

Pipsa Liljedahl

**HILJAINEN TIETO OPASTUSTYÖSSÄ – KIINALAISTEN KANSSA
LUMETTOMASSA METSÄSSÄ**

Pro gradu -tutkielma

Lapin yliopisto

Matkailututkimus

2019

Lapin Yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Hiljainen tieto opastustyössä – kiinalaisten kanssa lumettomassa metsässä

Tekijä: Pipsa Liljedahl

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu -työ _x_ Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __

Sivumäärä: 100

Vuosi: 2019

Tiivistelmä:

Visit Finlandin uusimman kohderyhmäoppaan (Tunne asiakkaasi!, s. 11) mukaan vuonna 2017 kiinalaiset muodostivat viidenneksi suurimman ryhmän Suomessa yöpyvistä matkailijoista. Yksi kiinalaisiin vetoava tekijä on luonnon eksoottisuus. Kiinalaisten matkailu Suomessa keskittyy etenkin talvella Lappiin ja kesällä pääkaupunkiseudulle (Visit Finland, 2018a). Lapissa safariyritykset tarjoavat matkailijoille mahdollisuuden tutustua luontoon opastettujen retkien avulla.

Aiemmassa tutkimuksessa opastuksesta esille nouseva oppaan rooli tulkitsejana liitetään usein kulttuurienväliseen viestintään ja kulttuurin välitykseen. Aiempi tutkimus kiinalaisten opastamisesta keskittyy kiinalaisten oppaiden opastamiin kiinalaisryhmiin Manner-Kiinan ulkopuolella. Luonto-opastusta on tutkittu talven safareilla Lapissa muun muassa etnografisesti (Rantala, 2010, 2011) ja matkailutyön monitaitoisuuden näkökulmasta (Valkonen, 2010, 2011). Tutkielmani **yleinen tavoite** on kuvailla, kuinka kiinalaisten kanssa ollaan metsässä.

Hiljainen tieto on jotain, mitä ei voi kielellisesti sanoa, eikä sitä ihminen itse tiedä. **Tutkimuskohteeni** on kerronnallisesti ilmentyvä hiljainen tieto kiinalaisten opastamisesta metsässä hiljaisen tiedon teoreettisessa viitekehyksessä. Rajaan opastamisen lumettomaan metsään, mikä vie painopistettä pois talvisesongista, johon Lapin matkailu on pitkään keskittynyt.

Tutkimustehtävänäni on tarkastella, millaista hiljaista tietoa ilmenee oppaiden kertomuksissa kiinalaisten opastamisesta metsässä. Vastaan tähän kysymykseen seuraavien **osakysymysten** avulla: Miten opastustyötä on tutkittu? Miten hiljaista tietoa voidaan tutkia? Millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista? Millaista kulttuurienvälisestä osaamista oppaiden kertomuksista välittyy? Kuinka oppaat tulkitsevat kiinalaisia? **Aineistoni** koostuu oppaiden haastatteluista, jotka analysoin semioottisen kertomusanalyysin avulla kiinnittäen huomiota pragmaattisiin modaalisuuksiin, eli tekemisen mahdollisuuksiin ja välttämättömyyksiin. **Tutkijana paikannun** suomalaisuuteni kautta, johon kuuluu vahvasti metsä: kasvoin metsän ympäröimänä. Samaistun siis haastattelemiini oppaisiin samankaltaisen kulttuuritaustan kautta. Tarkastelen tahtomattanikin kiinalaisia ja kiinalaista kulttuuria länsimaalaisuudesta käsin.

Tutkimukseni päätuloksena on, että oppailla on hiljaista tietoa sekä tulkitsemisesta että suomalaisesta metsästä. Opas tulkitsee metsää kiinalaisille, ja se on hänen velvollisuutensa. Kiinalaisten ryhmien mukana oleva matkanjohtaja välittää suomalaisen oppaan tulkintaa, jolloin kummankin kulttuurienvälisen osaamisella on suuri merkitys. Oppaat tulkitsevat kiinalaisia haluamisen kautta: kiinalaiset haluavat maistella metsän antimia ja valokuvata. Tulosten avulla voi kehittää opastettuja retkiä: kiinalaisia opastetaan metsässä luontoa tulkitsemalla. Tulkinta liittyy tekemiseen, kuten kävelyyn, sekä aistikokemuksiin, kuten tuntoon, maistamiseen ja haistamiseen. Jatkotutkimuksessa olisi tärkeää perehtyä oppaan ja matkanjohtajan vuorovaikutukseen, ja sen merkityksiin asiakkaan matkailukokemukselle.

Avainsanat: opastaminen, matkailutyö, hiljainen tieto, kulttuurienvälinen osaaminen

Sisällysluettelo	s.
1. JOHDANTO	5
1.1 Kiinalaisten matkailu Suomeen	5
1.2 Aiempi tutkimus kiinalaisten opastamisesta.....	7
1.3 Teoreettinen viitekehys.....	9
1.4 Aineistot ja menetelmät	11
1.5 Tutkielman kulku.....	13
2. KULTTUURIENVÄLINEN OSAAMINEN OPASTUSTYÖSSÄ.....	16
2.1 Opastaminen matkailutyönä	16
2.2 Kulttuurienvälinen osaaminen	19
2.3 Kansapuhe kiinalaisista matkailijoista.....	22
3. HILJAINEN TIETO	25
3.1 Hiljaisen tiedon rakenne	25
3.2 Mitä on tieto?.....	27
3.3 Hiljaisen tiedon ontologia.....	28
3.4 Hiljainen tieto organisaatioissa.....	29
3.5 Hiljaisen tiedon tunnistaminen	31
3.6 Hiljainen tieto opastustyössä	32
4. AINEISTOT JA MENETELMÄT	36
4.1 Kerronnallinen tutkimus	37
4.2 Kerronnallinen haastattelu	39
4.3 Pragmaattinen modaalisuus	42
4.4 Haastatteluaineiston kuvaus ja tutkimusetiikka.....	45
5. OPAS METSÄN TULKITSIJANA	51
5.1 Metsän tulkinta kertomuksissa	51
5.2 Velvoitteet ja mahdollisuudet tulkitsijan roolissa.....	54
5.3 Tulkitsijan välittämä hiljainen tieto metsästä	58
5.4 Kertomusten sisältämä hiljainen tieto.....	60
6. TULKINTA KULTTUURIENVÄLISESSÄ OSAAMISESSA	63
6.1 Oppaan tieto ja ymmärrys.....	64
6.2 Kielitaito tulkinnan auttajana ja vastustajana	67
6.3 Oppaan asenteet	70
6.4 Kulttuurienvälisen osaamisen merkitys	74
7. OPAS KIINALAISTEN TULKITSIJANA.....	76
7.1 Opas kiinalaisten puheenvuorojen esittäjänä.....	76
7.2 Mitä kiinalaiset haluavat?	78
7.3 Kansapuheen käyttö opastuksessa	81

8. YHTEENVETO	84
KIITOKSET	90
LÄHTEET	91
LIITE 1. Haastattelukysymykset	99
LIITE 2. Tutkimushaastattelun suostumuskirje.....	100

Kuvioluettelo s.

Kuvio 1. Modaalisuuden jäsentäminen	43
---	----

1. JOHDANTO

Olet metsässä. Mitä teet? Käveletkö eteenpäin? Mitä silloin tapahtuu? Tarkkailet ehkä polkua, nostelet jalkojasi välillä vähemmän ja välillä enemmän juuria ja kiviä ylittäessä. Puun ohi kulkiessa saatat tuntea märän oksan ihollasi. Haistelet ilmaa, sammalten ja mullan tuoksua. Ehkä kuuntelet linnun laulua puissa. Pilvisen taivaan auetessa auringonvalo pääsee pilkistämään puiden läpi muuttaen metsän vihreän värin intensiivisemmäksi. Mättään sattuessa kohdalle keräät kourallisen mustikoita. Auringon valo häikäisee osuessa silmiin, ja hyttynen saattaa pistää. Sadekuuron yllättäessä otat repusta esiin sateenkestävän takin ja vedät vetoketjun kiinni. Miten kertoisit kiinalaiselle, kuinka metsässä ollaan?

Kiinalaisten opastetuilla metsäretkillä kävellään, poimitaan marjoja ja sieniä, sekä toisinaan paistetaan lättyjä ja makkaraa. Nämä tekemiset sisältävät kysymysten esittämistä, puiden ja jäkälän kokeilemistä käsin ja marjojen maistelua. Mielenkiintoisen asian, kuten marjoja nuokkuvan mustikkamättään kohdalle tultaessa pysähdytään pitkäksi aikaa, ja matkaa jatketaan rauhallisesti kävellen. Valokuvia otetaan paljon, ja lopuksi saattaa itse opaskin päätyä yhteiskuvaan.

1.1 Kiinalaisten matkailu Suomeen

Suomessa kansallispuistojen kävijämäärät ovat kaksinkertaistuneet 10 vuoden aikana. Matkailun kasvu on ollut merkittävää erityisesti Lapissa, ja kiinalaiset ovat nopeimmin kasvava matkailijaryhmä. Arvion mukaan kolmasosa ulkomaalaisista matkailijoista osallistuu luontoaktiviteetteihin. Lapin matkailu on hyvin kausiluontoista, ja nyt on ajankohtaista kesämatkailun lisääminen. (Øian ym., 2018, s. 29-31.) Vuonna 2017 kiinalaiset muodostivat viidenneksi suurimman ryhmän Suomessa yöpyvistä matkailijoista. Kiinalaiset matkustavat ulkomaille eniten elo-syyskuussa (Visit Finland, Tunne asiakkaasi!, s. 11, 70). Kesäkauden suurin vetovoimatekijä on luonto (Visit Finland, 2018b, s. 13).

Tunnetusti suurimmat kulttuurierot vallitsevat länsimaiden ja Aasian maiden välillä (Uusitalo, 2009, s. 23), joten kiinalaisten matkailu Suomeen on mielenkiintoinen ilmiö tutkittavaksi. Kiinalaisille on tyypillistä matkustaa samalla matkalla useampaan kohteeseen

ja maahan. Itse matkailun lisäksi vierailtujen maiden määrä kohottaa statusta. (Liu & Hull, 2015, s. 259.) Maisemat, puhdas ilma ja siisti ympäristö ovat kiinalaiselle matkailijalle tärkeitä (Ctrip & CTA, 2017, s. 1; Liu & Hull, 2015, s. 260). Uuteen Seelantiin keskittyvän tutkimuksen mukaan tärkein elementti laadukkaiden kokemusten ja hyvän kohdekuvan tarjoamisessa on oppaiden koulutus (Liu & Hull, 2015, s. 262). On kuitenkin pidettävä mielessä, että nämä oppaat ovat usein bussioppaita, jotka kulkevat ryhmän mukana koko matkan ajan.

Aurora Xplorerin perustajan Kirsi Mantua-Kommosen mukaan kiinalaisille on tärkeintä, että tekeminen näyttää hyvältä kuvissa. Näin heille järjestetty luontoelämys voi olla kestoltaan paljon lyhyempi kuin keskieuropalaisille järjestetty. Matkan tavoite on kokea mahdollisimman paljon lyhyessä ajassa, ja nostaa statusta kuvien avulla. (Tuominen, 2018.) Visit Finlandin myyntijohtajan Heli Menden mukaan nuoret kiinalaiset eivät halua matkustaa suurissa ryhmissä, kuten kiinalaisilla on ollut tapana. He kuitenkin ostavat matkansa pakettina verkosta. (Kukkonen, 2018.)

Kiinalaisten kulttuurisia arvoja, jotka vaikuttavat heidän matkustuskäyttäytymiseen, ovat muiden muassa historian kunnioittaminen ja säästäväisyys. Kiinalaiset kokevat museot ja historialliset kohteet tärkeinä paikkoina matkoillaan. Säästäväisyys tarkoittaa enemmänkin hinta-laatu-suhdetta, kuin pelkkää halpaa hintaa matkakohteita, matkustusmuotoja ja ostoksia valitessa. Hyvän elämän arvot näkyvät matkustuskäyttäytymisessä rentoutumisena ja tiedon hankkimisena. Matkustuskäyttäytymiseen vaikuttavat kuitenkin perhe ja ystävät hyvin paljon kerskailun takia: kiinalaisille on tärkeää vieraila samoissa paikoissa kuin muutkin, jotta eivät tunne jääneensä paitsi jostain, mitä muut ovat kokeneet. (Hsu & Huang, 2016, s. 239.)

Kiinasta ei voi puhua yhtenä toimijana (Luostarinen, 2017, s. 15). Ei ole myöskään yhtä Kiinan kulttuuria, tai stereotyyppistä kiinalaista. Maassa on 1,4 miljardia ihmistä ja puhutaan noin 300 kieltä, joten yleistyksiä on hankala tehdä. Mutta voisiko Pohjoismaihin matkustavaa kiinalaista kuvailla tietyn tyyppiseksi? Helsingin Sanomien mukaan Pohjoismaihin saapuvat kiinalaisturistit ovat usein kiertäneet jo muissa Euroopan maissa tai Yhdysvalloissa, heillä on korkea vaatimustaso, ja he ovat valmiita maksamaan kokemuksista (Pelli, 2018).

Helsingin Sanomissa on nostettu esille kysymys, voisiko Lapin yötöntä yötä ja marjojen poimimista markkinoida maailmalle yhtä lailla kuin pakkasta ja revontulia. On kuitenkin muistettava, että moni ei ole valmis lähtemään yksin tunturiin ilman opasta. Juttuun haastateltu Visit Rovaniemen toimitusjohtaja Sanna Kärkkäinenkin pohtii hiljaisuuden turvallista annostelemista, sillä tottumaton matkailijaa voi luonnonrauha ja ihmisen kädenjäljen puute pelottaa. Yksi ratkaisu ovat oppaat, jotka voivat tulkita luontoa matkailijalle. (Berner, 2018.)

Kärkkäinen toi myös vuoden 2018 Lapin Matkailuparlamentin puheenvuorossaan esille kiinalaisten matkailijoiden merkityksen Lapille. Hänen mukaansa kiinalaiset rakastavat tarinoita ja hyvien tarinoiden jakamista eteenpäin. Lisäksi huomiota pitäisi kiinnittää kiinalaisiin naismatkailijoihin ja heille suunnattuihin seikkailuaktiviteetteihin. Kiinalaisilla on pragmaattinen suhde luontoon: puhdas luonto puhdistaa. (Kärkkäinen, 2018.)

Kiinalaisten Pohjoismaa-kierroksia järjestävän *Scandinavian perspectives* -yrityksen operatiojohtaja Richard Hårdänge on luonnehtinut Itä-Suomen valtiksi luonnosta löytyvän hiljaisuuden eksotiikan (Pelli, 2018).

1.2 Aiempi tutkimus kiinalaisten opastamisesta

Opastamista koskevassa kirjallisuudessa nousevat esiin oppaan monet roolit, ja roolien vaikutus kulttuurienväliseen viestintään. Yksi tärkeimmistä rooleista on opas tulkitsijana, sillä ympäristön ja kulttuurin tulkinnan avulla opas vaikuttaa positiivisesti kokemuksen eri ulottuvuuksiin. Opastamista on tutkittu enemmän matkailijoiden kuin oppaiden näkökulmasta. Matkailijan näkökulmasta on tutkittu kokemuksia opastamisesta ja näkemyksiä oppaiden taidoista, sekä niiden vaikutusta opastettuun kokemukseen. Kiinalaisiin liittyvät tutkimukset koskivat kiinalaisten oppaiden kommunikointi- ja kulttuurin välitystaitoja heidän työskennellessä ulkomailla.

Opastamista ja kulttuurienvälistä viestintää on tutkittu sekä laadullisesti että määrällisesti. Kiinalaisia oppaita ja kiinalaisten opastamista on tutkittu Australiassa (Weiler & Yu, 2007; Yu, Weiler & Ham, 2001) ja Aasiassa (Io, 2013). Usein oppaisiin liittyvä tutkimus on kuitenkin matkailijoiden näkökulmasta. Aiemmassa tutkimuksessa oppaalle piirtyy monta erilaista roolia, ja rooleja jäsenetään eri tavoin (Andersen & Rolland, 2018; Jonasson & Scherle, 2012; Pond, 1993; Weiler & Yu, 2007). Roolien nähdään myös vaikuttavan

kulttuurin välitykseen matkailijoille (Weiler & Yu, 2007). Yksi oppaan tärkeimmistä piirteistä on tietämys kulttuurista ja perinteistä (Io, 2013, s. 900, 911; Yu ym., 2001, s. 82-83). Oppaan viestintä ja tulkinta nousevat monessa tutkimuksessa tärkeiksi (Io, 2013; Leclert & Martin, 2004; Mason, 2005; Weiler & Kim, 2011; Weiler & Walker, 2014; Weiler & Yu, 2007; Yu ym., 2001). Hyvällä opaskoulutuksella on tärkeä merkitys oppaiden tulkintataitojen luojana (Weiler & Walker, 2014). Tehokas tulkinta luo myönteisen kuvan kohteesta ja herättää tunteita (Io, 2013, s. 911).

Opastettujen retkien historia on vahva etenkin Pohjoismaissa, ja opastaminen ja opastus ovat myös läsnä arkielämässä. Opastettu retki on turvallinen tapa tutustua uuteen paikkaan. Opastetun kierroksen tai retken stereotypia on pitkään ollut, että kuljetaan etukäteen päätettyä reittiä kyseenalaistamatta sisältöä, passiivisesti ja naiivisti. Opastamiseen sisältyy monia asioita, kuten liikkuminen, paikka, performanssi ja tiedon jakaminen. (Zillinger, Jonasson & Adolfsson, 2012, s. 1-3.) Tutkielmani keskittyy näistä eniten tiedon jakamiseen. On esimerkiksi havaittu, että oppaat eivät aina ymmärrä mahdollisuuksiaan kommunikoida ja olla roolimallina kestävyudessa (Weiler & Kim, 2011, s. 113).

Oppaan tiedot ja taidot tuovat lisäarvoa turvallisuuden ja oppimisen muodossa luonnossa liikkumiselle (Rokenes, Schumann & Rose, 2015, s. 69-72). Oppimista voi tapahtua esimerkiksi taidoista tai ympäristöasioista. Mielenkiintoista on kuitenkin se, että vaikka oppiminen usein käsitetään lisäarvon tuojaksi, niin jotkut oppaat pelkäsivät ohjeiden vievän arvoa ja hauskuutta pois. (Rokenes ym., 2015, s. 76-77.) Andersenin ja Rollandin (2018, s. 9-12) mukaan opettaminen koostuu neljästä osa-alueesta: turvallisuudesta, osallistamisesta, keskustelusta elämysten aiheuttamista tuntemuksista ja luontotietoisuuden lisäämisestä.

Outi Rantalan (2011) mukaan kaupallisen luontoretken voi nähdä tapahtumana, koska sen luonteeseen kuuluu jaksoittaisuus. Metsän matkailukäytön tarkastelu tapahtumana tuo ilmi, että kaupallinen luontomatkailu vaatii paljon suunnittelua, valmistelua, harjoittelua ja käytäntöjen oppimista (Rantala, 2011, s. 161). Erilaisten jaksojen opastetun retken järjestämisessä voisi nähdä ilmentävän myös sitä, että oppaalla voi olla monta roolia. Pond (1993, s. 76-84) on esittänyt viisi oppaan roolia: johtaja, kouluttaja, edustaja, host ja kanava. Opas toimii myös ympäristön tulkitsijana ja luontotietoisuuden lisääjänä (Andersen & Rolland, 2018, s. 9-12; Rokenes ym., 2015, s. 76-77). Yksi oppaan tärkeistä

tehtävistä on osallistaminen ja ryhmähengen lisääminen (Andersen & Rolland, 2018, s. 9-12; Valkonen, 2011, s. 112).

Uusia näkökulmia matkailusta voi saada monitieteisyyden ja performatiivisuuden kautta. Oppaan rooli voi olla siis myös performatiivinen ja kehojen välinen välittäjä, jotta hän saa ja voi tuottaa ruumiillista ymmärrystä toisista kulttuureista. (Jonasson & Scherle, 2012, s. 56.) Luonto voidaan nähdä myös aktiivisena osallistujana sosiaalisissa käytännöissä: luonto on olennainen osa oppaan performanssia (ks. Valkonen, 2010, s. 178). Simona Soican (2016, s. 96) mukaan kokemukset, käytännöt ja performanssit muokkaavat merkityksiä, joita annamme asioille. Maisemaelementit saavat merkityksensä vasta kun ne on ”matkailtu”. Nämä matkailuun liittyvät merkitykset muokkaavat matkailijoiden kokemuksia. Merkitysten tuottajia ja tulkitsijoita ovat sekä matkailijat että matkailupalvelujen tuottajat. Ohjelmopalveluiden tarjoajat liittävätkin maisemiin omien käytäntöjensä ja arvojensa mukaiset merkitykset, joilla he yrittävät houkutella matkailijoita. (Soica, 2016, s. 106-107.) Antavatko siis kiinalaiset matkailijat ja suomalaiset oppaat metsän maisemille ja kokemuksille samanlaisia merkityksiä?

Weilerin ja Kimin (2011, s. 121-122) mukaan teoriaa tulkinnasta ja kokemuksen välittämisestä tulisi liittää myös opaskoulutukseen ja opastuskäytäntöihin. Weilerin ja Walkerin (2014, s. 97-98) mukaan kokemuksen välittämisen opettelu opaskoulutuksessa vaikutti positiivisesti oppaiden käsityksiin taidoistaan sekä taitojen tärkeydestä. Joskus tehokas tapa vaikuttaa matkailijoiden asenteisiin ja käytökseen ympäristöä kohtaan voi olla hyvin koulutetun oppaan tarjoama tulkinta (Mason, 2005, s. 192). Oppaille ei ole aina kuitenkaan tarjolla teoriaa, välineitä ja tekniikkaa kävijäkokemuksen optimointia varten. On myös havaittu, että oppaat eivät aina ymmärrä mahdollisuuksiaan kommunikoida ja olla roolimallina kestävyudessa. (Weiler & Kim, 2011, s. 113.) Gaon, Mattilan ja Leen (2016, s. 107, 113) mukaan käsityksillä yrityksen ympäristöystävällisyydestä on suora vaikutus asiakkaiden käytökseen ja ympäristöystävällisten ajatusmallien luomiseen.

1.3 Teoreettinen viitekehys

Tutkielmani teoreettinen viitekehys perustuu hiljaiseen tietoon. *Hiljainen tieto* -käsitteen on luonut Michael Polanyi (1966/1983), ja Hannele Koivunen (2000) on tuonut sen

suomalaiseen keskusteluun. Ikujiro Nonaka ja Hirotaka Takeuchi (1995) ovat tunnettuja hiljaisen tiedon tutkimuksesta organisaatioissa, ja Sanna Virtainlahti (2008) on vienyt aiheen suomalaista tutkimusta pidemmälle.

Hiljaisen tiedon käsite on syntynyt vastalauseena käsitykselle siitä, että ihminen olisi aina rationaalisesti käyttäytyvä olento. Tämän käsityksen mukaan myös onnistunut viestintä on rationaalisen tiedon mahdollistamaa. Esimerkiksi Martin Heidegger (1927, Loenhoffin, 2011 mukaan) vastusti tätä käsitystä ja kartesiolaista dualismia, joka jakaa ihmisen kehoon ja mieleen. Heidegger puhui tiedosta, joka esiintyy käsittelemisenä, käyttämisenä ja asioista huolehtimisena (*taking care of things*). Ludwig Wittgenstein puhui kielipeleistä, joista sosiaalinen kanssakäymisemme koostuu. Kielipeleihin kuuluvat implisiittiset (hiljaiset) oikeanlaista osallistumista koskevat normit, jotka sisältyvät viestintään. (Loenhoff, 2011, s. 57-60.)

Gascoigne ja Thornton (2013) nostavat Polanyin ja Heideggerin lisäksi Gilbert Rylen yhdeksi ensimmäisistä filosofeista, jotka puhuivat hiljaisesta tiedossa jossain muodossa. Rylen (1949/1990) käyttämä termi on *knowing how*, tietäminen kuinka, minkä ymmärrän tarkoittavan osaamista. Ryle vastusti myös kartesiolaista dualismia, jota piti kategorisena virheenä, mikä tarkoittaa asioista puhumista niiden kategoriaan liittymättömin termein. Rylen mukaan ei voi sanoa, että on olemassa fyysisiä prosesseja ja on olemassa henkisiä prosesseja, koska ruumis ja mieli eivät kuulu samaan kategoriaan. Kun puhumme ihmisten toimivan mielentilojensa mukaan, emme viittaa piileviin jaksoihin, jotka johtavat tekoihin ja ilmaisuihin – puhumme itse teoista ja ilmaisuihin. Tällöin älykkyydeksi ei koeta sitä, kun ihminen osaa tietoisesti tehdä jotain, eli tehdessään ajatella ja teoretisoida tekemäänsä asiaa. Osaaminen (*knowing how*) ei ole yksiselitteistä: koomikko osaa erotella hyvät ja huonot vitsit, muttei osaa välttämättä kertoa, kuinka niitä luodaan. Jonkun asian osaaminen ei siis välttämättä vaadi kahta prosessia, tekemistä ja teoretisointia. (Ryle, 1949/1990, s. 13-26, 28-32.) Esimerkiksi pelin pelaamisen osaamista voi edeltää sääntöjen teoreettinen oppiminen, mutta pelkkä sääntöjen tunteminen ei tarkoita osaamista. Sääntöjen sisäistäminen johtaa osaamiseen. Osaaminen näkyy pelissä, ei siinä mitä pään sisällä tapahtuu, eli sääntöjen muistamisessa ja erittelyssä. (Ryle, 1949/1990, s. 41-42.)

Tacit knowledge -käsitteen luoneen Polanyin (1966/1983, s. 4) tunnettu slogan kiteyttää hiljaisen tiedon: ”tiedämme enemmän kuin osaamme kertoa”. Tiedämme siis jotain, mutta

emme osaa kuvailla, miten tiedämme sen. Polanyin ja Rylen käsitystä yhdistää teoretisoinnin puute hiljaisessa tiedossa. Ryle puhuu osaamisesta, eli havaittavasta osasta, kun taas Polanyin teoria koskee sitä, mistä osaaminen koostuu. Näistä kahdesta ajatuksesta muodostuu hiljaisen tietämisen perusrakenne.

Koska monet hiljaista tietoa käsittelevät teokset ja tutkimukset käsittelevät organisaatioita ja johtamista (esim. Nonaka & Takeuchi, 1995; Virtainlahti, 2008), niissä keskitytään hiljaiseen tietoon esimerkiksi tuottavuuden lisääjänä. Tutkielmani tarkoituksena ei ole suoranaisesti tarkastella hiljaista tietoa kulttuurienvälisestä osaamisesta yrityksen myyntiä ja tuottavuutta lisäävänä tekijänä, vaan hiljaisena tietona itsenään. Mahdollista tietenkin on, että kun työntekijän osaaminen ja tietämys parantaa kanssakäymistä, myös opastettavat kokevat saavansa parempaa palvelua, sana leviää ja tuottavuus lisääntyy.

Tutkielmani yleinen tavoite on siis kuvailla, kuinka kiinalaisten kanssa ollaan metsässä. Tieteellinen tutkimustehtäväni on, *millaista hiljaista tietoa ilmenee oppaiden kertomuksissa kiinalaisten opastamisesta metsässä*. Pyrin vastaamaan tähän kysymykseen seuraavien osakysymysten avulla: *Miten opastustyötä on tutkittu? Miten hiljaista tietoa voidaan tutkia? Millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista? Millaista kulttuurienvälisestä osaamista oppaiden kertomuksista välittyy? Kuinka oppaat tulkitsevat kiinalaisia?*

1.4 Aineistot ja menetelmät

Keräsin tarvitsemiä tutkimusaineiston haastattelemalla kahta eri-ikäistä pohjoissuomalaista opasta, jotka ovat opastaneet kiinalaisia matkailijoita. Haastattelumenetelmäni oli kerronnallinen, jonka tarkoituksena on tuottaa kertomuksia aineistoksi (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, s. 189). Kerronnallinen haastattelu on lähtökohtaisesti strukturoimaton. Pyysin haastateltaviani kertomaan kokemuksistaan kiinalaisten opastamisesta metsässä, eikä minulla ollut listaa erilaisista kysymyksistä. Kerronnallisen haastattelun mukaisesti kuuntelin aktiivisesti, annoin minimipalautteita kuten ynähdyksiä ja nyökkäyksiä, enkä keskeyttänyt kerrontaa kysymyksillä. Tärkeää on antaa kerronnan edetä haastateltavan ehdoilla, vaikka sanoisikin jotain väliin. Tutkijan välikommentit voivat olla esimerkiksi haastateltavan sanomien asioiden toistoja ja tiivistyksiä. Kun asioita ei kysytä suoraan, ovat saadut kertomukset kuvauksia kertojan

omista kokemuksista (Hyvärinen, 2017b, s. 149-150, 153). Jyrämän (2009, s. 98) mukaan tarinat sisältävät paljon hiljaista tietoa niihin liittyvän tunteen takia. Myös Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, s. 189) mainitsevat kertomuksen olevan tietämisen muoto. En siis kysynyt oppailta suoraan hiljaisesta tiedosta, vaan pyrin löytämään sen analysoimalla haastattelujen sisältämiä kertomuksia.

Äänitin haastattelut, jotta pystyin litteroimaan ne, eli muuttamaan puheen tekstiksi jälkeinpäin. Aineistoa tuli näin yhteensä noin 24 sivua. Merkkaan työssäni aineisto-otteita koodeilla H1 ja H2. Ensimmäinen haastateltavani oli mies ja toinen nainen. Koodin perässä olevat numerot merkkaavat rivinumeroita, joilla ote löytyy litteroidusta aineistosta.

Litteroinnin jälkeen käsittelin aineistoa kolmessa vaiheessa. Ensiksi erottelin aineistosta kertomuksen Labovin ja Waletzky (1967, s. 32-41.) mallilla, jonka mukaan kertomuksessa on *abstrakti, orientaatio, mutkistava tekijä, evaluaatio, lopputulos ja päätäntä*. Jokaisessa kertomuksessa ei ole välttämättä kaikkia osia, mutta niiden tarkastelu auttaa erottamaan kertomukset muusta puheesta. Seuraavaksi käytin aktanttimallia, jonka avulla voi analysoida kertomuksia ja tarkastella toimijoiden välisiä modaalisia suhteita. Toimijat ovat siis henkilöitä tai myös elottomia asioita kertomuksessa. Toimintaa lähestytään silloin erilaisten aktanttien eli toimija-asemien kautta, jotka vaikuttavat kertomuksen päämäärän tavoitteluun. Aktantteja ovat lähettäjä, subjekti, objekti, auttajat, vastasubjekti, vastustajat ja vastaanottaja. (Törrönen, 2005, s. 150.) Lähettäjä motivoi subjektia tavoittelemaan objektia. Auttaja tukee subjektia, ja vastustajat ja vastasubjekti pyrkivät estämään hänen toimintansa. Vastaanottaja voi olla tyytyväinen tai pettynyt toiminnan tulokseen riippuen onnistumisesta. (Korhonen & Oksanen, 1997, s. 57.) Aktanttimalli auttaa minua jäsentelemään kertomuksia tarkempaa analyysia varten ja kiinnittämään huomiota eri toimijoiden rooleihin kertomuksissa.

Viimeinen vaihe analyysissäni oli pragmaattisten modaalisuuksien tarkastelu, jota olen pohjistanut aktanttimallin avulla. Analyysimenetelmäni pohjautuu Pekka Sulkusen ja Jukka Törrösen (1997) teksteihin modaalisuudesta sekä aktanttimallista. Pragmaattisen modaalisuuden peruslajeina pidetään osaamista, tahtomista, halua, kykyä ja täytymistä (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 88). Valitsin analyysimenetelmän ohjaajani Soile Veijolan kannustamana. Veijolan (1997) mukaan naiset ja miehet keskustelevat eri tavoin sählyn pelaamisesta, joka näkyy siinä, kuinka he modalisoivat pelaamista keskustellessaan siitä.

Lyhyesti sanottuna pelissä naiset haluavat ja kykenevät, kun taas miehet tahtovat ja täytyvät (Veijola, 1997, s. 147). Sählyn pelaamiseen liittyy sääntöjä, ja sekapeliin niiden lisäksi sukupuolieroja tasaavia sääntöjä. Säännöt ovat modaalisia sopimuksia: sovitaan, että sekapelissä ei saa käyttää voimakasta fyysistä kontaktia, runtata toista. (Veijola, 2004, s. 102.) Modalisuus koskee siis erityisesti sitä, kuinka puhutaan tekemisestä.

Hiljaisessa tiedossa on kyse toiminnasta ja rutiineista (Virtainlahti, 2008, s. 86). Modalisuudella tarkoitetaan merkityksen osia, jotka kertovat puhujan valinnoista (Kuiri, 2012, s. 62). Tällöin modalisuus on väline näkökulmien ja arvojen tunnistamiseen tekstissä (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 72). Näkökulmat ja arvot voivat olla jotain, mitä ei sanota ääneen, eli hiljaista tietoa. Pragmaattisiin modalisuuksiin keskittyminen antaa siis mahdollisuuden päästä sisälle tekemistä koskevaan hiljaiseen tietoon.

Tutkielmassani käyttämäni menetelmät kuuluvat semioottisen sosiologian piiriin. Semiotiikka tutkii merkkejä ja merkityksiä. Merkkien, merkkijärjestelmien, kuvien ja taiteen lisäksi semiotiikka tutkii myös sitä, miten merkit vaikuttavat ihmisen tajuntaan. (Tarasti, 1990, s. 5.) Pragmaattisen semiotiikan mukaan merkitys seuraa merkkien käyttöä, ei edellä sitä. Siinä lähtökohtana on toiminnallisuus: tutkitaan kielen käyttöä. Tällöin myös merkin aiheuttama tulkinta mielletään merkin osaksi. (Veivo & Huttunen, 1999, s. 40, 94.) Merkkien käyttöön liittyy aina subjektiivisia oletuksia, joista päästään puhumaan modaliteettien avulla (Tarasti, 1990, s. 65). Tutkielmani on yhdistelmä lingvististä semiotiikkaa ja kulttuurisemiotiikkaa. Pragmaattiset modaliteetit kuuluvat lingvistisen semiotiikan piiriin, mutta merkitykset kulttuurin perustana viittaavat kulttuurisemiotiikkaan (Koivunen, 2000, s. 14).

1.5 Tutkielman kulku

Tutkielmani toisessa luvussa perehdyn tarkemmin opastamiseen kulttuurienvälisen osaamisen näkökulmasta. Esittelen aluksi hieman opastamista matkailutyönä, jonka jälkeen syvennyn kulttuurienväliseen osaamiseen. Kolmas alaluku käsittelee kansapuhetta, joka on yksi oppaiden käyttämä menetelmä kategorisoida asiakkaita kansalaisuuden mukaan ja näin luoda heille sopiva opastus.

