

**Maahanmuuttajan toimijuuden kielellinen
rakentuminen ja kielenoppimisen mahdollisuudet
ravintola-alan työssä**

**Maisterintutkielma
Anna-Maria Ratia
Suomen kieli
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto
2017**

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Ratia, Anna-Maria	
Työn nimi – Title Maahanmuuttajan toimijuuden kielellinen rakentuminen ja kielenoppimisen mahdollisuudet ravintola-alan työssä	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Tammikuu 2017	Sivumäärä – Number of pages 104+Lähteet+Liitteet
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tutkimus tarkastelee, miten maahanmuuttajan toimijuus rakentuu ravintola-alan työssä ja millaisia kielenoppimisen mahdollisuuksia ravintola-ala tarjoaa. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, joka on toteutettu etnografisella tutkimusotteella.</p> <p>Tutkimusaineistona on kahden ravintola-alalla työskennelleen maahanmuuttajan haastattelut, heidän suomenkielisten työtovereidensa ryhmäkeskustelu sekä autenttinen työpuheäänitte. Tutkimusmenetelminä käytettiin sisällönanalyysia ja diskurssianalyysia. Lisäksi ravintolan keittiössä nauhoitettua tallennetta analysoitiin vuorovaikutuslingvistiikasta vaikutteita ottaen. Tutkimus on osa Jyväskylän yliopiston Suomi työkielenä -hanketta.</p> <p>Teoreettisena viitekehyksenä on sosiokognitiivisuus, joka yhdistää Vygotskyn sosiokulttuurisuuden ja Bahtinin dialogisuuden ajatuksia. Kognitiota tarkastellaan ihmisten keskenään jakamana sosiaalisena tietona, jota voidaan tuottaa ja muokata toisten ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen keskeinen käsite on toimijuus (<i>agency</i>), joka on yksilön mahdollisuus toimia tai olla toimimatta jossakin tilanteessa. Toimijuus vaikuttaa motivaatioon ja on sen vuoksi tärkeä käsite myös kielenoppimisen tutkimuksessa.</p> <p>Kieltä tarkastellaan myös konstruktioina. Kielen oppimisessa konstruktioiden avulla voidaan oppia rakenteita sanoja laajempina kokonaisuuksina, joissa konstruktioiden eri jäsenet voivat varioida. Konstruktioita tarkasteltiin ravintolan keittiössä nauhoitetulta työpuhetallenteelta: huomiota kiinnitettiin erityisesti subjektittomiin ilmauksiin sekä <i>x on y</i>- konstruktioon.</p> <p>Maahanmuuttajien toimijuutta voidaan joko tukea tai rajoittaa työyhteisössä. Maahanmuuttajat koetaan positiivisena työyhteisön resurssina, jos hänen kielitaidostaan tai muusta etnisestä osaamisestaan on taloudellista hyötyä kaikille. Vastaavasti maahanmuuttajan kanssa työskenteleminen voitiin esittää kuormittavana silloin, kun hänen kanssaan oli joko kieli- tai kulttuurieroista johtuvia ymmärrysongelmia.</p> <p>Ympäristö ja eleet sekä työn rutiinit tukevat toimijuuden rakentumista. Toimijuutta voivat rajoittaa esimerkiksi kirjalliset työtehtävät tai asiakastilanteet, jotka voivat myös olla este toimijuuden toteutumiselle. Oman haasteensa ravintola-alan työssä toimijuudelle ja kielenoppimiselle luo aikapaine, joka rajoittaa työtehtäviin ja niiden kielentämiseen käytettävää aikaa. Ravintola-alan työkielellä avustavissa työtehtävissä konstruktioit tukevat suomen kielen oppimista. Merkityksien rakentumista voi helpottaa käyttämällä samanlaisia rakenteita usein. Myös visuaalisten resurssien hyödyntäminen voi tukea toimijuutta.</p> <p>Maahanmuuttaja voi myös itse vaikuttaa toimijuutensa mahdollisuuksiin. Maahanmuuttajan oman toimijuuden rajoittamista saattaa motivoitua työn tehokkuuden vaatimus: mikäli oma tekeminen näyttyy maahanmuuttajalle liian hitaana ja heikkolaatuisena, hän saattaa delegoida omia työtehtäviään muille työntekijöille, jotka suoriutuvat hänen mielestään tehtävästä nopeammin.</p> <p>Ravintola-alan työssä on hyvät mahdollisuudet kielen oppimiselle: keittiössä puheenaiheet ovat konkreettisia ja tarkoitteet ovat läsnä. Toisaalta työn taloudellisen tehokkuuden tavoittelun vuoksi aikapaine voi rajoittaa kielellisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia työssä.</p>	
Asiasanat – Keywords suomi toisena kielenä, ravintola-ala, maahanmuuttaja, kielenoppiminen, toimijuus, sosiolingvistiikka	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, suomen kielen oppiaine	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	MAAHANMUUTTO JA KANSAINVÄLISTYVÄ RAVINTOLA-ALA SUOMESSA	7
	2.1 Maahanmuuton syyt ja maahanmuuttajien työllistyminen Suomessa.....	7
	2.2 Kansainvälistyvä ravintola-ala Suomessa	9
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	12
	3.1 Sosiokognitiivisuus.....	12
	3.1.1 Sosiokulttuurinen näkökulma kieleen.....	12
	3.1.2 Dialogisuus	13
	3.1.3 Toimijuus	16
	3.2 Konstruktiot kielen oppimisen tukena.....	18
	3.2.1 Konstruktioajattelun taustaa.....	18
	3.2.2 Subjektittomuus suomen kielessä	18
	3.2.3 Suomen kielen erikoislausetyyppejä.....	19
4	AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT	21
	4.1 Tutkimuksen toteutuspaikka.....	21
	4.1.2 Fyysinen tutkimusympäristö.....	22
	4.2 Tutkimusaineistot	23
	4.2.1 Haastattelut	23
	4.2.2 Ravintolan keittiössä nauhoitettu tallenne	25
	4.2.3 Ryhmäkeskustelu	27
	4.3 Aineiston analyysimenetelmät.....	29
	4.3.1 Etnografinen ote.....	29
	4.3.2 Sisällönanalyysi	30
	4.3.3 Diskurssianalyysi	31
	4.3.4 Vuorovaikutuslingvistiikka.....	33
5	RATANAN OPPIJANPOLKU JA SUOMEN KIELEN KÄYTTÖ	34
	5.1 Ratanan esittely ja työtehtävien kuvaus.....	34
	5.2 Ratanan suomen kielen opiskeluhistoria ja suomen kielen käyttö	35
	5.3 Ratanan epävarmuus kielen käytössä ja toimijuudessa	39
6	SUMADAN TYÖURA, ÄITIYS JA KIELET RINNAKKAIN	45
	6.1 Sumadan elämänhistoria Suomessa.....	45

