



Tarvitaanko eteläpohjalaisissa yrityksissä ruotsin ja saksan kielen taitoa?

Päivi Seppälä ja Tuula Stenbacka

Vienti- ja tuontialan yrityksissä tarvitaan vahvaa ruotsin ja saksan kielen osaamista. Näin kertoivat alalla pitkään toimineet vienti- ja tuontiyritysten edustajat.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n selvityksen (2014) mukaan yritykset tarvitsevat monien kielten osaajia. Kansainvälistymisen myötä yritysten kielitaitotarpeet ovat monipuolistuneet. Englannin taito ei yksin riitä selviää EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelusta, johon vastasi yli tuhat yritystä. Kielitaitovaatimukset voivat olla vahvasti toimiala- ja yrityskohtaisia riippuen siitä, mikä on yrityksen kansainvälisten suhteiden maantieteellinen suunta.

Airolan (2011) tutkimuksen mukaan kansainvälisiin tehtäviin rekrytoitavilta edellytetään ennen kaikkea kommunikointivalmiuksia, kuten neuvottelu- ja yhteistyötaitoja sekä kielitaitoa. Ammatillisten taitojen lisäksi vaaditaan usein myös kulttuurien tuntemusta.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun liiketalouden hankkeessa selvitimme, pätevätkö edellä mainitut kielitaito- ja muut taitovaatimukset myös eteläpohjalaisissa yrityksissä. Haastattelimme kolmea tekstiilialan yrityksen toimijaa, joilla on pitkäaikainen kokemus Ruotsin ja Saksan vienti- ja tuontitoiminnasta.

Millaisia ruotsin ja saksan viestintätaitoja yritykset odottavat tradenomilta?

Tyypillisiä suullisen kielen käyttötilanteita yrityksissä olivat henkilökohtaiset tapaamiset, työmatkat, puhelinkeskustelut, asiakaspalvelu, yritysvierailut ja messut. Haastateltavamme korostivat henkilökohtaisen myyntityön ja asiakkaan tapaamisen tärkeyttä. Myyntihenkilön pitää osata kommunikoida esimerkiksi tavarantoimittajien ja asiakkaiden kanssa sekä hallita normaali liike-elämän sanasto. Työntekijällä pitää jo yritykseen tullessaan olla hyvät valmiudet työelämässä tarvittavaan kieleen. Oman alan sanaston oppii sitten työpaikalla.

Eräs haastateltavamme totesi:

"Parhaimpia tapoja perehdyttää työntekijä toimialaan on ottaa hänet mukaan messuille esim. Tukholmaan, Frankfurtiin ja Hannoveriin: siellä oppii kielen, termit ja toimintatavan."

Suurin ongelma suomalaiselle vieraan kielen puhumisessa on liiallinen arkuus ja pelko, että tekee virheitä. Haastateltavamme olivat sitä mieltä, että kieltä käytetään kuitenkin nykyään aiempaa rohkeammin kommunikoinnissa, mutta kielitaidon taso on arkipäiväistynyt eli käytetty kieli ei ole enää kieliopilliselta muodoltaan niin laadukasta kuin ennen. Riippuu työtehtävästä ja tilanteesta, minkälainen suullisen viestinnän taso riittää. On tärkeää, että suullista kommunikointitaitoa, johon viestintävalmiuksien lisäksi kuuluu myös argumentointitaito, opetetaan ja kehitetään kieliopinnoissa. Kielenkäyttäjän pitäisi tunnistaa tilanteen tyyli ja osata sopeuttaa oma kommunikointinsa sen mukaiseksi.

Netin kautta käytettävät kanavat kuten Skype, Twitter ja LinkedIn kehittyvät varmasti tulevaisuudessa ja niitä käytetään yhä enemmän ja varmasti tulee uusiakin. Haastateltavamme olivat yhtä mieltä siitä, että henkilökohtainen kanssakäyminen säilyy kuitenkin tärkeänä ja on avainjuttu. Asiakkaaseen pitää pystyä luomaan henkilökohtainen suhde – siksi pitää osata keskustella ja kommunikoida vieraalla kielellä. Tässä tarvitaan myös kulttuurien tuntemusta. Vientitehtäviin työntekijöitä rekrytoivat korostavat kulttuurituntemukseen kuuluvan myös hyvän yleissivistyksen ja historiatiedon.

Kohdeyrityksissämme kirjallinen viestintä hoidettiin pääasiassa sähköpostitse. Sähköpostiviestinnästä käy selvästi ilmi ruotsalaisen ja saksalaisen asiakkaan ero; Saksasta tulevat viestit ovat asiallisia ja kirjakielisiä ja niissä teititellään, kun taas ruotsalaiset sinuttelevat ja viestit ovat vapaamuotoisempia. Eräs haastateltavamme

totesi, että sähköpostiviesteissäkin kielen pitää olla "businessmaista", ei saa olla murreilmaisuja eikä kirjoitusvirheitä. Asiakirjojen (esim. tilausten ja tilausvahvistusten) täytyy olla selkeitä ja täsmällisiä. Vaativampien tekstien (esim. esitteet ja sopimukset) laadinnassa ja /tai tarkistamisessa kohdeyrityksissämme käytettiin useimmiten ulkopuolisia asiantuntijoita.

