

**This is an electronic reprint of the original article.  
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

**Author(s):** Nissi, Riikka; Honkanen, Suvi

**Title:** Kielityön uudet muodot : kielentutkijan katse tieto- ja osaamisyhteiskuntaan

**Year:** 2015

**Version:**

**Please cite the original version:**

Nissi, R., & Honkanen, S. (2015). Kielityön uudet muodot : kielentutkijan katse tieto- ja osaamisyhteiskuntaan. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 9.12.2015 (Joulukuu). Retrieved from <http://www.kieliverkosto.fi/article/kielityon-uudet-muodot-kielentutki...>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.



## Kielityön uudet muodot – kielentutkijan katse tieto- ja osaamisyhteiskuntaan

Riikka Nissi ja Suvi Honkanen

*Jo 1990-luvun alussa yhdysvaltalainen taloustieteilijä Robert Reich (1992) esitti, että tulevaisuudessa globaalit työmarkkinat tulevat jakautumaan kolmeen osaan: rutiinityöhön, palvelutyöhön sekä symbolis-analyyttiseen työhön, joka perustuu ympäröivästä ilmiömaailmasta hahmottuvien ongelmien tunnistamiseen ja ratkaisemiseen. Suomessa tämänkaltainen luovaan ideointiin nojaava tietotyö on saavuttanut huomattavan taloudellisen ja yhteiskunnallisen painoarvon. Työn murros on myös rakentanut uudenlaisia kytköksiä työn ja kielen välille. Millainen tutkimuskohde tietoyhteiskunta on kielentutkijoille? Entä millaista osaamista kielen asiantuntijat voisivat viedä työelämään, jossa asiantuntijatyö kielellistyy ripeää vauhtia myös niin sanottujen perinteisten viestintätehtävien ulkopuolella?*

### Tietotyö ja työn kielellistyminen

Suomen yhteiskunnallista kehitystä on värittänyt viime vuosikymmeninä siirtymä tieto- ja osaamisyhteiskuntaan (esim. Castells & Himanen 2002; Pyöriä ym. 2005). 1990–2000-luvuilla laadittiin kaikkiaan kolme kansallisen tason tietoyhteiskuntastrategiaa, joista viimeisin, *Uudistuva, ihmisläheinen ja kilpailukykyinen Suomi*, kohdistui vuosiin 2007–2015 (Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015). Tämän strategiakauden päättyessä on ainakin havaittavissa, että tietoyhteiskunnan kehityskulku ei ole pysähtynyt.

Vuonna 2014 lähes joka toisen suomalaisen uutisoitiin tekevän "asiantuntijatyötä" (Yle Uutiset 8.12.2014). Työelämän muutos näkyy myös tutkimuksen painotuksissa. Esimerkiksi Suomen Akatemia, Tekes ja eri säätiöt ovat rahoittaneet useita tutkimushankkeita, joissa tarkastellaan tieto- ja asiantuntijatyölle luonteellisia piirteitä yksilön ja yhteiskunnan näkökulmista.

Miksi tietoyhteiskunnan pitäisi kiinnostaa kielentutkijaa? Yksinkertaisesti siksi, että suuressa osassa tietotyötä käsittelevää kirjallisuutta tietoyhteiskunnan asiantuntijatehtävillä ominainen "aivotyö" yhdistetään nimenomaan kieleen ja kielenkäyttöön. Työn *kielellistyminen* on kuitenkin ilmiö, johon suomalaiset kielentutkijat itse ovat toistaiseksi kiinnittäneet huomiota vain marginaalisesti (ks. kuitenkin Johansson ym. 2010).

Aiemmin suomalaisessa kielentutkimuksessa on käsitelty kiinnostavasti työn tekstualisoitumista ja tekstualisoitumisen kytköksiä nykyiseen raportointi- ja auditointikulttuuriin (esim. Tiililä 2007, 2010 ja niissä mainitut lähteet; ks. myös Tekstualisoituva julkishallinto -hankkeen verkkosivut). Tietotyön ja kielen suhteita olisi kuitenkin mahdollista tarkastella myös hieman toisenlaisesta näkökulmasta. Esimerkiksi työ- ja elinkeinoministeriön johdolla laadittu Työelämän kehittämisstrategia puhuu uudeltaisesta työkuultuurista, jonka keskiössä näyttää olevan kielellinen vuorovaikutus: "Uudistumista tukee se, että organisaation työskentelyilmapiiri, rakenteet ja toimintatavat kannustavat kaikilla toiminnan tasoilla ideoiden esiin nostamiseen ja uusien asioiden kokeilemiseen. Rikastavan vuorovaikutuksen kannalta oleellista on erilaisten taustojen ja toimintakulttuurien yhteen tuominen. Yhteisöllinen tieto syntyy ja elää vain vuorovaikutuksessa." (Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020.) Vastaavasti Työelämä 2020 -hanke, jonka tehtävänä on edistää mainitun strategian toteutumista, nimeää tavoitteekseen luoda työpaikoille uudistumista ja kehittämistä tukevia toimintamuotoja, jotka ovat luonteeltaan vuorovaikutteisia. (Työelämä 2020 -hankkeen verkkosivut).