6.2	Sumadan äidinkielen ylläpitäminen ja suomen kielen käyttö	46
6.3	Sumadan heteroglossinen ympäristö ja funktionaalinen näkemys kielestä....	48
7	DISKURSSIT TOIMIJUUDEN MAHDOLLISUUKSIEN RAKENTAJANA.....	52
7.1	Työpuheen diskursseja	52
7.1.1	Ravintoladiskurssi.....	52
7.1.2	Liiketoimintadiskurssi.....	54
7.1.3	Yhteisöllisyyden diskurssi	59
7.2	Haastatteluaineistoissa ja ryhmäkeskustelussa esiintyviä diskursseja.....	61
7.2.1	Maahanmuuttaja työyhteisön voimavarana -diskurssi.....	61
7.2.2	Maahanmuuttaja työyhteisön taakkana -diskurssi	64
8	MAAHANMUUTTAJAN TOIMIJUUDEN MAHDOLLISUUDET RAVINTOLA- ALAN TYÖSSÄ	68
8.1	Keittiöpuheen lingvistisiä piirteitä.....	68
8.1.1	Hierarkkisuuden rakentuminen keittiön työpuheessa	68
8.1.2	Verbit Jaakon työpuheessa.....	71
8.1.3	Ratanan työpuheen verbit	76
8.1.4	Ratanan suosimia konstruktioita	79
8.2	Ympäristöstä puitteet kielenkäytölle	82
8.3	Materiaalisten resurssien merkitys toimijuuden rakentumisessa.....	85
8.4	Tarjotusta positiosta kieltäytyminen.....	87
8.5	Työyhteisö toimijuuden tukijana tai rajoittajana	88
8.6	Kieli toimijuuden rajoitteena tai esteenä	90
9	SUOMEN KIELEN OPPIMINEN	95
9.1	Kieli töistä.....	95
9.2	Kieli kursseilta.....	97
10	PÄÄTÄNTÖ.....	99
10.1	Toimijuuden kielellinen rakentuminen ja kielenoppimisen mahdollisuudet ravintola-alalla.....	99
10.2	Tutkimuksen pohdintaa ja jatkotutkimusaiheita.....	102

LÄHTEET

LIITE1: Litteroinnissa käytetyt merkit

LIITE 2: Haastattelurunko ja ryhmäkeskusteluteemat

1 JOHDANTO

Suomalaisissa koulutus- ja työelämän organisaatioissa arki on yhä useammin monikulttuurista (Wallin 2013: 13). Vastavuoroinen integraatio sosiaalisissa (työ)yhteisöissä edellyttää tunnustamista, jossa maahanmuuttajan erilaisuus mielletään yhteisön voimavaraksi. Vaikka erilaisuus koetaan yhteisön voimavarana, kuitenkin työyhteisössä huomioidaan, että maahanmuuttajien lähtökohdat, esimerkiksi uskonto tai äidinkieli, voivat olla erilaisia. Vastavuoroisessa integraatiossa enemmistön kulttuuri ja toimintatavat kyseenalaistuvat, mistä voi seurata maailmankuvan avartumista. Maahanmuuttaja puolestaan huomioi uuden yhteiskunnan ehdot järjestäessään elämäänsä. (Lasonen & Teräs 2013: 156–157.)

