemyksiä siitä, mitä on hyvä viestintä kulttuurienvälisessä kontekstissa.

Kehitysyhteistyöntekijöiden käsitysten tarkastelua olisi voinut laajentaa käytännössä joka suuntaan, liittyen haastateltavien kokemuksiin työympäristöistä, työtehtävistä ja niin edelleen. Nämä kaikki voisi nähdä jatkotutkimuksen aiheiksi. Tämä tutkimus keskittyi luotaamaan pitkälti virkamiestason työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia. Kehitysyhteistyötä tehdään kuitenkin paljon myös virastojen ulkopuolella. Saman tutkimuksen toteuttaminen paljon puhutulla ruohonjuuritasolla saattaisi antaa erilaisia tuloksia kehitysyhteistyön ongelmakohdista ja hyvän viestinnän määrittelyistä. Käytännöllisemmän koulutuksen omaavien kehitysyhteistyöntekijöiden ja maaseutuolosuhteissa elävien ihmisten yhteistyön vertaaminen tämän tutkimuksen tuottamiin tuloksiin laajentaisi tietämystä ja ymmärrystä aiheesta. Tässä tutkimuksessa saadut näkemykset kehitysyhteistyössä tarvittavista ominaisuuksista voisi haastateltavia mukaillen tiivistää ammattitaidon soveltamiseksi, sopeutumiseksi ja sydämen sivistykseksi. Näitä voisi pitää tärkeinä paikasta riippumatta, mutta viestinnässä koetuista haasteista eri toimintaympäristöissä ne eivät anna koko kuvaa.

Kehitysyhteistyöntekijöitä ei ilmeisesti ole tutkittu vielä liikaa. Tutkimuksella saatu runsas, aiheeseen sinänsä liittymätön materiaali osoittaa, että ainakaan näiltä haastateltavilta ei ole kyllästymiseen asti kysely heidän työhönsä liittyvistä asioista. Kehitysyhteistyöhön liittyviä tutkimuksen kannalta kiinnostavia alueita löytyy vielä useammallekin alalle. Projektiluontoinen työskentely ja projektien ongelmat muodostavat omat tutkimusalueensa, samoin kuin työyhteisöön ja lähtijöihin sekä kohteeseen sopeutumiseen liittyvät psykologiset tekijät ja niihin liittyvät kysymykset. Lisäksi vastaajien koulutusta voisi tarkastella tässä tutkimuksessa käsiteltyä laajemmin. Erityisesti työssä oppimisen tapojen kartoittaminen, muodollisen koulutuksen ollessa melko vähäistä, tarjoaa mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita. Hiljaisen tiedon kerääminen on vaativaa, mutta monelle taholle tarpeellista. Pitkään työssä olleiden tietotaidon kerääminen niin, että siitä olisi hyötyä alalle yleisemminkin, muodostaa koulutukseen liittyvän haasteen myös tutkimukselle.

Kehitysyhteistyöntekijöiden määrittelemän ja käytännössä hyvänä pidetyn viestinnän osalta mahdollinen viestinnän osaamisen taso sekä lisäkoulutuksen tarve olisi syytä selvittää yhteistyössä Suomen kehitysyhteistyön kumppanimaiden kanssa. Yhteistyöhön ja – kumppanuuteen liittyvät aiheet ovat myös oma alueensa, jolla tutkittavaa riittää myös viestintään liittyvien kysymysten yli.

Kehitysyhteistyö elää tällä hetkellä jonkinlaista siirtymäkautta. Mitenkään ainutlaatuisena tämänhetkistä aikaa ei voi pitää siinä suhteessa, että kehitysyhteistyö on elänyt jonkinlaisessa jatkuvan muutoksen tilassa niin kauan, kun työtä yleensä on tehty. Tämänhetkisen tilanteen tekee kuitenkin erilaiseksi se, että mahdolliset siirtymät erilaisista projektiohjelmista sektoriohjelmiin ja suoraan budjettitukeen vaikuttavat siihen, missä määrin erityisiä kehitysyhteistyöntekijöitä tullaan yhteistyömaihin lähettämään. Asiantuntijoiden tarve tuskin loppuu jatkossakaan. Onko jatkossa sitten kyse pysyvämpien, paikan päällä elävien asiantuntijoiden korvaamisesta lyhytaikaisemmilla, vierailevilla konsulteilla nykyistä suuremmassa mittakaavassa, jää nähtäväksi. Lyhytaikaiset vierailut asettavat vuorovaikutukselle ja viestinnälle sekä ennen kaikkea luottamuksellisten välien synnylle erilaisia haasteita kuin mitä paikan päällä asuvat kohtaavat. Näiden uusien vaatimusten ja mahdollisuuksien mahdollinen lisääntyminen lisää myös tämän alan tiedon ja tutkimuksen tarvetta. Yleisemminkään tarve sen tiedon lisäämiselle, mikä on hyvää, tarkoituksenmukaista ja tehokasta kulttuurienvälistä viestintää, ei ole häviämässä mihinkään.

Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R.(toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Alho, O. 1980. Kehitysyhteistyöasiantuntija vierassa kulttuurissa. Jyväskylän yliopisto. Etnologian laitos. Tutkimuksia 12.

Asante, M. K. & Gudykunst, W. B.(eds.) 1990.Handbook of International and Intercultural Communication. 2nd printing. Newbury Park: Sage.

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

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, J. & Valli, R.(toim.) 2001 Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. Jyväskylä: Ps-kustannus. s. 24–42.

Fry, G. W. & Thurber, C. E. 1989.The International Education of the Development Consultant. Communicating with Peasants and Princes. Oxford: Sage.

Gudykunst, W. B. 1994. Bridging differences. Effective Intergroup Communication. 2nd edition. Thousand Oaks: Sage publications.

Gudykunst, W. B. 1995. Anxiety/ Uncertainty Management (AUM) Theory. Current Status. In Wiseman, R.L (ed.) 1995 Intercultural communication theory: Thousand Oaks: Sage. pp 8-55.

Gudykunst, W. B & Kim, Y. Y. 1997. Communicating with strangers: an approach to intercultural communication. 3rd edition. Boston (Mass.): McGraw-Hill.

Gudykunst, R & Mody, B 2002. Handbook of International and Intercultural Communication Thousand Oaks: Sage.

Hammer, M. R. 1989. Intercultural Communication Competence. In Asante, M. K. & Gudykunst, W. B. (eds.) Handbook of International and Intercultural Communication. 2nd printing. Newbury Park: Sage. pp. 247-261.

Hanvey, R. G. 1979 Cross-cultural awareness. In Smith, E. C. & Luce, L. F. (eds.) 1979. Readings in cross-cultural communication. Rowley: Newbury House Publishers. pp.13-23.

Harviainen, L. & Lyytikäinen, E, 2000 Viestintäkompetenssi kulttuurienvälisessä vuorovaikutuksessa. Suomalaisten käsityksiä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä viestittäessä hollantilaisten kanssa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos, puheviestintä. Pro gradu -tutkielma.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Lisäpainos 2001. Helsinki: Yliopistopaino.

Hofstede, G. 1993. Kulttuurit ja organisaatiot: mielen ohjelmointi. Suomentaja Ritva Liljamo. Helsinki. WSOY.

Howell, W.S. 1982. The empathic communicator Belmont (Calif.): Wadsworth.

Leach, F. 1993a. Counterpart personnel: A review of the literature with implications for education and development. In International Journal of Educational Development. Vol 13. no4. pp.315-330.

Leach, F. 1993b. Expatriates as agents of cross-cultural transmission. Paper presented at symposium on International Perspectives on Culture and Schooling. University of London. Department of International and Comparative Education. Institute of Education. May 11.-13, 1993.

Leach, F. 1996. Failed matrimony: Educational Projects and Their Host Institution. In: Turner, J. D. (ed.) 1996. The State and The School. An International Perspective. London: Falmer Press. pp.108–127.

Kalander, T. 1997. Kehitysyhteistyön palvelukeskuksen antaman valmennuksen ja kehitystyöntekijöiden työssä kohtaamien tarpeiden vastaavuus. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Rankinen, A. 2002. Suomalaisena Kiinassa –Kiinassa asuneiden suomalaisten käsityksiä ja kokemuksia kulttuurisesta sopeutumisesta: "Mä pyrin elämään maassa maan tavalla. Kiinassa mä syön aamiaiseksi riisiä ja höyrytettyjä sämpylöitä ja kotona kaurapuuroa" Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.

Saasa, O. S, Gurdian, G. C., Tadesse, Z. ”Chintan” G. S. 2003. Improving Effectiveness of Finnish Development Cooperation. Perspectives from the South. Helsinki: Ulkoministeriö.

Salo-Lee, L. & Winter-Tarvainen, A. 1995. Kriittiset tilanteet kulttuurien kohtaamisessa: Suomalaisten ja saksalaisten opiskelijoiden näkökulma. Teoksessa Salo-Lee, L. (toim.) 1995. Kieli ja kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Julkaisu 12. Jyväskylä. s.81–107.

Salo-Lee,L. (toim.) 1995. Kieli ja kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Julkaisu 12.

Salo-Lee, L., Malmberg, R. & Halinoja, R. 1996. Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. Helsinki: Yle- opetuspalvelut.

Samovar,L.A. & Porter, R.E. 2002. Intercultural communication. A reader. 6th edition Belmont, (Calif.)Wadsworth.

Seppälä, P.& Vainio-Mattila,A. 2000. Navigating culture: A road map to culture and development. Helsinki: Ministry for Foreign Affairs. Departement for International Development Cooperation.

Spitzberg, B. H. 2002. Intercultural communication competence. In Samovar, L. A. & Porter, R.E. 2002. Intercultural communication. A reader. 6th edition Wadsworth. Pp.356-366.