Kolmannessa luvussa esittelen teoreettisen viitekehyksen, jonka lähtökohtana on hiljainen tieto. Lähdän liikkeelle hiljaisen tiedon rakenteesta ja eroista muuhun tietoon. Pohdin hiljaisen tiedon suhdetta todellisuuteen, ja esittelen tapoja tunnistaa hiljainen tieto. Lopulta yhdistän hiljaisen tiedon teoriaa tutkimukseni aiheeseen kulttuurienvälisen osaamisen ja pragmaattisen modaalisuuden käsitteiden avulla.

Tutkielmani neljäs luku koskee aineistoja ja menetelmiä. Ensiksi esittelen taustaa kerronnallisesta tutkimuksesta, jonka jälkeen syvennyn kerronnalliseen haastatteluun aineiston hankinta- ja tuottamismenetelmänä. Samalla kerron, kuinka voin tunnistaa kertomuksia litteroidusta haastattelusta. Analyysimenetelmäni pragmaattisista modaalisuuksista esittelen kolmannessa alaluvussa. Kertomusten ja pragmaattisten modaliteettien analyysiin yhdistän aktanttimallin, jonka avulla voi tarkastella eri toimijoita ja heidän suhteitaan. Sen jälkeen pohdin tutkimukseni etiikkaa. Viimeiseksi esittelen aineistoni.

Viides, kuudes ja seitsemäs luku ovat tuloslukuja. Kaikille tulosluvuille yhteistä on näkemys oppaasta tulkitsijana. Koen ensimmäisen tulosluvun oppaasta metsän tulkitsijana merkittävimmäksi: siinä esittelen ne kertomukset, joiden avulla pääsin kiinni aineistoni ilmentävään hiljaiseen tietoon. Syvennän analyysia ottamalla mukaan tavan kerrontaa, jolloin pääsen tarkastelemaan oppaan velvoitteita ja mahdollisuuksia kiinalaisia opastaessa metsässä. Lopuksi pohdin, millaista hiljaista tietoa opas tulkitsee kiinalaisille.

Kuudes luku, eli toinen tulosluku, koskee tulkintaa kulttuurienvälisessä osaamisessa. Luku on jaoteltu alalukuihin Deardorffin (2006) kulttuurienvälisen osaamisen mallin mukaan. Oppaan tieto ja ymmärrys koskevat hänen omaa kulttuuria sekä kohdattavien asiakkaiden kulttuuria. Kuten olettaa saattoi, kielitaidon merkitys korostui haastatteluaineistossa. Erityisesti kiinalaisten matkanjohtajan kielitaidolla ja kulttuurienvälisellä osaamisella on suuri merkitys oppaan työlle. Oppaan asenteet erityisesti kiinalaista matkanjohtajaa kohtaan vaikuttavat myös kulttuurienväliseen osaamiseen.

Seitsemännessä luvussa esittelen oppaan kiinalaisten tulkitsijana. Ensimmäisessä alaluvussa tarkastelen oppaiden tapoja esittää kiinalaisten puheenvuoroja haastatteluissa. Sen jälkeen perehdyn siihen, mitä kiinalaiset haluavat oppaiden mukaan. Lopuksi pohdin kansapuheen käyttämistä opastuksen tukena. Tutkielmani päättyy yhteenvetoon, jossa

esitän vastaukset tutkimuskysymyksiini, arvioin tutkielmassa tekemiäni valintoja ja pohdin sovellusmahdollisuuksia sekä jatkotutkimuksen aiheita.

2. KULTTUURIENVÄLINEN OSAAMINEN OPASTUSTYÖSSÄ

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen aihepiiriä. Kiinalaisten opastaminen aiheena koostuu työssäni opastamisesta matkailutyönä, kulttuurienvälisestä osaamisesta sekä kansapuheesta. Opastustyöhön kuuluu kohtaamisia ihmisten kanssa, ja matkailun ollessa kyseessä kohtaamiset ovat usein toisen kulttuurin edustajan kanssa. Tällöin on merkityksellistä pohtia taitoja, joiden avulla eri kulttuurien toimijat voivat ymmärtää toisiaan. Kansapuhe voi toimia välineenä opastustyössä eri kulttuuritaustaisten ihmisten kohtaamisille.

2.1 Opastaminen matkailutyönä

Tutkielmallani osallistun matkailutyön tutkimuksen traditioon, joka käynnistyi Soile Veijolan vetämän matkailua työnä, ammattina ja työpaikkana tutkineen *Turismi työnä – hankkeen* myötä. Hankkeen toteuttivat 2006-2009 Lapin yliopisto ja Metsäntutkimuslaitoksen Rovaniemen yksikkö Suomen Akatemian rahoittamana (Veijola & Valkonen, 2008, s. 11). Hankkeessa mukana olleen Jarno Valkosen (2008) mukaan matkailutyöntekijöillä on monesti hiljaista tietoa työtehtävistä, joiden suorittamiseen tarvitaan monenlaisia taitoja ja kykyjä. Opastaminen on henkilöityvää palvelutyötä: työntekijän taidot, persoona ja tavat muokkaavat hänen tarjoamaa palvelua. (Valkonen, 2008, s. 53-55.)

Opastaminen kuuluu ohjelmalveluihin, joka on toimialaluokituksen mukaan osa matkailu- ja ravitsemisalaa (Järvinen, Vataja & Tuominen, 2011, s. 2–4). Opetushallituksen määrittelemiä ohjelmalveluiden osaamistarpeita ovat muun muassa kielitaito, ympäristöosaaminen ja kulttuuriosaaminen (Taipale-Lehto, 2012, s. 18). Opastuspalvelut liittyvät palvelujen ja elämysten tuotantoon: opastus on aineeton hyödyke (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013, s. 173). Palvelutyölle ominaista on, että palvelun tuottaja ja kuluttaja kohtaavat, ja palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti tässä vuorovaikutuksessa (McDowell, 2009, s. 8; Urry, 1990, s. 273). Vuorovaikutus liittyy opastustyön jokaiseen osa-alueeseen: työn suunnitteluun, työnjakoon ja toteutukseen, kuin myös työnantajaorganisaation ohjeistustapoihin, koulutukseen ja valvontaan (Valkonen, 2011, s. 219). Palvelutyö on paikantuvaa työtä: eri ympäristössä tehty työ tekee siitä aina

erilaista (McDowell, 2009, s. 83). Opastus voikin olla täysin erilaista talvisessa metsässä verrattuna lumettomaan metsään.

Palvelutyössä keho ja tunteet ovat osa palvelua (McDowell, 2009, s. 9). Oppaan keho mahdollistaa hänen liikkumisensa metsässä, ja tunteet asiakkaiden kohtaamisen. Safarioppaiden työtä säätelevät kolme emotionaalista normia: ystävällisyys ja hyvä palveluasenne, myytävän tuotteen ilmeen välitys ja palvelurakenteen salaaminen asiakkaalta (Valkonen, 2011, s. 103-108). Nämä ovat osittain samanlaiset, kuin oppaan tehokkaaseen tulkintaan vaikuttavat tekijät: tietämys perinteistä ja matkailusta, palveluasenne, viestintäosaaminen ja tunneäly (Io, 2013, s. 900).

Safariopastus on monimerkityksellistä: siinä yhdistyvät sosiaalinen elämä, matkailutalous, vuorovaikutteinen palvelutalous ja toimintaympäristö. Safariopastus sisältää sukupuolittunutta ruumistyötä, tunnetyötä ja kommunikaatiota. Opastusta onkin syytä tarkastella aina suhteessa tilanteeseen ja paikkaan, koska toiminta rakentuu niiden ja sosiaalisten tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Safarioppaan olemukseen liittyvät tekijät ovat usein opittuja, ohjeistettuja ja sisäistettyjä taitoja. Vaikka työ kiinnittyykin henkilöön ja hänen persoonaansa, ei palvelutyö ole täysin riippuvaista henkilöstä, vaan taidot ovat opittavissa. (Valkonen, 2011, s. 221-223.)

Palveluissa työskentelee kahdenlaisia työntekijöitä: toiset takahuoneessa, ja toiset etualalla asiakkaiden katseen alla. Nämä etualan työntekijät tarvitsevat performatiivisia taitoja. Performatiivinen palvelutyö on usein tunnetyötä. Kummallekin on yhteistä keholla tekeminen ja käsikirjoituksen rikastaminen improvisaatiolla. Tällaisen työn tekijän tulee siis pystyä hallitsemaan asiakkaan tunteita, josta yksinkertaisin esimerkki on hymyileminen. (ks. Urry & Larsen, 2011, s. 70-71.)

Oppaana toimiminen riippuu kulttuuriosaamisesta. Sekä oppaan että turistin tulee voida lukea kulttuurisia merkityksiä ulkomaalaisen näkökulmasta. (Rantala, 2010, s. 255.) Leclercin ja Martinin (2004, s. 181) mukaan matkailijoiden kansallisuus vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka viestintä koetaan. Siksi myös oppaiden tulisi omaksua opastettavalle ryhmälle sopivat tavat viestiä. Kiinalaisille matkailijoille tehdyn kyselytutkimuksen mukaan on olemassa neljä oppaan tehokkaaseen tulkintaan vaikuttavaa tekijää: tietämys perinteistä ja matkailusta, palveluasenne, viestintäosaaminen ja tunneäly.

Tehokas tulkinta tähtää siihen, että matkailija saa myönteisen näkemyksen kohteesta, hänessä herää tunteita ja tuntemuksia, hän on tyytyväinen ja mahdollisesti vierailee vastaavissa paikoissa uudelleen. (Io, 2013, s. 900, 911.)

Kulttuurin välitys on yksi oppaan tehtävistä. Jos opas on siis ulkomaalainen, on hänenkin tiedettävä tarpeeksi kohdemaan kielestä ja kulttuurista, jotta hän osaa välittää sen myös matkailijoille. (Io, 2013, s. 908; Yu ym., 2001, s. 82.) Weilerin ja Yun (2007) mukaan oppaan täytyy ottaa monta roolia toimiakseen kulttuurien välittäjänä. Välitykseen liittyy kolme ulottuvuutta: *saavuttaminen*, *ymmärtäminen* ja *kohtaaminen*. *Saavuttaminen* ja *kohtaaminen* ovat enemmänkin fyysisiä ulottuvuuksia, mitkä edeltävät *ymmärtämistä*, johon liittyvät matkailijoiden mukaan ikimuistoisimmat kokemukset. *Ymmärtäminen* saavutetaan uusien asioiden oppimisen avulla, missä oppaalla on suuri rooli. Tulkinta on tärkein osa kulttuurin välitystä, ja kokemus huononee, kun opas ei kerro tarpeeksi kulttuurista matkailijoille. Jotta matkailija voi ymmärtää, arvostaa ja oppia, on oppaan osattava välittää vieras kulttuuri tavalla, joka yhdistää matkailijat siihen. (Weiler & Yu, 2007, s. 20.) Onnistuneessa tulkinnassa oleellista on tiedon käytännönläheisyys (Ballantyne, Packer ja Hughes, 2009, s. 663).

Outi Rantalan (2010, s. 253; 2011) etnografinen tutkimus metsän matkailukäytöstä edustaa käytäntöteoreettista näkökulmaa, ja hänen mukaansa käytännön tiedon tulisi olla keskiössä tutkittaessa matkailijan ja metsän kohtaamista. Anu Valtosen (2010) mukaan pienillä matkailuyrityksillä voi olla paljonkin tietoa, erityisesti käytännön tietoa.

Matkailutyöntekijän tietäminen on hyvin sidoksissa hänen jokapäiväiseen elämäänsä, tekemisiinsä ja puheisiinsa, koska työ ja vapaa-aika kietoutuvat helposti yhteen (Valtonen, 2010, s. 128, 132.) Pienten matkailuyritysten käytännön tieto koostuu monen asian samaan aikaan tekemisestä (*multi-tasking*), asiakkaiden kohtaamisesta monenlaisissa palveluympäristöissä ja matkailutyöntekijöiden asemasta kulttuurin välittäjinä. Yksi oppaalla olevan käytännön tiedon kohde on asiakasryhmä. Opastustyö kehittää taitoja toimia ryhmien kanssa, joita ei ole tutkittu paljoa, sillä matkailututkimus on keskittynyt yksilöihin matkailijayksikkönä. (Valtonen, 2010, 136-139.)

Oppaat ovat siis etualan työntekijöitä, joiden työtä määrittävät vuorovaikutus, emotionaaliset tekijät sekä muuttuva ympäristö. Vuorovaikutusta tarvitaan opastuspalvelun tuottamisen alusta loppuun, jolloin viestintä ja sosiaaliset taidot ovat tärkeitä.

Vuorovaikutusta muokkaavat emotionaaliset tekijät, kuten palveluasenne ja tunnettyö. Voi olettaa, että opastettavien asiakkaiden kansallisuus ja kielitaito vaikuttavat vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Kulttuurienvälisen osaamisen käsite liittyy juuri kahden eri kulttuurin edustajan kohtaamisessa tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

2.2 Kulttuurienvälinen osaaminen

Kahden ihmisen kohdatessa heillä on mahdollisuus viestiä toistensa kanssa. Kun kyseessä on lisäksi kahden erilaisen kulttuurin edustajan kohtaaminen, tapahtuu viestintää myös kulttuurien välillä. Viestinnän onnistumiseksi tarvitaan siis kulttuurienvälistä osaamista. Deardorffin (2015; 2006, s. 247) mukaan kulttuurienväliselle osaamiselle ei ole vielä yleisesti hyväksyttyä määritelmää ja eri tieteenalat nimeävät käsitteen eri tavoin. Yleisimmät tekijät käytetyimmissä määritelmässä ovat kulttuuristen erojen tiedostaminen, arvostus ja ymmärtäminen, toisten kulttuurien kokeminen ja tietoisuus omasta kulttuurista. Tutkijoiden yleisimmin käyttämät määritelmät keskittyvät kielellisiin taitoihin sekä käytökseen kulttuurienvälisissä tilanteissa. Määritelmille on yhteistä se, että ne ovat laajoja eivätkä määrittele selkeästi yksittäisiä kulttuurienväliseen osaamiseen liittyviä asioita. (Deardorff, 2006, s. 247-248, 253.) Kulttuurienväliselle osaamiselle on kuitenkin ominaista sen jatkuva kehittyminen ja prosessimaisuus: kukaan ei voi saavuttaa täydellistä osaamista (Deardorff, 2015, s. 3-4). Kulttuurienvälisen osaamisen tutkimuksessa on viime vuosikymmeninä keskitytty vuorovaikutukseen yksilöiden välillä ja yksilön kokemukseen erilaisuudesta, kysyen usein ”kuinka yksilöt kokevat kulttuurisen eron?” (Hammer, 2015, s. 13).

Kulttuurienvälisestä osaamisesta puhutaan erityisesti kasvatuksen ja opetuksen (Deardorff, 2006), sekä organisaatioiden ja johtamisen tutkimuksessa (Deardorff, 2015). Vaikka yliopistoissa on kansainvälistymispalveluita, ei ainakaan vuonna 2006 Deardorffin (s. 241) mukaan tunnistettu kansainvälistymisen tuomaa osaamista, eli kulttuurienvälistä osaamista. Näen erikoisena, kuinka matkailu mainitaan usein yhtenä syynä kulttuurienvälisen osaamisen ja koulutuksen tärkeydelle, mutta artikkelit liittyvät kaikkeen muuhun työhön kuin matkailutyöhön. Esimerkiksi kulttuurienvälisen osaamisen SAGE-käsikirjassa (Deardorff, 2009) soveltavat artikkelit liittyvät henkilöstöhallintoon, liike-elämään, koulutukseen, opettajakoulutukseen, kieliin, sosiaalityöhön, tekniikkaan, organisaatioihin

ja terveydenhuoltoon. Kuulostaahan se itsestään selvältä, että matkailutyössä kulttuurienvälisellä osaamisella on suuri merkitys, mutta onko poisjättämiselle perusteita?

Tutkielmassani käytän määritelmää, jonka mukaan kulttuurienvälinen osaaminen tarkoittaa tehokasta ja asianmukaista käytöstä ja viestintää kulttuurienvälisissä tilanteissa (Deardorff, 2011, s. 66; 2006, s. 247-248). Tämän määritelmän pohjalta Deardorff (2011 s. 67; 2006, s. 254, 256) on luonut *kulttuurienvälisen osaamisen mallin*. Malli koostuu yksilön *asenteista, tiedosta ja ymmärryksestä*, jotka johtavat vuorovaikutukseen vaikuttaviin *sisäisiin ja ulkoisiin lopputuloksiin*. *Asenteet* koostuvat kunnioituksesta, avoimuudesta, uteliaisuudesta ja kulttuurien kohtaamisesta johtuvan monimerkityksellisuuden huomaamisesta. *Tieto ja ymmärrys* sisältävät tietoisuuden omasta kulttuurista, tiedon eri kulttuureista ja tietoisuuden kielen ja merkitysten yhteydestä sosiaalisessa kontekstissa. Näihin liittyviä taitoja ovat kuuntelu, huomiointi ja arviointi, sekä analysointi, tulkinta ja samaistuminen. Yksilön asenteet ja ymmärrys johtavat haluttuun *sisäiseen lopputulokseen*, kuten empatiaan, sopeutuvuuteen, joustavuuteen ja suhteuttamiskykyyn. Haluttu *ulkoinen lopputulos* on kulttuurienvälisen osaamisen määritelmän mukainen tehokas ja asianmukainen viestintä ja käytös kulttuurienvälisessä tilanteessa. On tärkeää pitää mielessä, että pelkkä tieto kulttuurista tai kielitaito ei takaa kulttuurienvälistä osaamista, vaan se on monen tekijän summa (Deardorff, 2006, s. 256, 259).

Kulttuurilla voi olla kolme näkökulmaa: *kollektiivinen toiminta, aineellinen kulttuuri ja kulttuuri toimintana*. Kulttuuri *kollektiivisena toimintana* koostuu arvoista, normeista, periaatteista ja perinteistä. Niiden avulla kulttuurissa määritellään oikea ja väärä tapa käyttäytyä. *Aineellinen kulttuuri* on tuotettuja ympäristöjä ja esineitä: taidetta, rakennuksia, pukeutumistyyliä. Aineelliseen kulttuuriin kuuluu myös kieli ja kielenkäyttö. *Kulttuuri toimintana* tarkoittaa elämäntapaa ja omaksuttuja käytäntöjä työelämässä. (Uusitalo, 2009, s. 20.) Ymmärrän kulttuurin kollektiivisena toimintana liittyvän läheisimmin siihen, miten kansallisuus yhdistää ihmisiä. Sekään ei ole tietenkään yksiselitteistä, koska valtioiden sisälle mahtuu paljon erilaisia kulttuureita ja kulttuuria voi määrittää vahvemmin jokin muukin asia kuin kansallisuus.

Hofsteden, Hofsteden ja Minkovin (2010) mukaan kulttuuri on opittua, ja kulttuurienväliset erot johtuvat kulttuurien arvojen eroista. Kulttuuri sijaitsee ikään kuin persoonallisuuden ja ihmisyyden välissä. Ihmisyyys yhdistää kaikkia ihmisiä, ja peritty

persoonallisuus erottaa muista ihmisistä. Opittu kulttuuri koskee siis aina tiettyä ryhmää. Kulttuurierot näkyvät erilaisissa asioissa: arvoissa, rituaaleissa, esikuvissa ja symboleissa. Käytännöt, jotka näkyvät kulttuurin ulkopuoliselle, koostuvat rituaaleista, esikuvista ja symboleista. Käytäntöjen kulttuurinen merkitys avautuu kuitenkin vain sellaiselle, joka toimii itsekin saman kulttuurin sisällä. (Hofstede ym., 2010, s. 6-9.) Kulttuurisen eron voi ymmärtää Loenhoffin (2011, s. 62) mukaan ensimmäisen kerran vasta molemminpuolisen väärinkäsityksen kautta, jota hän kutsuu *käsittämättömyyden performatiiviseksi ymmärtämiseksi* (*performative understanding of incomprehensibility*). Tällöin tulee tarve selittää, eli implisiittisestä täytyy muodostaa eksplisiittistä tietoa väärinymmärryksen korjaamiseksi. Ymmärtämisen taustalla on paradoksi: ymmärrettävän asian ainutlaatuisuuden ymmärtää vain väärinymmärryksen kautta, kun sitä ei voida yhdistää jo tiedettyyn (Tarasti, 2004, s. 30; Veivo ja Huttunen, 1999, s. 113).

Latinasta johdettu sana kommunikaatio, viestintä, tarkoittaa yhteiseksi tekemistä. Viestintä on siis vuorovaikutusta, jossa jotain jaetaan toisten kanssa. (Fornäs, 1998, s. 173.)

Kulttuurienvälinen viestintä tarkoittaa eri kulttuureista kotoisin olevien ihmisten välistä viestintää (Gudykunst, 2003, p. 163). Kyky kommunikoida kielellä, etenkin vieraalla kielellä ei ole määriteltävissä eksplisiittisen tiedon avulla. Lapsen äidinkielen oppiminen onkin hyvä esimerkki implisiittisestä oppimisesta, sillä se ei vaadi jo olemassa olevaa kielellistä osaamista. Kieltä käyttäessä se kietoutuu tekemiseen ja käytökseen. (Loenhoff, 2011, s. 60.) Esimerkkinä toimii myös se, että vaikka opimme vierasta kieltä kieliopin ja sanalistojen avulla eksplisiittisesti luokahuoneessa, opimme käyttämään kieltä kunnolla vasta oikeassa elämässä tiedon muuttuessa implisiittiseksi.

Kulttuuri koostuu siis merkityksistä, joita luodaan symboleiden avulla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kulttuurin voi käsittää esteettisenä ja taiteellisenä, tai elämänmuotoa ja elämäntapaa koskevana. Tutkimusasetelmalleni sopiva kulttuurin määritelmä on kuitenkin käsitys kulttuurista symbolisena viestintänä. Kulttuurit ovat siis merkitysten verkostoja. Tämän käsityksen taustalla ovat etenkin Talcott Parsons ja Paul Ricoeur. (Fornäs, 1998, 167-168.) Kun ymmärrämme kulttuurin olevan pohjana merkityksille, jotka kietoutuvat yhteen käytäntöjen kanssa, on selvää, että suuri osa kulttuureihin liittyvää tietoa ei ole saatavissa eksplisiittisesti (Loenhoff, 2011, s. 61-62). Tällaisessa tilanteessa hiljaisen tiedon merkitys korostuu. Loenhoff (2011, s. 62) siteeraa Goodenoughia (1964, s.

167), jonka mukaan kulttuuri ei ole materiaallinen ilmiö, vaan asioiden muoto ihmisten mielessä.

Kulttuurin määritelmä symbolisena viestintänä mahdollistaa eri merkityksistä puhumisen kiinalaisten ja oppaiden kokemuksen eroissa. Aiemmassa tutkimuksessa esillä ollut kulttuurin välityksestä aiheutunut kohteen ja kulttuurin ymmärtäminen ja arvostus liittyvät siis merkityksien ymmärtämiseen. Vaikka Koivusen (2000, s. 100) mukaan ihminen luo merkityksiä itsenäisesti, hän myös korostaa yhteisen rajapinnan merkitystä muiden ihmisten luomien merkitysten ymmärtämisessä. Tiedon luominen voidaan nähdä jatkuvana prosessina sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Edellytyksenä tiedon luomiselle on sosiaalinen vuorovaikutus, yhteisymmärrys ja suotuinen ilmapiiri. Kulttuuriosaaminen auttaa saavuttamaan tiedon luomisen edellytykset. (Jyrämä, 2009, s. 93-94.)

2.3 Kansapuhe kiinalaisista matkailijoista

Safariopastusta Lapissa tutkineen Jarno Valkosen (2011) mukaan oppaat voivat käyttää ”kansapuhetta” valmistautuessaan opastukseen, eli he kategorisoivat asiakkaat ja luovat opastuksen sen mukaan. Asiakkaan kansallisuus onkin yksi tärkeimpiä tietoja, mitä opas saa valmistautuessaan opastukseen. Valkosen (2011) haastateltava oli kuvannut esimerkiksi kiinalaisten ja kaakkoisaasialaisten ryhmien herättävän oppaissa kauhua, kun taas länsieurooppalaiset ryhmät koettiin helppoina. Ihmisten ryhmittely on hyvin käytännöllistä ja auttaa ennakoimaan tilanteita. Oppaat voivat samaan aikaan pitää stereotyyppisiä tyhminä ja asiakkaiden luokittelua käytännöllisenä. Tämä kertoo siitä, että vaikka luokittelu helpottaa työtä, eivät stereotyypit ole perusteltavissa olevaa tietoa. (Valkonen, 2011, s. 114-117.) Omalla tavallaan tämäkin tutkielma luo kansapuhetta, kohteenaan kiinalaiset. Valkosen ja Ruuskan (2012, s. 108) haastattelemat suomalaiset luonto-oppaat käyttivät paljon kansapuhetta. Oppaat ovat siis todennäköisesti jo tottuneita luokittelemaan asiakkaitaan kansallisuuksien mukaan, minkä uskon helpottavan vastaamista haastattelukysymyksiini kiinalaisten opastamisesta.

Dervin ja Keihäs (2013, s. 71-73) tarkastelivat neljää kiinalaisia opiskelijointa käsittelevää tutkimusta, ja niille yhteistä oli *kulttuuripuhe*, joka tekee helposti kyseiseen kulttuuriin kuuluvista henkilöistä objekteja. Tutkimuksille yhteistä oli myös kulttuurin rinnastaminen valtioon ja kansaan. Dervin ja Keihäs (2013, s. 73) puhuvat myös tutkimuksissa

esiintyväästä *toiseuttamisesta* (Wilkinson & Kitzinger, 1996, s. 8), joka tarkoittaa toisen esittämistä sellaisena, mitä ei itse ole. Tähän liittyy myös kiinalaisten esittäminen homogeenisena ryhmänä, johon liitetään määritelmiä yhteisöllisyydestä ja kasvojen säilyttämisestä, sekä yleisiä itä-länsi –dikotomioita. Tutkimuksissa muistutetaan välillä kiinalaisuuden monimuotoisuudesta, mutta silti yleistetään kiinalaisuutta (Dervin & Keihäs, 2013, s. 74). Yhtä lailla Martin (2015, s. 7) kritisoi kulttuurienvälisen osaamisen tutkimuksen keskittymistä kansallisuuden määrittämiin ryhmiin, jotka nähdään homogeenisina.

Uskon, että tätä ristiriitaa ei ole helppo poistaa. Vaikka puhuisinkin tutkielmassani Suomeen matkustavista kiinalaisista yhtenä joukkona, mahtuu sen sisälle ihmisiä erilaisista kulttuuritaustoista. Sinänsä jo kiinalaisten opastamisesta puhuminen sisältää kiinalaisten yleistyksen yhdeksi kulttuuriseksi kollektiiviksi. Dervinin (Dervin & Keihäs, 2013, s. 36 mukaan) mukaan tällaista ristiriitaista lähestymistapaa kulttuurienvälisyyteen voidaan kutsua kaksikasvoiseksi kulttuurienvälisyydeksi. Se on yhdistelmä Dervinin luoman jaottelun kiinteästä ja notkeasta kulttuurienvälisyydestä. *Kiinteä kulttuurienvälisyys* näkee ihmiset kulttuurin tuotteena, eikä ota huomioon yksilöiden vuorovaikutusta. *Notkea kulttuurienvälisyys* taas huomioi jokaisen ihmisen yksilöllisyyden ja vuorovaikutustilanteiden erilaisuuden. (Dervin & Keihäs, 2013, s. 35-37.) Dervin ja Keihäs nimittävät notkeaa kulttuurienvälisyyttä uudeksi kulttuurienvälisyydeksi. Se pyrkii poistamaan yleistyksiä ja tyhjää kulttuuripuhetta. Yksilön kohtaamista ei välttämättä helpota tieto hänen kulttuuristaan (Dervin & Keihäs, 2013, s. 120.)

Valtiot ovat poliittisia yksiköitä, eivätkä niiden rajat usein noudata historiallisia yhteiskuntia. Valtiota, joka on ollut olemassa jo jonkin aikaa, yhdistää yhteinen kieli, yhteinen media, koulutusjärjestelmä, armeija, poliittinen järjestelmä, kansalliset urheilijat ja taitoihin, tuotteisiin ja palveluihin perustuvat markkinat. Valtioiden sisällä on usein kuitenkin erilaisia vähemmistöryhmiä, joten valtion tuoma kansallisuus ei ole aina itsestään selvä käsite, jota voi käyttää ongelmitta. (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2010, s. 20-21.) Kiinalaiset puhuvat satoja kieliä, vaikkakin mandariinikiina on eri ryhmiä yhdistävä kieli, jota käytetään myös kansallisessa mediassa ja kouluissa. Kiinalaiset koostuvat monista etnisistä ryhmistä, mutta Han-kiinalaiset ovat enemmistö. Lisäksi on pohdittava, lasketaanko kiinalaisiksi Hong Kongin ja Macaon asukkaat, sillä ne ovat erityishallintoalueita. Taiwanin ja ulkokiinalaisten yhteisöjen asukkaat ovat myös osaltaan

kiinalaisia. Lisäksi Kiinassa on viisi autonomista aluetta, joista tunnetuimmat ovat Tiibet ja uiguurien asuttama Xinjiang. Erityisesti autonomisilla alueilla elää suurempia vähemmistöryhmiä verrattuna muuhun Kiinaan.

3. HILJAINEN TIETO

Miltä metsä tuntuu? Metsässä haistat sammalen ja havupuut. Tuoksuun sekoittuu sateen jälkeen multaa. Auringon paahteessa haistat kuivan, mutta syvän tuoksun. Kuulet tuulen huminan, puun narinan ja linnun laulun. Kosketat karheaa oksaa, silität pehmeää lehteä ja tunnet puusta putoavan vesipisaran viileyden. Aistihavaintosi kertovat sinulle metsästä asioita: on satanut tai ollut pakkasta, ohitse on kulkenut eläin. Tulkitset metsää. Millaista tietoa tulkintasi sisältää? Se on henkilökohtaista, elämän aikana kertynyttä tietoa. Metsässä ollessa *tiedät* asioita metsästä, mutta kuinka tiedät ne? Tässä luvussa esittelen hiljaiseen tietoon perustuvan teoreettisen viitekehäkseni.

3.1 Hiljaisen tiedon rakenne

Koivusen (2000) mukaan hiljaiseen tietoon sisältyy kaikki ihmisellä oleva geneettinen, ruumiillinen, intuitiivinen, myyttinen, arkkityyppinen ja kokemusperäinen tieto, jota ei voi sanallisesti ilmaista. Hiljainen tieto ohjaa ihmisen käytöstä, ja sen avulla ihminen voi myös jättää reagoimatta. (Koivunen, 2000, s. 78-79.)

Hiljaisen tietämisen perusrakenteeseen kuuluu Polanyin (1966/1983) mukaan kaksi asiaa, termiä, jotka yhdistävät kahdenlaista tietämistä. Jälkimmäinen termi seuraa ensimmäistä, ja ensimmäinen tiedetään vain luottamalla aavistukseen siitä, että siitä seuraa jälkimmäinen. Ensimmäinen termi on se, miten tiedämme asian, kuten tuntemus. Jälkimmäinen termi on asia, jonka tiedämme, eli merkitys. Kiinnitämme huomiota siis vain merkitykseen, emmekä osaa sanallisesti ilmaista minkä takia tiedämme asian olevan näin. Ensimmäinen termi sisältää siis hiljaisen tiedon. (Polanyin, 1966/1983, s. 9-10.)

Hiljaisella tiedolla on Polanyin (1966/1983) mukaan neljä osaa: toiminnallinen, havaittava, semanttinen ja ontologinen. Toiminnallinen osa liittyy asioiden huomioimiseen.

Esimerkiksi fyysiset taidot koostuvat pienistä lihasten liikkeistä, ja huomioimme vain monien liikkeiden aiheuttaman kokonaisen lopputuloksen. Havaittavissa oleva osa hiljaista tietoa tarkoittaa sitä, että tunnistamme ensimmäisen termin, johonkin johtavan asian.

Esimerkiksi tiedämme mitä liikkeitä harjoitella, jotta lopputulos olisi fyysisesti parempi. (Polanyi, 1966/1983, s. 10-11.)

Semanttinen osa tarkoittaa, että hiljainen tieto pitää sisällään aina merkityksen. Olennaista on, että hiljaisen tiedon alueella tiedämme asioita nimenomaan niiden merkityksen kautta, sillä niihin huomiomme kiinnittyy. Esimerkiksi sokea kiinnittää huomion siihen, mitä keppi kertoo ympäristöstä sen perusteella, miltä se tuntuu kädessä. Hän ei kuitenkaan keskity tuntemukseen kädessä, vaan sen välittämään merkitykseen. Hiljainen tieto muodostaa siis merkityksellisen yhteyden kahden termin välille. Hiljaisen tiedon ontologinen osa tarkoittaa, että ymmärrämme kokonaisuuden, jonka nämä kaksi termiä muodostavat. (Polanyi, 1966/1983, s. 11-13.)

Loenhoff (2011, s. 57) esittää, että hiljainen tieto on eksplisiittistä (määrämuotoista, faktoihin perustuvaa) tietoa olennaisempaa kulttuurienvälisessä viestinnässä. Myös Jyrämän (2005) mukaan hiljainen tieto on oleellista kulttuuriosaamisessa, jonka voi nähdä synonyyminä tai kattoterminä kulttuurienväliselle osaamiselle. Hiljainen tieto on sisäistettyä tietoa, jota ei voi pukea sanoiksi, koska sitä ei aina edes tiedosteta. (Jyrämä, 2009, s. 95.) Hiljainen tieto kulttuurienvälisessä osaamisessa on kollektiivisesti jaettua sosiaalista taustatietoa, jota saadaan sosiaalisten käytäntöjen kautta (Loenhoff, 2011, s. 59-60).

Sanna Virtainlahti (2008) käyttää hiljaisesta tiedosta käsitettä *hiljainen tietämys*. Tiedon käsite muistuttaa lopullista tiedon tiettyä muotoa, kun taas tietämys on tilannekohtaista ja muuttuvaa. Lisäksi tietämys ja tietäminen viittaavat tekemiseen. Polanyiin *tacit knowing* tarkoitti nimenomaan hiljaista tietämistä, eli aktiivista toimintaa, kun taas Nonaka ja Takeuchi käyttivät käsitettä *hiljainen tieto*, vaikka liittivätkin sen toimintaan. (Virtainlahti, 2008, s. 51-53.) Virtainlahti (2006, s. 75) määrittelee hiljaisen tietämyksen nimenomaan toimintana, joka liittyy hiljaisen tiedon kohteisiin.

