



Kieli, koulutus
ja yhteiskunta
Lue Kieliverkoston verkkolehteä!

Tutkimustuloksia työelämän viestintätaidoista insinöörinäkökulmasta

Tiina Räisänen

Tässäkin verkkolehdessä on pohdittu sitä, mitä työelämän kielitaito on ja millaisia haasteita työelämässä tapahtuneet muutokset asettavat työntekijän kielitaidolle. Lisäksi on kartoitettu työelämän kielitaitotarpeita ja sitä, mitä kaikkea työelämässä tarvittavat kielelliset taidot ovat. On hyödyllistä pohtia millaisista asioista ”kielitaito” koostuu erilaisissa autenttisissa työelämän tilanteissa, sekä sitä, millaisena yksilöt itse oman kielitaitonsa kokevat ja miten he kussakin tilanteessa kielellisellä repertuaarillaan, eli niin sanotulla kielivarannollaan, toimivat.

Väitöskirjassani tarkastelen näitä asioita yksilön näkökulmasta. Tutkin siinä suomalaisten insinöörien kieleen liittyviä resursseja koulutuksesta työelämään. Olen erityisesti tarkastellut heidän repertuaarejaan englannin käyttäjinä ja niitä muutoksia, joita kielenkäyttöön eri konteksteista toiseen siirtymisissä liittyy. Tutkimuksessa yhdistellään kaksi näkökulmaa: 1) miten yksilöt itse kokevat oman repertuaarinsa eri aikoina: insinööriopintujen aikana ennen ulkomaan työharjoittelua, työharjoittelun jälkeen sekä työuransa eri vaiheissa ja 2) miten he repertuaariaan käyttävät työelämän monikielisissä vuorovaikutustilanteissa.

Pitkittäistutkimukseen on osallistunut kaiken kaikkiaan yhdeksän henkilöä, joista viittä olen seurannut insinööriopinnoista aina työelämään saakka. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt opiskelivat tutkimuksen alkumetreillä ammattikorkeakoulussa teknisellä alalla. Heidän opintoihinsa kuului työharjoittelu, jonka sai oman kiinnostuksen mukaan suorittaa joko Suomessa tai ulkomailla. Vuonna 2003 kymmenhenkinen ryhmä lähti 4–6 kuukauden työharjoitteluun Saksaan. Tässä vaiheessa astuin tutkijan roolissa mukaan, kun lähdin suorittamaan omaa saksan opintoihin kuuluvaa kieliharjoittelua ja keräämään aineistoa pro seminaari-työhöni. Haastattelin yhdeksää insinööriopiskelijaa heidän käsityksistään kielitaidosta ja itsestä englannin käyttäjinä. Yhdelläkään heistä ei ollut kahden viikon lomamatkaa pidempää kokemusta ulkomailta ja heidän kielen käyttönsä Suomessa oli vähäistä – heille kielenkäyttämisen kriteeri oli puhuminen, eivätkä he siis omien sanojensa mukaan puhuneet Suomessa juurikaan englantia, paitsi silloin, kun piti neuvoa turistia. Internetiä he toki käyttivät ja lukivat esimerkiksi netin urheilusivustoja, mutta tätä ei ensisijaisesti nähty kielen ”käyttönä”. Yksi haastateltava kertoi jopa tulevan ulkomaanmatkan hieman hirvittäneen häntä, sillä hän *koskaan ei oo niinku päässy niinku oikeisiin tilanteisiin puhumaan* (lainaus haastattelusta). Lähes poikkeuksetta osallistujat kokivat kielitaitonsa olevan riittävän päivittäisissä arkipäivän tilanteissa toimimiseen, mutta olevan riittämätön ammattisanastoa vaativissa tilanteissa. Silmiinpistävää oli myös se, että vaikka kielitaito yleisenä käsitteenä nähtiin juuri selviytymisenä päivittäisestä elämästä, osallistujat kuitenkin näkivät oman kielitaitonsa puutteelliseksi, sillä he omien sanojensa mukaan käyttivät

”perussanastoa”, joutuivat etsimään sanoja puhuessaan, ääntäminen ei ollut kaunista kuunneltavaa ja kielten oppitunneilla ei ollut mennyt niin hyvin.