Koulutus- ja työelämän organisaatioilla on tärkeä rooli maahanmuuttajien erityisyyden ja osaamisen tunnustamisen edistämisessä. Eräs suurimmista maahanmuuttajien kohtaamista työelämän haasteista onkin heidän osaamisensa tunnustaminen, sillä ulkomaisen tutkinnon rinnastaminen suomalaiseen tutkintoon ei takaa työpaikkaa maahanmuuttajalle. (Lasonen & Teräs 2013: 170.)

Maahanmuuttajien työllistymisen vauhdittamiseksi työ- ja elinkeinoministeriö sekä Suomen itsenäisyyden juhlarahasto aloittavat kolmivuotisen kokeilun, jonka tavoitteena on työllistää ja kouluttaa 2000 maahanmuuttajaa. Hankkeessa maahanmuuttajille tarjotaan työelämälähtöistä ja työllistymistä tukevaa koulutusta, jossa tavoitteena on, että suomen kieltä ja kulttuuria sekä ammatillisia valmiuksia opiskellaan työpaikalla. (TEM 2016a.)

Ulkomaalaisiin työnhakijoihin suhtaudutaan vaihtelevasti Suomessa. Suhtautuminen on muuttunut myönteisempään suuntaan 1990-luvun laman jälkeen, mutta siinä on alueellisia eroja. Maaseudulla ja Itä-Suomessa maahanmuuttajiin suhtaudutaan hieman varauksellisemmin kuin kaupungeissa. Pääkaupunkiseudulla suhtautuminen maahanmuuttajiin on positiivisempaa kuin muualla Suomessa, mutta myös pääkaupunkiseudun eri alueilla maahanmuuttajiin suhtaudutaan eri tavoin. (Jaakkola 2009: 22–25.)

Suomeen saapui vuonna 2015 ennätysellinen määrä turvapaikanhakijoita lähinnä Irakista ja Afganistanista. Osa näistä turvapaikanhakijoista jää Suomeen, ja heistä tulee työvoimareserviä Suomelle. Lisääntynyt maahanmuutto vaatii osakseen yhteiskunnallista huomiota: myös julkisen sektorin on vastattava muuttuneeseen maahanmuuttajatilanteeseen.

Kotoutumiskoulutuksen kautta monet päätyvät työharjoitteluun suomalaisiin yrityksiin. Siksi on tärkeää tutkia, miten suomen kieltä voidaan oppia työelämässä ja millaisella kielitaidolla eri aloilla pärjää. Tutkimustietoa on syytä tuoda myös julki suomalaisten yritysten

rekrytoijille, jotta maahanmuuttajille avautuisi kielenoppimismahdollisuuksia enemmän myös työelämässä.

Suurin osa maahanmuuttajista on työikäisiä, ja heistä osa saa oleskeluluvan Suomeen ja työllistyy myöhemmin eri aloille. Maahanmuuttoa ja maahanmuuttajia on tutkittu paljon etenkin yhteiskunnallisesta näkökulmasta (Arajärvi 2009: 5).

Myös maahanmuuttajien kielitaito ja kielenoppiminen ovat kiinnostaneet tutkijoita, ja niitä on tutkittu useissa eri hankkeissa: esimerkiksi Jyväskylän yliopiston Suomi työkielenä - hankkeessa on tutkittu suomen kielen oppimista eri työympäristöissä (ks. Suomi työkielenä 2016). Integroituminen ammattiyhteisöihin Suomessa -hankkeessa on tarkasteltu maahanmuuttajien sopeutumista suomalaisiin työyhteisöihin (ks. Integroituminen ammattiyhteisöihin Suomessa 2016).

Maahanmuuttajien työllistymisessä on eroja eri kansallisuuksien välillä, ja eroja selitetään usein esimerkiksi suomalaisen koulutuksen sekä (työ)kulttuurin tuntemuksen puutteella. (Ahmad 2015: 966). Myös Lasonen ja Teräs (2013: 155) huomauttavat, että eri maahanmuuttajakansallisuuksien edustajat hyväksytään työmarkkinoille eri tavoin ja eri ehdoin.

Tyypillisimmin maahanmuuttajan työura uudessa maassa alkaa sisääntuloammattin kautta. Sisääntuloammattien kielitaito- ja koulutusvaatimukset ovat matalat. Sisääntuloaloina voidaan pitää esimerkiksi ravintola-alaa, siivous- ja puhtaanapitoaloja sekä varastoaloja. (ks. esim. Forsander 2013: 222.) Sisääntuloaloja lingvistisestä näkökulmasta on tutkinut Strømmer (o.s. Partanen) (2012; 2013; 2016). Hän on tutkinut siivous- ja puhtaanapitoalalla työskenteleviä maahanmuuttajia, jotka opiskelevat Suomessa englanninkielisessä koulutusohjelmassa.

