



Kielikö työväline?

Eveliina Salomaa

Monipuolisen kielitaidon tärkeyttä ei voi vähätellä, ja moni opiskeleekin useita kieliä, jotta työelämään siirtyessä eväät olisivat hyvät ja ravitsevat. Mutta millaista kielitaitoa työelämässä oikeasti vaaditaan ja mitä merkitystä ruohonjuuritasolla on sillä, kuinka montaa kieltä sujuvasti puhuu? Kysyin kesällä 2011 neljältä eri alan työntekijältä heidän kielitaidostaan, eri kielten käytöstä heidän työssään sekä työpaikan vaatimuksista kielitaidon suhteen ja tarpeesta kehittää omaa kielitaitoa työelämää varten. Vaikka kansainvälisyys on tänä päivänä tärkeä osa myös työelämää, korostui haastateltujen vastauksissa yllättäen monipuolisen kielitaidon sijaan englannin kielen rooli.

Kirjastoenglantia

Jyväskylän kaupungin pääkirjastossa kirjastohoitajana työskentelevä Juhani Kärkkäinen kertoo tarvitsevansa englannin kieltä työssään lähes päivittäin. Työhönottohaastattelussa Kärkkäiseltä kysyttiin aikoinaan kielitaidosta, muttahan ei muista että varsinaisia vaatimuksia olisi esitetty. Kärkkäinen on opiskellut englannin ja ruotsin lisäksi myös saksan kieltä lukioaikana. Hän käyttää työssään suomen ja englannin lisäksi harvoin myös ruotsin kieltä, mutta tukeutuu siihen vain jos on pakko. Mitään painetta parantaa ja monipuolistaa kielitaitoaan Kärkkäinen ei kuitenkaan tunne, vaikka hän kohtaakin työssään paljon ulkomaalaisia asiakkaita. Kärkkäinen kertoo, että kirjastonhenkilökunnalle on järjestetty kirjastoenglannin koulutusta, joten työpaikka tukee työntekijöiden kielitaidon kehittymistä ja ainakin englannin kielen käyttämistä. Oletuksena siis on, että ulkomaalaisia ja vieraskielisiä asiakkaita palvellaan lähinnä englanniksi. Kärkkäiselle ei ole tullutkaan töissä vastaan tilannetta, jossa ei englannin kielellä olisi pärjännyt.

Pankkipalvelua

Kauppätieteiden opiskelija Riikka Salmi on töissä palveluneuvojana Sampo Pankissa. Salmi on opiskellut opintojensa aikana ruotsia, englantia, saksaa ja espanjaa. Työhaastattelussa Salmelta kysyttiin kielitaidosta ja englannin kielen taitoa pidettiin vaatimuksena Sampo Pankissa työskentelemiselle. Salmi pitää todella hyvää englannin kielen taitoa arvokkaana ja on sitä mieltä, että englannin vahvaan osaamiseen luotetaan töissä, muiden kielten roolin ollessa pienempi. Salmi käyttää työssään suomen ohella englantia viikoittain, sekä ruotsia ja saksaa ajoittain, mutta tällöin tukikielenä toimii kuitenkin englanti. Monipuolinen kielitaito tuntuu tärkeältä työelämässä ja englannin rinnalla Salmi näkee saksan kielen olevan tärkeä alallaan. Espanjan kielen opinnoistaan Salmi ei kuitenkaan usko olevan suurta apua itselleen työelämässä, joten ihan jokaisella kielellä ei Salmen alalla ole merkittävää roolia. Vaikka Salmi ei itse ole ehtinyt osallistumaan kielikoulutukseen

työpaikallaan, on koulutusta kuitenkin tarjolla. Työntekijöiden kielitaidolla on siis yritykselle merkitystä, vaaditaanhan sitä kaikilta. Opiskelujen aikana hankittu kielitaito tuntuu ainakin nyt Salmesta riittävältä myös työelämään, eikä kielitaidon parantamiselle ole kovaa tarvetta. Vaikka monipuolinen kielitaito on selvästi arvo ja Salmella on taustaa monen kielen oppijana, ei monipuolisen kielitaidon tärkeys kuitenkaan korostu Salmelle arkena töissä. Sen sijaan vahva osaaminen englannin kielessä sekä kyky puhua paria muuta vierasta kieltä edes auttavasti ovat osoittautuneet hyödyllisiksi taidoksi arkipäivän työssä.