Hiljainen tieto on aina riippuvaista yksilöstä, kulttuurista ja kontekstista. Virtainlahti (2008, s. 48) nostaa esille myös hiljaisen tietoon kuuluvan sosiaalisen luonteen, kokemuksen, kehollisuuden ja intuition. Hiljainen tieto on siis henkilökohtaista, sillä yksilö on kerännyt sitä koko elämänsä ajan. Tällöin ihmisen tausta ja persoonallisuus tulevat osaksi hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on kulttuuri- ja kontekstisidonnaista, koska ihminen tekee asioita aina kulttuurin sisällä, tilanteessa ja ajassa. (Virtainlahti, 2008, s. 48-49.) Yksi kulttuurin määritelmä on kulttuuri merkitysten verkostona, jolloin kulttuuri on symbolista viestintää (Fornäs, 1998, 167-168). Kun kulttuuri koostuu merkityksistä ja niihin

kietoutuvista käytännöistä, tieto kulttuureista on usein hiljaista tietoa (Loenhoff, 2011, s. 61-62). Yksi näkemys on myös, että kulttuuri on hiljaisen tiedon laajin ilmentymä, koska se vaikuttaa asenteisiin, arvoihin, ja käyttäytymiseen (Haldin-Herrgård & Salo, 2009, s. 292).

3.2 Mitä on tieto?

On olemassa monenlaisia käsityksiä tiedosta. Se voi tarkoittaa dataa ja faktoja, tai laajempia asioita kuten hiljaista tietoa, ymmärrystä tai tietoisuutta. Voidaan myös ajatella, että ihmisen ulkopuolella on informaatiota, josta tulee ihmisen käsityksen ja merkityksenannon kautta tietoa. (Koivunen, 2000, s. 210-211.) Tämän käsityksen mukaan tieto on siis olemassa vain ihmisen tajunnan kautta. Tietokäsitys vaikuttaa käsitykseen oppimisesta ja tiedon omaksumisesta. Koivunen (2000) haastaa perinteisen näkemyksen, jonka mukaan oppiminen on tiedon vastaanottamista. Hänen mukaansa ihminen on aina tiedon tuottaja ja ihmisellä on jo syntyessään esiymmärrys ja kyky valita. Hiljainen tieto edellyttää tällaista tietokäsitystä ihmisestä tiedon tuottajana. (Koivunen, 2000, s. 99-100.) Myös Nonaka ja Takeuchi (1995) tarkastelivat tiedon luomista, mutta heidän näkemyksensä mukaan tiedon luominen tapahtuu siirryttäessä hiljaisesta tiedosta eksplisiittiseen tietoon ja päinvastoin.

On siis hyvä erottaa tietoa muistuttavat käsitteet toisistaan. Data on irrallista ja järjestämätöntä tietoa, jota ei ole liitetty kontekstiin. Kun dataa analysoidaan ja luokitellaan, siitä tulee informaatiota. Informaatiolla on merkitys ja tarkoitus, ja kun sillä tehdään vertailuja ja luodaan yhteyksiä, se muuttuu tiedoksi. Tietoon liittyy siis muiden muassa kokemus, arvot ja intuitio. Viisaus sisältää näkemyksen suuremmasta kokonaisuudesta ja sen merkityksistä. Virtainlahti (2008) liittää näiden neljän lisäksi myös osaamisen ja asiantuntijuuden. Osaaminen muodostuu monesta asiasta, kuten eksplisiittisestä tiedosta, sosiaalisista suhteista, tiedosta, taidosta ja kokemuksista. Osaamisella voidaan muuttaa tieto toiminnaksi. Asiantuntijuus tarkoittaa hyvin taitavaa osaamista. (Virtainlahti, 2008, s. 32.)

Filosofeilla on ollut aina erilaisia näkemyksiä siitä, mitä voidaan tietää ja miten. Länsimaisessa filosofiassa tiedon määritelmä on hyvin perusteltu tosi uskomus. Kuitenkin esimerkiksi Platonilta lähtöisin olevan rationalismin mukaan tietoa voidaan hankkia

päättellessä ilman aistikokemusta, sillä ideoiden maailma on todellinen. Aristoteles haastoi tämän näkemyksen empirismillä, jonka mukaan tietoa voidaan hankkia vain kokemuksen kautta. Descartes oli rationalisti, joka loi ajatuksen kartesiolaisesta dualismista: ideat ja materia ovat erillisiä, ja näin myös ihmisen mieli on ruumiista erillinen. Locken empirismin mukaan aistihavainnot ovat ideoiden ja tiedon lähde. Heideggerin Dasein, maailmassa oleminen, koostuu aktiivisista suhteista toisten olioiden kanssa, johtaen tiedon ja käytännön läheiseen yhteyteen. Erityisesti kartesiolainen dualismi on vaikuttanut länsimaiseen tapaan käsittää tieto. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s. 21-26, 56.)

Nonakan ja Takeuchin hiljaisen tiedon tutkimus kumpuaa japanilaisesta perinteestä, jossa on nähty vuorovaikutuksen luoma yhteys ja ykseys ihmisen ja luonnon, ruumiin ja mielen, sekä itsen ja toisen välillä. Hiljainen tieto rikkoo dikotomian subjektin ja objektin, kuten mielen ja ruumiin välillä. Polanyi kutsui tätä termillä *indwelling*, joka tarkoittaa, että tietoa syntyy ihmisten ollessa kanssakäymisessä erilaisten asioiden kanssa: asia otetaan osaksi itseä. Ymmärrys siis edellyttää kehon yhdistämistä kyseessä olevaan kokonaisuuteen. Näin tieteellinen tiedon luominen ei ole ainoa tapa luoda uutta tietoa. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s. 27-32, 60.) Alanko-Turunen & Pasanen (2008) tarkastelevat hiljaista tietoa ruumiinfenomenologisesta näkökulmasta lähtökohtanaan *indwelling*-termi. Kehollinen edeltää kielellistä, jolloin tietoa ei vain omaksuta, vaan se otetaan osaksi itseä ja kehoa: tiedossa asutaan. Kehollinen toiminta muodostuu ja kehittyy suhteessa toisiin kehoihin. (ks. Alanko-Turunen & Pasanen, 2008, s. 112-114).

3.3 Hiljaisen tiedon ontologia

Inhimillinen todellisuus on yhteiskunnallisesti, eli sosiaalisesti rakentunut todellisuus (Berger & Luckmann, 1966/1994, s. 211). Yhteiskunnassa käytettävän kielen avulla luodaan todellisuutta. Näin sanoessa tutkimuksen ontologinen lähtökohta on se, että tutkimalla kieltä voimme tutkia todellisuutta. Tämä todellisuus on rakentunut ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa, mikä tekee sen riippuvaiseksi ajasta ja paikasta.

Vastakohtana voidaan nähdä esimerkiksi matematiikka, jota pidetään muuttumattomana.

Berger ja Luckmann (1966/1994) pitävät tiedonsosiologian ensisijaisena tutkimuskohteena kaikkea, mikä käy ”tiedosta” yhteiskunnassa. Toisaalta, he myös sanovat tiedonsosiologian tarkastelevan sitä, minkä ihmiset ”tietävät” olevan ”todellista”. Yhteiskunnallisesti

jakautunut tieto rakentuu eri ihmisten tietämistä erilaisista asioista. (Berger & Luckmann, 1966/1994, s. 25, 57.)

Ymmärrän tiedon, mistä Berger ja Luckmann (1966/1994) kirjoittavat, kuitenkin eksplisiittiseksi: he puhuvat erilaisten asioiden tietämisestä, jotka voidaan kielellisesti ilmaista. Hiljainen tieto on kuitenkin nimenomaan sitä, mitä emme tiedä tietävämme, emmekä siis osaa sitä kielellisesti ilmaista ilman sen mallintamista. Minkälainen hiljaisen tiedon osuus on siis sosiaalisesti rakentuvassa todellisuudessa? Toisaalta hiljainen tieto on aina riippuvaista kontekstista, kuten kulttuurista. Piirre on yhteinen sosiaalisesti rakentuvan todellisuuden kanssa, koska sekin on kontekstista riippuvainen. Sosiaalisen konstruktionismin mukaan kieli rakentaa todellisuutta, ja jos hiljainen tieto ei ole sinällään kielellisesti ilmaistavissa, kuuluuko se todellisuuteen ollenkaan? Kun hiljainen tieto voidaan ilmaista kielellisesti, siitä on tullut eksplisiittistä, määrämuotoista tietoa. Mutta lopulta, kun tieto on vielä hiljaista, ei ihminen tiedä siitä itsekään: kuuluuko se siis hänen todellisuuteensa?

Uskon, että Polanyin (1966/1983, s. 9-10) määrittelemä hiljaisen tiedon perusrakenne kahteen termiin auttaa tässä: ihminen havaitsee todellisuudessaan merkityksen, eli hiljaisen tiedon jälkimmäisen termin. Hiljainen tieto voi siis näkyä erilaisissa asioissa, kuten osaamisessa. Voitaisiin siis sanoa, että se on piilevästi todellista havaittavissa olevan merkityksen kautta. On uskottava siihen, että hiljainen tieto on osa todellisuutta, koska muuten sitä ei voitaisi tutkia. Uskon Rylen (1949/1990, s. 26) tarkoittaneen osittain samaa asiaa: emme viittaa puheessa piileviin jaksoihin, jotka johtavat tekoihin ja ilmaisuihin – puhumme itse teoista ja ilmaisuihin. Nämä teot ja ilmaisut kuuluvat siis todellisuuteen, johon voimme viitata. Todellisuuden taustalla voi kuitenkin piillä jotain, mistä emme voi puhua.

3.4 Hiljainen tieto organisaatioissa

Nonaka ja Takeuchi (1995) aloittivat keskustelun tiedon luomisesta ja välittämisestä organisaatioissa. Myös he tunnustavat hiljaisen tiedon kaksi osaa: tekninen tieto eli osaaminen, *know-how*, sekä kognitiivinen osa, eli henkilökohtainen todellisuus ja näkemys tulevaisuudesta. Tiedon luominen organisaatiossa tapahtuu heidän mukaansa nimenomaan silloin, kun hiljaisesta tiedosta tehdään eksplisiittistä, sekä päinvastoin. Yksilöiden aloitteet

ja työyhteisössä tapahtuva kanssakäyminen ovat välttämättömiä organisaatiossa tapahtuvalle tiedon luomiselle. Tieto tarkentuu keskustelun ja tarkkailun kautta. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s. 8-9, 13.)

Puusan ja Eerikäisen (2010) mukaan ei ole mielekästä enää jakaa tietoa eksplisiittiseen ja hiljaiseen tietoon. Nämä kaksi tiedon lajia ovat ennemminkin yhteydessä toisiinsa monin tavoin ja täydentävät toisiaan. Lisäksi hiljaisesta tiedosta voidaan tehdä eksplisiittistä tietoa. Puusa ja Eerikäinen (2010) haastavat Polanyin ajatuksen hiljaisesta tiedosta taustatietona eksplisiittiselle tiedolle: näiden kahden tiedon muodon yhteys ei ole yksisuuntainen. Hiljainen tieto ajatellaan usein henkilökohtaisena, mutta sen voidaan nähdä liittyvän myös organisaation yhteisöllisiin asioihin, kuten arvoihin ja käyttäytymismalleihin. On kuitenkin pidettävä mielessä, että hiljainen tieto on kontekstista riippuva ilmiö. (Puusa & Eerikäinen, 2010, s. 314-317.)

Hiljainen tieto vaikuttaa arvovalintoihin, ja samalla eksplisiittinen tieto yhdistyy hiljaiseen tietoon (Polanyi, 1959, Koivunen, 2000, s. 214-215 mukaan). Tiedon spiraalimallissa hahmotetaan erilaisia vaiheita, joissa tietoa luodaan ja jaetaan. Malli kuvaa hiljaisen tiedon ja eksplisiittisen tiedon yhdistämistä. Tiedon spiraalimalli alkaa sosialisatiosta, jossa jaetaan henkilökohtaisesti hiljaista tietoa eleiden ja tunteiden siivittämänä. Seuraava askel on ulkoistaminen: kokemuksia jakaessa hieman julkisemmassa tilassa, kuten kahvipöydässä, hiljainen tieto muuttuu eksplisiittiseksi. Tämä edellyttää kuitenkin tarinamuotoa, jotta sanoittamattomat tunteet pääsevät mukaan. Kolmannessa vaiheessa eksplisiittinen tieto yhdistyy muuhun eksplisiittiseen tietoon esimerkiksi datapankeissa ja kirjoissa mallintaen ja teoretisoiden. Viimeinen vaihe on eksplisiittisen tiedon sisäistäminen hiljaiseksi tiedoksi käytännön toiminnan kautta. Kulttuuriosaaminen esittäytyy taitona tunnistaa tiedon luomisen vaihe. (Jyrämä, 2009, s. 98-100.) Nonakan ja Takeuchin (1995, s. 56) mukaan tiedon luominen riippuu hiljaisen tiedon käytöstä.

Matkailututkimuksessa on tutkittu tiedon hallintaa (*knowledge management*) enemmän kuin hiljaista tietoa. Useat tutkimukset koskevat nimenomaan hotelleja (esim. Pereira, Alves & Ferreira, 2016; Yang & Wan, 2004). Myös hiljaisen tiedon siirtymistä seikkailumatkailussa kansainvälisten matkailijoiden ja paikallisten ihmisten välillä on tutkittu (Buckley & Ollenburg, 2013). Opiskelijoiden suunnitelmat työskennellä matkailualalla lyhytaikaisesti mahdollistaa hiljaisen tiedon vuotamisen pois matkailualalta

(Bednarska & Olszewski, 2013). Luontomatkailuyritykset voivat kehittyä tutkijoiden ja yliopistojen kanssa tehtävässä yhteistyössä, jossa jaetaan hiljaista tietoa muun tiedon ohessa (Higuchi & Yamanaka, 2017). On havaittu myös, että maaseutumatkailun työntekijöiden hiljainen tieto asiakkaista parantaa asiakkaiden lojaaliutta yritystä kohtaan ja he palaavat asiakkaiksi todennäköisemmin uudelleen (Pereira ym., 2016).

3.5 Hiljaisen tiedon tunnistaminen

Hiljaisen tietämyksen johtamista tutkineen Virtainlahden (2008, s. 86) mukaan hiljaisessa tiedossa on kyse toiminnasta ja rutiineista. Monesti ihmiset vähättelevät osaamistaan, eivätkä osaa arvostaa tietämystään. Myös oman osaamisen liiallinen korostaminen on haitaksi. Kun työtä tekee, puhuu työstä ja seuraa toisten työtä, oman ja muiden osaamisen tunnistaminen helpottuu. Hiljainen tieto syntyy kokemuksen kautta, joten sen tunnistaminen ei ole helppoa. Jo nimikin viittaa tähän: se on hiljaista, eli jää helposti piiloon. Ellei hiljaista tietoa jaeta spontaanisti, työntekijät eivät voi jakaa sitä keskenään käskystä, jos he eivät tiedä mistä on kyse. Hiljainen tieto työstä on kaikkea muuta kuin teoriaa. Sitä jakaessa ei ole myöskään oleellista jakaa hiljaiseen tietoon johtavaa koko kokemuspolkua, vaan olennaisimmat asiat, jotka voidaan merkitä muistiin ja ovat jaettavissa muille. (Virtainlahti, 2008, s. 82-86.) Jotta hiljainen tieto voidaan jakaa muille organisaation jäsenille, on se tunnistettava ensin. Hiljainen tieto on myös dokumentoitava, jottei se katoa.

Virtainlahti (2008) mainitsee *tarinat* yhtenä tapana tunnistaa hiljainen tieto. Tarina toimii apuvälineenä kanssakäymisen ja organisaation sosiaalisten käytäntöjen jakamisessa. Tarinoiden sisältämä tieto ei ole näkyvää, mutta niiden avulla yhteisön uusi jäsen voi hahmottaa odotettua käyttäytymistä. Toinen keino tunnistaa ja dokumentoida hiljaista tietoa ihmisten toiminnasta on *mallintaminen*. Mallinnettu hiljainen tieto on helpompi jakaa toisille. Mallintaminen toteutetaan haastattelemalla. Oman osaamisen mallintaminen voi paljastaa toimivia ja toimimattomia toimintamalleja, kun taas toisen osaamisen mallintaminen auttaa taidon oppimisessa. (Virtainlahti, 2008, s. 94-95, 97.) Mallintaminen auttaa siis tunnistamaan hiljaisen tiedon ja samalla se voidaan tehdä eksplisiittiseksi.

Virtainlahti (2008, s. 95) esittää neljä esimerkkikysymystä mallintamiselle, jotka auttoivat minua haastattelujen suunnittelussa ja aineiston analyysissa:

- Miten hän tekee jonkin asian?
- Mitä ulospäin näkyviä tekoja siinä tapahtuu?
- Miten tekoihin päädytään?
- Minkälaisiin asioihin mallitettava kaiken taustalla uskoo?

Lisäksi esitetään tarkentavia kysymyksiä, jotta käsitys toiminnasta selkenee. Virtainlahden (2008) esittämät esimerkkikysymykset koskevat sinänsä havainnointitilannetta, mutta en näe estettä niiden käyttämiseksi kielellisten ilmausten tarkastelun apuna.

Sosiaalinen hiljainen tieto voi olla yksilön tietoa ryhmän identiteetistä, tai ryhmän tietoa siitä itsestään (Linde, 2001, s. 160; Virtainlahti, 2008, s. 49). Sosiaalinen hiljainen tieto koskee tavallisesti ryhmän sosiaalista kanssakäymistä, sosiaalisia käytäntöjä ja kuinka asioita tehdään ryhmässä tai organisaatiossa. Tarinat ovat hyvä välityskeino sosiaaliselle hiljaiselle tiedolle. Yksilöllä voi olla kielellisen ja identiteettiä koskevan hiljaisen tiedon lisäksi tietoa siitä, kuinka työ tehdään. Ryhmällä voi olla sellaista hiljaista tietoa, josta moni ihminen tietää osan, ja kun kaikki käyttävät omaa hiljaista tietoaan, asian tekeminen onnistuu. Tarinat aiemmista tapahtumista ovat tehokas väline yrityksen historian ja arvojen välittämiseksi sekä uusille työntekijöille, että ulkopuolisille ihmisille. (Linde, 2001, s. 160-163.)

3.6 Hiljainen tieto opastustyössä

Hiljainen tieto ohjaa ihmisen käytöstä, ja sen avulla ihminen voi myös jättää reagoimatta (Koivunen, 2000, s. 79.) Jo Polanyin *tacit knowing* tarkoitti nimenomaan hiljaista tietämistä, eli aktiivista toimintaa, ja myös Nonaka ja Takeuchi liittivät hiljaisen tiedon käsitteen toimintaan (Virtainlahti, 2008, s. 51-53). Virtainlahti (2006, s. 75) määrittelee hiljaisen tietämyksen nimenomaan toimintana, joka liittyy hiljaisen tiedon kohteisiin. Hiljainen tieto kulttuurienvälisessä osaamisessa on kollektiivisesti jaettua sosiaalista taustatietoa, jota saadaan sosiaalisten käytäntöjen kautta (Loenhoff, 2011, s. 59-60). *Opastus on toimintaa ja sisältää käytäntöjä, jolloin opastuksen sisältämät teot voivat ilmentää hiljaista tietoa.*

Monet hiljaista tietoa tutkineet ovat keskittyneet organisaation tietoon henkilökohtaisen tiedon sijasta (Nonaka & Takeuchi, 1995; Virtainlahti, 2008), mutta hekin tiedostavat

yksilön hiljaisen tiedon lähtökohtana. Tutkielmassani keskityn kuitenkin oppaiden henkilökohtaiseen hiljaiseen tietoon, en ohjelmopalveluyrityksen hiljaisen tiedon käyttöön.

Tiedon luominen on jatkuva prosessi sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Edellytyksenä tiedon luomiselle on sosiaalinen vuorovaikutus, yhteisymmärrys ja suotuisa ilmapiiri. Kulttuuriosaaminen auttaa saavuttamaan tiedon luomisen edellytykset. (Jyrämä, 2009, s. 93-94.) Nonaka ja Takeuchi (1995) jakavat tiedon luomisen organisaatiossa viiteen vaiheeseen: *sosialisaatioon, konseptien luomiseen, konseptien oikeutukseen, arkkityypin muodostamiseen ja uuden tiedon sovittamiseen*. Ensimmäinen vaihe on hiljaisen tiedon jakaminen *sosialisaation* kautta, joka voi antaa oppaille tietopohjan kiinalaisia ryhmiä varten, tai lisätä tietoa kokemusperäisen tiedon rinnalla. (Nonaka ja Takeuchi, 1995, s. 84-89.) Virtainlahti (2008, s. 18) huomauttaa, että on oleellista osata tunnistaa hiljainen tieto ennen kuin se voidaan jakaa. Toinen vaihe on *konseptien luominen*, jolloin hiljainen tieto muuttuu eksplisiittiseksi. Tämä tapahtuu hiljaisen tiedon sanallistamisen avulla. (Nonaka ja Takeuchi, 1995, s. 84-89.) Tutkielmani voi nähdä keskittyvän näihin kahteen ensimmäiseen tiedon luomisen vaiheeseen.

Vaikka Nonaka ja Takeuchi (1995, s. 85-86) puhuvatkin organisaation sisäisistä ryhmistä tiedon luojina, uskon näkökulmaa voivan laajentaa ja ottaa organisaation ulkopuolisen tutkija hiljaisen tiedon sanoittajaksi. Kolmas vaihe tiedon luomisessa on *konseptien oikeutus*, joka tapahtuu niiden toimivuutta testaamalla. Tämän vaiheen näkisin tutkimuksen jälkeen tapahtuvana tiedeyhteisön jatkotutkimuksena, mutta myös mahdollisena tutkimustulosten hyödyntämisenä elinkeinossa. Tutkimustiedon hyödyntäminen kuuluu kuitenkin enemmän neljänteen vaiheeseen, *arkkityypin muodostamiseen*. Se voi olla tuotteen prototyyppi tai palvelumekanismen malli. Oleellista on uuden eksplisiittisen tiedon yhdistäminen jo olemassa olevaan eksplisiittiseen tietoon. Viides vaihe on uuden tiedon sovittamista eri tasoille joko samassa organisaatiossa tai heihin liittyviin muihin organisaatioihin, jolloin mahdollistuu kokonaan uusien tuotanto- tai palvelulinjojen syntyminen. (Nonaka & Takeuchi, 1995, s. 86-89.)

Loenhoff (2011, s. 57) esittää, että hiljainen tieto on eksplisiittistä (määrämuotoista, faktoihin perustuvaa) tietoa olennaisempaa kulttuurienvälisessä viestinnässä. Myös Jyrämän (2009) mukaan hiljainen tieto on oleellista kulttuuriosaamisessa, jonka ymmärrän kattoterminä kulttuurienväliselle osaamiselle. Hiljainen tieto on sisäistettyä tietoa, jota ei

voi pukea sanoiksi, koska sitä ei aina edes tiedosteta. (Jyrämä, 2009, s. 95.) Semiotiikka ja viestintä liittyvät läheisesti toisiinsa. Viestien tuottaminen ja välittyminen on riippuvaista merkeistä ja merkityksistä, jotka ovat monesti kulttuurisidonnaisia. (Veivo & Huttunen, 1999, s. 91). Merkityksiä tarkastelemalla voi siis päästä käsiksi taustalla vaikuttavaan kulttuuriin.

Kieltenopetuksessa on opetettu jo pitkän aikaa myös maiden kulttuureita, joissa kieltä puhutaan. Tämän Byram (2009, s. 321) yhdistää Rylen (1949) osaamiseen (*knowing how*): kielen lisäksi on tärkeä tietää maasta ja siitä, kuinka erilaisten ihmisten kanssa tulee kommunikoida. Myös Loenhoff (2011, s. 61-62) mieltää kulttuureja koskevan tiedon monesti hiljaiseksi tiedoksi. Kulttuuri voi olla itsessään myös hiljaista tietoa, koska se vaikuttaa asenteisiin, arvoihin, ja käyttäytymiseen (Haldin-Herrgård & Salo, 2009, s. 292). Näin ollen oppailla oleva hiljainen tieto voi näkyä heidän kertomuksissa esiintyvänä asenteina ja arvoina. Erityisen kiinnostavaa on kuitenkin käytös: millaisia hiljaiseen tietoon viittaavia tekoja oppaat mainitsevat? Virtainlahden (2008, s. 95) mallintamiskysymykset keskittyvät myös tekoihin: miten asia tehdään, mitä tekoja havaitaan ja miten niihin päädytään, sekä mitä arvoja teko ilmentää. Tässä kohtaa tulevat mukaan pragmaattiset modaalisuudet: niiden avulla voidaan tarkastella toimijoiden välisiä suhteita ja näkökulmia (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 72, 88).

Jos kulttuurienvälistä osaamista ei tunnusteta tai tunnusteta yliopistoissa, joissa käytetään kansainvälistymispalveluita (Deardorff, 2006, s. 241), onko tieto kulttuurienvälisestä osaamisesta hiljaista tietoa? Oppaiden koulutustaustat voivat erota paljonkin, ja monet ovat voineet oppia kulttuurienvälisyydestä tiedostamattaan. Deardorff (2006, 2011) keskittyy opiskelijoiden kulttuurienvälisen osaamisen arvioimiseen. Osaamisen arvioimisen sijasta keskityn tutkielmassani siihen, millaista osaamista oppailla ylipäättään on, ja erityisesti mikä osaamisesta on hiljaisen tiedon alueella. Myös Kealey (2015, s. 15) tekee huomion siitä, että kulttuurienvälisen osaamisen tutkimus on keskittynyt liiaksi kansainvälisten opiskelijoiden, ulkomailla asuvien ja kulttuurisen sopeutumisen tutkimukseen.

Pääsen lähestymään tutkielmani yleistä tavoitetta siitä, kuinka kiinalaisten kanssa ollaan metsässä pragmaattisten modaalisuuksien avulla. Oleminen määrittynyt siis velvollisuutta ja mahdollisuutta ilmentävien ilmausten kautta. Tutkimustehtäväni *Millaista hiljaista tietoa ilmenee oppaiden kertomuksissa kiinalaisten opastamisesta metsässä?* ohjaa koko työtäni

tarkastelemaan hiljaista tietoa. Osakysymyksistäni ensimmäiseen, *Miten opastustyötä on tutkittu?*, vastaan jo tutkielman johdannossa ja toisessa luvussa esittelemällä aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta. Vastasin jo osittain toiseen kysymykseen *Miten hiljaista tietoa voidaan tutkia?* tässä teorialuvussa, ja jatkan asian tarkastelua seuraavassa luvussa aineistoista ja menetelmistä.

Kolmas, neljäs ja viides osakysymys muodostavat pohjan tulosluville. *Millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista?* ohjaa huomioni haastatteluissa ilmenneisiin kertomuksiin ja oppaan rooliin niissä. *Millaista kulttuurienvälisestä osaamista oppaiden kertomuksista välittyy?* jatkaa kertomuksissa ilmenneiden asioiden analyysia laajentaen näkökulmaa kulttuurienväliseen osaamiseen. *Mitä oppaat tietävät kiinalaisista?* ohjaa analyysia toiseen suuntaan: pois tekemisistä kohti oppaiden puhetta kiinalaisista.

4. AINEISTOT JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esittelen kerronnallisen tutkimuksen peruspiirteitä ja perehdyn tarkemmin kerronnalliseen haastatteluun aineiston tuottamismenetelmänä. Kerron samalla kerronnallisen haastattelun analyysistä. Sen jälkeen tarkastelen semioottisen sosiologian esille nostamia pragmaattisia modaalisuuksia ja millaista tietoa niitä analysoimalla voi saada. Esittelen myös Proppilta lähtöisin olevan aktanttimallin, joka liittyy sekä kertomusten tutkimukseen että modaalisuuteen. Aineistoja ja menetelmiä käsitellessäni kerron, millaisiin valintoihin päädyin omassa tutkielmassani. Lopuksi esittelen aineistoni ja pohdin tutkimukseeni liittyviä eettisiä seikkoja.

Yhteiskuntatieteissä narratiivinen tutkimus alkoi 1900-luvun alussa, kun sosiologit keräsivät ihmisten elämästä kertovia dokumentteja, jotta voisivat selittää yksilön ja sosiokulttuurisen ympäristön vuorovaikutusta (Chase, 2005, s. 653). Kertomukset sisältävät tunteita, ajatuksia ja tulkintoja. Czarniawskan (2001, s. 735) mukaan kertomusten tavoittelu organisaatioihin liittyvissä haastatteluissa on kannattavampaa kuin yleistysten ja vertailujen kysyminen, sillä ihmiset haluavat usein tarkentaa asioita ja kertoa niistä enemmän. Syrjälän (2018, s. 272) mukaan ”tarinat ovat ajattelun, tietämisen ja kulttuurisen ymmärtämisen perusväline”. Kerronnallisuus on nykyään vakiintunut narratiivisuuden suomennokseksi (Heikkinen, 2018, s. 171).

Hanna Meretoja (2009) on kirjoittanut inhimillisen todellisuuden narratiivisuudesta ontologisena ja epistemologisena kysymyksenä. Ihmistieteilijät ovat olleet jakautuneet käsityksestä, mikä on kertomuksen suhde todellisuuteen. Ontologisen kannan mukaan kertomus luonnehtii inhimillistä maailmassa olemisen tapaa, kun taas epistemologisen kannan mukaan kertomus on kognitiivinen väline, jonka avulla todellisuutta järjestetään. Nämä kaksi ulottuvuutta ovat kuitenkin yhteen kietoutuneet kysymyksessä inhimillisen todellisuuden kertomuksellisuudesta. (Meretoja, 2009, s. 207-208.)

Semiotiikka tutkii merkkejä ja merkityksiä. Merkkien, merkkijärjestelmien, kuvien ja taiteen lisäksi semiotiikka tutkii myös sitä, miten merkit vaikuttavat ihmisen tajuntaan. (Tarasti, 1990, s. 5.) Pragmaattisen semiotiikan mukaan merkitys seuraa merkkien käyttöä, ei edellä sitä. Siinä lähtökohtana on toiminnallisuus: tutkitaan kielen käyttöä. Tällöin myös merkin aiheuttama tulkinta mielletään merkin osaksi. (Veivo & Huttunen, 1999, s. 40, 94.)

Merkkien käyttöön liittyy aina subjektiivisia oletuksia, joista päästään puhumaan modaliteettien avulla (Tarasti, 1990, s. 65). Tutkielmani on yhdistelmä lingvististä semiotiikkaa ja kulttuurisemiotiikkaa. Pragmaattiset modaliteetit kuuluvat lingvistisen semiotiikan piiriin, mutta merkitykset kulttuurin perustana viittaavat kulttuurisemiotikkaan (Koivunen, 2000, s. 14).

4.1 Kerronnallinen tutkimus

Kerronnallisuus on Heikkisen (2018) mukaan enemmänkin tutkimusote kuin tutkimusmetodi. Se liittyy siis tapaan hahmottaa maailmaa: kerronnallisuus yhdistää eri kulttuureissa eläviä ihmisiä. Kerronnallisessa tutkimuksessa voidaan erottaa kaksi tutkimusotetta: narratologinen ja elämäkerrallinen. Ensimmäinen keskittyy selkeästi kielen rakenteeseen kielitieteen näkökulmasta. Jälkimmäinen keskittyy tarinan taustalla oleviin tapahtumiin ja siihen, mitä tarinan henkilöihahmoille ”todella tapahtui”. (Heikkinen, 2018, s. 175-176.)

Kerronnallisuus voidaan ymmärtää eri tavoin: se voi liittyä tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen, tutkimusaineiston luonteeseen, aineiston analyysitapoihin sekä kertomusten käytännölliseen merkitykseen (Heikkinen, 2018, s. 175-176). Tutkielmassani kerronnallisuus esiintyy tietämisen tavassa: hiljaisessa tiedossa, joka voi ilmetä kertomuksen kautta. Koko haastattelun voi käsittää kertomuksena, mutta haastattelun sisällä on myös lyhyitä kertomuksia. Analyysissäni keskityn haastatteluista Labovin ja Waletzky (1967) mallilla poimittuihin kertomuksiin.

Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta kertomuksissa tärkeää on ymmärtää tapahtumien vaihtuvia merkityksiä osallisille, ja kuinka ne sijoittuvat historiaan ja kulttuuriin (Riessman, 2001, s. 704-705). Konstruktionismin mukaan tietäminen on aina suhteessa aikaan, paikkaan ja tarkastelijaan. Epistemologiset taustaoletukset ovat siis relativistiset. Konstruktionismin ontologian mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisissa suhteissa eri lailla, kuin materiaalisessa luonnossa. Kerronnallisuus vie konstruktionismin ajatuksen tiedon sosiaalisesta ja kokemuksellisesta rakentumisesta pidemmälle: tieto on alati kehittyvä kertomus. (Heikkinen, 2018, s. 177-178.)

Hänninen (2018) suosittelee aloittamaan kerronnallisen analyysin avoimella lukemisella tekemättä muistiinpanoja, kuin lukien kaunokirjallisuutta. Toisella lukukerralla voidaan keskittyä tarinan tarkempiin vivahteisiin. Tämän jälkeen aloitetaan varsinainen analyysi. (Hänninen, 2018, s. 196.) Tämän kaltainen lukutapa oli varsinkin analyysia aloittaessa melkein pakon sanelema. Litteroitu haastattelu tuntui oudolta, mutta lukemalla siitä tuli tutumpi. Seuraavaksi tekstistä olikin jo helpompi tunnistaa kertomuksia ja aktantteja, ja lopulta merkata siihen pragmaattisia modaliteetteja koskevat ilmaukset.

Kertomus on enemmän kuin raportti tapahtuneista asioista, sillä se sisältää kokemuksen ja kertomisen merkityksen (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, s. 199). Tarina ja kertomus eroavat kuitenkin hieman käsitteinä. Kertomukset koostuvat kolmesta eri tasosta: tekstistä, kerronnasta ja tarinasta (Genette, 1980, Aaltosen & Leimumäen, 2010, s. 123 mukaan). Kirjallisuuden tutkimuksessa tarina tarkoittaa tapahtumakulkua, joka voidaan kertoa monella eri tapaa, eli erilaisina kertomuksina. Kertomukseen liittyy aina tietty tapa esittää kertomus ja kertomisen järjestys. Kertomuksessa oleellista ovat muutos ja kausaaliset yhteydet, jotka sitovat erilaiset tapahtumat toisiinsa. Kertomus voi viitata monenlaiseen prototyyppiin, kuten elämäkertaan tai lyhyisiin kokemuksiin (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, s. 189-191). Kertomus voi olla koostettu myös monen haastattelun tuloksena (Riessman, 2001, s. 697-698). Kertomukset, joista olin kiinnostunut, olivat kertomuksia opastuskokemuksista kiinalaisten kanssa. Kertomus voi siis olla pienen hetken kestäneen tilanteen tai päivän mittaisen retken kuvaus.