Tällaiset painotukset nostavat esiin erityisesti tietotyölle ominaisen jakamisen tai jaettavuuden ideaalin sekä työn riippuvuuden erilaisista tiimeistä ja verkostoista. Jaettavuuden ideaalin näkökulmasta kieli – puhutussa tai kirjoitetussa muodossaan – voidaankin käsitteellistää välineeksi, jonka avulla yksittäisten työntekijöiden jaettuun asiantuntijuuden ja sitä myötä organisaation innovatiivisuuden ja tuottavuuden katsotaan toteutuvan (ks. esim. Brandt 2005).

## Henkilöstökoulutus esimerkkinä uudesta kielityöläisyydestä

Käytännön työelämässä edellä esitellyt kehityskulut näkyvät esimerkiksi organisaatioiden lisääntyvänä henkilöstökoulutuksena, joka keskittyy pohtimaan, miten organisaatioissa piilevän inhimillisen ja älyllisen pääoman voisi parhaiten valjastaa organisaation käyttöön. Kielentutkijan näkökulmasta kiinnostavaa on, että tällaiseen osaamisen jalostamiseen kohdistuvassa koulutuksessa on kyse usein juuri siitä, miten yhteistä tiedon konstruointia voisi edistää kielen ja vuorovaikutuksen keinoin.

Kun kieli ymmärretään välineeksi, jolla tuotetaan jaettua tietoa, koulutuksessa pyritään puuttumaan myös tämän välineen ominaisuuksiin tai käyttötapoihin. Käytännössä henkilöstökoulutus voikin näyttäytyä varsin monisyisen kielipoliittisen neuvottelun paikkana, jossa rakennetaan työyhteisön kielellistä normistoa.

Erityisen kiinnostavaa kielentutkijan perspektiivistä on kuitenkin, ettei tällaista koulutusta välttämättä tarjoa kielen tai vuorovaikutuksen ammattilainen, jonka koulutus olisi lingvistinen. Esimerkiksi vastikään työhön liittyvästä tunnepuheesta väitellyt Mona Mannevuori (2015; HS 6.9.2015) esittää työtä koskevan keskustelun siirtyneen viime vuosina työpsykologeille ja konsulteille, minkä voi katsoa rakentaneen työelämän visiointi- ja kehittämispuheesta jopa omanlaisensa kielimuodon. Työyhteisön kielellisiä normeja rakentavat ja vuorovaikutusta ohjailevat siis organisaatioissa useimmiten sellaiset tietotyön erityispiirteisiin perehtyneet asiantuntijat, joiden kieltä ja vuorovaikutusta koskeva osaaminen on kielentutkimuksen sijaan peräisin naapurialoilta, kuten viestintätieteistä, kenties kauempaakin.

Tiivistetysti voidaan siten sanoa, että siirtymä tieto- ja osaamisyhteiskuntaan on luonut ainakin kahdenlaisia yhteyksiä työn ja kielen välille. Yhtäältä perinteiset tietotyöammatit ovat kielellistyneet entisestään esimerkiksi työn tiimiytymisen ja verkostoitumisen myötä. Toisaalta niiden rinnalle on syntynyt myös aivan uudenlaisia kielityöläisyyden muotoja, kuten juuri konsultointi, jotka keskittyvät erityisesti tietotyössä keskeisiksi osoittautuneiden työmuotojen ja kielenkäyttötapojen ohjailuun.

## Kielentutkimuksen näkökulma tiedon ja osaamisen konteksteihin

Edellä kuvatun vuoksi lienee oleellista kysyä, miten suomalainen kielentutkimus sijoittuu tietoyhteiskunnan ja sitä koskevien käsitteistysten monialaiselle kentälle. Esimerkiksi Kieliparlamentin kannanotto (2011) työelämän kieli- ja viestintätaidoista pohjautuu vahvasti käsitykseen kielestä toiminnallisena resurssina, minkä valtaosa

suomalaisista kielentutkijoista allekirjoittanee.