Info-tiskin takana

Sokoksen työntekijöillä on nimikylteissä eri maiden lippuja osoittamassa työntekijän kielitaitoa. Hanna Mutasen kyltissä ovat suomen, ruotsin ja englannin liput, mutta niiden lisäksi hän on opiskellut myös espanjan kieltä. Työhaastattelussa kielitaito tuli puheeksi, mutta erillisiä vaatimuksia sen suhteen ei Mutaselle esitetty. Palveluneuvojana toimiva Mutanen työskentelee Sokoksen info-pisteessä, jossa kielitaitoa tarvitaan usein. Varsinkin englannin kieli on Mutaselle työssä tärkeä, sillä osana työnkuvaan kuuluvat Western Unionin palvelut, joiden takia kirjallisiakin yhteydenottoja tulee ympäri maailmaa. Western Unionin tehtävien takia Mutanen on opetellut asiaankuuluvaa sanastoa työkavereiden avustuksella töiden alussa ja oppinut sen nopeasti. Lisäksi ulkomaalaisia asiakkaita käy paljon ja heidän kanssaan yhteisenä kielenä toimii englanti. Erillistä kielikoulutusta ei Sokoksella Mutasen tietämän mukaan kuitenkaan ole tarjolla. Asiakaspalvelutyössä asiakkaiden auttaminen mahdollisimman hyvin on tärkeää Mutaselle, joten kielitaito näyttölee suurta roolia ulkomaalaisia asiakkaita palveltaessa. Mutasen mukaan venäläisiä asiakkaita käy paljon ja heitä olisi kiva osata palvellavenäjäksi, mutta kielitaito ei hänellä siihen riitä. Vaikka venäjän kielen taito olisi hyödyllinen Mutasen työssä, mitään painetta kielitaidon kehittämiseen työtehtävien takia hän ei kuitenkaan tunne työnantajan asettavan.

Vaateostoksilla

Vaatekauppa Kekäleessä työskentelevä Markku kertoo käyttävänsä 95 % työajastaan suomen kieltä, loput englantia ja muutaman sanan venäjää. Markku on opiskellut ruotsia, ranskaa, englantia ja muutaman kurssin venäjää, joten kielitaito riittää työtehtäviin hyvin ja jopa yli työpaikan tarpeiden. Ulkomaalaisten asiakkaiden kanssa voidaan viittoja ja käyttää elekieltä mikäli yhteistä kieltä ei löydy, sillä vaatteiden ostamiseen ja myymiseen ei välttämättä kieltä edes tarvita. Ongelmatilanteissa asiakkaan voi myös ohjata paremmin kieliä osaavan kollegan luokse, joten painetta parantaa omaa kielitaitoa töiden takia ei ole. Mitään vaatimuksia kielitaidon suhteen ei työpaikka myöskään aseta eikä siten järjestä kielikoulutusta. Markku kokee venäläisten asiakkaiden palvelemisenonnistuneen, jos englannin sekaan saa laitettua muutaman sanan venäjää, mikä ilahduttaa asiakkaita. Vähäinen venäjän kielen taito osoittautuu siis aika-ajoin hyödylliseksi ja tärkeäksi. Vaikka Markku pitää monipuolista kielitaitoa tärkeänä, hänen työssään käytössä ovat suomen rinnalla kuitenkin vain englannin ja venäjän kieli.