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

Smith E. C. & Luce L. F. (Eds.) 1979. Readings in cross-cultural communication. Rowley: Newbury House Publishers.

Turner, J. D.(ed.) 1996. The State and The School. An International Perspective. London: Falmer Press.

Valkonen, T. 1997. Puheviestintätaitojen arviointi lukion päättökokeessa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos, puheviestintä. Lisensiaatintyö.

Wiseman, R. W. 2002. Intercultural communication competence. In Gudykunst, R. & Mody, B 2002. Handbook of International and Intercultural Communication pp.207-219. Newbury Park: Sage.

Liitteet

Liite 1: Teemakysymykset

Taustatiedot

- Nimi
- Koulutus
- Miten päätyi kehitysyhteistyöhön? (hakeutui tarkoituksella/ sattumalta)
- Kokemus kehitysyhteistyöstä: (määrä) aika ja paikka/ paikat? tehtävät?
- Yleensä hankkeissa, millaisissa rooleissa kehitysyhteistyöntekijät ja paikalliset ovat projektin toteutumisen kannalta?
- Millaista koulutusta / valmennusta olet saanut kehitysyhteistyötehtäviin liittyen?
- Millaista viestintään liittyvää koulutusta olet saanut? (osana kehitysyhteistyöhön lähtevien valmennusta tai tutkintoa)
- Onko kulttuurienvälisen viestinnän asioita opetettu jossain?
Jos on opetettu, Ovatko opetuksessa esiin nostetut tiedot riittäneet käytännössä?
- Oletko itse perehtynyt viestintään liittyviin seikkoihin käytännön lisäksi? Miten?
Mihin alueisiin olet perehtynyt?

Tasot Tiedot Taidot, Tietoisuus

Vertaa aikaa, kun aloitit kehitysyhteistyössä nykytilanteeseen.

– Mikä käsityksissäsi kulttuurienvälisestä viestinnästä on kokemuksen mukaan muuttunut? miksi?

– Miten vuorovaikutus paikallisten kanssa on muuttunut? miksi?

– Kokemuksen perusteella mitä seikkoja pidät tärkeinä viestinnässä?

Miten paluu Suomeen on muuttanut näkemyksiäsi?

Epävarmuus, Ahdistuneisuus

- Millaisia tunteita kulttuurienväliset viestintätilanteet herättävät parhaimmillaan?
(hyvät kokemukset)
- ...ja pahimmillaan?

- Mistä tekijöistä se johtuu?
- Kerro jokin onnistunut ja epäonnistunut tilanne, jonka parhaiten muistat. (Tilanne, jossa ymmärrystä ei oikein saavutettu)
- Miten tilanteesta selvittiin?
- Millaisena koit tilanteet?
- Miten niistä pääsee yli ja ympäri?
- Mikä (viestintään liittyvä) seikka vaikeuttaa eniten työtänne?
- Mikä edistää työn sujumista?

Motivaatioon liittyvät

- Mitkä tekijät kannustavat vuorovaikutukseen toisen kulttuurin keskellä ja sen edustajien kanssa? Mikä mielestäsi tekee viestinnästä kiinnostavaa? mielekästä?
- Millaiset vuorovaikutukseen liittyvät tekijät vähentävät intoa toimia toisessa kulttuurissa sen jäsenten kanssa?
- Kumpia tekijöitä on mielestäsi enemmän?
- Miten saada/ pitää nämä tasapainossa?

Näkemykset kulttuurienvälisestä viestinnästä

- Millaista on onnistunut / hyvä viestintä?
- Mitä kuuluu kulttuurienväliseen viestintään?
- Mitkä asiat ovat tärkeitä? /Mitkä ovat ne olennaisimmat seikat, jotka erottavat kulttuurienvälisen viestinnän kotimaassa käytävästä?
- Mitä sanoisit nuorelle ja innokkaalle lähtijälle? Miten kannattaa toimia, jotta pärjää?
- Onko sellaisia seikkoja, jotka ei toimi niin kuin Suomessa?

Pari sekalaista johonkin teemaan yhdistettäväksi

- Onko kehitysyhteistyössä ja tekijöissä havaittavissa joitain ”suomalaiselle tyypillisiä” ominaisuuksia, (joita esim. kasvatus Suomessa/ suomalainen kulttuuri korostaa)?
- Havaitsetko itse toimivasi jotenkin ”suomalaisella ” tavalla?
- Puuttuiko saamastasi koulutuksesta oman kokemuksesi valossa jotain olennaista?

- – Mitä lisäisit kehitysyhteistyöhön lähtevien koulutukseen?
- Oliko perheesi mukana?
- Vapaa-ajan viettäminen? Pyöriikö suomalaisten kanssa? Oliko paikallisten kanssa helppo päästä kavereiksi?
- Onko vielä jotain (muuta), mitä haluaisit lisätä /täsmentää? Jäikö jotain tärkeää kysymättä?

Mitä mieltä olet väitteestä: ”Ammattitaito sama, mutta tarvitaan uusia keinoja soveltaa sitä”?