Ennen kuin varsinaisen analyysin voi aloittaa, on osattava tunnistaa, mitkä osat aineistoa ovat kertomuksia. Haastatteluaineistossa ei välttämättä ole pelkästään kertomuksia, vaan myös muita tekstin muotoja. Kertomukset voivat myös muodostua useista jaksoista, sillä haastattelija on voinut esittää lisäkysymyksiä. (Hyvärinen, 2010, s. 90-91.) Erittelen kertomukset muun puheen joukosta Labovin ja Waletzky'n (1967) mallilla, jonka mukaan kertomukseen sisältyy *abstrakti*, *orientaatio*, *mutkistava tekijä*, *evaluaatio*, *lopputulos* ja *päättäntä*. Jokaisessa kertomuksessa ei ole välttämättä kaikkia osia, mutta niiden tarkastelu auttaa erottamaan kertomukset. *Abstrakti* on tiivistelmä kertomuksesta. (Hänninen, 2018, s. 197.) *Orientaatio*ssa kuulijaa valmistellaan kertomalla henkilöistä, paikasta ja ajasta. *Mutkistavia tekijöitä* voi olla kertomuksessa monia, ja ne kertovat tapahtumien kulusta. *Evaluaatio* eli arviointi kertoo tapahtumien merkityksistä, ilman sitä kertomus jää merkityksettömäksi. Arviointi kertoo kertojan asenteesta kertomusta kohtaan. *Lopputulos*

voi yhdistyä arviointiin, mutta usein arviointi erottaa mutkistavan tekijän ja lopputuloksen tapahtumat toisistaan. *Päätäntä* siirtää huomion päättyneestä kertomuksesta takaisin nykyhetkeen. (Labov & Waletzky, 1967, s. 32-41.) Koska hiljainen tieto liittyy usein asenteisiin ja arvoihin, kiinnitin erityisesti huomiota kertomusten arviointikohtiin. Samaan asiaan liittyy Virtainlahden (2008, s. 95) neljäs kysymys hiljaisen tiedon mallintamiseksi: Minkälaisiin asioihin mallitettava kaiken taustalla usko?

Kerronnallisessa analyysissä kiinnostaa miksi tarina kerrottiin tietyllä tavalla. Riessmanin (2001, s. 700-703) esimerkissä haastateltavan lapsettomuuteen liittyvä tarina sisältää monia elämänvaiheita, joissa päähenkilöt ja tavat ilmaista käytyjä keskusteluita vaihtelevat. Tarina voi siis koostua erilaisista kohtauksista, joiden kieltä analysoimalla saadaan selville kertojan tunteita ja asenteita. Riessman (2001, s. 701-702) puhuu kertojan paikantumisesta (*social positioning*), joka ilmenee tietynlaisen kielen, kuten vapaaehtoisuutta ja pakollisuutta kuvaavien verbien kautta. Vapaaehtoisuus ja pakollisuus ovat pragmaattisia modaliteetteja.

4.2 Kerronnallinen haastattelu

Kerronnallisen haastattelun tarkoitus on tuottaa kertomuksia tutkimusaineistoksi (Hyvärinen, 2017b, s. 145). Ideana on saada yksityiskohtaisia kuvauksia, ei lyhyitä vastauksia (Riessman, 2008, s. 23). Kertomukset keskittyvät usein outoihin ja poikkeaviin asioihin. Kertomuksilla ei siis tavoiteta välttämättä arjen käytäntöjä, vaan millaiseksi ihmiset kokevat elämänsä ja sen yllätykset. (Hyvärinen, 2017b, s. 47.) Kerronnallisuus haastatteluissa toimii keinona päästä käsiksi mahdolliseen hiljaiseen tietoon. Tarinaa kertoessaan haastateltavan ei tarvitse miettiä liikaa sitä, kuinka hän vastaa kysymykseen, vaan hän voi keskittyä kertomaan kysytyyn asiaan liittyvän tapauksen omasta elämästään. Kertomus on tietämisen muoto: sen avulla kokemusta ja todellisuutta jäsennetään ja rakennetaan (Salo, 2008, s. 83).

Kerronnallisessa haastattelussa ei pidä kysyä liikaa kysymyksiä, koska silloin saa vastaukseksi raportteja. Haastattelussa tulee välttää teoreettisia kysymyksiä sekä *kyllä vai ei* -kysymyksiä. Teoreettiset kysymykset ovat helposti ohjaavia ja siirtävät ajatuksen kokemusmaailmasta teoreettiseen jäsennykseen. (Hyvärinen, 2017b, s. 48.) Kertomusten syntyminen haastattelussa vaatii pidempiä puheenvuoroja, joita haastatteli ei keskeytä

(Riessman, 20018, s. 24). Hiljaa oleminen onkin olennaista haastateltavan vapaalle kerronnalle, mutta hiljaisuus ja sen kesto voi olla tutkijalle hankalaa (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, s. 197).

Kun aloin miettiä haastattelukysymyksiä, tein aluksi hyvin teoreettisia kysymyksiä. Ajattelin, että niillä saisi ajatukset herätettyä, jotta voisin sitten kysyä tarkentavia kokemuksia tilanteista. Ohjaajani Soile Veijola kuitenkin kannusti minua unohtamaan tarkat kysymykset ja luomaan taustakysymysten lisäksi listan teemoista, joihin voin haastattelun aikana tarttua (liite 1.). Ohjaajan suosittama tapa palvelee alkuperäistä ajatustani kerronnallisesta haastattelusta: minun ei tarvitse puhua samoista asioista kaikkien haastateltavien kanssa, ja voin kysyä tarkentavia kysymyksiä teemojeni puitteissa. Teemat loin teoreettisen viitekehäkseni pohjalta, käyttäen apuna jo luomiani kysymyksiä. Lista ei siis ole kaiken kattava, vaan se toimii muistilistana asioista, joista voisi olla hyvä kysyä lisää haastattelun niin salliessa. Loppujen lopuksi en koe, että listatuista teemoista olisi ollut minulle hyötyä. Kokemattomuuteni haastattelijana vaikutti tähän: vasta tutkimusraportin kirjoittamisen aikana ymmärsin, millaisin kysymyksin olisin voinut syventää haastattelua. Joka tapauksessa teemojen listaaminen auttoi ajatusten ja työn jäsentämisessä.

Kerronnallinen haastattelu on lähtökohtaisesti strukturoimaton. Tutkija kysyy siinä vain haastateltavaa kertomaan kokemuksiaan aiheesta, eikä kysy monia erilaisia kysymyksiä. Haastateltavaa kuunnellaan aktiivisesti, annetaan minimipalautteita kuten ynähdyksiä ja nyökkäyksiä, eikä kysellä kerronnan keskellä. Tärkeää on antaa kerronnan edetä haastateltavan ehdoilla, vaikka sanoisikin jotain väliin. Tutkijan välikommentit voivat olla esimerkiksi haastateltavan sanomien asioiden toistoja ja tiivistyksiä. (Hyvärinen, 2017b, s. 149-150.) Kun asioita ei kysytä suoraan, ovat saadut kertomukset kuvauksia kertojan omista kokemuksista. Ihannetilanne kerronnallisesta haastattelusta on se, kun haastattelu etenee ensimmäistä vastausta auki kerimällä. Sitä ohjaavat seuraavat periaatteet: älä keskeytä, tiivistä kuulemaasi, peilaa ilmaistuja tunteita, pyydä esimerkkejä, pyydä täsmennyksiä, hyödynnä virikemateriaalia ja vältä miksi-kysymyksiä. (Hyvärinen, 2017b, s. 153-154.)

Kertomus vastaa haastateltavan omaa tulkintaa tapahtumista, ei tosiasiallisia tapahtumia (Estola, Uitto & Syrjälä, 2017, s. 140). Henkilökohtaisten kertomusten mielenkiintoisuus

syntyikin siitä, että kertojat tulkitsevat tapahtumia niiden uudelleen tuottamisen sijasta. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta kertomuksissa tärkeää on ymmärtää tapahtumien vaihtuvia merkityksiä osallisille, ja kuinka ne sijoittuvat historiaan ja kulttuuriin. Vastakohtana tälle näkökulmalle on realismi, jolloin kertomusten nähdään sisältävän faktoja, jotka kertovat maailmasta. (Riessman, 2001, s. 704-705.) Kertojan tulkinnasta riippuu se, ilmaiseeko hän tilanteen vaatineen hänen tekevän jotain, vai mahdollistiko tilanne tekemisen.

Tavan kertomukset sisältävät toistoa ja rutiineja luovaa yleistä kerrontaa. Ne eivät ole yhtä dramaattisia kuin tiettyä tilannetta koskevat kertomukset. (Riessman, 2008, s. 99.) Poimiessani kertomuksia Labovin ja Waletzky (1967) mallilla aineistosta, jäi paljon aineistoa yli. Yksittäisiin kertomuksiin sisällymätön kerronta ei tulkintani mukaan ollut kuitenkaan epärelevanttia, koska suurin osa siitä oli kuvausta siitä, mitä opastuksella yleensä tapahtuu. Tulkitsin siis osan aineistosta tavan kertomukseksi.

Toiminnan suorittamisella on samat vaiheet kuin kertomuksella: alku, keskikohta ja lopetus. Teon saattaminen loppuun on päämäärän tavoittaminen. Sulkeuma ei ole pelkästään ajallinen, vaan myös käytännöllinen eli se sisältyy toimintaan itseensä. (Carr, 1989, Hyvärinen, 2004, s. 300 mukaan.) Hyvärinen kuitenkin huomauttaa, että toisin kuin Carr ajatteli, kaikki tekeminen ei voi olla toimintaa, jolla on samat selkeät piirteet kuin kertomuksella. Esimerkiksi sodan alkamisen ja päättymisen ajankohta riippuu näkökulmasta. (Hyvärinen, 2004, s. 302.) Opastettu retki on kuitenkin selkeä tapahtuma, jonka alun ja lopun voi määrittää melko yksiselitteisesti.

Kaasila (2008) jaottelee kertomuksellisen analyysin kahteen lähestymistapaan: *holistinen* tai *kategorinen* analyysi, ja *sisällön* tai *muodon* analyysi. *Holistisessa* tavassa kertomuksen osia analysoidaan kokonaisuuden muodostamassa kontekstissa. *Kategorisessa* analyysissä kertomuksen osia teemoitellaan, ja eri kertojien samaan kategoriaan kuuluvat kertomuksen osat tuodaan yhteen. *Sisällöllinen* tarkastelu keskittyy yksinkertaisesti kertomuksen sisältöön. *Muodollinen* tarkastelu keskittyy kertomuksen muotoon, esimerkiksi käytettävään sanastoon. Muotoa ja sisältöä ei ole kuitenkaan mahdollista erottaa toisistaan täydellisesti. (Lieblich, 1998, Kaasilan, 2008, s. 46-47 mukaan.) Pragmaattisten modaalisuuksien tarkastelu kertomuksessa on sen muodon, nimenomaan sanaston tarkastelua. Se menee kuitenkin pidemmälle merkityksiin keskittymisen takia. Analyysini

sisältää kuitenkin myös yleistä sisällön tarkastelua, koska on olennaista tietää, mitä oppaat ovat kertoneet ja mitä he tuovat ilmi tietävänsä.

4.3 Pragmaattinen modaalisuus

Virtainlahti (2006, s. 75) määrittelee hiljaisen tietämyksen nimenomaan toimintana, joka liittyy hiljaisen tiedon kohteisiin. Koivusen (2000, s. 79) mukaan hiljainen tieto ohjaa ihmisen käytöstä. Näin ollen toiminnan tarkastelu voi paljastaa vähintään asian, johon hiljainen tieto liittyy. Ehkä siis kertomuksen analysointi paljastaa itse hiljaisen tiedon. Analyysini teen tarkastelemalla pragmaattisia modaalisuuksia. Modaalisuus on väline näkökulmien ja arvojen tunnistamiseen tekstissä. Pragmaattinen modaalisuus määrittelee toimijoiden välisiä suhteita. (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 72, 88). Modaalisuus yleisesti tarkoittaa merkityksen osia, jotka kertovat puhujan valinnoista (Kuiri, 2012, s. 62).

Modaalisuudella on kaksi päätyyppiä: enonsiatiivinen modaalisuus ja pragmaattinen modaalisuus. Enonsiatiiviset modaalisuuden lajit viittaavat lausuman todenperäisyyteen ja uskottavuuteen. Pragmaattinen modaalisuus määrittelee toimijoiden välisiä suhteita ja hallitsee tarinoiden merkitys- ja arvomaailmaa. Pragmaattisen modaalisuuden peruslajeina pidetään osaamista, tahtomista, halua, kykyä ja täytymistä. Kyky ja osaaminen erotellaan toisistaan, koska osaaminen on pysyvä ja hankittu ominaisuus, kun taas kyky on tilannekohtaista. Myös tahto ja halu eroavat, koska tahto viittaa tekemiseen ja asiantilojen muuttamiseen. Halu taas viittaa arvo-objektiin, kertojalle merkitykselliseen asiaan itseensä. (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 87-91.) Tahto voittaa vastustaja liittyy asiantilan muutokseen, mutta halu pelata liittyy pelaamisen arvoon (Veijola, 1997, s. 148-149).

Koivusen (2000, s. 78) mukaan hiljaiseen tietoon sisältyy kaikki ihmisellä oleva geneettinen, ruumiillinen, intuitiivinen, myyttinen, arkkityyppinen ja kokemusperäinen tieto, jota ei voi sanallisesti ilmaista. Pragmaattisissa modaalisuuden lajeissa, kuten haluamisessa, kykenemisessä, osaamisessa ja täytymisessä, rakennetaan arvottavia kuvauksia todellisuudesta. Niissä ei kuitenkaan tuoda välttämättä esiin kuka arvioinnin todellisuudesta suorittaa. (Sulkunen, 1997, s. 41.) Kertomuksen sisältämä arvottava kuvaus voi olla lähtöisin kokemusperäisestä tai intuitiivisesta hiljaisesta tiedosta.

Pragmaattisiin modaliteetteihin keskittyminen oli analyysini pääosassa, mutta aineistossa puhuttiin paljon tietämisestä ja ymmärtämisestä. Sen vuoksi otin analyysiini mukaan tietämisen ja uskomisen modaliteetin. A. J. Greimasin semiotiikan ympärille kehittyneen Pariisin koulukunnan mukaan on kuusi modaliteettia: tahtominen, tietäminen, oleminen, täytyminen, voiminen ja tekeminen (Tarasti, 1990, s. 73-74, Veivo & Huttunen, 1999, s. 75).

Hyvä lähtökohta modaalisuuksien jäsentämiselle on yksinkertainen jako, jossa modaalisuuden lajit jaotellaan narratiivisen kulun (virtuaalinen, aktuaalinen ja realisoitu) sekä ominaisuuden viittaaman kohteen (eksotaktinen tai endotaktinen) mukaan (kuvio 1.). Näin saadaan kuusi luokkaa, joista kukin toimii kokonaisen modaalisen ryhmän yleisotsikkona, eikä tarvitse takertua liikaa vivahteisiin. Narratiivista kulkua koskevat modaalisuudet jakautuvat virtuaalisiin, aktuaalisiin ja realisoituihin lajeihin. Ominaisuuden viittaama kohde on joko tekijä itse (endotaktinen modaalisuus) tai ulkopuolinen toimija (eksotaktinen modaalisuus). (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 83, 86.) Tämä jaottelu oli toimivin analyysissäni, sillä mukana on tietämisen ja uskomisen modaliteetit.

modaalisuuden lajit	virtuaaliset	aktuaaliset	realisoidut
eksotaktiset	täytyminen	kykeneminen	tietäminen (tunnistaminen)
endotaktiset	tahtominen	osaaminen	uskominen (itsetunnistaminen)

Kuvio 1. Modaalisuuden jäsentäminen (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 84; Tarasti, 1990, s. 75)

Virtuaalisessa modaalisuudessa haluaminen ja velvollisuus antavat merkityksen subjektin toiminnalle, eli ne luonnehtivat subjektin ja objektin olemista. *Aktuaalisia* modaalisuuden lajeja ovat kykeneminen ja osaaminen. *Realisoitu* modaalisuus ilmenee tietämisenä ja uskomisena. Ajatus on lähtöisin Greimasilta (1983) ja se perustuu proppilaiseen narratiivisen kulkuun: valmistava testi, päätesti ja vahvistava testi. Aluksi haluaminen tai velvollisuus määrittävät siis tekemistä, jonka jälkeen asia voidaan kyetä tai osata tehdä, ja lopuksi toiminta tunnustetaan joko itsen tai ulkopuolisen näkökulmasta. Modaalisuus voidaan jaotella myös sen mukaan, kehen modaalinen ominaisuus viittaa: joko tekijään itseensä tai ulkopuoliseen toimijaan. Endotaktinen ominaisuus on lähtöisin tekijästä itsestään, kuten osaaminen ja haluaminen. Eksotaktisia ominaisuuksia ovat tekijän

ulkopuolisen antamat ominaisuudet, kuten kykeneminen ja velvoite. (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 83; Tarasti, 1990, s. 74-75.)

Aktanttimalli on yksi tapa tarkastella pragmaattisia modaalisuuksia. Toimintaa lähestytään silloin erilaisten aktanttien eli toimija-asemien kautta, jotka vaikuttavat päämäärän tavoitteluun. Ideaalitapauksessa aktantteja on seitsemän: lähettäjä, subjekti, objekti, auttajat, vastasubjekti, vastustajat ja vastaanottaja. Aktanttien esiintyminen ja määrä vaihtelee. Aktanttien analyysissä kysytään seuraavia kysymyksiä: ”Kuka antaa toiminnalle oikeutuksen eli luo sille velvoitteen (lähettäjä)? Millaisen motiivin eli tahdon varassa päähenkilö (subjekti) tavoittelee päämäärää (objektia)? Millaisia resursseja ja kompetensseja (auttajia) tehtävä edellyttää? Kuka tai mikä estää toimintaa (vastasubjekti, vastustajat)? Kenen hyödyksi subjekti toimii (vastaanottaja)?” (Törrönen, 2005, s. 150.) Lähettäjä motivoi siis subjektia tavoittelemaan objektia. Auttaja tukee subjektia, ja vastustajat ja vastasubjekti pyrkivät estämään hänen toimintansa. Vastaanottaja voi olla tyytyväinen tai pettynyt toiminnan tulokseen riippuen onnistumisesta. (Korhonen & Oksanen, 1997, s. 57.)

Aktanttimalli perustuu venäläisen Proppin ihmesatujen analyysiin. Hän eritteli erilaiset roolit saduissa: roisto, lahjoittaja, auttaja, etsitty henkilö, liikkeelle lähettäjä, sankari ja valesankari. Yhdistämällä näihin rooleihin Lévi-Straussin teoriaa kulttuurin arvoja ilmentävistä kertomusten syvätasoista Greimas loi aktanttimallin. (Korhonen & Oksanen, 1997, s. 56-57.) Aktanttimallin käyttöä kertomuksen tutkimuksessa on myös vastustettu. Esimerkiksi Monika Fludernik (1996, s. 13, Hyvärisen, 2017b, s. 46-47, mukaan) korostaa kerronnallisuuden kokemuksellisuutta juonikaavioiden ja aktantteihin perustuvan tutkimuksen sijasta.

Greimas (1980 s. 201-205) jakoi aktantit kategorioihin: subjekti vs. objekti, lähettäjä vs. vastaanottaja ja auttaja vs. vastustaja. Aktantit koostuvat aktoreista, eli tekstin kuvaamasta toimijoista. Aktantin voi muodostaa yksi tai useampi toimija, joka voi olla ihminen tai muunlainen toimija. Aktanteilla voi olla erilaisia tapoja suhtautua tekstin arvomaailmaan, ja modaliteetit tarjoavat välineen sen tarkasteluun. (Veivo & Huttunen, 1999, s. 74-75.) Subjektin ja objektin välisessä suhteessa on usein halun modaliteetti, joka ilmenee etsimisenä (Greimas, 1980, s. 201). Seuraavassa alaluvussa kuvailen ensin haastatteluaineistoani, jonka jälkeen kerron aineistossani ilmenneistä aktanteista.

4.4 Haastatteluaineiston kuvaus ja tutkimusetiikka

Haastateltavien oppaiden löytämiseksi julkaisin yhteydenottopyynnön Matkailun parhaaksi –Facebookryhmässä, mutta se johti vain moniin tykkäyksiin. Olin myös suoraan yhteydessä luonto-opastusta tarjoaviin yrityksiin. Lopulta haastattelin kahta opasta, 50-60 vuotiasta naista ja 20-30 vuotiasta miestä. Toisen tunsin entuudestaan, ja hän johdatti minut toisen luokse. Heistä toisen työura oli kestänyt jo 21 vuotta ja hän työskenteli oppaana ympärivuotisesti. Toinen taas oli tehnyt työtä 4 vuoden aikana ja enimmäkseen talviesonkina, tosin kokemukset kiinalaisten opastamisesta olivat enemmän syksyltä kuin talvelta. Viittaan heihin analyysiluvuissani koodeilla H1 (mies) ja H2 (nainen). Molemmat haastattelut kestivät noin 40 minuuttia. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi noin 24 sivua rivivälillä 1,5.

Litteroin haastattelun niin, että jätin reaktiot kuten *mm, niin, joo* pois. En myöskään litteroinut peräkkäin toistuvia sanoja. Kolme pistettä (...) tarkoittaa pientä empimistä, muutaman sekunnin katkosta puheessa. En ole käyttänyt litteroidessa pilkkua (,) suomen kieliopin mukaisesti, vaan merkkamaan puheessa olevaa rytmitystä, joka on samankaltainen kuin pilkun kohdalla kirjoitettua tekstiä ääneen lukiessa. Kun tutkielman aineisto-ote alkaa keskeltä lausetta, on edessä kolme pistettä hakasulkeissa [...]. Jos haastateltavani sanoi jotain nauraen tai nauroi puheenvuoronsa perään, merkkasin sen aineistoon. Valintojeni avulla koin pystyväni paremmin tarkastelemaan puhujan suhtautumista sanomaansa. En tehnyt tarkempaa litterointia, koska en tehnyt keskusteluanalyysia. Yksi syy oli myös rajallinen aika, sillä tarkka litterointi vie aina enemmän aikaa, kuin yksinkertainen litterointi. Tarkempi litterointi olisi voinut mahdollistaa puheen pienien vivahteiden tarkastelun. Koin oman litterointitapani tätä tutkielmaa hyvin palvelevaksi.

Alkuperäisiin litterointeihin merkkasin rivinumerot, joihin jälkimmäiset numerot aineisto-otteissa viittaavat (esim. H1, 25-30). Olen antanut nimet aineistolainauksille (esim. Metsän tuoksu), jotka tulkitsin kertomuksiksi. Nimillä erotan kertomukset siis tavan kerrontaa sisältävistä aineistolainauksista. Viittaan kertomuksiin muussa tekstissä nimillä. Aineistolainauksissa esiintyy usein lyhenne TL (tour leader), jota oppaat käyttivät matkanjohtajasta. Kiinalaiset matkustavat usein ryhmänä, jolloin heillä on mukana matkanjohtaja, joka toimii bussioppaana.

Omaan tulkintaani vaikuttaa etenkin suomalaisuus ja eläminen suomalaisessa kulttuurissa. Suomalaisuuteeni kuuluu vahvasti metsä: kasvoin metsän ympäröimänä. Kotitalomme takapiha oli metsää, ja lapsena kuljin metsän halki parhaan ystäväni luokse. Toinen haastattelemistani oppaista mainitsi kasvaneensa yhtä lailla metsän laidalla, ja toinen oli tehnyt luontoon sijoittuvaa opastustyötä jo pitkän aikaa. Näin samaistun haastattelemiini oppaisiin: jaan heidän kanssaan samankaltaisen metsään liittyvän kulttuuritaustan. Tarkastelen kiinalaisia ja kiinalaista kulttuuria länsimaalaisuudesta käsin.

Oppaiden kertomat lumettomaan metsään sijoittuvat opastukset olivat pääasiassa metsäretkiä, joilla käveltiin, poimittiin marjoja ja sieniä, sekä toisinaan kalastettiin. Lopuksi syötiin itse poimittuja marjoja tai kalaa, tai paistettiin lättyjä tai makkaraa. Toinen haastateltavista kertoi myös kesäaikana tehtävistä veneretkistä joella. Vaikka pääasiassa haastatteluissa pysyttiin lumettomassa ajassa ja yleisissä kiinalaisiin liittyvissä asioissa, jonkun verran puheeksi tuli myös talvi. Kokemukset kiinalaisten opastamisesta talvella liittyivät kelkkailuun ja erityisesti kiinalaisten ajotaitoihin. Toinen haastateltavista oli työskennellyt myös porotilalla ja kohdannut siellä kiinalaisia asiakkaita. Käytin analyysissä porotilaan liittyvää kerrontaa sen olettamuksen turvin, että ne ovat vähintään luonnon ja mahdollisesti metsän yhteydessä.

Monet kertomukset liittyivät siihen, mitä opas tai kiinalaiset olivat sanoneet tai kysyneet. Haastateltavien ei ollut aina helppo muistaa yksittäisiä tapahtumia, mutta välillä yleinen kerronta ja kysymäni kysymykset auttoivat. Kysymykseni olivat sellaisia, mitkä sopivat tilanteeseen ja aiheeseen, tai kumpusivat aiemmasta keskustelusta. Ne eivät muodossaan aina kannustaneen kertomuksiin, mutta välillä kysymykseen vastaamisen jälkeen haastateltavalle tulikin mieleen jokin tapahtuma, josta hän sitten kertoi.

Aineiston järjestely ja analyysi koostuivat kolmesta osasta: tekstin erittelystä yksityiskohtaisiin kertomuksiin ja tavan kerrontaan, aktanttimallista ja pragmaattisten modaliteettien tarkastelusta. Analyysimenetelmiäni takia tutkielmani tulokset olisi mahdollista jäsentää monellakin eri tapaa. Jaottelun voisi tehdä kertomuksiin ja tavan kertomuksiin, erilaisiin aktantteihin ja modaliteetteihin tai kertomusten sisältöön. Olen jaotellut tulokseni hyödyntäen aikaisempaa tutkimusta opastuksesta sekä aihetta kulttuurienvälisestä osaamisesta. Tutkimustulokseni liittyvät oppaan rooliin tulkitsijana,

joka nousi esille myös monessa aiemmassa tutkimuksessa opastamisesta (Io, 2013; Leclert & Martin, 2004; Mason, 2005; Weiler & Kim, 2011; Weiler & Walker, 2014; Weiler & Yu, 2007). Opas tulkitsee kiinalaisille metsää, tulkinta tapahtuu kulttuurienvälisen osaamisen piirissä, ja opas tulkitsee kiinalaisia.

Aktanttimalli voi kokemukseni mukaan helpottaa pragmaattisten modaalisuuksien jäsentämistä. Kertomuksessa on esimerkiksi usein lähettäjä-aktantti, joka velvoittaa kertomuksen tapahtuman. Pragmaattisia modaalisuuksia voi jaotella sen mukaan, onko ominaisuus lähtöisin kertojasta itsestään, vai ulkopuolisesta tekijästä. Oppaiden kertomuksissa lähettäjän rooli vaihteli kiinalaisten ja oppaan välillä: usein kiinalaiset lähettivät oppaan tarkastelemaan jotain kysymyksellä, mutta toisinaan opas myös huomasi jotain metsässä, mitä päätti näyttää kiinalaisille. Aktanttimalli toimi siis hyvänä aloitustyökaluna kertomusten tarkastelulle. Sen avulla pääsin ”sisälle” kertomukseen, ja jatkoanalyysi pragaattisten modaalisuuksien avulla oli helpompaa, kun kertomusaineistoa oli jo hieman jäsentänyt.

Analyysia tehdessäni sijoitin kertomukset taulukoihin, joihin merkkasin kertomuksen eri osat. Tämän jälkeen tein vielä toisen taulukon kertomuksen aktanteista. Erittely helpotti kertomusten aktantteihin pohjautuvaa vertailua keskenään: pystyin huomaamaan, kuinka esimerkiksi auttajan ja vastustajan läsnäolo vaikutti kertomukseen. Monissa kertomuksista olisi voinut tulkita joko oppaan tai kiinalaiset subjektiksi. Oppaan tulkitseminen subjektiksi oli kuitenkin mielekäästä sen takia, että tutkimukseni koskee nimenomaan opasta ja hänen tekemisiä, taitoja ja tietoja. Kiinalaiset asettuvat näin usein lähettäjän ja vastaanottajan aktantteihin, koska he voivat kysymyksellään antaa oppaalle tehtävän, ja opastus ja kysymyksiin vastailu tehdään lähtökohtaisesti kiinalaisen ryhmän vuoksi. Vastaanottaja voi olla tyytyväinen tai pettynyt toiminnan tulokseen riippuen onnistumisesta (Korhonen & Oksanen, 1997, s. 57). Suurimmassa osassa kertomuksista vastaanottajan tyytyväisyydestä ei kuitenkaan mainita mitään. Asiaan voi vaikuttaa se, että oppaat kokevat kiinalaisten olevan hankalia lukea ja he saattavat kiitellä, vaikka olisivatkin pettäneitä.

Kun tiedetään, että kertomukset koskevat nimenomaan opasta ja kiinalaista ryhmää, objekti kertoo kertomuksen pääsisällön lyhyesti (esim. metsän tuoksu, poronjäljet). Auttajan ja vastustajan läsnäolo kertomuksissa vaihtelee. Joissain kertomuksissa vain toinen on läsnä, ja joissain esiintyvät kumpikin. Kun vastustaja puuttuu, kertomuksen tapahtuma eli

objektin tavoittelu onnistuu moitteettomasti. Vastaavasti, kun pelkkä vastustaja on läsnä, ei kertomuksessa tavoiteta objektia.

Poimiessani kertomuksia Labovin ja Waletzky (1967) mallilla aineistosta, jäi paljon aineistoa yli. Yksittäisiin kertomuksiin sisältymätön kerronta ei tulkintani mukaan ollut kuitenkaan epärelevanttia, koska suurin osa siitä oli kuvausta siitä, mitä opastuksella yleensä tapahtuu. Tulkitsin siis sen osan aineistosta tavan kertomukseksi (Riessman, 2008, s. 99). Labovin ja Waletzky (1967) mallin *orientaatio* kuvaa itseasiassa hyvin myös tavan kertomuksia. Orientaatiossa kuulijaa tai lukijaa valmistellaan kertomuksen ajasta, paikasta ja henkilöistä. Orientaatiota on myös kerronta rutiininomaisesta toiminnasta, joka tapahtuu ennen kertomuksen päätapahtumia, *mutkistavia tekijöitä*. Vaikka aineistosta poimimani kertomukset olivat usein lyhyitä, niiden orientaatio saattoi olla hyvin pitkäkin. Näin orientoituminen seuraavaan sekä myöhempään kertomukseen haastattelussa alkoi jo heti alussa, ja eri kertomukset kietoutuvat yhteen yhteisen orientaation takia. Tavan kertomuksille ominaista oli, että ne kuvasivat selkeän tapahtuman, mutta sitä ei sidottu tiettyyn aikaan, paikkaan tai asiakasryhmään. Näin tavan kerronta ilmaisee rutiineja tai esimerkiksi juuri kiinalaisille ryhmille tyypillisiä asioita.

Kahdessa haastattelussa oli tulkinnasta riippuen 11 kertomusta, joiden pituus vaihteli kahden ja yhdentoista rivin välillä. Tavan kerrontaa oli noin viisi kertaa enemmän. Tavan kertomukset olivat parhaimmillaan melko yksityiskohtaisia ja saattoivat sisältää yleistettyjä lausahduksia kiinalaisten tai oppaan äänellä. Tavan kertomuksissa en tarkastellut aktantteja samalla tavalla, kuin kertomuksissa tietyistä tapahtumista. Sen sijaan huomasin tavan kertomuksissa olevan paljon modaalaisia ilmauksia. Puhun välillä erikseen kertomuksista ja tavan kerronnasta, mutta pelkällä kerronta-sanalla viittaamaan niihin molempiin.

Aineistoa lukiessa huomasin, että modaalisuutta ilmaisevia sanoja oli enemmän vastauksissa kysymyksiin, joissa olin jo itse käyttänyt sanaa huomaamattani. Esimerkiksi kysyin, onko asioita joita *pitää* osata, jolloin vastauksessakin esiintyi sana *pitää* monta kertaa. Tämä antaisi mahdollisuuden vaikuttaa aineistoon: kysymyksissä tulisi vain käyttää sanoja, joita haluaa kuulla vastauksissakin. Uskon kuitenkin, että se olisi haastateltavan johdattelua. Tämän huomion pohjalta toteankin, että kerronnallisen haastattelun

lisäkysymystenkin olisi hyvä olla ympäröityä, kuten ”voisitko kertoa [tästä asiasta] lisää”.

Noudatin tutkimuksessani hyvää tieteellistä käytäntöä (TENK, 2012, s. 6). Tutkimukseni aihe ei ole arkaluonteinen (esim. Kuula, 2013, s. 135-136), joten se ei aiheuttanut ylimääräisiä tutkimuseettisiä pohdintoja. Kertomuksellinen haastattelu pohjautuu tutkijan ja haastateltavien väliseen luottamukseen. Loin luottamusta haastateltaviini kertomalla omasta suhteestani tutkimuksen aiheeseen, kuten kokemuksistani opastustyöstä. Tutkijan on tärkeä kunnioittaa haastateltavaa ja hänen elämälleen antamia merkityksiä. (Estola, Uitto & Syrjälä, 2017, s. 138.)

Tein haastateltavilleni allekirjoitettavaksi informointi- ja sopimuslomakkeen (liite 2.), jossa kerroin tutkimuksen aiheesta ja tiedollisista tavoitteista (Kuula, 2013, s.99). Sisällytin siihen seuraavat tiedot: yhteystietoni, tutkimuksen aihe ja tavoite, haastattelun toteutus, osallistumisen vapaaehtoisuus, haastattelun käsittelyjen luottamuksellisuus, haastatteluotteiden sisällyttäminen tutkimusjulkaisuihin ja haastattelun jatkokäyttö ja arkistointi (Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 413, 415). Kerroin lomakkeen sisällön ja annoin haastateltavieni lukea ja allekirjoittaa sen ennen varsinaisen haastattelun aloittamista.

Anonymiteetti on tärkeää, eikä se toteudu aina pelkästään nimen pois jättämisellä. Tunnistamattomuudesta ei kannata luvata liikoja, ja asiasta on hyvä sopia etukäteen. (Estola, Uitto & Syrjälä, 2017, s. 138-139.) Haastatteluaineiston voi anonymisoida muuttamalla, poistamalla tai kategorisoimalla tunnistetiedon. Muuttaminen tarkoittaa esimerkiksi nimen muuttamista toiseksi, ja kategorisoimalla tunniste muutetaan yleisemmälle tasolle, kuten Ylöjärvi ”kaupunkimaiseksi kunnaksi Pirkanmaalla”. Etenkin tutkimuksen kannalta yhdentekevät, mutta arkaluontoiset tiedot on hyvä poistaa.

Litteroidessa anonymisoin tunnistetietoja poistamalla ne (Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 419-420). Esimerkiksi muutin mainitun yrityksen nimen vain ”meidän yritykseksi”. Tämäntapainen tunnisteiden anonymisointi oli yleisin tutkielmassani, koska haastateltavat saattoivat mainita yrityksen, jossa työskentelevät. Yritysten nimet eivät ole kuitenkaan oleellisia, ja niiden näkymiseen tutkielmassa tulisi olla yritysten suostumus. En pyytänyt

erikseen yrityksiltä suostumusta heidän työntekijöidensä haastatteluun, koska en hankkinut tietoa yritysten toimintatavoista, vaan yksittäisten oppaiden.