Kielenkäyttötavat ja -tarpeet

Vaikka haastattemieni työntekijöiden omassa työssä ei monipuolisella kielitaidolla ollut niin suurta roolia, jokainen heistä näki monipuolisen kielitaidon silti arvona ja oli opiskellut muitakin kieliä kuin ruotsia ja englantia. Koska kaikkien haastateltujen äidinkieli ja työkieli oli suomi, ei suomen kielen roolia erillisesti mietitty haastatteluissa. Jokainen haastatelluista pääsi kuitenkin käyttämään työssään enemmän kuin yhtä kieltä, joten jokainen heistä on myös hyötynyt monien kielten opiskelusta, vaikka ihan jokainen opiskeltu kieli ei avuksi töissä olisikaan. Myös työpaikat selvästi arvostavat kielitaitoa, sillä sitä tiedusteltiin työhönottohaastatteluissa. Kielikoulutuksen tarjoaminen kahden haastatellun työpaikassa osoittaa myös työpaikkojen tarpeen ja halun pitää yllä työntekijöiden kielitaitoa. Suomen työmarkkinoilla onkin Varieng-tutkimusryhmän tekemän kyselytutkimuksen mukaan tarvetta monenlaiselle kielitaidolle, sillä eri työtehtävät

vaativat erilaiset kielitaidot. Kyselyn tulokset osoittivat, että oman äidinkielen lisäksi töissä käytetään yleisemmin englantia, toiseksi eniten ruotsia, sekä vähän muita kieliä. Vieraiden kielten tärkeys vaihtelee kuitenkin aloittain ja jo yksittäisen vieraan kielen taito voi olla hyvin arvokas, varsinkin mikäli kyseinen kieli on omalla alalla tärkeässä roolissa. Myös tekemäni haastattelut tukevat näitä kyselyn tuloksia.

Omaan kielitaitoon luottaminen ja sen hyödyntäminen työssä oli haastattelemilleni henkilöille kuitenkin hankalaa muiden kielten kuin englannin osalta. Vastanneet arvioivat englannin kielen taitonsa hyväksi tai todella hyväksi, mutta eivät osoittaneet varmuutta muiden opiskelemiensa kielten suhteen. Kolme neljästä vastaajasta mainitsi yrittävänsä käyttää muuta kuin englannin kieltä tilanteissa, joissa toisen henkilön äidinkieli on muu kuin suomi tai englanti, mutta päätyvänsä yleensä silti kommunikoimaan englanniksi. Tätä ei pidetty kuitenkaan ongelmana, koska englannin kielen taidon nähtiin olevan yleensä kaikilla sillä tasolla, että sitä on helpompi käyttää yhteisenä kielenä kuin yrittää käyttää kieltä, josta itse on epävarma. Valmius käyttää kieltä näytteleekin suurempaa roolia haastateltujen työelämässä kuin kirjallinen pätevyys kielessä. Myös saksan ja venäjän taito nousi vastauksissa esiin ja niitä pidettiin ruotsin kieltä tärkeämpinä kielinä työelämässä. Venäjän taitoa arvostettiin tai haviteltiin kaupanalalla siinä missä saksan kieli nousi esiin pankissa, joten eri aloilla löytyy kysyntää eri kielille. Yksittäisen kielen vähäisestäkin osaamisesta voi siis olla eri aloilla paljonkin hyötyä. Yhdestä asiasta kaikki vastaajat olivat samaa mieltä: vahva englannin kielen taito on työelämässä jo välttämättömyys.

Kirjoittaja on englannin kielen opiskelija Jyväskylän yliopistossa ja työskenteli Kielikoulutuspolitiikan verkoston kesäharjoittelijana.

Leppänen S. et al. 2009. Kansallinen kyselytutkimus englannin kielestä Suomessa. Käyttö, merkitys ja asenteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/22892/978-951-39-3815-4.pdf?sequence=1>