Ravintola-alaa on Suomessa tutkittu vain vähän kielentutkimuksen näkökulmasta. Kimmo Veikkanen (2014) on tutkinut koodinvaihtoa ravintola-alalla Top Chef Suomi -ohjelmassa ja Ratia (2015) on kandidaatintutkielmassaan kuvannut vuorovaikutustilanteita, joita suomenkielisessä ravintolakeittiössä työskentelevä maahanmuuttaja kohtaa. Koska ravintola-ala on sisääntuloala, jonka kautta maahanmuuttajat saapuvat suomalaisille työmarkkinoille, on tärkeää tutkia ravintola-alaa myös kielenoppimisen näkökulmasta.

Matkailu- ja ravintola-alalla työskenteleviä maahanmuuttajia, jotka kuuluvat ammattiliittoon, on Suomessa Palvelualojen ammattiliiton vuonna 2012 teettämän selvityksen mukaan noin 2500. Palvelualojen ammattiliiton yhteiskunta- ja tutkimusasioiden yksikön tutkimuspäällikön Antti Veirton mukaan se on noin 22 %:a Palvelualojen ammattiliittoon kuuluvista maahanmuuttajatyöntekijöistä. Maahanmuuttajien ravintola-alan työtehtäviin ja

koulutukseen hakeutuminen on huomattu myös oppikirjojen tuottajien taholta, ja esimerkiksi Lahtinen, Dejanova, Ahtela, Riutta sekä Lyra (2013) ovat laatineet maahanmuuttajille suunnatun ravintola-alan kuvasanakirjan, jossa selitetään ravintola-alan termistöä selkokielellä. Myös Elintarviketurvallisuusviraston, Eviran, hygieniosaamistodistuksen koulutusmateriaaleja on saatavilla useilla eri kielillä. Nykyisin osaamistestinkin voi suorittaa suomen lisäksi myös useilla muilla kielillä, sillä testaajat voivat Eviran luvalla järjestää testin myös jollakin muulla kielellä suomen tai ruotsin sijasta. Myös tulkin tai sanakirjan käyttäminen on mahdollista testitilanteessa. (Evira 2016.)

Maahanmuuttajien työllistymiseen sisääntuloaloille voi vaikuttaa heidän sosiaalinen verkostoitumisensa: suomalaisessa yrityksessä jo työskentelevä maahanmuuttaja voi edistää muiden maahanmuuttajien työllistymistä samaan paikkaan. Vaikka maahanmuuttaja olisi lähtömaassaan korkeasti koulutettu, kohdemaassa hän saattaa jäädä työskentelemään sisääntuloaloille pitkäksi aikaa. (Ks. esim. Urban 2013; Ahmad 2015.) Lasonen ja Teräs (2013: 162) toteavat maahanmuuttajien olevan usein ylikoulutettuja siihen tehtävään, jossa he Suomessa toimivat. Lisäksi heidän mukaansa TE-toimistoissa maahanmuuttajille tarjotaan usein ensimmäiseksi siivousalan työtä. Kun he ovat oppineet suomen kieltä lisää, maahanmuuttajia ohjataan hoitoalan koulutuksiin ja työhön. (mtp.)

Työnantajien kokemukset maahanmuuttajista vaikuttavat heidän halukkuuteensa palkata maahanmuuttajia: työnantajat, joilla on kokemusta maahanmuuttajatyöntekijöistä, ovat usein valmiita palkkaamaan myös muita maahanmuuttajia. Vastaavasti ne työnantajat, joilla ei ole kokemusta maahanmuuttajista, suhtautuvat epäilevämmiin maahanmuuttajien palkkaamiseen. (Sjöblom-Immala 2006: 69.) Maahanmuuttajat arvioivat suomen kielen osaamisensa vaikuttavan mahdollisuuksiinsa edetä työurallaan Suomessa. Myös työmarkkinatilanne sekä omat kyvyt ja taidot ovat tekijöitä, joiden maahanmuuttajat arvioivat vaikuttavan urakehitykseensä. Maahanmuuttajien kokemuksen mukaan Suomessa hankittu koulutus arvotetaan korkeammalle kuin muualla hankittu koulutus. Vaikka ulkomailla hankittu tutkinto olisi rinnastettu suomalaiseen, se ei takaa sitä, että työnantaja tunnustaisi maahanmuuttajan ja hänen osaamisensa tasavertaiseksi suomalaiseen työnhakijaan verrattaessa. (Lasonen & Teräs 2013: 156, 170.) Forsander (2013: 231) toteaaakin, että koulutus ja työkokemus ovat yhteiskuntasidonnaisia: niitä arvostetaan yleensä eniten niiden hankintamaassa. Suomessa hankittua koulutusta arvostetaan eniten Suomessa.