Kielen asiantuntijoiden ja työelämän tutkimuksen suhteita pohdittaessa on kuitenkin olennaista huomata, että tämänkaltaista kielikäsitystä ei ole aina tarpeen varsinaisesti viedä työelämään. Organisatorinen tietotyö vilisee jo tutunkuuloista termistöä: *dialogisuus, toiminnallisuus, tilanteisuus, moniäänisyys...* Keskeistä olisikin tutkia paitsi sitä, miten nämä käsitteellistykset suhteutuvat kielentutkijoiden käsitteellistykseen, myös sitä, miten ne ovat työelämän konteksteihin ylipäänsä päätyneet. Erityisen kiinnostavaa olisi avata, miten tieto- ja asiantuntijatyölle luonteenomaiset kielikäsitukset ovat sidoksissa laajempiin sosiaalisiin käytänteisiin ja yhteiskunnallisiin kehityskulkuihin. Esimerkiksi niin sanotusta dialogisesta johtamisesta on yhteiskunta- ja liiketaloustieteissä puhuttu ainakin kymmenen vuoden ajan. Suomalaisessa kielentutkimuksessa dialogisesta näkökulmasta on silti kai toistaiseksi tutkittu etupäässä tekstejä ja keskusteluita, joilla ei ole kovin selkeitä yhteyksiä tietotyöhön tai sen johtamiseen (poikkeuksiakin on, ks. edellä mainittujen lisäksi esim. Kehityskeskustelut dialogisen johtamisen välineenä).

Kielen ja vuorovaikutuksen kysymyksiin orientoitunut henkilöstökoulutus herättää pohtimaan myös sitä, kuinka kieli tai kielellinen osaaminen voidaan koulutuksessa tuotteistaa taloudellisen vaihdon välineeksi, jonka ajatellaan tuovan organisaatiolle lisäarvoa. Kun kielen tuotteistamista on tutkittu esimerkiksi sosiolingvistiksi perinteessä, on kiinnitetty huomiota erityisesti standardointikäytänteisiin, joiden avulla kielestä pyritään poistamaan siihen kuuluva luontainen vaihtelu. Tämän ylhäältä päin tulevan normittamisen on havaittu liittyvän erityisesti asiakaspalvelutyöhön ja organisaation brändäämiseen työntekijöiden yhtenäisten ja ennustettavien kielenkäyttötapojen avulla (esim. Cameron 2000; ks. myös Heller & Duchêne 2012).

Organisatorisessa tietotyössä ja siihen liittyvässä henkilöstökoulutuksessa kielen tuotteistamisen tavat vaikuttavat toisenlaisilta ainakin sellaisissa vuorovaikutuskoulutusta markkinoivissa kurssikuvauksissa, jotka on suunnattu esimiestehtävissä toimiville asiantuntijoille (ks. Nissi & Honkanen 2015). Näissä teksteissä muokkaamisen kohteena on asiakaspalvelun sijaan ensinnäkin pikemmin organisaation sisäinen viestintä eli tavat, joilla henkilöstö on yhteydessä keskenään. Toiseksi tuotteistaminen vaikuttaa nojaavan uudensuuntaisiin refleksiivisiin puhetapoihin, jotka osallistavat työntekijöitä itseään oman ja toistensa kielenkäytön ulottuvuuksien tunnistamiseen ja kehittämiseen. (Vrt. Iedema & Scheeres 2003.) Tähän refleksiivisyyteen liittyy olennaisesti myös uudenlainen aidon läsnäolon ja autenttisen kohtaamisen harjoittaminen (Nissi & Honkanen 2015).

## Kieli ja kielikoulutus kompleksisissa toimintaympäristöissä

Kiinnostavasti yhteiskunta- ja organisaatiotieteissä sekä niihin nojaavassa ammattikirjallisuudessa on viime aikoina puhuttu yhtä enemmän kompleksisista toimintaympäristöistä, joihin liittyy käsitys ympäröivän maailman ennakoimattomuudesta ja "pirullisista ongelmista". Tämänkaltaiset monisyiset ongelmat saattavat nousta esimerkiksi organisaation toimintaympäristöstä yllättäen eikä niihin ole yksioikoista, toistettavaa ratkaisua, vaan niiden selvittely vaatii aina kunkin käsillä olevan ongelman pohtimista eri näkökulmista ja sen ratkomista yhteistoimin. (Ks. esim. Conklin 2005.) Tällaisena näyttäytyvässä maailmassa minkäänlaiset standardointikäytänteet eivät luonnollisestikaan toimi.

