

# Kulttuurin myötä- vai vastavirtaan? Asiakaslähtöisyys matkailuyrittäjän vientivalttina

JKL 1.9.2016/Liisa Salo-Lee



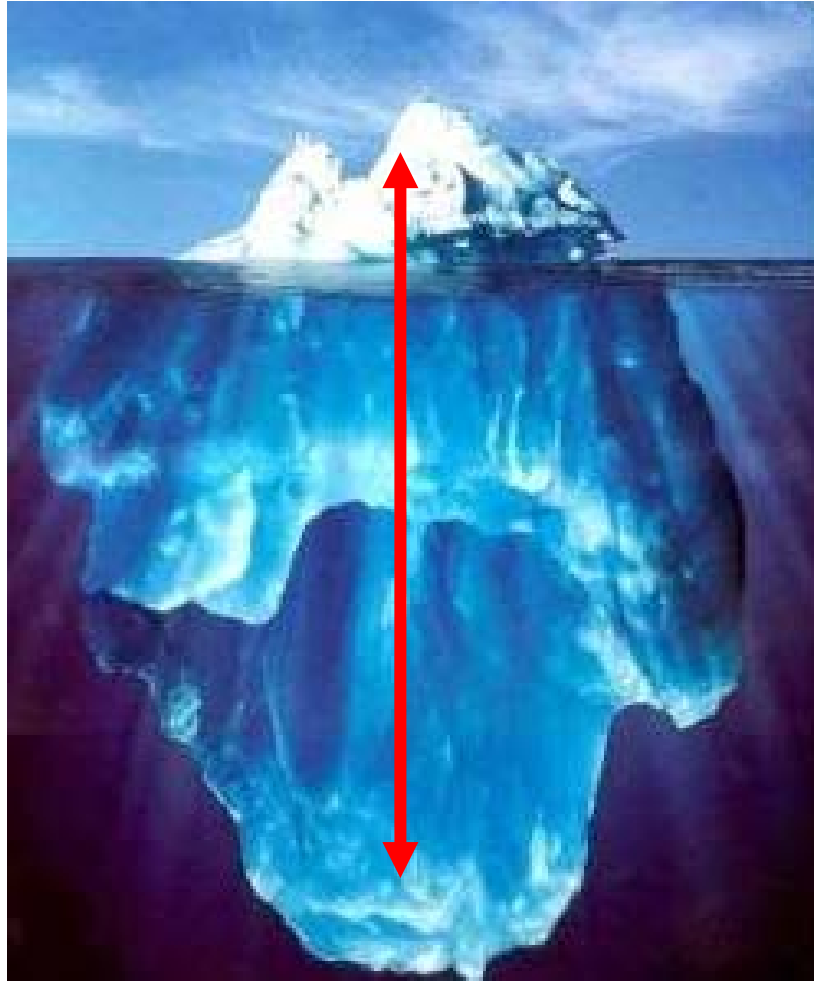
# Viisi karikkoa...

- *”Hi, I am Mika”*
- *”Luuleks noi että mä oon joku niitten palvelija”*
- *”Tässä niitä on”*
- *”Se lukee tossa”*
- *”Where the people are”?*

# 'Kulttuuri': mitä, missä & miten?

## Kulttuurinen lukutaito

(kyky lukea & ymmärtää tietyssä paikassa toisiinsa kietoutuneita eri kulttuureja)