Maahanmuuttajan kohdekielen oppiminen on monitahoinen ilmiö. Kieli on sekä oppimisen väline että oppimisen kohde. Samalla kun maahanmuuttaja oppii kohdekieltä, hän myös oppii asiasisältöjä kohdekielellä. (Ks. esim. Aalto, Mustonen & Tukia 2009: 403;

Lasonen & Teräs 2013: 167). Monet suomalaiset rekrytoijat vaativat hyvää suomen kielen taitoa niilläkin aloilla, joilla siitä ei välttämättä ole työnsuorittamisen kannalta suurta hyötyä. (ks. esim. Ahmad 2010: 81.) Usein myös ajatellaan, että yleiskieli opitaan ennen ammattikielen haltuunottoa, mutta viimeaikaisissa tutkimuksissa asiasta on saatu toisenlaista tietoa: ammattikielen osaaminen voi kehittyä arkikielen hallintaa nopeammin, jos kohdekielen käyttö rajoittuu työpaikalla käytettävään työkieleen (ks. esim. Suni 2011).

Maahanmuuttajien toimijuuden rakentumisen mahdollisuuksiin on hyvä kiinnittää huomiota työyhteisöissä. Työyhteisöissä tarvitaan suvaitsevaa kielellistä ilmapiiriä (Leinonen 2015: 16), jotta toimijuuden kehittyminen mahdollistuu. Toimijuuden rakentumisen tutkiminen on tärkeää, sillä toimijuuden käsitteen avulla voidaan kiinnittää huomiota kielen oppimisen sosiaaliseen ympäristöön ja kontekstiriippuvuuteen, mutta olla samalla tietoisia kielen kehittymisen poliittisista tekijöistä ja voimasuhteista (Hunter & Cooke 2007: 76).

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on Vygotskyn (1978) sosiokulttuurisuus ja Bahtinin (1984) dialogisuus. Sosiokognitiivisuudessa ajatellaan ihmisten kognition rakentuvan sosiokulttuurisesti vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Ihmiset jakavat keskenään tiedollisia ja taidollisia resurssejaan: kognitiota jaetaan kielen avulla. Dialogisuudessa ihmisen toimintaa tarkastellaan kierrätettävänä ilmiönä: ihmiset omaksuvat vuorovaikutustoiminnassa toisiltaan ajatuksia ja toimintamalleja, joita he voivat käyttää omassa elämässään. Mikään toiminta ei ilmene tyhjiössä, ja sosiaalinen toiminta kaiuttaa edellisten toimijoiden ääntä. Sanoista ja teoista muodostuu lausumia, jotka ovat yhtäältä vastaus edeltäjilleen, mutta toisaalta odottavat myös vastausta tulevilta lausumilta.

Tutkimuksessa tarkastellaan kahden ravintola-alalle työllistyneen maahanmuuttajan toimijuuden mahdollisuuksia työssä ja kielenoppimisen mahdollisuuksia työympäristössä. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, joka toteutettiin etnografisella tutkimusotteella ja monimetodisesti: aineistoa on lähestytty diskursiivisesta näkökulmasta sisällönanalyttisesti ja myös vuorovaikutuslingvistiikka on yksi tutkimusmenetelmä tässä työssä.

Tutkimusta kehystää löyhästi diskurssianalyysi, jota voidaan pitää sekä teoreettisena viitekehyksenä että tutkimusmenetelmänä (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 16). Diskurssianalyysin avulla lähestytään kaikkia tämän tutkimuksen aineistoja, mutta hieman eri tavoittein: keittiössä nauhoitetulta äänitteeltä pyritään tunnistamaan työpuheen tapoja, joihin maahanmuuttajat tässä työpaikassa sosiaalistuvat. Haastattelu- ja ryhmäkeskusteluaineistoiden diskurssianalyttisen tarkastelun tavoitteena on hahmottaa, miten maahanmuuttajatyöntekijöistä ja ravintola-alasta puhutaan alalla työskentelevien ihmisten keskuudessa. Diskurssianalyysia toteutetaan aineistolähtöisesti, ja sen tekemisessä

hyödynnetään tutkijan ravintola-alan tuntemusta. Tässä työssä diskurssianalyysia käytetään enemmän metodina kuin teoreettisena viitekehysenä.

Tutkimuksen aineisto muodostuu kahden samassa ravintolassa työskennelleen thaimaalaisnaisen haastatteluista ja heidän suomenkielisten työtovereidensa ryhmäkeskustelusta. Lisäksi aineistona on autenttista keskusteluaineistoa, joka nauhoitettiin ravintolan keittiössä. Aineisto kerättiin noin vuoden aikana: ensin nauhoitettiin ravintolan keittiössä keskusteluja, ja noin vuosi nauhoittamisen jälkeen haastateltiin ensin maahanmuuttajatyöntekijät. Haastatteluiden jälkeen järjestettiin vielä ryhmäkeskustelu.