Sen sijaan käytänteiden, jotka kehittävät työntekijöiden tietoisuutta omista toimintatavoistaan, voi katsoa tukevan heidän kykyään luoda ketteriä arviointeja omasta ja organisaation tilasta ja muuttaa toiminnan suuntaa jouhevasti tilanteen mukaan. Nämä ovat ominaisuuksia, jotka tukevat toimintavalmiutta juuri monimutkaisissa toimintaympäristöissä. Nähdäksemme tällaisten kytkösten selvittäminen voisi olla juuri kielentutkimuksen ydintehtäviä. Miten nämä osallistujien tietoisuutta herättelevät käytänteet tuotetaan kielellisesti esimerkiksi juuri asiantuntijaorganisaatioiden henkilöstökoulutuksessa? Minkälaisia laajempia diskursiivisia ja sosiaalisia käytänteitä tällaisista mikrotason käytänteistä rakentuu? Minkälaisiin kieli-ideologioihin ne nojaavat? Miten ne kytkeytyvät organisatoriseen ja yhteiskunnalliseen tiedonmuodostukseen sekä siihen liittyvään päätöksentekoon? Kuinka ne ovat edelleen sidoksissa vaikkapa sellaisiin jälkiteollisen yhteiskunnan arvoihin kuin joustavuuteen ja muutosvalmiuteen (vrt. esim. Sennett 2007)?

Tämänkaltaisten kysymysten purkaminen vaatisi tutkimuksen nykyistä vahvempaa suuntautumista työpaikkaorganisaatioihin, joissa tapahtuu kielentutkimuksen näkökulmasta tällä hetkellä paljon, mutta joista on kiinnostunut vain murto-osa tutkijoista. Kielentutkimuksella on tietotyön kielellisten ulottuvuuksien erittelyssä paljon annettavaa. Samalla näkökulmien rikastamiseksi olisi terveellistä tähtyä muidenkin relevanttien tieteenalojen, kuten viestintä-, yhteiskunta- ja liiketaloustieteiden, suuntaan.

Tutkimustiedon lisääntyessä lingvistisen yliopistokoulutuksen olisi kenties myös hedelmällistä tarkastella ja tarpeen mukaan täydentää totuttuja sisältöjään. Millaista osaamista kielen asiantuntijat voivat viedä työelämään, jossa asiantuntijatyö kielellistyy kovaa vauhtia myös niin sanottujen perinteisten kieli- ja viestintätehtävien ulkopuolella?

Millaisia toimintavalmiuksia tämänhetkinen ja muuttuva työelämä esimerkiksi tulevaisuuden kielikonsulteilta edellyttää, ja millaisen koulutuksen avulla kielten opiskelijat voivat näitä valmiuksia kehittää? Työelämän monipuolistuvat kielikäytänteet tarjoavat uusia toimimisen paikkoja paitsi kielenkäytön tutkimuksesta myös sen kehittämisestä kiinnostuneille kielen tuntijoille. Muuttuvaan ympäristöön reagoimalla on mahdollista varmistaa, että kielen asiantuntijoiksi koulutettavat lingvistit pystyvät esimerkiksi jatkossakin toimimaan sekä viestinnän operatiivisissa tehtävissä että strategisemmin suuntautuneessa suunnittelu-, kehitys- ja koulutustyössä. Muutoin uuden työn tekee mieluusti joku muu.

*Riikka Nissi toimii parhaillaan suomen kielen yliopistonlehtorina Jyväskylän yliopiston kielten laitoksella. Hän tekee diskurssintutkimuksen alaan kuuluvaa tutkimusta konsultointiyrityksen asiantuntijaorganisaatioille tarjoamasta henkilöstökoulutuksesta.*

*Suvi Honkanen on yliopistonlehtori Tampereen yliopiston kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikössä. Hän tutkii tiedon jakamista ja jaetun tiedon hyödyntämistä asiantuntijaorganisaation päätöksenteossa ja vastaa Tampereen yliopiston suomen kielen tutkinto-ohjelmassa uudesta työelämäviestinnän ja kielikonsultoinnin erikoistumiskokonaisuudesta.*

*Kirjoittajat ovat AFinLA:n Työelämän kieli -teemaverkoston perustajajäseniä.*

## Lähteet

Brandt, D. (2005). Writing for a living: Literacy and the knowledge economy. *Written Communication*, 4 (22), 166–197.