5. OPAS METSÄN TULKITSIJANA

Ensimmäisenä tutkimustuloksenani avaan sitä, *millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista*. Kertomuksissaan he luovat itselleen roolin metsän tulkitsijana, jota määrittävät tietyt velvoitteet ja mahdollisuuden modaliteetit. Oleellista kertomuksissa ilmentyvässä metsän tulkinnassa on siihen liittyvän hiljaisen tiedon välittäminen.

5.1 Metsän tulkinta kertomuksissa

Kannattaa harjoitella, tämmöstä, minä sanoisin yleistietoa mutta ei se ole. Metsän ymmärtäminen ja lukeminen. (H1, 195-196)

Metsän ymmärtäminen ja lukeminen ei ole yleistietoa, ja on hankala sanoa mitä tietoa se on. Ymmärtäminen ja lukeminen viittaavat tulkintaan. Oppaan rooli metsän tulkitsijana tuli esille muutamassa etenkin ensimmäisen oppaan kertomassa kertomuksessa. Lisää tulkitsijan rooliin liittyviä modalisointeja tuli esille kummankin oppaan tavan kerronnassa kiinalaisten opastamisesta. Seuraavaksi analysoin kaksi metsän tulkintaan liittyvää kertomusta, jonka jälkeen tarkastelen lähemmin tulkitsijan velvoitteita ja mahdollisuuksia.

Metsän tuoksu

Sinänsä se on sitä että ne kävelee suhteellisen hitaasti, katselevat ympärilleen, nauttivat siitä. Ja sitte etenki yksi iltapäivä muistuu mieleen koska silloin oli tullu semmone tosi kylmä yö, ja sitte se oli alkanu sulaa kato se kaikki kohme siellä metsässä, aamupäivällä ku me kävellään. Siellä tuoksu raikkaan metsän tuoksu ni sitte mä olin sillee että no ku ne oli että mikä tää haju on, ja mä että, sit mun pitiki hais-... Eiku täähä on rai-.. täähä on siis niinku märän metsän tuoksu että ku siis se on sulanu se jää. Nii se tuota oli, ne oli ihan haltioissaan että neoli että. Ja sit me mentii suolle että haistatteko te märän suon ja sen eron metsään ja, mä olin et jes. Ja ne oli sillee niinku et me, me tajutaan metsästä jotain. Koska eihän heillä sinänsä siellä oo tämmöstä pohjoismaista metsää. (H1, 76-84)

Metsässä oli tuoksu, jonka tulkitsemiseen kiinalaiset tarvitsivat apua oppaalta. Kiinalaisten kysymys (lähettäjä) vaati opasta (subjektia) herkistämään hajuaistinsa (auttaja), jotta hän tunnistaisi metsän tuoksun (objektin) ja kiinalaiset (vastaanottaja) oppisivat uutta. Tapahtuma johti siihen, että kiinalaiset kokivat *ymmärtävänsä* metsää hieman enemmän

kuin aiemmin. Oppaan mukaan hänen *pitikin* haistaa, että hän ymmärsi mitä kiinalaiset tarkoittivat hajulla. Oppaan ilmaisema täytyminen liittyi itsestäänselvyden tarkastelemiseen: hänen täytyi keskittyä haistelemiseen, koska tuoksu oli hänelle tuttu.

Tarve haistelulle tulee ulkopuolelta, kiinalaisilta kysymyksen muodossa. Se on siis eksotaktinen. Tilanteessa olisi kuitenkin toinenkin mahdollisuus: opas voisi olla kykenemätön tulkitsemaan metsän tuoksua, tai hän voisi päättää olla vastaamatta kysymykseen. Tämän pohjalta voisi siis ajatella, että tapahtumaa ohjaa oppaan endotaktinen eli sisäsyntyinen velvoite vastata kiinalaisten kysymykseen, koska hän päättää vastata siihen. Toisaalta se on olennainen osa hänen työtään, joten velvoitteen voi ajatella tulevan myös työnkuvasta. Tulkintani kannalta oleellisinta on kuitenkin se, että kiinalaiset ”lähettävät” oppaan haistelemaan metsän tuoksua.

Oppaan kerronnassa hän modalisoi itsellensä *osaamisen* tunnistaa tuoksu ja kiinalaisille *halun* tietää ja oppia tulkitsemaan metsää. Kertomuksen lopputuloksena on, että kiinalaiset kokevat *ymmärtävänsä* metsää. *Tietäminen* voidaan määritellä yhdeksi modaalisuuden lajiksi (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 84; Tarasti, 1990, s. 73-75; Veivo & Huttunen, 1999, s. 75), ja liitän ymmärtämisen tässä tietämiseen. Opas tietää jotain, ja kertomuksen lopussa hän on onnistunut siirtämään tiedon (tai kyvyn) myös kiinalaisille.

Virtainlahti (2008, s. 95) esitti neljä kysymystä, joiden avulla hiljaista tietoa voidaan mallintaa: Miten hän tekee jonkin asian? Mitä ulospäin näkyviä tekoja siinä tapahtuu? Miten tekoihin päädytään? Minkälaisiin asioihin mallitettava kaiken taustalla uskoo? Vastaus ensimmäiseen kysymykseen on jo itse kertomus: opas tulkitsee ja välittää tulkinnan, sekä kiinnittää asiaan lisää huomiota. Näkemykseni mukaan asiassa ei tapahdu ulospäin näkyviä tekoja, vaan kyse on kommunikaatiosta oppaan ja kiinalaisten välillä. Tekoihin, eli kommunikaatioon, päädytään kiinalaisten kysymyksen kautta.

Mielenkiintoisin kysymys koskee arvoja tekojen taustalla. *Mä olin et jes* kuvaa oppaan suhtautumista kertomukseen, se on Labovin ja Waletzky (1967) mukainen kertomuksen arviointi. Opas on tyytyväinen siihen, että kiinalaiset ymmärtävät metsän tuoksun ja että hän sai välitettyä tiedon. Opas arvostaa siis uusien asioiden opettamista.

Ja sitähan se opastaminen mulle on, uuden tiedon tuomista ihmisille. (H1, 150-151)

Myöhemmässä tavan kerronnassa tulee sama ilmi: opastus on hänelle uuden opettamista. Uuden tiedon arvon saa hänen mukaansa selville myös tarkastelemalla matkanjohtajien reaktioita, koska he tietävät usein metsästä asioita etukäteen, ja toiset ovat jo kokeneita Suomen kävijöitä. Seuraavan kertomuksen kuvaama tilanne on varsin erilainen kuin edellinen. Kertomuksesta välittyy kuitenkin myös tulkitsijan rooli.

Polulla kävely

Ja ne myös seuraa tosi tarkasti mihin sä astut koska, mulla oli yks ryhmä joka oli just sillee ku mä hyppäsin reitiltä sivuun ottaan sitä mustikkaa, että ”saako, ai saako siihen astua siihe.. Me ei todellakaa haluta talloo minkää päälle”. Ja siis myös se että ”me ollaan tosi kunnioittavia” oli miten ne haluu et ”me ei haluta rikkoo yhtään mitään että” ja mä että ”kyllä siihen.. saa mennä...” Varvikon päälle ei se nyt, älä nyt niinku kaksyötä kertaa siinä astu ni.. nousee ylös, se on kumminki kestää sen lumen massan. (H1, 85-90)

Kertomus polulla kävelystä kertoo siitä, mitä metsässä voi tehdä. Aktanttiasetelma on hyvin samanlainen kuin kertomuksessa metsän tuoksusta. Kiinalaiset (lähettäjä) esittävät oppaalle (subjekti) kysymyksen siitä, saako polulta astua sivuun (objekti). Koska opas tietää, miten suomalaisessa metsässä liikutaan (auttaja), hän *osaa* vastata kiinalaisille (vastaanottaja). Opas modalisoi kertomuksessaan kiinalaisille *halun* olla kunnioittavia: *halun* olla tallomatta mitään, mitä ei saisi. Haluaminen on myös ennemminkin halu tietää, kuin halu oikeasti astua polun sivuun ja talloa varvikkoa. Tämän takia he kysyvätkin, *saako* polun viereen astua. Kertomuksen lopputuloksena opas kertoo heille, että kyllä siihen *saa* astua. Tulkintani tilanteesta on, että opas välittää jälleen tietoa suomalaisesta metsästä. Opas ei siis anna lupaa, vaan hän kertoo, miten on soveliasta toimia.

Opas on ilmentänyt hiljaista tietoa metsässä kulkemisesta kertomuksen tapahtumassa konkreettisesti hyppäämällä mustikkavarvikkoon. Opas myös arvostaa ja kunnioittaa suomalaista metsää suomalaisen metsätietouden puitteissa: kertomuksen arvioinnissa hän toteaa, että varvikko kyllä kestää tallomisen, kunhan ei liikaa tallo. Kiinalaiset taas eivät tiedä suomalaisessa metsässä liikkumisesta, mutta silti kunnioittavat metsää, joten he tukeutuvat oppaan tarjoamaan tulkintaan asiasta. Eroa kertomuksien metsän tuoksusta ja polulla kävelemisestä välillä on se, että ensimmäisessä opas arvostaa tiedon välityksen

onnistumista kiinalaisille, mutta toisessa arvostus vaikuttaisi olevan enemmän metsää kohtaan. Metsän arvostus näkyy myös siinä, että kertomuksen arvioinnissa opas mainitsee sen, ettei liikaa saisi talloa.

Kertomuksissa metsän tuoksusta ja polulla kävelystä on siis kyse suomalaiselle itsestään selvän tiedon välittämisestä. Voisiko siis sanoa kyseessä olevan enemmänkin kulttuurin sisältämä hiljainen tieto, kuin yhden ihmisen? Polun viereen astuminen ja metsän tuoksun tunnistaminen ovat metsässä liikkuville suomalaisille tuttua ja itsestään selvää, joten tieto ei ole kovin subjektiivista. Tiedon merkitys kuitenkin korostuu kulttuurien välillä: välittääkö opas kiinalaisille nimenomaan suomalaista hiljaista tietoa metsässä liikkumisesta? Käytäntöjen kulttuurinen merkitys avautuu vain sellaiselle, joka toimii itsekin saman kulttuurin sisällä (Hofstede ym., 2010, s. 6-9). Näin suomalainen ymmärtää metsässä liikkumista eri tavoin kuin kiinalainen. Hiljainen tieto liittyy toimintaan ja käytäntöihin (mm. Nonaka & Takeuchi, 1995; Polanyi 1966/1983; Ryle, 1949/1990; Virtainlahti, 2008), mikä perustelee metsässä liikkumisen hiljaista tietoa. Hiljaista tietoa voi olla kulttuuria koskeva tieto, kulttuuri itsessään ja kielitaidon ja kulttuuriosaamisen yhdistelmä (Byram, 2009, s. 321; Haldin-Herrgård & Salo, 2009, s. 292; Loenhoff, 2011, s. 61-62), joten on perusteltua liittää metsässä liikkumisen hiljainen tieto suomalaiseen kulttuuriin. Palaan aiheeseen tulkitsijan välittämästä hiljaisesta tiedosta myöhemmin tässä luvussa.

5.2 Velvoitteet ja mahdollisuudet tulkitsijan roolissa

Visit Finland (Tunne asiakkaasi!, s. 67) neuvoo matkailuyrittäjiä ohjaamaan asiakkaita toimintaan: ”kerro mitä luonnossa voi tehdä.”. Matkailuyrittäjiä kehoitetaan siis modalisoimaan puhetta luonnosta kertomalla sen tarjoamista mahdollisuuksista. Tämä ohjaa luonnon tulkintaan jo ennen sinne pääsyä. Tulkitsijan rooli tulee ilmi edellä esitellyistä kertomuksista. Kertomuksen kuvaamaa yhtä tilannetta ei voi näkemykseni mukaan kuitenkaan käsitellä erillisenä muusta opastuksesta, joten laajennan käsitystä tulkitsijasta tarkastelemalla koko opastukseen liittyvää tavan kerrontaa. Oppaan roolia tulkitsijana määrittävät erilaiset velvollisuuden ja mahdollisuuden modaliteetit.

Ja se on se TL [tour leader] jonka kanssa pitää puhua. *nauraa* (H1, 30)

Oppaan tulkitsijana *täytyy* tehdä monenlaisia asioita. Opastetulla retkellä ei voi hypätä saman tien tulkitsemaan luontoa, vaan ennen tulkintaa on tehtävä rutiininomaisia asioita, kuten tavattava ryhmä ja luotava heihin jonkinlainen kontakti. Kun opas tapaa ryhmän, hänen *pitää* puhua matkanjohtajalle ensin, ei itse ryhmälle. Kuitenkin lähes kaikki kommunikointi käydään matkanjohtajan välityksellä, jolloin *pitää* luottaa siihen, että opastus käännetään oikein. Aiempaan tutkimukseen kiinalaisten opastuksesta tutustuessani huomasin, että usein tutkimuksen kohteena oli kiinalaisen oppaan kiinalaisille välittämä tulkinta ulkomaanmatkalla. Tässä vaiheessa ymmärsin, että kun tutkimuksissa puhuttiin kiinalaisten oppaista, ne saattoivat olla nimenomaan tällaisia matkanjohtajia, eivätkä yksittäisen kohteen oppaita. Matkanjohtajan ollessa kyseessä tilanne vastaa samaa kuin Suomessa: matkanjohtajan tiedot kohdemaan kulttuurista ovat oleelliset kulttuurin välitykselle (Yu ym., 2001).

Yksi velvollisuuksiin ja mahdollisuuksiin liittyvä teema oli metsässä kulkeminen. Oppaan mukaan kiinalaisten ryhmien kanssa kävellään hitaasti, he eivät siis *voi* edetä nopeasti. Ryhmällä ei ole mahdollisuutta kävellä nopeasti, ja samalla opas modalisoi itselleen velvoitteen kävellä hitaasti. Liikkumisen hankaluutta, mikä tuli esille ensimmäisen oppaan kertomuksessa polulla kävelystä, kuvaa kuinka myös toisen oppaan mukaan aasialaisia *pitää* ohjeistaa siitä, miten polulla liikutaan. Yhtä lailla hyttysistä ja sateen mahdollisuudesta *pitää* muistaa kertoa.

... niille pitää jo ihan ohjeistaa se, että tämä polku ei ole tie, siillon juuria, siillon kiviä. Joudutte vähän nostelemaan jalkoja, siellä ei voi laahustaa. *nauradus* (H2, 75-77)

Sitten muistaa sanoa kaikenlaisista asioista etukäteen. Semmosia mitkä on meille niin itsestään selviä, että metsässä saattaa olla sääskiä tai kun sataa vettä niin voi kastua. (H2, 197-199)

Nämä asiat liittyvät myös metsän tulkintaan. Oppaan *täytyy* tulkita metsää tietyn verran. Tulkitseminen liittyy merkitysten selittämiseen. Koska tulkinta tehdään omasta kulttuurista käsin, liittyvät merkitykset kyseiseen kulttuuriin. Oppaat siis jakavat suomalaisia

merkityksiä metsästä. Merkitysten kohtaamisen eli kulttuurieron näkee siinä, kuinka suomalaisen oppaan *täytyy* hidastaa kävelytahtia, kun kiinalaiset kävelevät luonnostaan hitaasti. Kyse voi tietenkin olla metsässä liikkumisen kokemattomuutta, uutuutta ja hankaluutta, mutta tulkitseen näiden liittyvän myös kulttuurieroon. Yksi kulttuurin määritelmä on kulttuuri merkitysten verkostona, jolloin kulttuuri on symbolista viestintää (Fornäs, 1998, 167-168). Kun ajatellaan näin, kiinalaisten ymmärtävät metsän symboliikan eri lailla kuin suomalainen opas. Käytäntöjen kulttuurinen merkitys avautuu vain sellaiselle, joka toimii itsekin saman kulttuurin sisällä (Hofstede ym., 2010, s. 6-9). Kun kulttuuri koostuu merkityksistä ja niihin kietoutuvista käytännöistä, tieto kulttuureista on usein hiljaista tietoa (Loenhoff, 2011, s. 61-62). Hitaasti kulkemisen voisi ajatella siis kiinalaiseen kulttuurin kietoutuvana käytäntönä, johon sisältyy hiljaista tietoa. Suomalainen ei sitä voi silloin ymmärtää, ja oppaat modalisoivatkin tilanteeseen *tarpeen* kärsivällisyyteen.

Maiseman semiotiikassa voidaan sanoa olevan kyse ihmisen ja luonnon välisestä kommunikaatiosta. Tällöin tarkastellaan siis ympäristön ja sen havainnoitsijan välistä suhdetta. Ympäristö on sanoman lähettäjä, maisema on sanoma ja havainnoitsija on vastaanottaja. Maiseman sanoma on riippuvainen sen havainnoijan kulttuuritaustasta: merkitys riippuu kulttuurin tavasta tulkita maisema, ja mitä pidetään maisemana. (Tarasti, 1990, s. 154-155.) Metsän merkitys voi olla esimerkiksi liikuntapaikka tai rauhoittumispaikka, kodin takapiha tai matkakohde. Metsään suhtautuu eri tavalla sen mukaan, millaisen merkityksen sille milloinkin antaa. Tätä kutsutaan myös metsäsuhteeksi (ks. esim. Kallinen, Nygren & Tammisto, 2012). Opas metsän tulkitsijana siis tavallaan luo kiinalaisille metsäsuhdetta. Edellisissä aineistolainauksissa metsää tulkitaan hyvin käytännönläheisellä tavalla: siellä on kiviä ja juuria, eli hankalampi kävellä kuin tiellä. Metsä myös tulkitaan tässä tilanteessa nimenomaan siellä kulkemisen kautta, eikä esimerkiksi sillä, miltä siellä näyttää. Uskon, että oppaan metsäsuhde voi olla erilainen työssä ja vapaalla.

Tarve kertoa metsässä liikkumiseen ja varusteisiin liittyvistä asioista tulee oppaalta itseltään. Uskon, että kyseessä on kokemuksella hankittu tieto. Jälkikäteen ajateltuna olisi ollut hyvä osata kysyä haastateltavalta muistaako hän tilanteita, joidenka takia hänen pitää kertoa nimenomaan näistä asioista. Kun oppaan pitää kertoa, kuinka kävely metsässä eroaa tasaisella maalla kävelystä, jakaako hän jälleen metsässä liikkumiseen liittyvää hiljaista

tietoa? Toisaalta kun opas tiedostaa liikkumisen mahdollisen haastavuuden ja osaa kertoa siitä jo etukäteen, hän on jo aiempien tilanteiden avulla muuttanut hiljaisen tiedon eksplisiittiseksi. Hän on siis asiakkaita seuraamalla tunnistanut metsässä liikkumiseen liittyvän hiljaisen tiedon, ja osaa jakaa sitä jo ilman erillisiä asiakkaiden esittämiä kysymyksiä asiasta.

Kemijoesta kysellään toisen oppaan mukaan usein, miksi vesi on ruskeaa. Kerronnassa modalisoituu velvollisuus: hänen *pitää* selittää, että vesi on puhdasta, mutta tulee turvesoilta. Samalla hän modalisoi kiinalaisille jälleen *halun tietää*, voiko vettä juoda, jos se on kerran puhdasta. Kiinalaiset ovat myös kiinnostuneita matonpesupaikoista, jolloin *pitää pysähtyä ja selittää* mitä siellä tehdään ja miksi. Näissä tilanteissa kiinalaiset ovat esittäneet kysymyksen ja sillä luoneet velvollisuuden kertoa.

On asioita, joita opas voi, ja joita hän ei voi tehdä kiinalaisten kanssa. Jotkut asiat modalisoitiin kerronnassa tulkitsijan velvoitteiksi, mutta tulkitsijalla on myös *mahdollisuuksia*. Kun kiinalaisten kanssa *voi* pysähtyä ensimmäisten mustikanvarpujen kohdalle jopa 15 minuutiksi, tilanne mahdollistaa oppaan kertomaan suomalaisesta metsästä ja luonnosta. Ensimmäisen oppaan mukaan siinä *saa* kerrottua mustikoista ja *pystyy* kertomaan keskiyön auringosta, *pystyy* kertomaan jääkaudesta. Emme tiedä, kiinnostavatko nämä asiat kiinalaisia erityisesti, mutta opas selkeästi kokee ne asioina, joista on hyvä jossain vaiheessa kertoa. Pitkä pysähdys jo ensimmäisten mustikoiden kohdalla antaa mahdollisuuden kertoa jo monesta asiasta. Ensimmäinen opas *haluaisi* olla ryhmän kanssa metsässä hetken hiljaisuudessa. Hänen sanojensa mukaan se on kuitenkin *mahdottomuus*, kiinalaiset eivät voi tai osaa olla hiljaa.

Kiinalaisten opastuksesta kertoessa tilanteita verrataan monesti muihin kansallisiin, kuten suomalaisiin ja japanilaisiin. Oletan, että suomalaisiin vertaaminen johtuu omasta suomalaisuudesta, kun taas japanilaisiin vertaaminen johtuu heidän näennäisestä samankaltaisuudesta aasialaisuuden takia. Suomalaisten kanssa *ei tarvitse* kertoa metsään liittyvistä asioista niin yksityiskohtaisesti ja kuvailevasti, koska he tietävät jo perusjutut. Seuraavassa lauseessa opas kertoo, että metsän ja Lapin luonnon rauhallisuudesta *voi* kertoa kiinalaisille. Kun hän kertoo, että *there's no rush in Lapland* (Lapissa ei ole kiirettä), hän *saa* kiinalaisissa aikaa kevyen naurun ja jään rikottua. Tämä kerronta asioista, mitä metsästä kerrotaan kiinalaisille, noudattaa narratiiviin pohjautuvaa jäsennystä

virtuaaliseen, aktuaaliseen ja realisoituun modaalisuuteen (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 83; Tarasti, 1990, s. 74-75). Modaliteeteissa yhdistyy eksotaktisuus ja endotaktisuus, eli modaliteetit tulevat sekä ulkopuolelta ja sisäsyntyisesti. Kiinalaisille *tarvitsee* (virtuaalinen) kertoa jotain, mutta heille *voi* (aktuaalinen) kertoa jotain muuta, jonka tunnustaminen ilmenee niin, että heissä *saa* (realisoitu) aikaan naurun. Muodostuuko tässä kaava, jolla kiinalaisten kanssa ollaan metsässä? On asioita, jotka *täytyy* kertoa, toisia asioita, jotka *voi* kertoa, ja sen, kannattiko asiat kertoa, saa selville tunnustamisen kautta.

5.3 Tulkitsijan välittämä hiljainen tieto metsästä

Kun kirjoitin tutkielmani teorialukua hiljaisesta tiedosta, kuvittelin tutkivani oppailla olevaa hiljaista tietoa. Analyysia tehdessä aloin kuitenkin pohtia, onko aivan näin. Etenkin kertomuksissa metsän tuoksusta ja polulla kävelystä opas päätyy tulkitsemaan metsää ja metsässä liikkumista kiinalaisille. Kertomuksissa kiinalaiset kysyvät oppaalta asiasta, mikä ikään kuin yllättää hänet: hän ei ole tullut ajatelleeksikaan asiaa, ja kysymyksellä opas havahdutetaan kertomaan asiasta, joka on hänelle itsestäänselvyys. Koivusen (2000, s. 78-79) näkemykseen hiljaisesta tiedosta kuuluu myös kokemusperäinen tieto ja ruumiillinen tieto. Tieto metsän tuoksusta kuuluu juuri näihin kategorioihin. Se on ruumiillista, koska aisteja tarvitaan tiedon saavuttamiseen. Virtainlahden (2006, s. 75) mukaan hiljainen tietämys on nimenomaan hiljaisen tiedon kohteisiin liittyvää toimintaa. Tällöin toiminta on haistaminen, ja kohde on tuoksu.

Kertomuksien metsän tuoksusta ja polulla kävelystä perusteella opas arvostaa itse metsää sekä metsästä opettamista kiinalaisille. Tämä vastaa käsitystäni siitä, että opas välittää hiljaista tietoa metsästä tulkinnan avulla. Hiljainen tieto sisältyy metsän arvostukseen, ja arvostus metsästä opettamisesta liittyy tulkitsemiseen. Kirsi Laurén (2006, s. 209) on väitöskirjassaan todennut, että henkilökohtaiset kokemukset ja tieto ympäristöön liittyvästä menneisyydestä vaikuttavat merkittävästi luonnon arvottamiseen. Toinen haastattelemani opas mainitsi kertovansa asiakkaille esimerkiksi omista vaelluksistaan ja jääkauden merkeistä metsässä. Näiden kautta opas siis ilmaisee, että hänellä on henkilökohtaisia kokemuksia sekä tietoa menneisyydestä, jolloin nämä rakentavat oppaan metsää koskevaa arvopohjaa. Uskon, että Laurén (2006, s. 209) tarkoitti menneisyydellä mennyttä aikaa, jota kertoja on ollut itse seuraamassa. Laajemman historian tuntemus vaikuttaa ehkä eri tavalla muodostettaviin arvoihin, sillä se ei ole niin henkilökohtaista. Toisaalta historian

tuntemus sopii käsitykseeni suomalaisesta metsään liittyvästä hiljaisesta tiedosta henkilökohtaisen sijasta.

Kulttuuri symbolisena viestintänä muodostaa merkitysten verkoston (Fornäs, 1998, s. 167-168). Kun kulttuuria välitetään tehokkaasti, on kulttuurin ulkopuolisten helpompi ymmärtää sen sisältämiä merkityksiä. Polun viereen astuminen ja metsän tuoksun tunnistaminen ovat metsässä liikkuville suomalaisille tuttua ja itsestään selvää, joten tieto ei ole kovin subjektiivista. Tiedon merkitys kuitenkin korostuu kulttuurien välillä: välittääkö opas kiinalaisille nimenomaan suomalaista hiljaista tietoa metsässä liikkumisesta? Hiljaista tietoa voi olla kulttuuria koskeva tieto, kulttuuri itsessään ja kielitaidon ja kulttuuriosaamisen yhdistelmä (Byram, 2009, s. 321; Haldin-Herrgård & Salo, 2009, s. 292; Loenhoff, 2011, s. 61-62). Myös Visit Finland (Tunne asiakkaasi!, s. 67) viittaa suomalaiseen hiljaiseen tietoon sitä kuitenkaan nimeämättä: he neuvovat matkailuyrittäjiä viestinnässään kertomaan kiinalaisille suomalaisille tavallisista asioista, sillä ne saattavat muodostaa kiinalaisille eksoottisen ja kiinnostavan elämyksen.

Oppaalla on kertomuksessa metsän tuoksusta ollut rooli tulkitsijana. Tarve ja halu tulkintaan on eksotaktinen, eli ulkosyntyinen: kiinalaiset esittävät kysymyksen. Kukaan ei voi sanallisesti opettaa, kuinka metsää kuuluu haistaa. Tuoksun voi oppia sitä kummemmin ajattelematta vuosien saatossa, minkä uskoisin olevan tilanne monen suomalaisen kohdalla. Suomalaista metsää tuntematonta vierailijaa tuoksu voi hämmästyttää, jolloin hän tarvitsee ulkopuolisen tulkitsijan.

Tieto metsän tuoksusta ja kyky tunnistaa metsän tuoksu kietoutuvat toisiinsa: voiko sanoa tietävänsä tuoksun ilman kykyä tunnistaa sitä? Sanoisin, että tällaisessa tilanteessa kyky ja osaaminen edeltävät tietoa, koska hajuaistinsa menettänyt voisi sanoa muistavansa millainen tuoksu oli. Ensin pitää olla kyky haistaa, sitten osaaminen tunnistaa tuoksu, ja sitten vasta voi sanoa tietävänsä jotain metsän tuoksusta. Tämä vastaa Polanyin (1966/1983, s. 9-10) käsitystä hiljaisen tiedon rakenteesta: hänen mukaansa hiljainen tieto muodostuu kahdesta termistä. Ensimmäinen termi kuvaa sitä, kuinka tiedämme asian. Metsän tuoksun tapauksessa se on aistikokemus tuoksusta. Jälkimmäinen termi sisältää Polanyin mukaan merkityksen, eli se on tiedettävissä oleva asia. Jälkimmäinen termi olisi siis nimenomaan metsän tuoksu. Ensimmäinen termi sisältää hiljaisen tiedon: tuoksun tunnistamisen.

Opas ei kuitenkaan voi tulkitsijanakaan kertoa, miten haistaminen ja tunnistaminen konkreettisesti tapahtuvat: hän voi vain kertoa hajun lähteen, ja kiinalaiset oppivat yhdistämään tuoksun ja sen lähteen. Vaikka kiinalaiset ovat saaneet asiaan tulkinnan, he voivat kokea hajun eri tavoin kuin suomalainen: haistaminen on jokaisen subjektiivinen kokemus. Tähän liittyy myös ymmärtämisen paradoksaalisuus: henkilö ei voi oikeasti ymmärtää toisen tilaa, vaan hän voi ymmärtää vain sen osan siitä, joka on samankaltainen omansa kanssa. Ymmärrettävän asian ainutlaatuisuuden voi käsittää vain, kun sitä ei voi yhdistää jo tiedettyyn. (Veivo & Huttunen, 1999, s. 112-113.)

Koen, että oppaan rooli tulkitsijana on välttämätön hiljaisen tiedon välitykselle. Oppaan välittämä hiljainen tieto on hänelle itsestäänselvyys: metsän tuoksu. Hän ei metsässä kiinnitä siihen huomiota ennen, kuin asiasta kysytään, ja silloinkin hän joutuu herkistämään aistinsa. Polanyin (1966/1983, s. 11-13) mukaan hiljainen tieto tiedetään vain sen merkityksen, eli semanttisen osan kautta. Kiinalaisetkin huomasivat aluksi tuoksun, mutta merkitys puuttui. Kun opas tulkitsi merkityksen, he pääsivät paremmin käsiksi hiljaiseen tietoon, joka yhdistää havaintoa ja merkitystä. Tuoksut ja halut välittävät siis merkityksiä ympäristöstä.

Samankaltaisia ajatusketjuja on havaittavissa Weilerin ja Yun (2007) näkemyksessä oppaasta kulttuurin välittäjänä. Kulttuurin välitys koostuu heidän mukaansa kolmesta ulottuvuudesta: fyysisestä *saavuttamisesta* ja *kohtaamisesta*, sekä niitä seuraavasta *ymmärtämisestä*. Ymmärtämiseen liittyvät ikimuistoisimmat kokemukset, ja oppaan on osattava opettaa asioita, eli välittää kulttuuria hyvin tulkitsemalla, jotta ymmärtäminen saavutetaan. (Weiler & Yu, 2007, s. 20.) Ensimmäinen haastattelemani opas nimesi työssään merkitykselliseksi asiaksi nimenomaan uusien asioiden opettamisen asiakkaille. Ymmärrys oli myös kertomuksessa metsän tuoksusta lopputuloksen merkittävä asia.

5.4 Kertomusten sisältämä hiljainen tieto

Tässä ensimmäisessä tulosluvussa käsittelemme opasta metsän tulkitsijana. Tällöin vastaus tutkimuskysymykseen *millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista* on, että oppaiden kertomuksissa he luovat itselleen roolin metsän tulkitsijana, jota määrittävät tietyt veloitteen ja mahdollisuuden modaliteetit. Kertomusten avulla pääsin käsiksi

kiinalaisten opastamiseen hiljaiseen tietoon, jota tarkastelin pidemmälle tavan kerronnan modaliteettien avulla.

Luvun alussa oli aineisto-ote, jossa todettiin, ettei metsän ymmärtäminen ja lukeminen ole yleistietoa. Voisiko metsän tulkinta olla hiljaista tietoa? Olen perustellut näkemystäni siitä, että opas tulkitsee metsässä suomalaista hiljaista tietoa, mutta ajatus tulkinnasta hiljaisena tietona toimii myös. Oppaat eivät aina tiedosta, mikä ohjaa heidän tulkintaansa, eikä toiselle ole mahdollista kertoa yksityiskohtaisia ohjeita onnistuneeseen tulkintaan. On olemassa yleisiä ohjeita, kuten että onnistunut tulkinta sisältää käytännönläheistä tietoa (Ballantyne, Packer ja Hughes, 2009, s. 663). Väitän kuitenkin, että käytännönläheistä tietoa saa vain itse käytännön kautta. Teorian mukaan hiljainen tieto koskee käytäntöjä ja on subjektiivista. Tällöin voisi sanoa, että tulkinta on myös hiljaista tietoa.

Aloitin tämän luvun analysoimalla kahta kertomusta, metsän tuoksua ja polulla kävelyä. Kummassakin kertomuksessa opas tulkitsi metsää kiinalaisille. Hiljainen tieto tulee ilmi kertomuksissa eri tavoin: metsän tuoksussa kiinalaiset haistavat tuoksun, mutta polulla kävelyssä kiinalaiset havaitsivat oppaan käytöksen ilmentämän hiljaisen tiedon. Hiljaisen tiedon teoriassa hiljainen tieto liitetään toimintaan (mm. Nonaka & Takeuchi, 1995; Polanyi 1966/1983; Ryle, 1949/1990; Virtainlahti, 2008). Tiedon toiminnallisuus näkyy kertomuksissakin: haistaminen ja liikkuminen metsässä ovat tekemistä.

Kun käsitetään tulkintakin hiljaiseksi tiedoksi, on kertomuksissa kahdenlaista hiljaista tietoa: on oppaan suomalainen hiljainen tieto metsästä ja on oppaan tulkinta. Tarkastelin kertomusten analyyseissä hieman Virtainlahden (2008, s. 95) asettamia kysymyksiä (*Miten hän tekee jonkin asian? Mitä ulospäin näkyviä tekoja siinä tapahtuu? Miten tekoihin päädytään? Minkälaisiin asioihin mallitettava kaiken taustalla usko?*) hiljaisen tiedon mallintamiseksi. Nämä kysymykset liittyvät tekoihin, mitä ne ovat ja miten niihin päädytään. Teot ovat erilaiset näissä kahdessa erilaisessa hiljaisessa tiedossa. Suomalaiseen hiljaiseen metsätietoon liittyvät teot ovat hyvin kehollisia: haistamista ja liikkumista. Tulkintaan hiljaisena tietona liittyvä teko on kommunikointi.

Kun Virtainlahden (2008, s. 95) mallintamiskysymyksiä ja kiinalaisten oppaille esittämiä kysymyksiä metsän tuoksusta ja polulla kävelystä vertaa, voisi myös sanoa kiinalaisten jo mallintavan hiljaista tietoa kysellessään oppaalta näitä asioita. Tämä viittaisi siihen, että

kun matkailija kohtaa hänelle tuntemattoman kulttuurisen asian, mitä ei ymmärrä ja pyytää tulkintaa, se aloittaa hiljaisen tiedon mallintamisen. Kertomus kiinalaisten kysymyksiä sisältävästä tilanteesta siis paljastaa tilanteeseen liittyvää hiljaista tietoa. Tällöin vastaus osatutkimuskysymykseen *Miten hiljaista tietoa voidaan tutkia?* on, että hiljaista tietoa voidaan tutkia kertomusten avulla. Hiljaisen tiedon kehittymisestä eksplisiittiseksi tiedoksi kertoo se, kuinka opas osasi kertoa kiinalaisille metsän juurista ja kivistä ennen retkeä: opas oli ehkä aiemmin havainnut asiaan liittyvän jotain, mitä kiinalaiset eivät tiedä, tai saanut kysymyksiä asiasta. Näin hiljainen tieto metsässä kulkemisesta oli muuttunut tältä osalta eksplisiittiseksi.