Kun opiskelijat haastateltiin uudelleen työharjoittelun loputtua, selkeä muutos oli nähtävissä: kielen käyttäminen oikeissa vuorovaikutustilanteissa, samoin sen huomaaminen, ettei vastapuolikaan niin hyvin englantia osaa, *ettei niilläkään se sanavarasto niin älyttömän laaja oo*, lisäsi itsevarmuutta. Vuorovaikutustilanteissa onnistuminen sai aikaan ennenkokemattoman *voittajafiliksen* eikä silloin haitannut, vaikka kaikki sanat eivät tulleetkaan ihan oikein (Virkkula & Nikula 2010). Nämä tulokset eivät toisaalta yllätä: monella meistä on kokemuksia siitä, että kielenkäyttö pidemmän tauon jälkeen voi tuntua ruosteiselta, mutta kieltä käytettäessä huomaakin pärjäävänsä. Tuloksia tarkemmin pohtiessa herää kysymys siitä, millaiseen kielitaitoon suomalaisessa koulumaailmassa sosiaalistuu. Pitääkö mennä oikein, virheettömästi ja standardin mukaisesti, jotta menestyy? Haastattelujen välillä tapahtunut muutos heijastelee tietyn kielenkäytön mallin omaksumista: kun ei olla totuttu kuulemaan muuta kuin syntyperäisten käyttämää kieltä, omaa taitoa helposti verrataan siihen. Kun vertailupohjaksi otetaan toinen englantia ei-äidinkielenään puhuva, käsitys itsestä kielenkäyttäjänä muuttuu positiivisemmaksi, jolloin virheitäkin sallitaan.

Tutkimus sai jatkoa vuonna 2008. Viisi sittemmin valmistunutta ja työelämään siirtynyttä insinööriä osallistui väitöstutkimukseeni, jonka tavoitteena on tarkastella mm. osallistujien kokemuksia englannin käytöstä työssä ja heidän kielenkäyttöä työelämän tilanteissa. Osallistujista jokainen työskenteli jatkotutkimuksen alkuvaiheessa kansainvälisessä yrityksessä joko suunnittelun tai myynnin projektitehtävissä asiantuntijana, osa yleni projektin aikana keskijohdon tehtäviin. Tutkimusta varten tein mm. haastatteluja, havainnoin osallistujia työssä ja nauhoitin erilaisia työtilanteita sekä Suomessa että ulkomailla. Aineiston tarkastelu vahvistaa sen, että englannin käyttö työelämässä on hyvin monisyinen ilmiö. Vaikka yrityksen virallinen kieli olisikin englanti, se ei tarkoita, että työntekijä sitä joka päivä käyttäisi. Osa tarvitsee kieltä päivittäin sähköpostiviestintään, osa kerran viikossa tai harvemmin. Osalle työmatkat Kiinaan ovat arkipäivää, kun taas toisten työnkuvaan ei kuulu lainkaan matkustamista, ja näin ollen esimerkiksi puhumisen tarpeet vaihtelevat suuresti. Virallinen dokumentaatio (esim. tiedotteet) on suurissa kansainvälisissä yrityksissä englanniksi, mutta päivittäiset työtehtävät hoidetaan suomeksi suomalaisten kesken. Jos kollegana sattuu olemaan ei-suomea puhuva, luonnollisesti englanti valitaan yhteiseksi kieleksi. Jos taas työtehtäviin kuuluu yhteydenpitoa Suomen ulkopuolella olevien asiakkaiden kanssa, silloin englantiakin käytetään enemmän. Nämä tulokset eivät kertone mitään uutta. Kun mennään pintaa syvemmälle tarkastelemaan haastatteluja ja työntekijöiden kokemuksia sekä kielenkäyttöä autenttisissa vuorovaikutustilanteissa, saadaan tarkempi kuva kielenkäytöstä työelämässä.

Haastatteluista nousee esiin se, että kansainvälistä uraa tavoitellaan, ja matkustelu eri maissa ja monipuoliset työtehtävät kiehtovat. Englannin kieli nähdään välttämättömänä osana työtä ja haastateltavat olettavatkin kielitaidon paranevan sellaisissa tehtävissä, missä kieltä joutuu, tai pääsee, käyttämään. Verrattuna siis alkutilanteeseen, jossa opiskelijat käyttivät kieltä vähän arjessaan Suomessa, työelämässä sen merkitys ja käyttökonteksti entisestään kasvaa. Näyttäisi siis siltä, että osallistujat näkevät kielitaidon kehittyvän sitä mukaa, kun kieltä käyttää. Kun aloin tutkia asiaa tarkemmin kahden insinöörin kohdalla, kielirepertuaarin laajentuminen sai uusia ulottuvuuksia. Insinöörit työskentelivät projektinjohtotehtävissä ja tutkimuksen ja kansainvälisen kaupan kehitystehtävissä. Projektit ja kehitystehtävät olivat Kiinassa, ja molemmat osallistujat olivat päivittäin tekemisissä kiinalaisen tytäryhtiön kanssa. Jo lyhyen ajan kokemus työssä oli kehittänyt ammattisanastoa ja keskustelutaitoa työhön liittyvistä asioista. Aluksi haasteita loi erityisesti kommunikointi kiinalaisten kanssa, sillä heidän tapansa puhua ei oltu totuttu kuulemaan ja he lausuvat monet sanat hyvin eri tavalla. Ajan myötä tähän tottuu, mutta samalla oma kokemus kielitaidon kehitymisestä ei toteudukaan, kun ei voikaan käyttää opittuja, heidän sanojensa mukaan monimutkaisia ja hienoja termejä, vaan pitää käyttää yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi yksinkertaisia sanoja. Tällöin puhumisesta tulee heidän mukaansa ns. *palikkapuhumista*, mikä viittaa juuri yksinkertaistettuun puheeseen (Räisänen tulossa/a).