Castells, M. & Himanen, P. (2002). *The information society and the welfare state: The Finnish model*. Oxford: Oxford University Press.

Cameron, D. (2000). Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, 4 (3), 323–347.

Conklin J. (2005). *Dialogue mapping: Building shared understanding of wicked problems*. New York: Wiley.



Heller, M. & Duchêne, A. (2012). *Pride and profit: Changing discourses of language, capital and nation-state.* – A. Duchêne & M. Heller (toim.), *Language in late capitalism s. 1–21.* London: Routledge.

HS 6.9.2015. *Tutkija: Sipilän puhetapa on tuulahdus sadan vuoden takaisesta tehdasteollisuudesta – "Jopa ay-liikkeen ajattelu on uudempaa".* Saatavissa: <http://www.hs.fi/politiikka/a1305982820266>. Viitattu 20.11.2015.

Iedema, R. & Scheeres, H. (2003). *From doing work to talking work: Renegotiating knowing and identity.* *Applied linguistics*, 24 (3), 316–337.

Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (toim.) (2010). *Kieli työssä: Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt.* Helsinki: SKS.

*Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia 2007–2015.* Saatavissa: [http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi\\_FI/1142405427272](http://www.tietoyhteiskuntaohjelma.fi/esittely/fi_FI/1142405427272). Viitattu 20.11.2015.

*Kehityskeskustelut dialogisen johtamisen välineenä.* Kehityskeskustelut dialogisen johtamisen välineenä tutkimushankkeen loppuraportti. Saatavissa: <https://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-on-tutkittu/hanke/?h=111071&n=aineisto>. Viitattu 22.11.2015.

*Kieliparlamentin kannanotto 2011. Työelämän kieli- ja viestintätaidot.* Saatavissa: [http://www.kieliverkosto.fi/docs/Kieliparlamentti\\_kannanotto\\_2011.pdf](http://www.kieliverkosto.fi/docs/Kieliparlamentti_kannanotto_2011.pdf). Viitattu 20.11.2015.

Mannevuori, M. (2015). *Affektitehdas: Työn rationalisoinnin historiallisia jatkumia.* Turun yliopisto. Nissi, R. & Honkanen, S. (2015). *Kielen tuotteistaminen asiantuntijaorganisaation henkilöstökoulutuksessa.* Esitelmä Soveltavan kielentutkimuksen yhdistyksen (AFInLA) symposiumissa 13.11.2015.

Pyöriä, P., Melin, H. & Blom, R. (2005). *Knowledge workers in the information society: Evidence from Finland.* Tampere: Tampere University Press.

Reich, R. B. (1992). *The work of nations: Preparing ourselves for 21st-century capitalism.* New York: Vintage Books.



Sennett, R. (2007). *Uuden kapitalismin kulttuuri*. Tampere: Vastapaino.

*Tekstualisoituva julkishallinto.* Saatavissa:  
[http://www.kotus.fi/kielitieto/viranomaisten\\_kielenkaytto/peruspalvelujen\\_kieli/peruspalvelujen\\_kielen\\_tutkimus/tekstualisoituva\\_julkishallinto](http://www.kotus.fi/kielitieto/viranomaisten_kielenkaytto/peruspalvelujen_kieli/peruspalvelujen_kielen_tutkimus/tekstualisoituva_julkishallinto). Viitattu 22.11.2015.

Tiililä, U. (2007). *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Tiililä, U. (2010). Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. – H. Lappalainen, M.-L. Sorjonen & M. Vilkuna (toim.), *Kielellä on merkitystä: Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 158–175. Helsinki: SKS.

*Työelämä 2020*. Saatavissa: <http://www.tyoelama2020.fi>. Viitattu 20.11.2015.

*Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020.* Saatavissa:  
[http://www.tyoelama2020.fi/tyoelama\\_2020\\_-hanke/tyoelamastrategia](http://www.tyoelama2020.fi/tyoelama_2020_-hanke/tyoelamastrategia). Viitattu 20.11.2015.

Yle Uutiset 8.12.2014. *Asiantuntijoiden määrä kasvaa edelleen*. Saatavissa:  
[http://yle.fi/uutiset/asiantuntijoiden\\_maara\\_kasvaa\\_edelleen/7674598](http://yle.fi/uutiset/asiantuntijoiden_maara_kasvaa_edelleen/7674598). Viitattu 20.11.2015.