Opastukseen liittyvät pragmaattiset modaliteetit paljastivat sen, että tulkinnan lisäksi oppaalla on monia muita velvollisuuksia ja mahdollisuuksia. Tarve tulkintaan on kuitenkin oleellinen ja käytännönläheinen: opas tietää, että kiinalaisille *pitää* kertoa kuinka juurien ja kivien joukossa kävellään. Tulkinta rakentaa metsäsuhdetta. Kulttuurien väliset erot ilmenevät siinä, kuinka oppaiden mukaan kiinalaiset kulkevat hitaasti: hitaasti kulkeminen voi olla kulttuuriin liittyvä asia, jota suomalainen ei ymmärrä, jolloin hän ei *voi* kävellä nopeasti. Kiinalaisten kanssa metsässä ollessa *pitää* puhua matkanjohtajalla ja *pitää* luottaa hänen tulkkaamiseen. Metsää *täytyy* tulkita. Hitaasti kulkeminen aiheuttaa toisaalta sen, ettei *voi* kulkea nopeasti, ja toisaalta sen, että *voi* kertoa ja tulkita metsää lisää.

6. TULKINTA KULTTUURIENVÄLISESSÄ OSAAMISESSA

Kaksi ensimmäistä Virtainlahden (2008, s. 95) esittämää kysymystä hiljaisen tiedon mallintamiseksi ovat *Miten hän tekee jonkin asian?* ja *Mitä ulospäin näkyviä tekoja siinä tapahtuu?* Oppaiden haastatteluissa osa teoista, ja etenkin tulkinta, liittyy kommunikointiin. Deardorffin (2011, s. 66; 2006, s. 247-248) mukaan kulttuurienvälinen osaaminen tarkoittaa tehokasta ja asianmukaista käytöstä ja viestintää kulttuurienvälisissä tilanteissa. Sisällyttäisin viestinnän kuitenkin käytökseen, koska kulttuurienvälinen osaaminen on oleellista tilanteessa, jossa on aina läsnä enemmän kuin yksi ihminen. Käytös on siis kulttuurienvälisessä osaamisessa käytöstä toista ihmistä kohtaan, ja se sisältää myös sekä sanattoman että sanallisen viestinnän.

Kulttuurienvälisen osaamisen mallissa huomioidaan yksilön ominaisuudet, jotka vaikuttavat vuorovaikutuksen eri osiin. Näitä ominaisuuksia ovat *asenteet, tieto ja ymmärrys*. *Asenteet* koostuvat kunnioituksesta, avoimuudesta, uteliaisuudesta ja kulttuurien kohtaamisesta johtuvan monimerkityksellisyuden huomaamisesta. *Tieto ja ymmärrys* sisältävät tietoisuuden omasta kulttuurista, tiedon eri kulttuureista ja tietoisuuden kielen ja merkitysten yhteydestä sosiaalisessa kontekstissa. Näihin liittyviä taitoja ovat kuuntelu, huomiointi ja arviointi, sekä analysointi, tulkinta ja samaistuminen. Yksilön asenteet ja ymmärrys johtavat haluttuun *sisäiseen lopputulokseen*, kuten empatiaan, sopeutuvuuteen, joustavuuteen ja suhteuttamiskykyyn. Haluttu *ulkoinen lopputulos* on kulttuurienvälisen osaamisen määritelmän mukainen tehokas ja asianmukainen viestintä ja käytös kulttuurienvälisessä tilanteessa. (Deardorff, 2006, s. 256.)

Kun ajattelee Deardorffin (2006) mallia Polanyin (1966, s. 9-10) hiljaisen tiedon kahden termin avulla, voi havaita, että sisäinen lopputulos muistuttaa ensimmäistä termiä, ja ulkoinen lopputulos jälkimmäistä termiä. Ensimmäinen sisälsi tiedon, ja jälkimmäinen merkityksen. Hiljaista tietoa kuvaa ensimmäinen termi, jota emme osaa sanoa kuvailla, kun taas jälkimmäinen termi on se, mihin kiinnitämme huomiota. Deardorffilla (2006) idea on sama, ulkoinen lopputulos on havaittavissa oleva toimiva kulttuurienvälinen kommunikointi, mutta sen taustalla vaikuttavat hiljaiseen tietoon luettavissa olevat asenteet, arvot ja uskomukset.

Tässä luvussa käsittelen Deardorffin (2006) mallin mukaisia kulttuurienväliseen osaamiseen vaikuttavia tekijöitä. Suuressa osassa ovat tieto ja ymmärrys, joihin sisältyy aineistossa esille nousseet kiinalaisen kulttuurin ymmärrys ja kielitaito. Pyrin keskittymään tässä luvussa nimenomaan oppaiden asenteisiin, tietoon ja ymmärrykseen. Tämän luvun avulla vastaan tutkimuskysymykseen *Millaista kulttuurienvälistä osaamista oppaiden kertomuksista välittyy?*

6.1 Oppaan tieto ja ymmärrys

Käsittelen Deardorffin (2006) mallista ensin tiedon ja ymmärryksen, koska ne johtavat ulkoiseen lopputulokseen, joka sisältää havaittavissa olevan merkityksen. Edellisessä tulosluvussa puhuin myös ymmärtämisestä ja tiedosta, mutta se liittyi kiinalaisten saavuttamaan ymmärrykseen oppaan tulkinnan avulla. Tässä alaluvussa käsittelemäni ymmärrys koskee oppaan ymmärrystä omasta kulttuurista sekä tietoa kiinan kulttuurista. Asiaan liittyy myös tietoisuus kielen ja merkitysten yhteydestä sosiaalisessa kontekstissa (Deardorff, 2006, s. 256).

Tietäminen on yksi modaalisuuden laji (Tarasti, 1990, s. 73-74, Veivo & Huttunen, 1999, s. 75). Se ei kuulu pragmaattisen modaalisuuden lajeihin, mutta tarjoaa tavan tarkastella kulttuurienväliseen osaamiseen liittyvää tietämisen ja ymmärtämisen modaliteettia. Ymmärtäminen liittyy tulkintani mukaan sekä tietoon että osaamiseen. Osaamista voi ajatella myös taitona, esimerkiksi kielitaitona. Oppaiden kerronnassa kulttuurieroja ilmennetään nimenomaan puhumalla ymmärtämisestä: miten suomalainen ymmärtää jonkun asian, ja mitä opas itse ymmärtää kiinalaisesta kulttuurista. Kiinalaisten käytöstä verrataan myös esimerkiksi eurooppalaisten käytökseen.

Mut se, heillä on myös ainaki meidän opastuksissa on se että ne yrit- on äärimmäisen kunnioittavia, mut suomalainenhan sanois arkoja, mutta siis mä nyt sen verran ymmärrän niiden käytöskulttuuristaan et se on, ne yrittää siis olla mahdollisimman kohteliaita ja kunnioittavia sillon ku on opastus. (H1, 109-112)

Kertomalla ymmärtämisestä opas tunnustaa omaa kulttuurienvälistä osaamistaan. Hän ymmärtää, että suomalaiselle ja kiinalaiselle tietynlainen käytös merkitsee eri asioita:

ensimmäiselle arkuutta ja jälkimmäiselle kohteliaisuutta. Koska minä sekä haastateltavani olemme molemmat suomalaisia, hän pystyy selittämään tilannetta minulle kertomalla, miten hän suomalaisena kiinalaisen käytöksen kokee. Esimerkissä tulee ilmi tietoisuus omasta kulttuurista ja tieto kiinalaisten kulttuurista (Deardorff, 2006, s. 256). Edellisessä luvussa tuli ilmi suomalainen tieto metsästä. Tietoisuuteen omasta kulttuurista ja kulttuuriseen hiljaiseen tietoon viittaavat myös seuraavat ilmaukset ensimmäisen oppaan kuvaillessa retkelle lähtemistä ja kuinka hän itse käyttäytyy siellä:

Mutta me emme myöskään sitten vaella. Sillee niinku miten suomalainen vois ymmärtää. (H1, 24-26)

Jos vertais vaikka siihe et miten suomalaisen kanssa lähtisin mettään. Ni puhun paljon hitaammin ja kuvailevammin siitä, koska ne ei ehkä tiedä sitä ihan perusjuttua. Vaikka tämä meidän mustikkajuttu tässä, mä puhun fotosynteesistä ja muusta. Ei sitä suomalaisen kanssa niin tarvi. (H1, 245-248)

Opas viittaa suomalaisilla olevan erilainen ymmärrys vaeltamisesta, kuin asiakkaana olevilla kiinalaisilla. Kiinalaisille myytävästä tuotteesta puhutaan haastattelussa vaellusretkenä, mutta tekeminen, johon viitataan, on käveleminen. Toisessa haastattelussa puhutaan yksinomaan kävelystä, tai sitten retkeen viitataan yksityiskohtaisemmalla nimellä, kuten mustikkaretki. Vaikka tässä näyttää olevan kyse enemmänkin oppaan omasta vaelluksen määrittelystä ja retken nimeämisestä, hän kuitenkin tekee puheessaan eroa kahden kulttuurin välille. Näissä aineistolainauksissa tulee ilmi etenkin oppaan tietoisuus omasta kulttuuristaan ja siihen kuuluvasta metsän ja metsässä liikkumisen ymmärryksestä.

Kulttuurienvälinen osaaminen on yhdistelmä monenlaisia asioita. Pelkkä tieto kulttuurista tai kielitaito ei takaa kulttuurienvälistä osaamista, vaan se on monen tekijän summa (Deardorff, 2006, s. 259). Muutaman sanan kielitaito, tieto kulttuurista ja naurun ymmärtäminen koostavat seuraavan tilanteen osaamisen:

[...] kyselin et haluaako joku lisää kahvia tai teetä. Siellä joku asiakas sano jotakin, kaikki alko nauraa. Sit mie kysyin siltä oppaalta et oliko liian laihaa kahvia. Et ”puhuksä kiinaa!?” *naurua* No en puhu, mutta ymmärtää sen kahvin ja teen ja

sen naurun siinä ja mie tiedän että ne tykkää vähän vahvemmassa kahvista ku meillä. *naurua* (H2, 241, 245)

Oppaan ymmärtäminen myös yllättää kiinalaisen matkanjohtajan. Tilanne sisältää kuitenkin naurua ja huumoria, joten yllätys on positiivinen. Kun tulee puhe kiinalaisten ja heidän ilmeidensä ja käytöksensä tulkitsemisesta, ensimmäinen opas viittaa ilmauksissaan usein *tietämiseen*. Tietäminen on realisoitua endotaktista modaalisuutta, siis subjektin itsensä tunnistamaa osaamista (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 84; Tarasti, 1990, s. 75). Samaan asiaan liittyi aiempi kiinalaisen käytöskulttuurin ymmärtäminen.

Niin tai siis jos mä huomaan mun hyvin huonoilla mandariininki taidoilla, että TL vaikka puhuu jostakin, nii mä yritän siitä sitte päätellä et puhuuko se oikeeta asiaa ja sit mä sanon parilla sanalla ja mä huomaan heti niiden ilmeestä et sanoko TL väärin vai oikein. (H1, 129-131)

Vaikka opas ei osaa paljoa kiinaa, hän yrittää päätellä, välitetäänkö asiakkaille tieto oikein. Aineistolainauksessa ilmenee jälleen se, kuinka tärkeää oppaalle on välittää tietoa ja saada se perille oikeassa muodossa. Matkanjohtajalla on tulkkina mahdollisuus vaikuttaa tietoon, ja opas selkeästi kokee halua hallita tilannetta. Kulttuurienvälinen osaaminen näyttää olevan väline, jolla opas voi tehostaa tiedon välitystä.

Kulttuurienvälisen osaamisen määritelmä on siis tehokas ja asianmukainen käytös ja viestintä kulttuurienvälisissä tilanteissa. Kiinalaisten opastuksesta poikkeuksellisen tekee matkanjohtaja: kulttuurienvälinen sanallinen viestintä tapahtuu tulkin kautta. On siis viestintää oppaan ja matkanjohtajan välillä, matkanjohtajan ja kiinalaisen ryhmän välillä, sekä myös oppaan ja kiinalaisten välillä. Voisi kuitenkin olettaa, että oppaan ja kiinalaisten viestintä koostuu enemmän eleistä ja ilmeistä, kun taas matkanjohtajan kanssa viestintään liittyy myös sanallinen viestintä. Sanattomassa viestinnässäkin ilmenee kulttuurieroja:

Kyllä niistä itsekin tykkään siis jutella heille ja he kuuntelevat kyllä tosi keskittyneesti ja mä en nyt tiedä onks tää metsäkäyttäytymistä mutta nää yleisesti käyttäytyy sillee että ne muute menee semmosee muodostelmaan sun eteen, kuuntelee ku sä oisit Jeesus opetuslapsille puhumassa. Että siis jos sun silmä harhailee siinä ku sä juttelet tälle ryhmälle, ni sä huomaat et joku ei keskity, ni se

tulee tosi häpeissään nopeesti takasi. Mut sä et ite välitä siitä koska, mä ainaki oon tottunu opastuksessa siihe et joillaki kiinnostaa joillaki ei. (H1, 53-58)

Opas tulkitsee kiinalaisten käytöstä yleisesti kohteliaaksi, ja aineistolainauksen tilanne kuvastaa myös sitä. Uskon, että opas kertoi tilanteesta sen merkityksellisyyden takia: monen muun kansallisuuden edustajat saattavat jutella keskenään opastuksen aikana häpeilemättä. Leclercin ja Martinin (2004, s. 181) mukaan matkailijoiden kansallisuus vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka viestintä koetaan. Kun opas vahingossakin katsoo puheensa aikana keskenään juttelevia kiinalaisia, he eleillään viestivät olevan häpeissään ja palaavat kuuntelemaan. Kiinalaisten ilmeet koetaan kuitenkin hankalaksi tulkita:

En mä niin hyvä lukemaan oo heidän ilmeitään. Plus he ovat tosi hyviä hallitsee heidän ilmeitä. Ne voi lähteä kiehuen raivosta, sanoo että kiitos ja heihei. Ja palaute tulee sit jotain muuta kautta. Tätä on sattunu. Ei itselleni, mutta kuulemma on. Heidän kanssaan on hyvin vaikea lukea, että onkse... Ne voi olla tosi kiittäviä ja muuta ja lähtevät pois, ja sitten... nettipalaute kautta joku muu on sitten hyvinki murhaavaa tekstiä. (H1, 287-281)

Sanaton viestintä eri kulttuuritaustaisen oppaan ja asiakkaan välillä ei ole helppoa. Tässä tilanteessa voi olla kyse aasialaisille tyypillisestä kasvojen säilyttämisestä, eli ei haluta sanoa toiselle suoraan, ettei oltu tyytyväisiä retkeen. Kulttuurienvälistä osaamista on tiedostaa tällainen käytös, mutta se näyttää siltikin aiheuttavan oppaalla epäluottamusta omiin tulkintakykyihin.

6.2 Kielitaito tulkinnan auttajana ja vastustajana

Kiinalainen matkanjohtajakin on opas, ja kulttuurin välitys on yksi oppaan tehtävistä. Jos opas on siis ulkomaalainen, on hänenkin tiedettävä tarpeeksi kohdemaan kielestä ja kulttuurista, jotta hän osaa välittää sen myös matkailijoille. (Io, 2013, s. 908; Yu ym., 2001, s. 82.) Tutkielmani koskee suomalaisen oppaan opastamia retkiä, jolloin matkanjohtajan rooli kulttuuria itsenäisesti välittävänä oppaana pienenee hetkeksi. Matkanjohtajan on tässä tilanteessa pystyttävä kuitenkin välittämään suomalaisen oppaan tulkinta, mihin vaikuttaa suuresti hänen kielitaitonsa.

Matkanjohtajien kielitaitoa määrittävät erilaiset *osaamisen* tasot, kun taas muulle ryhmälle on tyypillistä, etteivät he puhu englantia. Yhteistyö matkanjohtajien kanssa sujuu hyvin vain, kun he *ymmärtävät* englantia. Samalla opastukseen ja opastuksessa tapahtuvaan tulkinnan välitykseen vaikuttaa matkanjohtajan kyky ymmärtää englantia ja kääntää puhe englannista kiinaksi.

Kielitaidoton matkanjohtaja

P: Minkälaista sit se yhteistyö niiden TL:en kanssa on? Sujuuko se aina hyvin?

H1: Niin kauan ku ne ymmärtää englantia.

P: Onks sul jotain, pystyksä kertoo semmosta tilannetta et missä se ei todellakaan onnistunu?

H1: No, silloin se ei puhunu tyyliä peruslauseita pidemmälle englantia.

P: Miten sitten se vaikutti siihen opastukseen?

H1: Me enimmäkseen vaan käveltiin ja mä näytin, mä puhuin englanniks ne mun normaalit asiat, mut sitte mä tajusin että tästä ei, ei sitä saa käännettyä ni sit vaan jatkettiin matkaa. Siit tuli vähän pidempi kävely silloin. Ku ei pystytty pysähtyy ja käymää tämmösiä kysymyksiä läpi. Ne olivat tämmönen vanha, vanhempi naisporukka. Heidän TL:nsä oli tämmönen nuori tyttö. (H1, 155-161)

Kertomus kielitaidottomasta matkanjohtajasta muodostuu keskustelun kautta, eikä haastateltavan vapaassa puheessa, kuten moni muista kertomuksista. Tässä on aiempia kertomuksia selkeämmin läsnä vastustaja. Kertomuksissa metsän tuoksusta ja polulla kävelystä vastustaja ei ikään kuin realisoitunut, vaan läsnä oli vain mahdollisuus siitä, että opas ei osakaan tai halua vastata kiinalaisten esittämään kysymykseen. Kielitaidoton matkanjohtaja on siis kertomuksen vastustaja. Hän estää oppaan (subjekti) opastuksen välittymisen (objekti) kiinalaiselle ryhmälle (vastaanottaja). Lähettäjä-aktantti ei ole kertomuksessa yksiselitteinen. Lähettäjän merkitys on siis oikeuttaa ja velvoittaa toiminta (Törrönen, 2005, s. 150). Lähettäjän voi nähdä olevan oppaan työnantaja: hän on lähettänyt oppaan opastamaan. Lähettäjä voi olla myös opas itse: hän on päättänyt ryhtyä oppaaksi tai ottaa kyseisen työkeikan vastaan. Lähettäjä voi olla myös kiinalainen ryhmä, sillä he ovat ostaneet opastuspalvelun. Joka tapauksessa matkanjohtajan ollessa *osaamaton* tulkkaamaan opastus, eivät kiinalaiset voi vastaanottaa sitä. Opas puhui englanniksi normaalit opastukseen kuuluvat asiat, mutta sitäkään *ei saatu* käännettyä. Lopputuloksena ryhmä käveli enemmän.

Opas arvioi kertomusta sanomalla, että *ei pysty* pysähtymään ja käymään kysymyksiä läpi. Ryhmä ei siis kyennyt kommunikoimaan keskenään, mitä opas olisi arvostanut. Kysymysten läpi käyminen sisältää myös niihin vastaamisen, joten voidaan olettaa oppaan halunneen jakaa tietoa myös sellaisista asioista, joita hän ei itse tajua kertoa. Oppaalla olisi ollut osaamista, mutta ulkopuolinen tekijä teki hänestä kykenemättömän. Jälleen kerran tulee ilmi oppaan arvot: halu jakaa tietoa ja opettaa uutta.

Kertomus kielitaidottomasta matkanjohtajasta eroaa muista kertomuksista. Siinä tapahtumien pääsisältö on se, että opas ei pystynyt toteuttamaan kokonaisuudessaan sitä, mikä oli hänen tehtävänsä. Muut kertomukset kertovat enemmän opastusten yksityiskohtaisista tapahtumista. Vastustajan läsnäolo ja subjektin kykenemättömyys voittaa vastustaja aiheuttavat sen, että oppaan velvoite ja osaaminen eivät realisoidu: hänen täytyisi opastaa ja hän osaisi tehdä sen, mutta ei pysty.

Oppaan tarjoama opastus ja tulkinta hankaloituvat, jos yhteistä kieltä ei ole tai kielitaito on heikko. Kertomuksessa kielitaidottomasta matkanjohtajasta opastusta *ei saada käännettyä*, joten ryhmä tekee vain pidemmän ja hiljaisemmän kävelyretken metsässä. Kun tulkkaus ja tulkinta eivät onnistu, ei hiljaista tietoakaan voida välittää. Voi myös ajatella, että matkanjohtajalla ei ollut osuuttaan sosiaalisesta hiljaisesta tiedosta siitä, kuinka matka käytännössä toimii. Ryhmällä voi olla sosiaalista hiljaista tietoa, josta moni ihminen tietää osan, ja kun kaikki käyttävät omaa hiljaista tietoaan, asian tekeminen onnistuu (Linde, 2001, s. 160-163). Jos matkaa tarkastelee kokonaisuutena, sen mahdollistaa ryhmä erilaisia ihmisiä, kuten matkanjärjestäjät, kulkuvälineiden kuljettajat, erilaiset työntekijät, ja lopulta oppaat ja ryhmien matkanjohtajat. Matka onnistuu, kun kaikki tekevät osansa. Linden (2001, s. 160-163) mukaan sosiaalinen hiljainen tieto koskee tavallisesti ryhmän sosiaalista kanssakäymistä, sosiaalisia käytäntöjä ja kuinka asioita tehdään ryhmässä tai organisaatiossa.

Toinen näkökulma on, että matkanjohtajan kielitaidottomuus osoitti kulttuurienvälisen osaamisen puuttumista. Kulttuurienvälinen osaaminen tarkoittaa tehokasta ja asianmukaista käytöstä ja viestintää kulttuurienvälisissä tilanteissa. Pelkkä tieto kulttuurista tai kielitaito ei takaa kuitenkaan kulttuurienvälistä osaamista, vaan se on monen tekijän summa (Deardorff, 2011, s. 66; 2006, s. 247-248, 259.) Koska matkanjohtaja ei puhunut englantia, hän ei onnistunut viestimään tehokkaasti eikä

asianmukaisesti. Tiesikö matkanjohtaja, kuinka hänen kuuluu toimia asemassaan? Voisiko ajatella, että hän oli luullut kykenevänsä kommunikoidaan englanniksi, mutta ulkomailla osoittautuikin, ettei hän osaa? Joka tapauksessa matkanjohtajan huono kielitaito toimi opastuksen vastustajana hankaloittaen oppaan työtä, tulkintaa ja uuden opettamista kiinalaisille.

6.3 Oppaan asenteet

Deardorffin (2006, s. 256) kulttuurienvälisen osaamisen mallissa *asenteet* koostuvat kunnioituksesta, avoimuudesta, uteliaisuudesta ja kulttuurien kohtaamisesta johtuvan monimerkityksellisyyden huomaamisesta. Arvo ja asenne eivät tarkoita samaa asiaa, mutta asenne voi olla arvolatautunut: jos asenne on taipumus, arvo on siihen liittyvä uskomus. Näin ajateltuna arvo voi olla asenteen taustalla. Modalisuus on väline näkökulmien ja arvojen tunnistamiseen tekstissä. Pragmaattinen modalisuus määrittelee toimijoiden välisiä suhteita. Pragmaattiset modalisuuden lajit rakentavat arvottavia kuvauksia todellisuudesta. (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 41, 72, 88). Hiljainen tieto on usein sellaista, mitä ei tiedosteta tai osata pukea sanoiksi. Asenteiden ja arvojen voi katsoa sisältyvän hiljaiseen tietoon, koska niitäkään ei aina tiedosteta automaattisesti. Kulttuuri ihmisen taustalla vaikuttaa asenteisiin, arvoihin, ja käyttäytymiseen, ja yksi näkemys onkin, että kulttuuri on hiljaisen tiedon laajin ilmentymä (Haldin-Herrgård & Salo, 2009, s. 292). Oppaan toimintaa voivat ohjata monenlaiset arvot. Seuraavassa kertomuksessa välittyy yksi:

Poronjäljet

Kerranhan me seurattiin poronjälkiä. Se oli tänä vuonna. Sillee että mä näin siellä vilaukselta poron menossa Ounasvaaran reunalle, menee sinne reunan alle ni ei sitä enää nähny. Ni mä vaan seurasin varvikkoon että mistä se on menny. Löydettiin se porolauma sieltä mettästä. Oli laiduntamassa. Otettiin kuvia. Nii ja sitten me noustiin sitä hiihtomäkeä ylös. Koska me oltiin vanhuksia, siis mukana, ni se tuli sitte siihen et mä kävin hakee ne yksitellen melkeen kädestä pitäen. Tää onki taas semmone et tää tulee vaa yhtäkkiä mieleen, mutta tämmösiä sattuu mutta ei ne jää semmoseen lokeroon mulla ainakaan. Mutta toi, se mäkinousu, semmosessa määrässä nurmikossa. Hirveen jyrkkä ku se on se kisämäki, me siis noustiin Tottorakalle. Se porojen jälkee. Se oli haaste mutta, ei sinänsä siis semmonen

haaste, mikä ois aiheuttanu mussa ainakaan mitään hirveetä ahistusta. (H1, 197-206)

Opas (subjekti) lähetti itsensä etsimään poroja (objekti) kiinalaisten (vastaanottaja) vuoksi. Kun kiinalaiset eivät kyenneet kävelemään liukasta mäkeä (vastustaja), opas (auttaja) talutti heidät ylös. Subjektin ja objektin välisessä suhteessa on usein halun modaliteetti, joka ilmenee etsimisenä (Greimas, 1980, s. 201). Opas aktorina muodostaa useamman aktantin: subjektin lisäksi lähettäjän ja auttajan. Liukkaan mäen lisäksi vastustajaksi voi käsittää myös kiinalaiset, koska he eivät kyenneet kiipeämään mäkeä itse, eli kyvyttömyydellään vastustivat objektin löytymistä. Kertomukseen kietoutuu kaksi aihetta, jotka toimivat myös erillisinä kertomuksina: porojen etsiminen ja mäen nouseminen.

Kerronnassaan opas arvioi liukkaan mäen jo itsekin haasteeksi. Koska hän onnistui auttamaan kiinalaiset kuitenkin liukasta mäkeä ylös, tämä arviointi ilmaisee oman osaamisen tunnustamista. Voisi myös päätellä, että porojen löytyessä haaste oli sen arvoinen. Virtainlahden (2008, s. 95) kysymysten avulla muotoiltu kuvaus tapahtuneesta olisi tällainen: Opas tarkkailee luontoa, ja saa näin näytettyä ryhmälle jotain, mitä ei joka kerta näe. Ulospäin näkyviä tekoja ovat suunnitelmanmuutoksen kommunikointi ryhmälle, fyysisesti heidän auttaminen mäessä ja porojen näyttäminen. Opas päätyy tekoihin omasta tahdostaan. Näin ollen tekojen taustalla opas uskoo mahdollisesti siihen, että itsensä haastamalla voi tuoda jotain lisäarvoa opastukselle. Oppaan asenne kiinalaisia kohtaan on myös avoin, hän ei kuvaa heidän auttamistaan mäkeä ylös negatiivisesti.

Kertomuksen modaliteetit vastaavat modaalisuuden jaottelua virtuaaliseksi, aktuaaliseksi ja realisoiduksi narratiivisen kulun mukaan: aluksi opas *haluaa* etsiä porot, sitten hän *osaa* löytää ne ja auttaa mäen nousemisessa, ja lopuksi hän *tunnustaa* toimintansa (Sulkunen & Törrönen, 1997, s. 83). Nämä kaikki edustavat endotaktista eli sisäsyntyistä modaalisuutta. Tulkitsen tämän sisäsyntyisen halun näyttää kiinalaisille asiakkaille jotain uutta uteliaisuudeksi ja toisen kulttuurin huomioimiseksi. Asenne on siis suotuista kulttuurienvälisen osaamisen syntymiselle ja välittämiselle.

Oppaan mukaan yksi kiinalaisten opastamisessa tarvittava taito, joka *pitää* olla, on kärsivällisyys. Tähän liittyy myös se, että heidän kanssaan *ei voi* kävellä nopeasti: jos kerrottavaa ei ole, on jarruteltava vauhtia. Kun kiinalaisia lähtee opastamaan, on hyvä

osata kertoa paljon juttuja hitaasti kävellessä. Juttujen kertomiseen vaikuttaa kuitenkin matkanjohtajan kielitaito, joten asia ei ole vain itsestä kiinni. Kuten aiemmin olen todennut, tieto merkityksistä ja niihin liittyvistä käytännöistä koostuvasta kulttuurista on usein hiljaista tietoa (Loenhoff, 2011, s. 61-62). Kun hitaasti kulkeminen käsitetään kulttuurisena käytäntönä, se sisältää suomalaiselle käsittämätöntä hiljaista tietoa. Kärsivällisyys tällaisessa tilanteessa ilmentää kunnioitusta toista kulttuuria kohtaan.

Ensimmäiselle oppaalle uuden opettaminen on tärkeää, ja hän iloitsee siitä esimerkiksi kertomuksessa metsän tuoksusta. Siitä välittyä avoin ja kunnioittava asenne: ei haittaa, vaikka kiinalaiset eivät tiedä asioita, eikä opas sitä oletakaan. Koen, että kärsivällinen, avoin ja kunnioittava asenne rinnastuvat tässä toisiinsa. Hieman erilainen asenne välittyy kuitenkin kertomuksessa polulla kävelystä:

ja mä että ”kyllä siihen.. saa mennä...” Varvikon päälle ei se nyt, älä nyt niinku kaksyötä kertaa siinä astu ni.. nousee ylös, se on kumminki kestää sen lumen massan. (H1, 85-90)

Oppaan kerronnassa hän sanoo omat vuorosanansa hitaasti ja empien, ihmetellen kysymystä. Ihmettely todennäköisesti johtuu siitä, että polun viereen astuminen on oppaalle itsestään selvää. Ihmettely kuitenkin luo puheenvuoroon arvostelevan tunteen, kuin hän pitäisi kiinalaisia hieman tyhmänä kysyessään tuollaista. Kertomus kielitaidottomasta matkanjohtajasta tuo ilmi lisää tietoa asenteista: opas suhtautuu kiinalaiseen ryhmään ja sen matkanjohtajaan eri tavoin. Ryhmälle annetaan anteeksi kielitaidottomuus ja osaamattomuus, mutta matkanjohtajan tulisi pystyä tulkkamaan edes välttämättömimmät. Tämä välittyy myös seuraavissa tavan kerronnan pätkissä:

Ja ne huomaa kyllä sinut, mut jos sä yrität tehdä kontaktii heihi, ne on vaa sillee ”voieii ei en puhu!” (H1, 30)

TL puhuu... hyvin vaihtelevaa englantia, mikä on mun mielestä mielenkiintosta, koska jotku taas puhuu ku ne ois niinku... brittien saarella asuneita tai amerikkalaisia ja sitte jotku taas on edelleenki sillee että.. ”ooo yes yes yes” se on enemmänki sillee ku sä oot, yrität selittää jotain. (H1, 31-34)

Kiinalaisen ryhmän puhumattomuus koetaan jopa huvittavana. Huonoa kielitaitoa opas ilmentää kerronnassaan matkanjohtajan ”joojotteluna”, eli vastaamisena vain ”yes” kaikkeen, mitä opas yrittää kertoa hänelle. Tämä koetaan siis ärsyttävänä, sillä varmistusta toisen osapuolen ymmärtämisestä ei saada. Asenne matkanjohtajan huonoa kielitaitoa kohtaan ei ole ollenkaan niin suvaitsevainen, kuin muuta ryhmää kohtaan. Suhtautumiseen matkanjohtajia kohtaan vaikuttavat myös aikataulutushaasteet:

Toinen on näitten ryhmien aikataulutukset. Ne ei aina tule siihen aikaan kun pitäisi tulla. Ne ei osaa oikeen arvioida näitä siirtymiä ja matkoja. Että he varaa kiinalaisen illallisen johonkin tiettyyn aikaan ja sitten niillä on heti perään joku iltasafari ja sitten sieltä tulee matkanjohtaja vartin tai puoli tuntia myöhässä kertomaan että ihmiset ovat syömässä, ja voidaanko lähteä vähän myöhemmin. Sitten lähetään vähän myöhemmin ja tullaan vähän aikasemmin pois sieltä. Sitten ne ilmoittaa tosiaan, kun safari vaikka päättyy kello 18 ja heillä on varattu kello 18 alkamaan joku muu jossain aivan muualla, et heidän pitäisi olla vaikka Joulupukilla Napapiirillä siihen aikaan. *nauraa* Näitä ainaki että. Varsinki semmosia kun on semmosia kokemattomampia uusia TL:iä. (H2, 130-138)

Matkanjohtajat eivät täytä velvollisuuksiaan sovituista aikatauluista. Opas modalisoi kiinalaiset osaamattomiksi aikatauluttaa: heidän *pitäisi* tehdä jotain, mikä ei tapahdu. Opas puhuu ryhmien aikataulutuksesta, mutta tulkitsen sen niin, että vastuussa on matkanjohtaja, eikä koko asiakasryhmä. Tietenkin koko ryhmä on vastuussa siitä, että he saapuvat bussiin sovittuun aikaan, mutta aikatauluista vastaa tietenkin matkanjohtaja. Hänelle oppaat modalisoivat velvollisuuden huolehtia asioista. Kun matkanjohtaja ei täytä velvollisuuksiaan, kuten tulkkausta ja aikatauluissa pysymistä, muuttuu oppaiden asennoituminen heitä kohtaan epäkunnioittavammaksi.