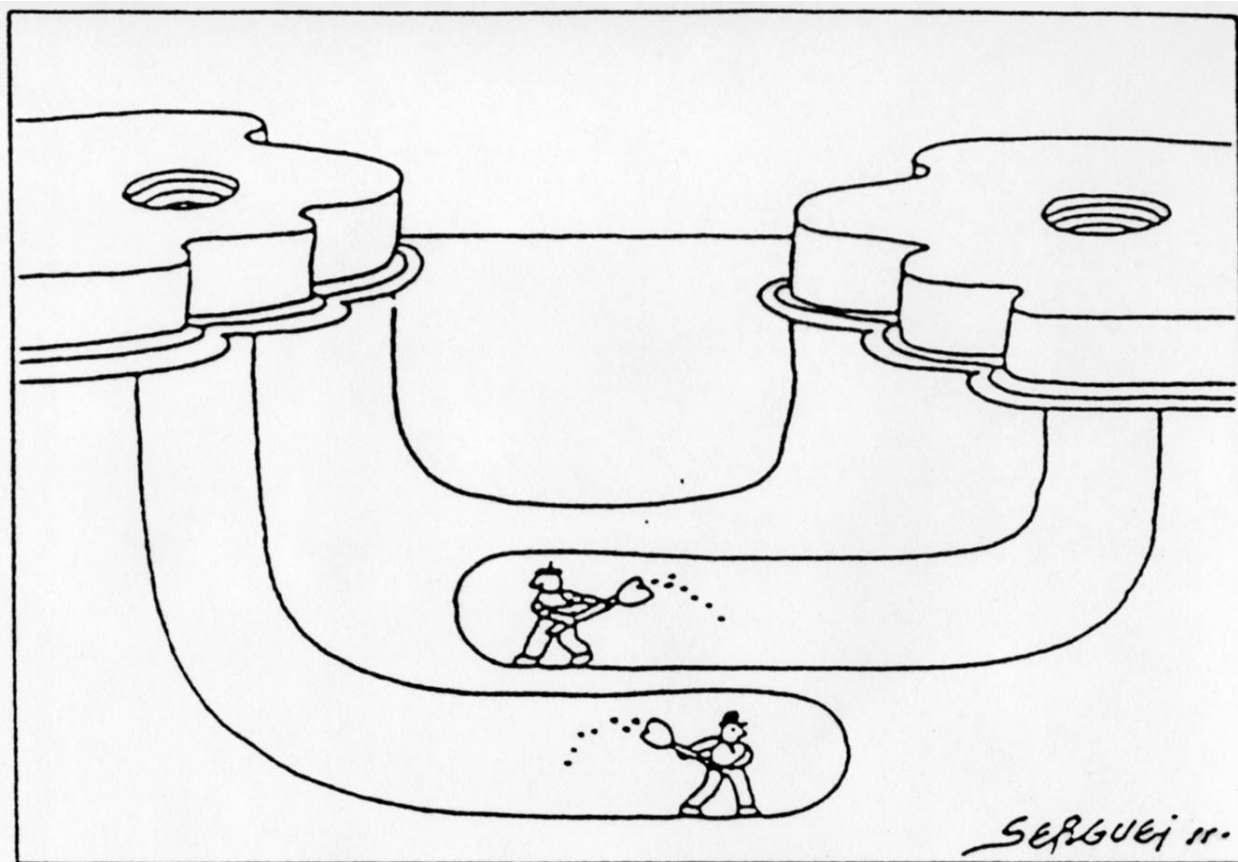
## Vuorovaikutus

(kielen käyttö, ei-kielellinen viestintä, tavat jne.)

## Sosiaaliset

**sopimukset** (arvot, normit, uskomukset)

# Hyvistä aikomuksista huolimatta...

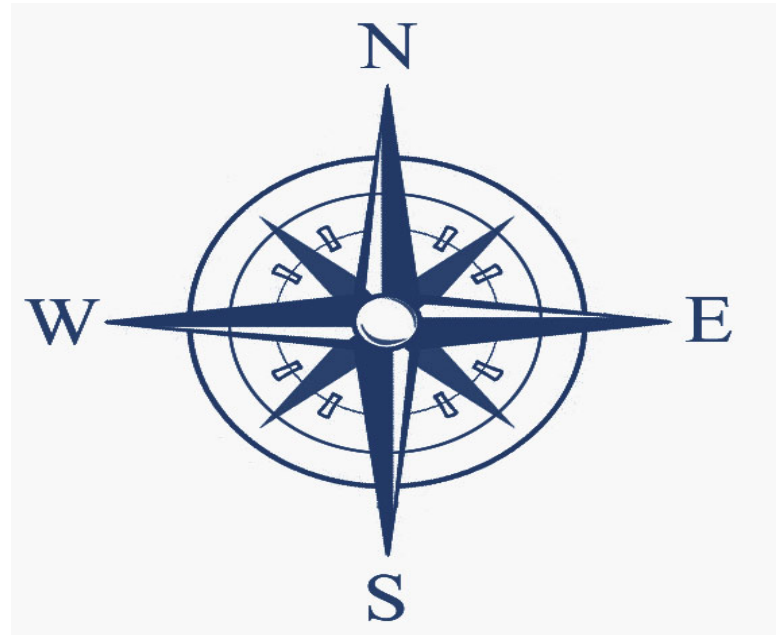


# **Tervehdykset: ”nyrkkisääntöjä”...**

- **Viileän kohtelias pohjoinen**
- **Lämpimät kohtaamiset etelässä**
- **Henkilökohtaisen reviirin  
tärkeys idässä**
- **Elegantti pidättyväisyys Aasiassa**

# ”Suunnistusvihjeet”

- **Ei – kielelliset**
- **Kielelliset**



# Sosiaaliset sopimukset

- **Suhde valtaan/hierarkia**  
*(korkea-matala)*
- **Ihmisten välinen suhde**  
*(individualismi-kollektivismi;  
universalismi-partikularismi)*

# Kulttuurienvälisessä viestinnässä ratkaisevaa **EI OLE**:

- **Mitä näytät, vaan:**  
*MITEN SE NÄHDÄÄN*
- **Mitä sanot, vaan:**  
*MITEN SE KUULLAAN*



# Kohteliaisuus

**Osallistumis- ja  
riippumattomuusstrategiat**

# Mikä viestintäkanava?

- **Puhu** (*talk*)
- **Soita** (*call*)
- **Lähetä viesti** (*send message*)

*Kiinalainen nettietiketti*

# Huomaavaisuus

- Ihmisen perusasenne maailmaa kohtaan.
- Huomaavainen ihminen tarkastelee itsensä sijasta ympärillään olevia ilmiöitä. Hänen silmänsä ovat kaikkialla.
- Huomaavaiselle ihmiselle säännöillä ei ole merkitystä (*kuka nousee seisomaan...*). Hän nousee **aina**.

A-W. Asserate. Sivistynyt käytös

# Tehtävä vai ihmissuhde?

- **Tehtäväsuuntautunut *vai* suhdesuuntautunut?**
- **Epämuodollinen *vai* muodollinen?**
- **Tiukka *vai* juokseva aika?**
- **Ilmaiseva *vai* varautunut?**

*”Samannieliset”  
kulttuurit?*

# **Viisi vihjettä myötävirtaan...**

- **Tee kotiläksysi!**
- **Älä juutu luokitukseen!**
- **Kysy & kuuntele!**
- **Muuta polkuasi tarvittaessa!**
- **Anna uteliaisuutesi ja huumorintajusi viedä itseäsi ihmiselämän monimuotoisiin ja mielenkiintoisiin uusiin ulottuvuuksiin!**

# Kysymyksiä, kommentteja...?

Liisa Salo-Lee, Ph.D., prof.emer.

[liisa.salolee@jyu.fi](mailto:liisa.salolee@jyu.fi)

+358 (0) 44 2760183