Haastateltaviemme mielestä kieliopinnoissa täytyy opettaa ja kehittää myös kirjallista viestintätaitoa; Työntekijän pitäisi - työtehtävästä riippuen - osata viestiä kirjallisesti selkeästi ja täsmällisesti sekä yleis- että ammattikielellä.

Vieraalla kielellä viestiminen ei ole vain sanoja ja lauseita vaan myös kykyä ylläpitää keskustelua ja vakuuttaa asiakas

Pitkään ruotsalaisten ja saksalaisten kanssa kauppaa käynyt haastateltavamme tiivisti:

"Myyntineuvottelijan on oltava sitkeä ja uskallettava ottaa kontaktia asiakkaaseen. Saksalaisilla on samantapainen kaupanteon tyyli kuin suomalaisilla: pidetään kiinni siitä, mitä on sovittu ja toimitukset tulevat ajallaan. Kaupankäynti heidän kanssaan on siinä mielessä vaivatonta. Ruotsalaiset lähtevät siitä, että kaikille jää kaupanteosta hyvä mieli. Ruotsalaiselle ostajalle henkilökohtainen suhde kaupankäynnissä on tärkeä ja kaupasta neuvotellaan pitempään."

Kulttuuritietous on tärkeää mm. messuesiintymisissä

"On mietittävä tarkkaan, millaiset jutut käyvät missäkin maassa ja kulttuurissa." Erään haastateltavamme mukaan tarinat antavat lisäarvoa tuotteille. Kulttuurierot näkyvät myös erilaisten värien käytössä ja tyylien prameudessa tai skandinaavisessa yksinkertaisuudessa.

Haastateltavamme kannustavat opiskelijoita lähtemään ulkomaanvaihtoon jo opiskeluaikana ja tutustumaan muihin kulttuureihin ja niiden edustajiin. Eräs haastateltavamme kehottaa suomalaisia ottamaan oppia ruotsalaisten markkinointitavoista; he osaavat hyödyntää maahanmuuttajien kulttuurin ja tapojen tuntemusta. Hän toteaa myös, että yrityksen henkilökunta saa tehokasta kieli- ja kulttuurikylpyä, kun yritykseen otetaan työharjoitteluun esim. ruotsinkielinen

nordjobbari tai saksankielinen vaihto-opiskelija.

Oppilaitosten kansainvälistyminen on kielenopetuksen ja koko koulu yhteisön tehtävä. Toivottavasti kansainvälinen yhteistyö kehittää monipuolista kielitaitoa ja tuottaa ja lisää ymmärrystä erilaisista kulttuureista.

Ruotsin ja saksan taito on kilpailuetu

Liike-elämässä englannin taito on ehdoton edellytys, mutta englanti yksistään ei riitä. Haastateltaviemme mielestä muiden kielten osaaminen on työntekijälle aina eduksi: "Kun käyttää ruotsin- tai saksankielisen asiakkaan kanssa hänen omaa kieltään, pääsee asiakasta lähemmäksi ja kommunikoinnista tulee henkilökohtaisempaa; kynnyks ikään kuin madaltuu. Käyttämällä asiakkaan kieltä voi osoittaa myös arvostavansa asiakasta."

Martin, Metsälä, Suojanen ja Vainio (2013) toteavat tutkimuksessaan "Työnantajien edustajien mukaan tietyn kielen osaaminen on meriitti silloin, kun työntekijä pystyy työskentelmään kyseisellä kielellä. Kieliosaamisen tarpeet vaihtelivat eri organisaatioiden ja työtehtävien välillä paljon, jolloin toisessa työtehtävässä kielen alkeistason osaamisesta voi olla hyötyä, kun taas toisessa tehtävässä menestyminen edellyttää sujuvaa kielitaitoa. Monipuolisesta kieliosaamisesta voi kuitenkin olla hyötyä eri tilanteissa, vaikka yhteisenä kielenä vastapuolen kanssa käytettäisiinkin englantia. Joidenkin työnantajien edustajien mukaan kielen alkeistason osaaminen voi toimia "jäänsärkijänä" esimerkiksi neuvottelutilanteissa."

Englannin asemaa maailmankielenä ei voi kiistää, mutta siitä huolimatta työnantajat arvostavat monipuolista kieliosaamista. On tärkeää, että opiskelijoita englannin kielen lisäksi kannustetaan opiskelemaan muitakin vieraita kieliä ja kehittämään niiden osaamista.

Kirjoittajat ovat lehtoreita Seinäjoen ammattikorkeakoulussa.

Lähteet

Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2014. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK. <http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>

Airola, A. 2011. Kansainvälistyminen edellyttää monipuolista kielitaitoa. Kieli, koulutus ja yhteiskunta, marraskuu 2011.
<http://www.kieliverkosto.fi/article/kansainvalistymisen-edellyttaa-monipuolista-kielitaitoa/>

Martin, A., Metsälä, R., Suojanen, O. & Vainio, A. 2013. Kieliosaamisen tarpeet Vaasan seudulla ja Vaasan yliopistossa. Vaasan yliopisto: Levón-instituutin julkaisuja 138.
http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-475-9.pdf