Ne tekee usein nää paikalliset, ne heidän omat oppaat kuulemma, kuulin tässä, että tekevät vähän niinku ruokapalkalla töitä. Ne on vaan palkattu siihen vetämään sitä ryhmää, ne ei ole koskaan täällä käyny. Osa on googletellu jotaki tai saanu jonkun pienen infopaketin sieltä, mutta ne ei yhtään tiedä mihin ne on tulossa ja mitä ne on tekemässä ja mikä tämä paikka on ja mitkä on tosiaan etäisyydet, mitä on suomalainen kulttuuri. Ne saa siitä tavallaan semmosen ilmasen lomamatkan, joskus niin että niillä on joku avec vielä mukana. Sit ne vaan siinä vähän niinku toisella kädellä hoitaa sitä ryhmää *nauradus* Toisaalta on hyvinki semmosia

ammattitaitoisia ja osaavia oppaita niilläki, mut se on kauheen vaihtelevaa. (H2, 138-146)

Haastetta aiheuttavat myös matkanjohtajat, jotka ovat toisen oppaan tulkinnan mukaan ”ruokapalkalla” töissä, eli he saavat ilmaisen matkan siitä, että he johtavat ryhmää. Toiset matkanjohtajat ovat ammattitaitoisia ja *osaavia*, mutta toiset *eivät yhtään tiedä* minne he ovat tulossa ja mitä tekemään. Opas modalisoi toiset matkanjohtajat *tietämättömiksi*, mikä antaa kuvan velvollisuudesta tietää. Velvollisuutta ei aina täytetä, ja se hankaloittaa oppaiden työtä. Voisiko jopa ajatella, että oppaat modalisoivat matkanjohtajille velvollisuuden kulttuurienväliseen osaamiseen? Matkanjohtajan *asenteet*, jotka vaikuttavat kulttuurienvälisen osaamisen lopputulokseen, voivat olla suotuisat. Pelkät asenteet eivät kuitenkaan riitä, jos *tietoa ja ymmärrystä* ei ole tarpeeksi. Näin ajateltuna kulttuurienvälisestä osaamisesta muodostuu oppaan ja matkanjohtajan välinen kehä, jossa toisen osapuolen käytös vaikuttaa toisen osapuolen asenteisiin. Asenteet eivät taas pääse vaikuttamaan toiseen osapuoleen, jos ei omalla käytöksellä eli kulttuurienvälisellä osaamisella, tai osaamattomuudella, siihen pysty vaikuttamaan.

6.4 Kulttuurienvälisen osaamisen merkitys

Tässä luvussa olen tarkastellut opastamiseen liittyvää kulttuurienvälistä osaamista oppaan *asenteiden* sekä *tiedon ja ymmärryksen* kautta. Näiden kulttuurienvälisen osaamisen lähtökohtien kanssa samankaltainen näkemys on se, että tehokas tulkinta koostuu oppaan tietämyksestä, palveluasenteesta, kommunikaatiosta ja tunneälystä (Io, 2013, s. 900, 911). Näin ollen kulttuurienvälisen osaaminen eli tehokas käytös ja viestintä kulttuurienvälisessä tilanteessa voi johtaa tehokkaaseen tulkintaan.

Opas on tietoinen omasta kulttuuristaan ja kokee ymmärtävänsä kiinalaista kulttuuria ja ihmisiä vaihtelevasti. Ymmärrystä rakennetaan etenkin kulttuurierojen kautta vertailemalla kiinalaisia suomalaisiin ja muihin kansallisuuksiin. Deardorffin (2006, s. 256) mukaan tietoon ja ymmärrykseen liittyviä taitoja ovat kuuntelu, havainnointi ja arviointi, analysointi, tulkinta ja samaistuminen. Vertailu kansallisuuksien välillä liittyy näistä moneen: ihmisiä pitää havainnoida ja arvioida, jotta vertailu ja analysointi onnistuvat. Sitä varten on tulkittava vieraan kulttuurin edustajia, sekä samaistuttava omaan kulttuuriin. Suomalaisten ja kiinalaisten erot liittyivät oppaiden kertomassa muiden muassa käytöksen

tulkintaan araksi tai kohteliaaksi. Asiakkaiden kansallisuus vaikuttaa myös siihen, mitä asioita kerrotaan ja millä tavalla. Näissä piirteissä näkyy kulttuurienvälisen osaamisen merkitys tulkinnalle: opas tietää vieraan kulttuurin tarkoittavan käytöksellään jotain muuta, kuin miksi suomalainen sen tulkitsisi. Tämä johtaa Deardorffin (2006, s. 256) mukaan sekä haluttuun sisäiseen että ulkoiseen lopputulokseen: joustavuuteen ja suhteuttamiskykyyn sekä asianmukaiseen viestintään ja käytökseen. Väitän myös kertomuksen poronjäljistä perusteella, että endotaktinen modaalisuus ilmentää kulttuurienväliseen osaamiseen positiivisesti vaikuttavia asenteita. Kertomuksessa ilmi tuleva halu ja osaaminen etsiä porot ovat siis endotaktisia, oppaan itseensä liittämistä modaaliteetteja. Ne kuvastavat hänen asenteita ja arvoja: uuden opettamista ja toisen kulttuurin huomioimista.

Merkittäväksi tekijäksi tarkastellessani kulttuurienvälisestä osaamisesta nousi kiinalainen matkanjohtaja. Tämä huomio on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa kiinalaisten matkaoppaiden kulttuurienvälisen osaamisen tärkeydestä (Yu ym., 2001). Koska tutkielmani näkökulma koostuu nimenomaan suomalaisista oppaista, tuli kiinalaisten matkaoppaiden osaamisen merkittävyys ilmi vasta käsitellessä oppaiden asenteita, jotka vaikuttivat ankarammilla matkanjohtajia kuin kiinalaisia matkailijoita kohtaan. Kulttuurienväliseen osaamiseen kuuluvia asenteita ovat kunnioitus, avoimuus ja uteliaisuus (Deardorff, 2006, s. 256). Oppaat vaikuttivat arvostavan matkanjohtajaa silloin, kun hän tekee työnsä hyvin eli toimii tulkkina kiinalaisten ja oppaan välillä. Arvostus tuntui vähenevän, kun matkanjohtajan kielitaito ei riittänyt tulkkaukseen ja tulkinnan välittämiseen tai hän ei pysynyt aikatauluissa. Kulttuurienvälinen osaaminen oletettavasti vähenee, kun asenteet eivät ole kohdillaan.

7. OPAS KIINALAISTEN TULKITSIJANA

Viimeisessä tulosluvussa tarkastelen oppaiden tulkintoja siitä, millaisia kiinalaiset matkailijat ovat. Vastaan tutkimuskysymykseen *Kuinka oppaat tulkitsevat kiinalaisia?* Oppaiden tieto kiinalaisista on vain heidän tulkintansa, joka ilmenee aineistossa erilaisina modaliteetteina ja tapoina ilmaista kiinalaisten puheenvuoroja. *Haluamisen* modaliteetti nousi esille erityisen paljon kuvauksissa kiinalaisista. Oppaiden tulkinta kiinalaisista rakentaa näkemykseni mukaan kansapuhetta. Pidän tulkintaa erityisen sopivana terminä kansapuheen yhteydessä, sillä kansapuhe perustuu nimenomaan stereotyyppioille, jotka ovat kohteena olevaan ryhmään kuulumattomien tulkintoja ryhmästä.

7.1 Opas kiinalaisten puheenvuorojen esittäjänä

Kiinalaisten oppaille välittyvää asennetta kuvaavat tavat, joilla oppaat ilmaisevat kiinalaisten puheenvuoroja kerronnassaan. Oppaat siis ikään kuin esiintyvät kiinalaisina haastatteluissa. Nämä ”lainaukset” kiinalaisten puheesta ilmentävät oppaiden tulkintoja, eivät sitä, mitä kiinalaiset todellisuudessa ovat sanoneet ja ajatelleet.

”saako, ai saako siihen astua siihe.. Me ei todellakaa haluta talloo minkää päälle”.
Ja siis myös se että ”me ollaan tosi kunnioittavia” oli miten ne haluu et ”me ei haluta rikkoo yhtään mitään että” (H1, 86-88)

Oppaan luoma kiinalaisten puhe vaikuttaa hyvin aralta, vaikka hän kertoo kiinalaisten sanovan olevansa kunnioittavia. Hetken päästä hän mainitseekin, että suomalainen tulkitseisi tämän kiinalaisten kohteliaisuuden ja kunnioittavuuden arkuudeksi (6.1 tässä tutkielmassa). Suomalaisena kertojana hän luo tässä aineisto-otteessa kuvan kiinalaisista, jonka minä myös suomalaisena tulkitseen araksi. Samaa arkaa kuvaa luovat myös seuraavat kuvaukset:

ja sittenku päästään.. takasin ni ne kiittelee oikee haltioissaan ja.. tulevat nolost-sillee hyvin arasti kysymään että ”saako sinun kanssa ottaa kuvaa?” (H1, 92-93)

Ja ne huomaa kyllä sinut, mut jos sä yrität tehdä kontaktii heihi, ne on vaa sillee ”voieii ei en puhu!” (H1, 30)

Arkuutta ja ujoutta opas luo puheessa varovaisilla pyynnöillä, mutta myös sanallisesti arkuuden kuvailulla. *Voieii, en puhu!* ilmaisee ujoutta jo sisällöllisesti. Opas antaa huudahduksella ymmärtää, että puheenvuoroon kuuluu joko kiinalaisen kyky nauraa itselleen, tai sitten opas suhtautuu itse naureskellen tähän kykenemättömyyteen puhua. Toinen opas kuvaa kuitenkin kiinalaisia myös hyvin erilaisella, täysin päinvastaisella tavalla:

”hei me ollaan kiinalaisia me syödään mitä vaan!” *nauraa* (H2, 67)

Opas itse nauraa kertoessaan tapauksesta. Nauru on osa arviointia: opas suhtautuu kertomukseen huumorilla. Kyseessä on ollut tilanne, missä opas on kartoittanut monikansallisen ryhmän ruokavalioita, ja ryhmässä on monia erilaisia dieettejä. Kiinalaisten kohdalle saapuessa opas on jo hieman häkeltynyt ruokavalioiden määrästä, mutta kiinalaiset ”pelastavat” tilanteen ilmoittamalla, että heille sopii kaikki. Opas luo kiinalaisista hyvin reippaan kuvan. Kuvaukseen sisältyy myös oppaan tulkinta kiinalaisten kyvystä nauraa itselleen.

Onnistunutta retkeä kuvaa oppaan mielestä se, kun ryhmälle *saa* opetettua paljon retken aikana. Onnistumisen merkki on, että asiakkaat lähtevät hymyillen pois. Näin asiakkaat siis tunnustavat hymyllä oppaan osaamisen. Opas kertoo myös tietävänsä onnistuneensa jossakin ja kertoneensa mielenkiintoisia asioita, kun mukana oleva matkanjohtajakin hämmästyä ja kirjaa uutta tietoa ylös. He tietävät usein metsästä jo perusasiat, mitä he voivat myös bussissa kertoa asiakkaille. Opas ilmaisee matkanjohtajan reaktiota huudahduksilla kuten *oohh* ja *ooo, uutta tietoa*. Näissäkin modalisoituu ulkoa tuleva osaamisen tunnustaminen, realisoitu modaalisuus. On kuitenkin mielenkiintoista pohtia, realisoituuko osaaminen todellisuudessa kiinalaisten vai oppaan toimesta. Kiinalaiset ilmaisevat jotain, jonka opas tulkitsee osaamisen tunnustamiseksi. Opas siis esittää kiinalaiset hämmästyneiksi, yllättyneiksi tai tyytyväiseksi saatuaan tietää jotain, ja reaktion perusteella opas tulkitsee tiedon olleen heille uutta. Reaktiot, huudahdukset ja hymy ovat siis merkkejä, joita opas tulkitsee ja antaa merkityksen.

7.2 Mitä kiinalaiset haluavat?

Oppaat ilmaisevat tulkintojaan kiinalaisten kiinnostuksenkohteista modalisoimalla kiinalaiset *haluaviksi* ja *tykkääviksi*. Toinen opas modalisoi kerronnassaan kiinalaisille halun tietää teknisistä asioista, jotka liittyvät etenkin rakentamiseen. Kysymykset koskevat taloja, laavuja ja mökkejä. Kaupungin ulkopuolella yksinäisiä taloja nähdessä he ihmettelevät, miten siellä voi elää.

Ja ne on kauheen kiinnostuneita kaikista semmosista teknisistä asioista. Ne kysynee et miten talot on rakennettu ja miten ne pidetään lämpimänä talvella ja miksi katolle menee tikapuut *naurua*. Mitä uunissa poltetaan, mitä puulajia, ja miten viemärointi toimii. Ja sitten toinen on tää meidän koulujärjestelmä opiskeluista ja kaikista yhteiskunnallisista asioista. Ne ei välttämättä kysynee niin paljon siitä luonnosta, niille joutuu ihan *naurua* tyrkyttämään sitä tietoa. Mutta syötävistä kasveista ja sienistä. Ruuasta ne on kyllä joo kanssa aika, puhtaasta ruuasta. (H2, 53-59)

Kiinalaiset *haluavat* tietää teknisistä asioista. Opas modalisoi itselleen velvollisuuden kertoa tietoa metsästä, mutta käyttämällä sanoja *joutuu tyrkyttämään*, hän ilmaisee, etteivät kiinalaiset ehkä *halua* kuulla siitä, tai he eivät ainakaan tunnusta oppaan metsätietoutta. Myöhemmin kerronnassa opas mainitsee, että aloittaessaan työt hänen *piti* perehtyä rakennusteknisiin asioihin, että *osasi* kertoa. Oppaalla on siis sisäsyntyinen velvoite kertoa metsästä, mutta kiinalaisilta tulee velvoite kertoa teknisistä asioista. Opas on myös täyttänyt asiakkailta tulleen velvoitteen opiskella uusia asioita, ja saavuttanut näin *osaamisen*. Samanlaista halua tietää teknisistä asioista on se, että kiinalaiset *haluavat* tietää miksi Kemijoen väri on ruskea ja kuullessaan sen ollessa puhdasta, he *haluavat* tietää voiko sitä juoda. Moni asia, mistä kiinalaiset *haluavat* tietää, liittyy kuitenkin ruokaan.

mutta sitten taas monesti näille kiinalaisille se on enemmän se, että jos yksi saa semmosen yhden pienen ahvenen, niin sitten jokainen ottaa sitten valokuvan sen kanssa. Sitten haluaa tietää et miten tämä puhdistetaan ja minkälaista ruokaa. Sen yhden pienen ahvenen kun paistaa nuotiolla tai savustaa sen niin siitä sitten jokainen vähän maistelee. *naurua* (H2, 96-100)

ne tykkää koskettaa puuta. Sillee, et jos sä näytät jotakin et tää on vaikka tässä on mustikka tässä on puolukka, niin ne haluaa sen käteensä. Emmä nyt tiedä onko sillä mitään merkitystä sulle mutta siis silleen, haluaa koskettaa sitä. Ota naavaa, mä sanoin vitsillä että tätä voi syödä ja ne syö sitä. *nauraa* (H1, 69-72)

Mutta siis, yks mummohan halus maistaa kyllä variksenmarjaaki ja mä olin et maista vaan mut voi tulla vatsa kipeeks. (H1, 216-217)

Kiinalaiset *haluavat* ottaa marjat käteensä ja koskettaa puuta. Kun lammesta saadaan kala, se *pitää* kokata. He *haluavat tietää*, miten kala puhdistetaan. He *haluavat tietää*, miten luonnon antimista tehdään ruokaa ja mitä työvaiheita siihen liittyy. Kun sieniä löytyy, he *haluaisivat* heti laittaa niistä ruokaa. Variksenmarjoja ja naavaa *halutaan* maistaa, kun kuullaan sen olevan *mahdollista*. Kun toinen opas on kertonut, että monikansallisen ryhmän kiinalaisilla ei ollut erikoisruokavaliota, hän tiivistää ja arvioi kertomuksen sanomalla: *Ne oli kiinnostuneita kokeilemaan ja maistelemaan*. Tämä lausahdus kuvaakin hyvin kiinalaisten suhdetta ruokaan Suomessa ja metsässä: he haluavat kokeilla ja maistaa, mutta esimerkiksi illallinen syödään usein kiinalaisessa ravintolassa. Kiinnostus ja halu liittyvät selkeästi maisteluun, eivät syömiseen.

Kun kiinalaisille kertoo, että jotain *voi* syödä, he maistavat. Visit Finland nostaa saman asian esille Tunne asiakkaasi! –kohderyhmäoppaassaan (s. 67): ”Kun olet kertonut, että luontoa riittää, muista kertoa myös se, mitä kaikkea luonnossa voi tehdä.” Aineistoni osoittaa, että Visit Finlandin oppaan ensimmäinen vinkki osuu oikeaan: kerro mahdollisuuksista. Opas on kertonut kiinalaisille mitä metsässä *voi* ottaa käteen, mitä *voi* maistaa, minne *voi* astua. Kumpikin haastatteleman opas mainitsi, että puhtaasta luonnosta ja ilmasta kannattaa kertoa. Tähän liittyy myös se, että *pystyy* hengittämään ilman maskia, jota Aasiassa usein käytetään saasteiden ja pölyn takia.

Visit Finlandin oppaan (s. 67) teksti jatkuu näin: ”Näytä, mitä husky-ajelulla, kanoottiretkellä tai saaristopurjehduksella tapahtuu.” Se, miten vinkki jatkuu, liittyy jo itsestäänselvyyksiin: kiinalaisia kiinnostavat jo Suomeen tullessaan safarit ja retket, ja he ovat todennäköisesti varanneet ne jo etukäteen. Jos vinkkiä safareista ja retkistä ajattelee kuitenkin hieman pintaa syvemmillä, siinä kehoitetaan nimenomaan *näyttämään, mitä tapahtuu*. Haastattelemieni oppaiden mukaan kiinalaisille pitää kertoa metsässä kävelyn

yksityiskohdista ja siitä, kuinka se eroaa tasaisella kävelystä. Kertomuksessa polulla kävelystä opas myös huomaamattaan näyttää, miten metsässä voi liikkua. Aineistoni valossa Visit Finlandin vinkin pintaa syvempi merkitys menee juuri asian ytimeen: *näyttäminen* voi olla osa tulkintaa. Näyttäminen voi myös tapahtua tahattomasti ja sisältää hiljaista tietoa, kuten kertomuksessa polulla kävelystä (5.1 tässä tutkielmassa).

Mielenkiintoista on, että Sinisalonen ja Määttä (2018) kiinalaisia matkailijoita koskevassa raportissa hekin modalisoivat kiinalaiset *haluaviksi*. Kiinalaiset *haluavat* maistaa paikallisia erikoisuuksia, mutta myös syödä tuttua ruokaa. Kiinalaiset *haluavat* palvelua omalla kielellään. Kiinalaiset *haluavat* kevyitä aktiviteetteja. (Sinisalo & Määttä, 2018.) Myös Visit Finland (Tunne asiakkaasi!, s. 69) kehottaa matkailuyrittäjiä tarjoamaan paikallisia ruokia kiinalaisille.

Vaikka oppaat tulkitsevatkin kiinalaisten käytöksen araksi, he tietävät sen kumpuavan *halusta* olla kunnioittavia (7.1 tässä tutkielmassa). Edellisen sivun aineisto-otteessa kaloista tulee ilmi myös kiinalaisten *halu* ottaa valokuvia. Opas kertoi myös, kuinka porotilan omistajan pieni poika juoksi karkuun kiinalaisia, jotka *halusivat* valokuvata häntä. Valokuvaamista oppaat eivät kuitenkaan modalisoi pelkällä halulla, vaan myös *täytymisellä*.

Sehän nyt on tietenkin et kuvia pitää ottaa. (H1, 75)

Joka paikasta pitää ottaa kuvia. (H2, 317-318)

Valokuvauksen tärkeys kiinalaisille on tiedostettu jo kauan. Valokuvia otetaan kuvaamisen ilosta ja sosiaalista mediaa varten. Oppaiden on hyvä osata suositella kuvauskohteita sekä kertoa ympäristöön liittyviä tarinoita. (Visit Finland, 2013, s. 3.) Lähes kaikilla kiinalaisilla matkailijoilla on älypuhelin, ja sitä käytetään eniten kuvien ja videoiden ottamiseen. Melkein kaksi kolmasosaa kiinalaisista matkailijoista päivittää sosiaalista mediaa useammin kuin kerran päivässä matkustaessaan. (Hotels.com, 2018, s. 28.)

7.3 Kansapuheen käyttö opastuksessa

Kansapuhe tarkoittaa ihmisten kategorisoimista kansallisuuden mukaan stereotyyppejä käyttäen. Kansapuhe voi helpottaa opastukseen valmistautumista. Oppaat voivat samaan aikaan pitää stereotyyppejä tyhminä ja asiakkaiden luokittelua käytännöllisenä. Tämä kertoo siitä, että vaikka luokittelu helpottaa työtä, eivät stereotyypit ole perusteltavissa olevaa tietoa. (Valkonen, 2011, s. 114-117.) Jos kansapuheen stereotyypit eivät ole perusteltavissa olevaa tietoa, ovatko ne hiljaista tietoa? Vai tuodaanko stereotyyppejä hiljaisen tiedon alueelta eksplisiittiseksi tiedoksi kansapuheen avulla?

Kulttuuripuhe on sama kuin kansapuhe, mutta Dervin ja Keihäs (2013) käyttivät sitä nimenomaan tarkastellessaan toisista kulttuureista puhumisen tapaa tutkimuksissa. Kulttuuripuhe tekee kulttuuriin kuuluvista henkilöistä objekteja ja rinnastaa kulttuurin valtioon ja kansaan. Tyypillistä kulttuuripuheelle on kulttuurin ja siihen kuuluvien henkilöiden monimuotoisuuden käsittäminen, mutta kuitenkin kulttuurin yleistäminen. (Dervin & Keihäs, 2013, s. 71-74.) Tämän perusteella tutkimukseni siis sisältää kulttuuripuhetta, kun taas oppaat käyttävät kansapuhetta.

Toinen haastateltava tekee jo aivan haastattelun alussa tärkeän huomion: kiinalaisia *ei voi* niputtaa yhteen. Haastattelun edetessä selviää hänen tarkoittavan sitä, että mannerkiinalaiset, taiwanilaiset ja hongkongilaiset voivat olla hyvinkin erilaisia. Ei kuitenkaan tulisi niputtaa yhteen kaikkia manner-kiinalaisiakaan. Visit Finlandin kohderyhmäoppaan (Tunne asiakkaasi!, s. 11) mukaan manner-kiinalaiset matkailijat tulevat Etelä-Kiinasta, Shanghaista ja Pekingistä. Hong Kong, Peking ja Shanghai ovat suuria kaupunkeja, mutta aivan eri puolilla maata. Sinänsä kaupunkilaisuus voi toimia yhdistävänä tekijänä, mutta miljoonakaupunkeihin mahtuu ihmisiä monenlaisista kulttuuritaustoista.

Valtonen (2010) on esittänyt, että tutkimuksessa tulisi siirtyä ajattelemaan ryhmää asiakasyksikkönä yksilöiden sijasta. Oppailla on käytännön tietoa ryhmien kanssa toimimisesta, mitä tulisi tarkastella. (Valtonen, 2010, s. 136-137.) Käsitän, että Valtonen tarkoittaa yleisesti ryhmää, eikä hän mainitsekaan kansallisuuden määrittämää ryhmää. Kun ottaa ajatteluun mukaan ryhmän kansallisuuden, astuukin kuvaan kansapuhe. Se on kuitenkin ristiriidassa uuden kulttuurienvälisyyden käsitteen kanssa (Dervin & Keihäs, 2013, s. 120), jossa huomioidaan nimenomaan yksilöiden vaikutus vuorovaikutukseen

niputtamatta ihmisiä yhteen kulttuurin avulla. Koen, että toiseuttaminen ja itä-länsi-dikotomian ylläpito kuitenkin auttaa opasta työssään, vähintäänkin sen aloittamisessa. Voin uskoa, että yksilöiden huomioon ottaminen opastuksessa on helpompaa, kun kulttuurierot oppaan ja asiakkaiden välillä eivät ole niin suuret. Suuri kulttuuriero, ja etenkin kielimuuri, luovat opastukseen haasteita, joihin kansapuhe voi auttaa. Tutkimukseni aineistossa tulee selkeästi esille kiinalaisten matkanjohtajan rooli tulkkina kiinalaisen ryhmän ja oppaan välissä. Kun yksi ihminen toimii kanavana kokonaiseen ryhmään, käsittääkö opas ryhmän yksilöinä vai ryhmänä? En voi vastata kysymykseen aineistoni avulla, mutta uskon, että asiakasyksikön käsittämiseen vaikuttaa konteksti hyvin paljon.

Opas työskentelee ryhmän kanssa, ja hänen opastustaan määrittää enemmän vuorovaikutus ryhmän kuin yksilöiden kanssa (Valtonen, 2010, s. 137). Tämä voi päteä silloin, kun ryhmällä ja oppaalla on yhteinen kieli ja tarpeeksi kulttuurienvälistä osaamista. Vaikka kiinalaisten matkailu on siirtymässä omatoimisempaan suuntaan kuin se on ollut, on ryhmillä usein vielä kiinalainen matkanjohtaja mukana. Matkanjohtaja toimii myös tulkkina. Tämän tutkimuksen pohjalta sanoisinkin, että tällaisessa tilanteessa opas ei ole vuorovaikutuksessa vain ja suoraan ryhmän kanssa: hän työskentelee myös matkanjohtajan kanssa. Matkanjohtaja on se, jota opas ensiksi puhuttelee, ja ilman matkanjohtajaa vuorovaikutus ryhmän kanssa jää vähäiseksi. Esimerkkinä tästä toimi kertomus kielitaidottomasta matkanjohtajasta alaluvussa 6.2, kun kielitaidottomuus johti tulkkauksen mahdottomuuteen ja pidempään kävelyyn. Matkanjohtajan läsnäolo mutkistaa opastustilannetta, sillä vuorovaikutusta tapahtuu moneen suuntaan.

Oppaat luovat esittäessään kiinalaisten puheenvuoroja kuvan heistä etenkin arkoina sekä kunnioittavina. Tämä tulkinta ei ole kuitenkaan ehdoton, sillä kiinalaiset kuvataan toisessa tilanteessa myös reippaiksi. Kiinalaisilla on monenlaisia opastuksella näkyviä ja täytettäviä haluja: halu olla kunnioittavia, halu tehdä ja maistaa, sekä halu tietää ja kysellä. Yksi asia on lähes pakko: valokuvaaminen. Merkittävä huomio oli yhtenevyys Visit Finlandin kohderyhmäoppaan (Tunne asiakkaasi!, s. 67) luonnon modalisointiin: oppaan tulee kertoa, mitä metsässä *voi* tehdä. Näin on mahdollista huomioida ja kohdata halu tehdä jotain. Visit Finland myös kehottaa näyttämään, mitä tapahtuu. Tähän sisältyy tulkintani mukaan se, että näyttäminen voi sisältää ja ilmentää hiljaista tietoa: näyttämällä voimme viestiä

enemmän kuin sanallisesti. Näyttäminen voi olla tulkintaa, jolloin se osa tulkintaa ei ole riippuvaista kielitaidosta.

8. YHTEENVETO

Tutkielmani yleinen tavoite oli kuvailla sitä, kuinka kiinalaisten kanssa ollaan metsässä. Kiinalaisten kanssa metsässä olemista tarkastelin modaalisuuden käsitteen avulla: olemista määritellään siis puhujan valinnoista kertovien ilmauksien avulla. Kertoja valitsee tietyn ilmauksen, koska se vastaa hänen näkemystään tapahtuneesta. Tämä viittaa sosiaaliseen konstruktionismiin: kertomuksissa tärkeää on ymmärtää tapahtumien vaihtuvia merkityksiä osallisille, ja kuinka ne sijoittuvat historiaan ja kulttuuriin (Riessman, 2001, s. 704-705). Haastatteluaineistossani oppaat modalisoivat itseään sekä kiinalaisia: metsässä olemiseen vaikuttaa siis oppaan omat näkemykset sekä heidän tulkintansa kiinalaisista. Oppaat sekä kiinalaiset *haluavat* tehdä jotain, toisaalta oppaiden *täytyy* tehdä jotain kiinalaisten velvoittamana, ja opas tulkitsee kiinalaisten tekemisiä endotaktisina *velvoitteina*. Oppaat *osaavat* tehdä monia asioita ja toisinaan he *voivat* tehdä jotain. Kiinalaisten ja erityisesti matkanjohtajien osaamisesta ja osaamattomuudesta puhutaan viittaamalla kielitaitoon.

Tutkimustehtäväni oli tarkastella *millaista hiljaista tietoa ilmenee oppaiden kertomuksissa kiinalaisten opastamisesta metsässä*. Alkuoletukseni oli, että tarkastelisin tutkielmassani hiljaista tietoa, jota oppailla on nimenomaan kiinalaisten opastamisesta. Analyysin edetessä huomasin, että hiljainen tieto on oppaiden välittämää suomalaista eli kulttuurista hiljaista tietoa kiinalaisille. Tällöin hiljainen tieto on suomalaiselle oppaalle itsestäänselvyys, josta hän ei osaa kertoa ennen kuin joku kysyy asiasta. Voi olla, että kysymyksen avulla opas havaitsee asian kiinnostavuuden opastettaville ulkomaalaisille, ja alkaa kertoa siitä jatkossa oma-aloitteisesti. Toinen käsitys oppaiden hiljaisesta tiedosta muodostui myöhemmässä vaiheessa tutkielman kirjoittamista: myös oppaan tekemän tulkinnan voi käsittää hiljaisena tietona.

Ensimmäiseen osatutkimuskysymykseeni, *miten opastustyötä on tutkittu*, vastasin johdannossa sekä luvussa kaksi. Opastustyötä on tutkittu määrällisesti ja laadullisesti, asiakkaiden ja oppaan näkökulmasta. Opastustyötä on tutkittu matkaoppaiden, kaupunkioppaiden ja luonto-oppaiden näkökulmasta. Merkittävää oli, että tutkimuksille yhteistä oli oppaan työhön kuuluva kulttuurin välitys ja tulkinta. Nämä huomiot ohjasivat tutkielmani rakentumista. Aiempaa tutkimusta kiinalaisten opastamisesta lukiessa ennen aineiston hankintaa en osannut vielä ymmärtää, kuinka oleellista kiinalaisia matkanjohtajia koskeva tutkimus onkaan myös Suomeen liittyen. Esimerkiksi Yu, Weiler ja Ham (2001)

loivat viitekehysten kiinalaisten matkaoppaiden kulttuurienväliselle osaamiselle. Ennen aineiston hankintaa en ymmärtänyt matkanjohtajien roolia kiinalaisten ryhmien osallistuessa suomalaisten oppaiden retkille. Kuitenkin haastatteluissa ilmi tullut matkanjohtajien kulttuurienvälisen osaamisen merkitys opastukselle ja tulkinnalle osoittaa, että aihe ei ole vielä vanhentunut kiinalaisten omatoimimatkailun lisääntymisestä huolimatta.

Toinen osatutkimuskysymykseni oli *miten hiljaista tietoa voidaan tutkia?* Kertomus on tietämisen muoto, jonka avulla kokemusta ja todellisuutta jäsennetään ja rakennetaan (Hyvärinen & Löyttyniemi, 2005, s. 189; Salo, 2008, s. 83). Koska teoria hiljaisesta tiedosta (Jyrämä, 2009, s. 98; Virtainlahti, 2008, s. 94-95) vihjasi kertomusten voivan sisältää hiljaista tietoa, lähdin erottelemaan kerronnallisista haastatteluista saamastani aineistosta kertomuksia Labovin ja Waletzky (1967) mallilla. Tällaisia malliin sopivia kertomuksia löytyi tulkintani mukaan 11, joista neljää käsittelin tuloslukuissani. Nämä neljä liittyivät kertomuksista selkeimmin metsään sekä oppaan ja kiinalaisten väliseen vuorovaikutukseen. Analyysi kertomuksesta metsän tuoksusta osoitti millaisesta hiljaisesta tiedosta tutkimusasetelmassani voi olla kyse: oppaiden tulkitsemasta ja välittämästä kulttuurisesta hiljaisesta tiedosta. Metsän tuoksu -kertomuksen analyysi rakensi siis näkökulmaani hiljaiseen tietoon uudelleen ja ohjasi muun aineiston analyysia. Näin jokaisessa tulosluvussa on aiheena tulkinta. Mallin mukaisten kertomusten lisäksi aineistossa oli paljon merkityksellistä tavan kerrontaa, joka auttoi syventämään analyysia.

Kertomusten metsän tuoksusta ja polulla kävelystä avulla sain hiljaiseen tietoon kaksi näkökulmaa: tulkinta hiljaisena tietona sekä kiinalaisten havaitsema ja mallintama suomalainen hiljainen tieto. Hiljainen tieto liittyy toimintaan, joka on ensimmäisessä kommunikaatio ja toisessa kehollinen tekeminen. Kehollinen tekeminen, kuten haistaminen ja liikkuminen, ilmensivät kertomuksissa suomalaista hiljaista tietoa metsästä. Kun tämä kiinalaisille tuntematon ja ymmärtämätön kehollinen oli havaittu, tuli mukaan hiljainen tieto tulkinnasta, jonka avulla ymmärrys saavutettiin. Tulkintaan hiljaisena tietona liittyy huomio siitä, että kiinalaiset kysymyksillään, eli velvoittamalla oppaan tulkitsemaan, mallintavat hiljaista tietoa. Tämä havainto muodostui pohtimalla Virtainlahden (2008, s. 95) mallintamiskysymyksiä hiljaiselle tiedolle. Kiinalaiset siis havaitsevat jotain, mitä eivät ymmärrä, kysyvät siitä, ja velvoittavat oppaan selittämään. Näin hiljainen tieto muuttuu ensin eksplisiittiseksi, jotta kiinalaiset voivat saavuttaa sen.

Tämä huomio auttaa myös vastaamaan tutkimuskysymykseen *miten hiljaista tietoa voidaan tutkia*, koska kiinalaisten esittämiä hiljaiseen tietoon viittaavia kysymyksiä tuli esille nimenomaan oppaiden kertomuksissa kyseisistä tilanteista.

Greimasin (1983, Sulkusen & Törrösen, 1997, s. 83 mukaan) ajatuksiin ja proppilaiseen narratiiviseen kulkuun pohjautuva modaalisuuden lajien jaottelu virtuaaliseen, aktuaaliseen ja realisoituun modaalisuuteen oli nähtävissä osassa aineistoni kertomuksista ja tilanteista. Tällöin hiljaista tietoa on se, kuinka mieleen jäävissä tilanteissa usein toimitaan. Velvoite tulee joko kysymyksen muodossa muilta tai haluna toimintaan itseltä. Tämän jälkeen osaaminen tai kyky mahdollistaa toiminnan. Lopuksi joko muut tai toimija itse tunnustaa osaamisen. Tämä vastaisi näkemystä siitä, että hiljainen tieto on toimintaa. Kertomuksissa, joissa velvoite toimintaan tuli ulkopuolelta, oli helpompi tulkita lopputulos myös onnistuneeksi. Näin oli esimerkiksi kertomuksessa metsän tuoksusta: opas koki, että kiinalaiset ymmärsivät metsästä jotain ja olivat siitä tyytyväisiä, sekä opas oli myös itse tyytyväinen toimintaansa.