Tutkimusaineiston ravintolan keittiössä nauhoitettua osaa on analysoitu kandidaatintutkielmassani keskusteluanalyysista vaikutteita ottaen. Osa esimerkeistä on samoja kuin kandidaatintutkielmassani, mutta niitä lähestytään toisesta näkökulmasta kuin aikaisemmassa tutkielmassa. Kandidaatintutkielmassani keskityn lähinnä kuvaamaan maahanmuuttajan ravintola-alan työssä kohtaamia vuorovaikutustilanteita sekä niiden erityispiirteitä. Tässä tutkimuksessa keskiössä on enemmän se, millaista toimijuutta maahanmuuttajatyöntekijän on mahdollista rakentaa ravintola-alan työssä ja millaisia kielellisiä konstruktioita työpuheessa esiintyy.

Haastattelu- ja ryhmäkeskusteluaineistoa lähestytään aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavasti sisällönanalyysin menetelmin. Sisällönanalyysia sovelletaan myös ravintolan keittiössä nauhoitettuun aineistoon. Sitä tarkastellaan lisäksi vuorovaikutuslingvistiikasta vaikutteita ottaen. Keittiössä tallennettua aineistoa tarkastellaan vuorovaikutuslingvistisesti, jotta saadaan kuvausta siitä, kuinka maahanmuuttajan toimijuus rakentuu työssä.

Tutkimuskysymykset ovat: (1) Miten ravintola-alalla työskentelevät maahanmuuttajat rakentavat toimijuutta työssään ja puheessaan? (2) Millaisia kielenoppimisen mahdollisuuksia ravintola-alalla työskenteleminen tarjoaa maahanmuuttajalle? (3) Miten aikapaine vaikuttaa toimijuuteen ja kielenoppimisen mahdollisuuksiin?

Tutkimus on osa Jyväskylän yliopiston Suomi työkielenä -hanketta, joka sai Emil Aaltosen säätiöltä rahoitusta vuosina 2011–2013. Hankkeessa selvitetään maahanmuuttajien työssään tarvitseman suomen kielen oppimista ja kielitaidon riittävyyden kokemusta niin väitöskirjojen kuin opinnäytteidenkin muodossa. Suomi työkielenä -hankkeessa on julkaistu esimerkiksi sekä Partasen (2012) että Virtasen (2010) pro gradu -tutkielmat, ja he julkaisevat myös väitöskirjansa hankkeessa. (Suomi työkielenä 2011.)

Tässä tutkielmassa olen käyttänyt käsitteitä maahanmuuttaja ja monikulttuurisuus, vaikka ne eivät täysin ongelmattomia olekaan. Esimerkiksi maahanmuuttaja -termiä käyttäessä voidaan helposti unohtaa tosiasia, että maahanmuuttajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä.

Maahanmuuttaja-käsite viittaa henkilöön, joka on muuttanut Suomeen jostakin toisesta maasta. (Ks. esim. THL 2015.) Monikulttuurisuudella tässä tutkielmassa taas viitataan nimenomaan etniseen monikulttuurisuuteen.

Tässä tutkielmassa esittelen luvussa 2 maahanmuuton ja ravintola-alan nykytilannetta. Luku 3 avaa tutkimuksen teoreettista viitekehystä, ja luvussa 4 kuvaan tutkimusaineiston sekä tutkimusmenetelmät. Luvuissa 5 ja 6 esittelen tutkimukseen osallistuneet maahanmuuttajat, Ratanan ja Sumadan. Luvussa 7 tarkastelen tutkimusaineistoa diskurssitutkimuksen näkökulmasta. Luvun 8 alussa esittelen keskeisimmät tutkimustulokset ravintolan keittiössä nauhoitetun aineiston lingvistikäsitteistä analyysistä, jonka jälkeen keskityn kuvaamaan maahanmuuttajien toimijuuden mahdollisuuksia ravintola-alalla. Luku 9 esittelee tutkimuksen tuloksia kielenoppimisen näkökulmasta, ja luvussa 10 vedän yhteen tutkimustuloksia, pohdin tutkimusprosessia, tutkimustuloksia sekä niiden merkitystä.

2 MAAHANMUUTTO JA KANSAINVÄLISTYVÄ RAVINTOLA-ALA SUOMESSA

2.1 Maahanmuuton syyt ja maahanmuuttajien työllistyminen Suomessa

Suomen maahanmuuttajista valtaosa on ikänsä puolesta työväestöä, sillä heistä on työikäisiä noin 80 prosenttia. Työ on ollut perusteena noin kolmanneksessa haetuista oleskeluluvista. (Eronen, Härmälä, Jauhiainen, Karikallio, Karinen, Kosunen, Laamanen & Lahtinen 2014: 9.) Tähän asti suurin ensimmäisen oleskeluluvan hakuperuste on ollut perhe, ja toiseksi eniten ensimmäisiä oleskelulupia Suomeen on haettu opiskelun perusteella. Myös työ on usein perusteena ensimmäisen oleskeluluvan myöntämiselle. (Maahanmuuttovirasto 2015.)