Kielen ohella työelämän tilanteissa voidaan ottaa käyttöön ei-kielellisiä keinoja, kuten eleitä, esineitä, kuvaa ja videoita: *ennemmin ottaa vaikka viiskytä valokuvaa kuin että kirjottaa aanelosen tekstiä*. Vuorovaikutusaineisto tukee näitä haastattelukuvauksia, vaikka tilanteissa tapahtuu enemmän kuin tutkittavat itse nostavat esille. Vuorovaikutustilanteet ovat monimutkaisia merkitysneuvotteluita, joissa yhdistyy erilaisten resurssien käyttö, joista kieli on yksi. Katseella monitoroidaan kumppanien toimintaa, eleillä vahvistetaan kielellistä sanomaa ja tuodaan uusia ulottuvuuksia omaan viestiin (Virkkula-Räisänen 2010). Esimerkiksi eräässä kokouksessa insinööri yrittää ensin selittää koneen osan toimintaa pelkästään kielen avulla, mutta ottaa sitten mukaan käsieleet ja viimeisenä vahvistaakseen sanomaansa hieroo käsiään yhteen havainnollistaakseen lämpöefektin syntymistä. Vuorovaikutustilanteissa myös kulttuurinen ja business-osaaminen nousevat tärkeiksi teemoiksi ja silloin keskustelukumppanit asemoivat itsensä eri rooleihin noviisi-ekspertti -akselilla, jotka liittyvät sekä kieleen että businessosaamiseen (Räisänen tulossa/b). Yrityshierarkiassa korkeammalla olevankin on osattava ottaa hetkellisesti oppijan rooli tilanteen niin vaatiessa ja omaksuttava tietoa kulttuurista ja kielestä, jotta työt edistyvät. On mukauduttava mitä moninaisimpiin tilanteisiin ja rooleihin.

Pitkittäistutkimuksella työntekijöiden sosiaalistumisesta työelämän kielellisiin käytänteisiin saadaan hyödyllistä tietoa niistä haasteista, joita työntekijät tämän prosessin eri vaiheissa kohtaavat. Kun tunnetaan mennyttä, voidaan nykytilannettakin ymmärtää paremmin. Tutkimustulokset osoittavat, että ammattilaisena toimiminen vaatii monenlaisten taitojen omaksumista. Työelämässä on mukauduttava erilaisiin viestintätilanteisiin ja osattava käyttää oman repertuaarin kielellisiä ja viestinnällisiä resursseja itsenäisesti tilanteen vaatimalla tavalla. Tulosten valossa haluaisinkin välttää sanaa *kielitaito* ja käyttää mieluummin sanaa *viestintätaito* puhuttaessa työelämän kieli- ja viestintätaidoista. Viestintätaitoon sisältyy joukko kielellisiä, ei-kielellisiä, vuorovaikutuksellisia, kulttuurisia ja sosiaalisia valmiuksia, joita tulisi tarkastella kokonaisuutena eikä vain yksittäisinä, työntekijän työkalupakin elementteinä. Tutkimukseni osoittaa, että monimetodisella lähestymistavalla voidaan päästä näihin kokonaisuuksiin käsiksi.

Kirjoittaja on Jyväskylän yliopiston kielten laitoksen ja LANGNET-tutkijakoulun tohtoriopiskelija. Valmisteilla olevan väitöskirjan työnimenä on "The construction of professional repertoires across multiple time and space scales: trajectories of processes and practices".

Lähteet:

Virkkula, Tiina & Tarja Nikula. 2010. Identity construction in ELF contexts: a case study of Finnish engineering students working in Germany. *International Journal of Applied Linguistics* 20(2). 251–273.

Virkkula-Räisänen, Tiina. 2010. Linguistic repertoires and semiotic resources in interaction: a Finnish manager as a mediator in a multilingual meeting. *Journal of Business Communication* 47(4). 505–531.

Räisänen, Tiina. Tulossa/a. Discourses of competence and normality – endangering aspects of English in an individual's biography of language use. Teoksessa *Dangerous multilingualism. Northern Perspectives to Order, Purity and Normality*, Blommaert, J., S. Leppänen, P. Pahta & T. Räisänen (toim.). Palgrave McMillan.

Räisänen, Tiina. Tulossa/b. Processes and practices of enregisterment of business English, participation and power in a multilingual workplace. *Sociolinguistic Studies*.