Vastaus kolmanteen osatutkimuskysymykseen, *millä tavalla oppaat kertovat opastamisen tilanteista*, on, että oppaiden kerronnassa he luovat itselleen roolin metsän tulkitsijana, jota määrittävät tietyt velvoitteen ja mahdollisuuden modaliteetit. Oleellista kertomuksissa ilmentyvässä metsän tulkinnassa on siihen liittyvän hiljaisen tiedon välittäminen. Metsää koskeva hiljainen tieto liittyy toimintaan. Se koskee liikkumista ja aisteja, eli on hyvin kehollista tietoa. Oppaan rooli kehojen välisenä välittäjänä mahdollistaa kehollisten ymmärryksien tuottamisen toisista kulttuureista (Jonasson & Scherle, 2012, s. 56). Nimenomaan ymmärrys metsän tuoksusta on oppaan välittämä kulttuurisidonnainen ja kehollinen kokemus. Kehollisuuden myötä metsää koskeva hiljainen tieto voi olla hyvin subjektiivista, kuten metsän tuoksun haistamisen tapauksessa: kukaan ei voi kertoa, miten haistaminen tapahtuu. Vain kohde, tuoksu, voidaan havaita. Ymmärtäminen tapahtuu mielen sisällä (Tarasti, 2004, s. 28). Tämä vastaa Polanyin (1966/1983, s. 11-13) käsitystä siitä, että hiljainen tieto koostuu kahdesta osasta, joista toinen sisältää havaittavan merkityksen ja toinen tietämisen tavan.

Metsässä olemista kiinalaisten kanssa kuvaa erityisesti se, että oppaan *täytyy* tulkita metsää kiinalaisille heidän kysyessään aiheesta. Metsästä kertomiseen liittyi myös *mahdollisuus*: on tilanteita, jossa opas *voi* kertoa ja *saa* kerrottua asioita. Kuitenkin kertomiseen liittyi

myös tulkinta kiinalaisten *haluttomuudesta* kuulla luontotietoa, sillä toinen opas koki, että hänen toisinaan *täytyy* tyrkyttää tietoa. Metsän tulkitsemisen velvoitetta voi siis käsitellä sen mukaan, miltä toimijalta se on lähtöisin. Endotaktinen velvoite on oppaan omasta halusta lähtöisin oleva sisäsyntyinen velvoite, jolloin hän saattaa joutua tyrkyttämään tietoa, kun kiinalaiset eivät tunnusta hänen tietoutta ja osaamista. Eksotaktinen velvoite tulee kiinalaisilta kysymyksen muodossa, jolloin kiinalaiset jo valmiiksi haluavat vastaanottaa tietoa. Oppaan tulkinta johtaa parhaassa tapauksessa siihen, että kiinalaiset *ymmärtävät* suomalaisesta metsästä jotain uutta. Ymmärtämisen voi käsittää myös *tietämisen* modaaliteettina. Ymmärtämisen merkitys onnistuneelle tulkinnalle on linjassa Weilerin ja Yun (2007, s. 20) näkemyksen kanssa siitä, että asiakkaat saavuttavat ymmärryksen, kun opas välittää kulttuuria tehokkaasti.

Käytin Deardorffin (2006) kulttuurienvälisen osaamisen mallia lähestyessäni neljättä osatutkimuskysymystä: *millaista kulttuurienvälistä osaamista oppaiden kertomuksista välittyy?* Sen mukaan kulttuurienvälinen osaaminen perustuu tietoon ja ymmärrykseen sekä asenteisiin. Tieto ja ymmärrys koskevat omaa sekä vierasta kulttuuria. Oppaat vertailivatkin kiinalaisten opastamista suomalaisten ja muiden kansallisuuksien opastamiseen, ja näin osoittivat tietoisuuttaan omasta kulttuuristaan sekä kiinan kulttuurista. On myös mahdollista, että kiinan kulttuurista ei tiedetä niinkään paljon, vaan tieto koskee kahden kulttuurin eroja. Koen, että sekin on kuitenkin käyttökelpoista, tosin kansapuhetta toiseuttamalla luovaa tietoa. Oppailla oli kulttuurienväliseen osaamiseen suotuisasti vaikuttavia asenteita, kuten kärsivällisyyttä ja avoimuutta. Asenteiden moninaisuus paljastui kuitenkin, kun tarkasteluun otettiin mukaan matkanjohtaja. Matkanjohtajan hiljainen tieto ja kulttuurienvälinen osaaminen vaikuttivat erittäin paljon siihen, kuinka hyvin ja paljon opas pystyi tulkitsemaan metsää tai vastaamaan kiinalaisten kysymyksiin. Kun matkanjohtaja oli osaamaton, muuttui oppaan asenne innottomaksi.

Viimeinen osatutkimuskysymykseni oli *mitä oppaat tietävät kiinalaisista?* Lähestyin kysymystä tarkastelemalla oppaiden tapoja esittää kiinalaisten puheenvuoroja ja kiinalaisten modalisoimista *haluaviksi*. Oppaiden kertomuksissa ilmenevä tieto kiinalaisista onkin oikeastaan oppaiden tulkintaa, joka liittyy kansapuheen luomiseen ja käyttöön. Oppaat esittivät kiinalaiset puheenvuoroissaan usein arkana. Kontekstista kävi kuitenkin ilmi, että heillä oli tietoa kiinalaisesta kulttuurista, jolloin he ymmärsivät suomalaiselle esiintyvän arkuuden kunnioituksena. Oppaan kokema osaamisen ja

tietämisen tunnustaminen ilmaistiin usein kiinalaisten huudahduksina. Halun modaliteetti koski erityisesti ruokaa. *Haluun* liittyy monesti oppaan kertoma *mahdollisuus* maistaa jotain. Tämä tarkoittaa, että oppaan on tärkeä muistaa kertoa mitä metsässä *voi* tehdä, jotta halu syntyy tai olemassa olevaan haluun vastataan. Tähän metsän modalisointiin kannustaa myös Visit Finland (Tunne asiakkaasi!, s. 67). Mahdollisuuksien tulkintaan liittyi myös kertomus polulla kävelystä, jossa opas ilmensi hiljaista tietoaan ensin teolla, eli polulta sivuun astumisella. Tärkeä huomio on, että kiinalaisille ei ole paitsi *halu* valokuvata, vaan oppaat modalisoivat kiinalaisille myös heistä itsestään lähtöisin olevan *velvoitteen* valokuvata.

Aineistosta esille tulleet merkittävimmät arvot oppailla olivat uuden opettaminen ja metsä. Arvot ilmenivät metsässä olemisen modalisoinnin ja oppaiden asenteiden kautta. Uuden opettamiseen liittyy se, että oppaat *haluavat* kertoa kiinalaisille metsästä ja he iloitsevat kiinalaisten *ymmärtäessä* jotain uutta. Oppaiden asennoitumisen muuttuminen matkanjohtajia kohtaan tulkkauksen epäonnistuessa kertoo siitä, että oppaat haluaisivat vastata kysymyksiin ja tarjota tulkintaa metsästä. Pohdin sitä, välittävätkö oppaat metsää tulkitsemalla kiinalaisille metsäsuhdetta. Metsä näyttäytyy ihmisille merkitysten kautta erilaisena, mikä muodostaa metsäsuhteen. Opas tulkitsee kiinalaisille metsää omasta näkökulmastaan, joka kietoutuu yhteen arvostuksien metsästä ja uuden opettamisesta kanssa. Oppaat tulkitsivat metsää kerronnassaan siellä kulkemisen kautta, eivätkä esimerkiksi sillä, miltä siellä näyttää. Metsäsuhte yhdistyy tällöin hiljaisen tiedon kehollisuuteen: metsää koetaan aistein.

Tutkielman tekeminen koostui monesta vaiheesta. Tiedon hakeminen sekä teorian ja aiemman tutkimuksen lukeminen ja kirjoittaminen ovat vahvuuksiani. Uskon, että parhaiten onnistuin sopivan teoreettisen viitekehyksen muodostamisessa ja sen käyttämisessä tutkimustulosten tarkastelussa. Haastavinta minulle oli aineiston hankinta ja sen suunnittelu, sillä en ollut aiemmin tehnyt haastatteluja. Haastateltavien oppaiden löytäminen osoittautui suureksi haasteeksi. Ensimmäisen haastateltavani tiesin entuudestaan ja lopulta löysin toisen haastateltavan hänen avullaan. Haastattelutilanteet olivat minulle täysin uusia. Lisäksi kerronnallinen haastattelu, jossa ei kysytä tarkkoja kysymyksiä, vaan lähdetään yhdestä laajasta kerrontaan kannustavasta kysymyksestä liikkeelle, ei ollut helppo ensimmäiseksi haastattelumenetelmäksi. Onnistuin siinä vaihtelevasti. En osannut aina kysyä hyviä tarkentavia lisäkysymyksiä, vaan saatoin

kysymyksilläni tuoda esille uuden aiheen. En koe kuitenkaan, että epäonnistumiseni olisivat tehneet aineistosta mitenkään huonoa. Taidokkaammalla haastattelulla olisi saanut ehkä vieläkin syvempää kuvausta aiheesta.

Aineiston järjestely- ja analyysimenetelmäni koostuivat monesta erilaisesta: kertomusmallista, aktanttimallista ja pragmaattisista modaalisuuksista. Lisäksi mukaan tulee näiden menetelmien kautta myös sisällön tarkastelua. Menetelmien moninaisuus ei olisi ollut välttämätöntä, mutta koin niiden luovan minulle hyvän järjestyksen analyysin tekemiseen. Menetelmät ja niiden järjestys auttoivat minua jäsentämään ajattelua. Vielä aloittaessani analyysia minulla ei ollut mitään käsitystä siitä, voinko löytää aineistosta jotain, mikä viittaa hiljaiseen tietoon. Suurin onnistumiseni, mikä osoitti myös analyysimenetelmien toimivuutta, oli hiljaisen tiedon ilmeneminen analyysin avulla. Koen, että tuloslukuissa onnistuin etenkin ensimmäisessä ja toisessa. Ensimmäinen, metsän tulkintaa ja hiljaista tietoa koskeva tulosluku sisältää merkittävimmät tulokset. Kulttuurienvälistä osaamista käsittelevä tulosluku on hyvin erilainen, mutta tärkeä. Kolmannessa, kiinalaisten tulkitsemista koskevassa tulosluvussa en pääse aivan kahta ensimmäistä tuloslukua vastaavaan syvälliseen analyysiin. Oppaiden tulkinta ja tieto kiinalaisista on kuitenkin hyvin käytännönläheistä ja sovellettavaa tietoa, minkä huomaa etenkin vertaamalla sitä Visit Finlandin Tunne asiakkaasi! -kohderyhmäoppaaseen.

Tutkimuksen tuloksia voi käyttää opastuspalveluiden kehittämiseen. Kiinalaisten kanssa ollaan metsässä luontoa tulkitsemalla. Tulkinta liittyy erityisesti liikkumiseen, eikä esimerkiksi maisemaan. Tulokseni osoittavat, että opastuksella käytetty hiljainen tieto metsästä on kehollista ja toiminnallista, jolloin on hyvä kiinnittää huomiota moniaistisuuteen. Tähän suuntaan ollaan jo menossa. Esimerkiksi House of Lapland on julkaissut Lapin luonnon äänimaisematalenteita, joiden avulla lisätään tietoisuutta Lapin äänistä (Sound of Lapland...). Hiljaisesta tiedosta ei olla aina tietoisia, jolloin asiakkaiden esittämät kysymykset voivat paljastaa sen. Tämä viittaa siihen, että jos oppaat keskustelevat keskenään ja jakavat kokemuksiaan, he todennäköisesti jakavat hiljaista tietoa toisilleen. Kertomukset voivat sisältää paljon tietoa, mitä ei pintapuolisesti havaitse.

Opiskelijoiden suunnitelmat työskennellä matkailualalla lyhytaikaisesti mahdollistaa hiljaisen tiedon vuotamisen pois matkailualalta (Bednarska & Olszewski, 2013). Tämä tulisi huomioida myös opastamista ja metsää koskevassa hiljaisessa tiedossa: mitä

suurempi työntekijöiden vaihtuvuus on, sitä enemmän hiljaista tietoa valuu pois tai jää käyttämättä. Työntekijöiden sitouttaminen työhön sekä yhteisöllinen työilmapiiri todennäköisesti kannustavat huomaamattomasti jakamaan hiljaista tietoa. Tämän puolesta puhuu myös se, että maaseutumatkailun työntekijöiden hiljainen tieto asiakkaista parantaa asiakkaiden lojaaliutta yritystä kohtaan ja he palaavat asiakkaiksi todennäköisemmin uudelleen (Pereira ym., 2016). Oppailla oli hiljaista tietoa siitä, miten kiinalaisille metsää ja siellä kulkemista tulee tulkita. Tällaisen tietämyksen kerääminen vie oletettavasti aikaa ja tietämyksen soveltaminen vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.

Kulttuurienvälinen osaaminen konkretisoitui kulttuurien eroista puhuessa ja kansapuhetta luodessa. Tuloksissa kulttuurienvälisestä osaamisesta korostui kiinalaisten matkanjohtajan rooli, mihin viitattiin jo aiemmassa tutkimuksessa opastuksesta (Yu ym., 2001). Koen, että paikallisten oppaiden ja kiinalaisten matkanjohtajien välistä vuorovaikutusta tulisi tutkia lisää, sillä näiden kahden erilaisen oppaan keskinäinen vuorovaikutus ja osaaminen vaikuttavat paljon siihen, millaista opastusta ja tulkintaa asiakkaille välittyy.

KIITOKSET

Työni lopuksi haluan kiittää graduprosessiani tukeneita henkilöitä. Kiitän graduohjaajaani Soile Veijolaa sekä seminaarimme toista ohjaajaa Monika Lüthjea kannustavista ja työtä eteenpäin vievistä kommentteista. Kiitos myös tutkielmani kolmannelle ohjaajalle Kiina-asiantuntijalle Matti Nojoselle. Lisäksi kiitän tuesta kotona ja opiskelukavereideni tarjoamasta arvokkaasta vertaistuesta. Erityiset kiitokset myös oppaille, jotka kertomuksillaan mahdollistivat tutkielmani.

LÄHTEET

- Aaltonen, T. & Leimumäki, A. (2010). Kokemus ja kerronnallisuus – kaksi luentaa. Teoksessa J. Ruusuvaori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 119-152). Tampere: Vastapaino.
- Alanko-Turunen, M. & Pasanen, H. (2008). Vangitusta tiedosta kehoon piirtyvään hiljaiseen tietämiseen. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 103-118). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Ballantyne, R., Packer, J., and Hughes, K. (2009). Tourists' support for conservation messages and sustainable management practices in wildlife tourism experiences. *Tourism Management*, 30(5), 658–664.
- Bednarska, M. A. & Olszewski, M. (2013). Students' attitudes towards career in the tourism industry – implications for tacit knowledge management. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 9(1), 119-134. Haettu 18.4.2019 osoitteesta http://jemi.edu.pl/uploadedFiles/file/all-issues/vol9/issue1/JEMI_Vol_9_Issue_1_2013_Article_7.pdf
- Berger, P. L. & Luckmann, T. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus. (Alkuperäisjulkaisu 1966.)
- Berner, A-S. (2018). Lapin kesä. Kuvia Suomesta osa 34. *Helsingin Sanomat*, 19.8.2018. Haettu 4.10.2018 osoitteesta <https://dynamic.hs.fi/2018/lapinkesa/>
- Buckley, R. & Ollenburg, C. (2013). Tacit knowledge transfer: cross-cultural adventure. *Annals of Tourism Research*, 40, 419–422. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2012.08.010>
- Chase, S. E. (2005). Narrative inquiry: Multiple lenses, approaches, voices. Teoksessa N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (toim.), *The Sage handbook of qualitative research* (3. painos) (s. 651-680). Lontoo: Sage.
- Czarniawska, B. (2001). Narrative, interviews, and organizations. Teoksessa J. F. Gubrium & J. A. Holstein (toim.), *Handbook of Interview Research* (s. 733-749). Lontoo: Sage.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241-266. DOI: 10.1177/1028315306287002
- Deardorff, D. K. (2009). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks (California): Sage Publications.
- Deardorff, D. K. (2011). Assessing Intercultural Competence. Teoksessa J. D. Penn (toim.), *Assessing Complex General Education Student Learning Outcomes: New Directions for Institutional Research* (s. 65-79). DOI: 10.1002/ir.381
- Deardorff, D. K. (2015). Intercultural competence: Mapping the future research agenda. *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 3–5. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.002>

- Dervin, F. & Keihäs, L. (2013). *Johdanto uuteen kulttuurienväliseen viestintään ja kasvatukseen*. Jyväskylä: Suomen kasvatustieteellinen seura.
- Estola, E., Uitto, M. & Syrjäla, L. (2017) Elämäkertahaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 126-144). Tampere: Vastapaino. (e-kirja)
- Gao, Y., Mattila, A. S. & Lee, S. (2016). A meta-analysis of behavioral intentions for environment-friendly initiatives in hospitality research. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 107-115. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.01.010>
- Gascoigne, N. & Thornton, T. (2013). *Tacit Knowledge*. Acumen.
- Greimas, A. J. (1980). *Strukturaalista semantiikkaa*. Helsinki: Gaudeamus. (Alkuperäisjulkaisu 1966.)
- Haldin-Herrgård, T. & Salo, P. (2008). Piilevien voimavarojen ilmaisemisesta hiljaisessa osaamisessa. Teoksessa A. Toom, J. Onnismaa & A. Kajanto (toim.), *Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta* (s. 277-300). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hammer, M. R. (2015). The Developmental paradigm for intercultural competence research. *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 12-13. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.004>
- Heikkinen, H. L. T. (2018). Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2* (5. uud. painos.), (s. 170-187). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Higuchi, Y. & Yamanaka, Y. (2017) Knowledge sharing between academic researchers and tourism practitioners: a Japanese study of the practical value of embeddedness, trust and co-creation. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(10), 1456-1473. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1288733>
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: software of the mind: intercultural cooperation and its importance for survival* (3. painos). New York: McGraw-Hill.
- Hotels.com. (2018). Chinese international travel monitor 2018. Haettu 15.4.2019 osoitteesta <https://www.citmhotels.com/>
- Hsu, C. H. C. & Huang, S. (2016). Reconfiguring Chinese cultural values and their tourism implications. *Tourism Management*, 54, 230-242. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.11.011>
- Hyvärinen, M. (2004). Eletty ja kerrottu kertomus. *Sosiologia*, (4), 297-309. Haettu 6.3.2019 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1057234>
- Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. (2005). Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa J. Ruusuvoori, L. Tiittula & T. Aaltonen (toim.), *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 189-222). Tampere: Vastapaino.
- Hyvärinen, M. (2010). Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 90-118). Tampere: Vastapaino.

- Hyvärinen, M. (2017a). Haastattelun maailma. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 9-38). Tampere: Vastapaino. (e-kirja)
- Hyvärinen, M. (2017b). Kertomushaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 145-162). Tampere: Vastapaino. (e-kirja)
- Hänninen, V. (2018). Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2* (5. uud. painos.), (s. 188-208). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Io, M-U. (2013). Testing a model of effective interpretation to boost the heritage tourism experience: a case study in Macao. *Journal of Sustainable Tourism*, 21(6), 900–914. <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2012.750328>
- Jonasson, M. & Scherle, N. (2012). Performing Co-produced Guided Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 55–73. DOI: 10.1080/15022250.2012.655078
- Jyrämä, A. (2009). Kulttuuriosaaminen tiedon johtamisen apuna. Teoksessa L. Uusitalo & M. Joutsenvirta (toim.), *Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji* (s. 93-109). Helsinki: Gaudeamus.
- Järvinen, J., Vataja, I. & Tuominen, T. (2011). Matkailu- ja ravitsemisalalan taustaselvitys. Helsinki: Opetushallitus. Haettu osoitteesta https://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/koulutus_ja_osaamistarpeiden_ennakointi
- Kaasila, R. (2008). Eri lähestymistapojen integroiminen narratiivisessa analyysissä. Teoksessa R. Kaasila, R. Rajala ja K. E. Nurmi (toim.), *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä* (s. 41-67). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Kallinen, T., Nygren, A. & Tammisto, T. (2012). *Ympäristö ja kulttuuri*. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitos.
- Kealey, D. J. (2015). Some strengths and weaknesses of 25 years of Research on Intercultural Communication Competence: Personal Reflections. *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 14-16. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.005>
- Koester, J. & Lustig, M. W. (2015). Intercultural communication competence: Theory, measurement, and application. *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 20-21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.006>
- Koivunen, H. (2000). *Hiljainen tieto* (3. painos). Helsinki: Otava.
- Korhonen, I. & Oksanen, K. (1997). Kertomuksen semiotiikkaa. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.), *Semioottisen sosiologian näkökulmia: Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys* (s. 54-71). Helsinki: Gaudeamus.
- Kuiri, K. (2012). *Johdatus semantiikkaan*. Helsinki: Finn Lectura.
- Kukkonen, L. (2018). Järvi-Suomi pääsi ison kiinalaisen matkatoimiston valikoimaan. *Markkinointi ja mainonta*, 14.5.2018. Haettu 11.3. osoitteesta

- <https://www.marmai.fi/uutiset/jarvi-suomi-paasi-ison-kiinalaisen-matkatoimiston-valikoimaan-6724567>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys* (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Kärkkäinen, S. (2018). Aasialaisten avulla kasvun seuraavaan aaltoon: In search of #Arctic Summer Ambassadors! Haettu osoitteesta http://www.lme.fi/media/karkkainen_lapin-matkailuparlamentti-2018.pdf
- Labov, W. & Waletzky, J. (1967). Narrative analysis: oral versions of personal experience. Teoksessa J. Helm (toim.), *Essays on the Verbal and Visual Arts*, (s. 12-44). Seattle: American Ethnological Society. Haettu 16.11.2018 osoitteesta https://www.academia.edu/5908198/Narrative_analysis_oral_versions_of_personal_experience
- Linde, C. (2001). Narrative and social tacit knowledge. *Journal of Knowledge Management*, 5(2), 160-171. <https://doi.org/10.1108/13673270110393202>
- Liu, C. & Hull, J. S. (2015). ADS tour operators' perspective of the Chinese tourism market and sustainable strategies for developing the Auckland city destination. *International Journal of Tourism Cities*, 1(3), 254-268. DOI 10.1108/IJTC-08-2014-0008
- Loenhoff, J. (2011). Tacit Knowledge in Intercultural Communication. *Intercultural Communication Studies*, XX(1), 57-64. <https://web.uri.edu/iaics/files/05JensLoenhoff.pdf>
- Luostarinen, H. (2017). *Kiinan median suuri harppaus*. Helsinki: Into.
- Martin, J. N. (2015). Revisiting intercultural communication competence: Where to go from here. *International Journal of Intercultural Relations*, 48, 6-8. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijintrel.2015.03.008>
- Mason, P. (2005). Visitor management in protected areas: From "hard" to "soft" approaches? *Current Issues in Tourism*, 8(2-3), 181-194.
- McDowell, L. (2009). *Working bodies: Interactive service employment and workplace identities*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Meretoja, H. (2009). Inhimillisen todellisuuden narratiivisuus ontologisena ja epistemologisena kysymyksenä. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki ja L. Steinby (toim.), *Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen* (s. 207-238). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University Press.
- Pelli, P. (2018). Kiinalaisturistien ryntäystä Pohjolaan varjostaa kohu, joka yllätti Ruotsin täysin – perheen kantaminen kadulle ja karkea vitsi kiinalaisista tulehduttivat maiden suhteet. *Helsingin Sanomat*, 1.10.2018. Haettu 4.10.2018 osoitteesta <https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000005847315.html>

- Pereira, C. A. B., Alves, H. M. B. & Ferreira, J. J. M. (2016). Impact of tacit knowledge on customer loyalty. *The Service Industries Journal*, 36(15–16), 827–845.
<http://dx.doi.org/10.1080/02642069.2016.1272596>
- Polanyi, M. (1983). *The Tacit Dimension*. Gloucester (Mass.): Peter Smith. (Alkuperäisjulkaisu 1966.)
- Pond, K. L. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. New York: John Wiley & Sons.
- Puusa, A. & Eerikäinen, M. (2010). Is tacit knowledge really tacit? *Electronic Journal of Knowledge Management*, 8(3), 307 – 318.
<https://search.proquest.com/docview/873879036/fulltext/D70A55FE487F4ED1PQ/1?accountid=11989>
- Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. (2017). Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvaori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 413-426). Tampere: Vastapaino
- Rantala, O. (2010). Tourist practices in the forest. *Annals of tourism research*, 37(1), 249-264. doi:10.1016/j.annals.2009.09.003
- Rantala, O. (2011). An Ethnographic Approach to Nature-based Tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 11(2), 150-165, DOI: 10.1080/15022250.2011.576829
- Riessman, C. K. (2001). Analysis of personal narratives. Teoksessa J. F Gubrium & J. A. Holstein (toim.), *Handbook of Interview Research* (s. 695-710). Lontoo: Sage.
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. London: Sage.
- Rokenes, A., Schumann, S. & Rose, J. (2015). The Art of Guiding in Nature-Based Adventure Tourism – How Guides Can Create Client Value and Positive Experiences on Mountain Bike and Backcountry Ski Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15(1), 62–82, <http://dx.doi.org/10.1080/15022250.2015.1061733>
- Ruusuvaori, J. & Tiittula, L. (2005). Tutkimushaastattelut ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvaori, L. Tiittula & T. Aaltonen (toim.), *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 22-56). Tampere: Vastapaino.
- Ryle, G. (1990). *The concept of mind*. London: Penguin Books. (Alkuperäisjulkaisu 1949.)
- Salo, U-M. (2008). Keskustelu, kertomukset ja performatiivisuus. Teoksessa R. Kaasila, R. Rajala ja K. E. Nurmi (toim.), *Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä* (s. 68-104). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Sinisalo, J. & Määttä, M. (2018). Kiinalainen vapaa-ajan matkailija Suomessa. Tietopaketti kiinalaisesta matkailijasta oululaisille yrityksille. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. Haettu 12.4.2019 osoitteesta https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/151187/Sinisalo_Kiinalainen%20matkailija_raportti.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sound of Lapland antaa Suomen Lapin äänimaisemat kaikkien nautittavaksi. (2019). Haettu 26.4.2019 osoitteesta <https://news.cision.com/fi/house-of-lapland/r/sound-of->

lapland-antaa-suomen-lapin-aanimaisemat-kaikkien-nautittavaksi,c2794057?fbclid=IwAR2SIDDudj22xt9B22B-JkooQ9Wikm_Fzy3fP_g1Yq4IRaTn2dEB3ZlbPvw

- Sulkunen, P. (1997). Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.), *Semioottisen sosiologian näkökulmia: Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys* (s. 13-53). Helsinki: Gaudeamus.
- Sulkunen, P. & Törrönen, J. (1997). Arvot ja modaalisuus sosiaalisen todellisuuden rakentamisessa. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.), *Semioottisen sosiologian näkökulmia: Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys* (s. 72-95). Helsinki: Gaudeamus.
- Syrjälä, L. (2018). Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (5. uud. painos.), (s. 267-280). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Taipale-Lehto, U. (2012). Matkailu- ja ravitsemisalan osaamistarveraportti. Helsinki: Opetushallitus. Haettu osoitteesta https://www.ooph.fi/tietopalvelut/ennakointi/koulutus_ja_osaamistarpeiden_ennakointi
- Tarasti, E. (1990). *Johdatusta semiotikkaan. Esseitä taiteen ja kulttuurin merkijärjestelmistä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Tarasti, E. (2004). *Arvot ja merkit*. Helsinki: Gaudeamus.
- TENK (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Haettu 11.3.2019 osoitteesta https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Tilastopalvelu Rudolf. Haettu 5.4.2019 osoitteesta http://visitfinland.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/VisitFinland/VisitFinland__Majoitustilastot/visitfinland_matk_pxt_116u.px/table/tableViewLayout1/?rxid=59f3867d-bccc-4d06-ab9f-72e85af392b9
- Tuominen, J. (2018). Suomalaisyrittäjä Aurora Explorer puhuttelee kiinalaismatkailijoita elämyksillä: "Mille asialle tahansa löytyy miljoonan ihmisen kohderyhmä". *Markkinointi ja mainonta*, 21.9.2018. Haettu 11.3.2019 osoitteesta <https://www.marmai.fi/uutiset/suomalaisyrittäjä-aurora-explorer-puhuttelee-kiinalaismatkailijoita-elämyksillä-mille-asialle-tahansa-loytyy-miljoonan-ihmisen-kohderyhma-6741963>
- Törrönen, J. (2005). Puhtetapoja analysoimassa. Rajankäyntiä kriittisen diskurssianalyysin ja semioottisen sosiologian välillä. Teoksessa P. Alasuutari, R. Heiskala, P. Sulkunen, A. Kovalainen, P. Ylöstalo, T. Toivonen, H. Melin, H. (toim.), *Tutkimus menetelmien pyörteissä* (s. 139-161). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Urry, J. (1990). Work, production and social relations. *Work, Employment & Society*, 4(2), 271-280.
- Urry, J. & Larsen, J. (2011). *The Tourist Gaze 3.0*. Sage

- Uusitalo, L. (2009). Mitä kulttuuriosaaminen tarkoittaa? Teoksessa L. Uusitalo & M. Joutsenvirta (toim.), *Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji* (s. 19-43). Helsinki: Gaudeamus.
- Valkonen, J. (2008). Työnteon taidoista. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.), *Töissä tunturissa: Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä* (s. 51-58). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Valkonen, J. (2010). Acting in Nature: Service Events and Agency in Wilderness Guiding. *Tourist Studies*, 9(2), 164-180. DOI: 10.1177/1468797609360595
- Valkonen, J. (2011). *Palvelutyön taito*. Tampere: Vastapaino.
- Valkonen, J. & Ruuska, P. (2012). Nationspeak as a tool in nature tourism work. *European Journal of Cultural Studies*, 15(1), 105–120. DOI: 10.1177/1367549411424946
- Valtonen, A. (2010). Small tourism firms as agents of critical knowledge. *Tourist Studies*, 9(2), 127–143. DOI: 10.1177/1468797609360600
- Veijola, S. (1997). Modaalisia suhteita pelissä ja keskustelussa. Teoksessa P. Sulkunen & J. Törrönen (toim.), *Semioottisen sosiologian näkökulmia: Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys* (s. 129-152). Helsinki: Gaudeamus.
- Veijola, S. (2004). Pelaajan ruumis. Sekapeli modaalisenä sopimuksena. Teoksessa E. Jokinen, M. Kaskisaari & M. Husso (toim.), *Ruumis töihin! Käsité ja käytäntö* (s. 99-124). Tampere: Vastapaino.
- Veijola, S., Hakkarainen, M. & Nousiainen, J. (2013). Matkailu työnä. Teoksessa S. Veijola (toim.), *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 173–185). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Veijola, S. & Valkonen, J. (2008). *Töissä tunturissa: Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Veivo, H. & Huttunen, T. (1999). *Semiotikka. Merkeistä mieleen ja kulttuuriin*. Helsinki: Edita.
- Virtainlahti, S. (2006). ”Se on niin hiljaista, että eihän siitä voi puhua.” *Etnografinen tutkimus hiljaisesta tiedosta ja tietämyksestä tapausyrityksessä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto
- Virtainlahti, S. (2008). Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Visit Finland. (2013). Katse Kiinaan. Vinkkejä kiinalaisten matkailijoiden kanssa toimimiseen. Haettu 15.4.2019 osoitteesta http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2013/07/Katse_Kiinaan_2013.pdf
- Visit Finland. (2018a). China Market Report. November 2018. Haettu 5.4.2019 osoitteesta https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/market-reports/china---2018_2-vf_market-report.pdf
- Visit Finland. (2018b). Visit Finland matkailijatutkimus. Kesä 2018 (touko-lokakuu). Haettu 12.4.2019 osoitteesta <https://www.businessfinland.fi/globalassets/visit-finland-matkailijatutkimus---kesäkausi-2018.pdf-toukokuu-lokakuu.pdf>

- Visit Finland. Tunne asiakkaasi! Kohderyhmäopas matkailuyrityksille. Haettu 12.4.2019 osoitteesta https://www.businessfinland.fi/globalassets/finnish-customers/02-build-your-network/visit-finland/julkaisut/tunne_asiakkaasi_kohderyhmaopas-matkailuyrityksille_visit-finland.pdf
- Weiler, B., & Kim, A. K. (2011). Tour guides as agents of sustainability: Rhetoric, reality and implications for research. *Tourism Recreation Research*, 36(2), 113–125.
- Weiler, B., & Walker, K. (2014). Enhancing the visitor experience: Reconceptualising the tour guide's communicative role. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 90–99. DOI: 10.1016/j.jhtm.2014.08.001
- Weiler, B., & Yu, X. (2007). Dimensions of cultural mediation in guiding Chinese tour groups: Implications for interpretation. *Tourism Recreation Research*, 32(3), 13–22.
- Yang, J-T. & Wan, C-S. (2004). Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation. *Tourism Management*, 25, 593–601. doi:10.1016/j.tourman.2003.08.002
- Yu, X., Weiler, B. & Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Zillinger, M., Jonasson, M., & Adolfsson, P. (2012). Guided tours and tourism. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 1–7.
- Øian, H., Fredman, P., Sandell, K., Sæþórsdóttir, A. D., Tyrväinen, L. & Søndergaard Jensen, F. (2018). *Tourism, nature and sustainability. A review of policy instruments in the Nordic countries*. Kööpenhamina: Nordic Council of Ministers.

LIITE 1. Haastattelukysymykset

Taustakysymykset

1. Minkä ikäinen olet tai mitä ikäluokkaa edustat?
2. Mistä olet kotoisin?
3. Millaisia retkiä opastat?
4. Kuinka kauan olet ollut opas?
5. Kuinka paljon sinulla on kokemusta kiinalaisten opastamisesta?

Kertoisitko minulle vapaasti kokemuksistasi kiinalaisten opastamisesta metsässä.

Teemat

Hyvä/huono kokemus

Väärinymmärrys

Kulttuuriero

Taito, osaaminen

Osaamattomuus

Tehokas ja asianmukainen viestintä

Tehokas ja asianmukainen käytös

Tieto ja ymmärrys

Kielitaito

Vuorovaikutus

Kulttuuritieto

Kansapuhe

Merkitykset

Toiminta ja rutiinit

Tiedon hankinta/jakaminen

LIITE 2. Tutkimushaastattelun suostumuskirje

Opiskelen Lapin yliopistossa ja teen matkailututkimuksen Pro gradu –tutkielmaa kiinalaisten opastamisesta metsässä. Tutkimukseni tavoitteena on tarkastella oppaiden kokemuksia kiinalaisten kanssa metsässä olemisesta. Ohjaajani toimii Soile Veijola Lapin yliopistosta.

Kerään tutkimusaineistoni haastattelemalla. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan, eli muutetaan tekstimuotoon. Aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen. Haastateltavien sekä haastatteluissa esille tulevien henkilöiden ja yritysten nimet poistetaan aineistosta tunnistamattomuuden takaamiseksi. Otteita haastatteluista voidaan sisällyttää tutkimusjulkaisuihin. Valmis Pro gradu –tutkielma julkaistaan internetissä: <https://lauda.ulapland.fi>. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista, ja haastateltava saa perua osallistumisensa milloin tahansa ennen tutkielman julkaisua.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen annat suostumuksesi käyttää haastatteluasi tutkimustarkoitukseen.

Ystävällisin terveisin,
Pipsa Liljedahl
pliljeda@ulapland.fi

Allekirjoitus

Päivämäärä

Nimenselvennys