Maahanmuutto voidaan jakaa maahanmuuttoperusteen mukaan työ- ja opiskeluperäiseen maahanmuuttoon, suhdepohjaiseen maahanmuuttoon ja humanitaariseen maahanmuuttoon. Suhdepohjaiseen maahanmuuttoon lasketaan avioliiton vuoksi Suomeen saapuneet sekä perheen yhdistämisen vuoksi Suomeen muuttaneet. Työperäisen maahanmuuton vuoksi Suomeen saapuu asiantuntija- ja komennustehtäviin rekrytoituja henkilöitä sekä työnhakijoita. Humanitaarisen maahanmuuton tilastoihin luetaan pakolaisina ja turvapaikanhakijoina Suomeen saapuneet maahanmuuttajat. (Wallin 2013: 16–17.)

Maahanmuuttajista keskustellaan paljon esimerkiksi eri medioissa. Erityistä huolta kannetaan maahanmuuttajien työllistymisestä ja kotoutumisesta suomalaisen yhteiskunnan jäseniksi, ja usein työllistyminen nähdään lähes synonyymina kotoutumiselle. (Ks. esim. Forsander 2013: 220.) Vaikka työllistyminen voi edesauttaa kotoutumista, on syytä muistaa, ettei työllistyminen ole sama asia kuin kotoutuminen. Maahanmuuttaja voi olla osallistuva yhteiskunnan jäsen, vaikka hän ei olisikaan saanut jalansijaa työmarkkinoilla. Toisaalta myös päinvastainen tilanne on mahdollinen: maahanmuuttaja voi käydä työssä, mutta jättää muuten osallistumatta yhteiskunnan toimintoihin. (Ks. esim. Latomaa, Pöyhönen, Suni & Tarnanen 2013:164; Forsander 2013: 235.)

Yleisessä maahanmuuttokeskustelussa keskiössä ovat usein maahanmuuttajat ja heihin liittyvät ongelmat, kun taas suomalaisen yhteiskunnan toiminnan rakenteelliset ongelmat ja maahanmuuttajiin kohdistuvat asenteet jäävät vähemmälle huomiolle. Maahanmuuttajiin kohdistuvat odotukset voivat olla keskenään hyvinkin ristiriitaisia: esimerkiksi työssä käyvä maahanmuuttaja voi kuulla vievänsä työpaikan valtaväestön edustajalta, mutta työttömän maahanmuuttajan taas voidaan sanoa elävän yhteiskunnan varoilla. (Lasonen & Teräs 2013: 164.)

Työmarkkinoille saavutaan usein sisääntuloalojen kautta. Tyypillisimmin sisääntuloammatteihin työllistyvät nuoret sekä maahanmuuttajat (ks. esim. Forsander 2013: 222). Sisääntuloaloille on tyypillistä se, että niiden kautta pyritään siirtymään parempiin töihin. Sisääntuloammateiksi ovat muodostuneet varsinkin ravintola-alan ja siivousalan työt, mutta maahanmuuttajia on työllistynyt myös muille aloille, jotka ovat kärsineet työvoimapulasta. Esimerkiksi hoiva-alalle työllistyy maahanmuuttajia, ja 2000-luvun alussa myös rakennus- sekä teollisuusaloille työllistyi paljon maahanmuuttajia. (Linnanmäki-Koskelo 2010: 17.) Sisääntuloalat ovat kuitenkin herkkiä talouden suhdannevaihteluille, jotka heijastuvat siihen, millaisella volyyymilla työntekijöitä eri aloille palkataan. Heikon työllisyyden aikana ulkomaisen työvoiman tarve kyseenalaistetaan, jos työpaikkoja häviää työmarkkinoilta paljon samanaikaisesti esimerkiksi teknisen kehityksen seurauksena (Sjöblom-Immala 2012:10).

Suomen kielen osaaminen on havaittu tärkeäksi työnhakemista helpottavaksi tekijäksi. Ongelmalliseksi kielitaidon rekrytointikriteerinä tekee se, että usein kielitaitoa voidaan käyttää verhona sille, että yritykseen ei haluta palkata maahanmuuttajia. (ks. esim. Ahmad 2010:82–83.) Maahanmuuttajabarometrissa (2012: 42, 44) todetaan, että yksi maahanmuuttajien kokemista syrjimisestä muodoista näyttää olevan se, että maahanmuuttajan palkkaamatta jättämisen perusteluissa vedotaan hänen kielitaidon tasoonsa. Maahanmuuttajien työllistymiseen vaikuttaa kielitaidon lisäksi myös hänen koulutuksensa, mutta myös sosiaalisella verkostolla on todettu olevan vaikutusta maahanmuuttajien työllistymiseen (ks. Urban 2013, Ahmad 2015).

Kielen oppiminen on sosiaalinen ilmiö, jonka vaikutukset kohdistuvat myös yksilöön. Kohdekieliset ihmiset, joiden kanssa maahanmuuttaja on vuorovaikutuksessa, vaikuttavat maahanmuuttajan kielen kehittymiseen. (Latomaa, Pöyhönen, Suni & Tarnanen 2013: 164.) Kielitaito korreloi työllistymisen kanssa: heikommin suomen kieltä osaavat maahanmuuttajat työllistyvät harvemmin kuin suomen kieltä paremmin taitavat maahanmuuttajat (Laine, Sinko & Vihriälä 2009: 134). Maahanmuuttajabarometrin (2012: 30) mukaan työssä käyvät maahanmuuttajat arvioivat suullisen kielitaitonsa paremmaksi kuin maahanmuuttajat, jotka ovat työelämän ulkopuolella. Työn vuoksi Suomeen muuttaneiden maahanmuuttajien kielitaito on heikompi kuin perhesyistä ja pakolaisina maahan muuttaneiden. Perhesyistä tai pakolaisena maahan tulleet pääsevät osallistumaan kotoutumiskoulutukseen ja suomen kielen kursseille, mutta työn vuoksi Suomeen saapuneiden maahanmuuttajien suomen kielen opetteleminen on maahanmuuttajan omalla vastuulla. (Liuska 2014: 68).

2.2 Kansainvälistyvä ravintola-ala Suomessa

Ravintola-ala on merkittävä työllistäjä Suomessa. MaRa:n mukaan matkailu- ja ravintola-alat työllistävät noin 140 000 henkilöä, joista merkittävä osa, noin 30%, on nuoria, alle 30-vuotiaita (MaRa 2016). Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2013 ravintola-ala työllisti toiseksi eniten ulkomaalaistaustaisia henkilöitä Suomessa (Tilastokeskus 2015).

Ruotsissa ravintola-ala on yleisin toimiala maahanmuuttajataustaisten omistamissa yrityksissä. Ravintola-alan yrityksissä on maahanmuuttajaomistajia enemmän kuin ruotsalaisomistuksessa olevia liikkeitä. (Urban 2013: 100.) Myös Suomessa yrittäjyys on yleistä maahanmuuttajien keskuudessa (Wahlbeck 2010: 32). Rajaniemi (2011) toteaa, että ulkomaalaistaustaisten ravintoloiden määrä on lisääntynyt Suomessa nopeasti, ja noin kolmessa kunnassa viidestä on vähintään yksi ulkomailta muuttaneen Suomen kansalaisen tai Suomessa asuvan ulkomaan kansalaisen omistama ravintola.

Ravintola-alalla sanasto on kansainvälistä, ja sen vuoksi sanasto voi toimia ravintola-alalle työllistyville maahanmuuttajille kielenoppimisen resurssina (ks. esim. Pennycook & Otsuji 2015). Hongon (2013: 16) mukaan sanat ovat tärkein kielellinen resurssi kielenoppijoille. Sanasto on myös ravintola-alalla työskenteleville maahanmuuttajille merkittävä suomen kielen oppimisen resurssi, jossa lainasanojen yleisyys voi osaltaan auttaa suomenkielisen ravintolan ammattitermistön haltuun ottamisessa. Toisaalta ravintola-alalla työskentelevää maahanmuuttajaa voi vuorovaikutustilanteissa auttaa se, että puheenaiheena olevat tarkoitteet ovat usein konkreettisia ja sijaitsevat lähellä, jolloin on mahdollista hyödyntää fyysistä ympäristöä semioottisena resurssina (ks. Ratia 2015).

Ruoka-alan termistöä on lainautunut suomen kieleen ainakin ranskan kielestä, sittemmin englannista, mutta etnisten keittiöiden yleistyessä myös esimerkiksi thain kielestä. Monille lainasanoille on tarjolla suomenkielinen vastine. (Eronen 2007.) Lainasanat saatetaan omaksua suomen kieleen sellaisenaan tai mukauttaa sanaa suomen kieleen paremmin sopivaksi. Mikäli sanan äännerakenne sopii suomen kieleen, lainasanan suomenkielinen taivutusasu saattaa vakiintua nopeasti. (Eronen 1997.)

Ravintola-alan sisällä ammatit eroavat sen suhteen, millaista kielitaitoa niissä vaaditaan. Asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilön kielitaitovaatimukset ovat suuremmat kuin henkilön, jonka työsuoritukseen ei vaikuta hänen kielellisen osaamisensa taso (Kokkonen 2007: 258–259). Toisinaan joillakin palvelualoilla työskenteleminen voi olla maahanmuuttajalle mahdotonta, mikäli suomalaisen palvelukulttuurin konventiot eivät ole hänelle jo tuttuja (Eronen & al. 2014: 63).

Kieli antaa yksilölle mahdollisuuden osallistua ympäröivän maailman tapahtumiin: kieltä käyttäessä sosiaalistutaan toimimaan erilaisissa rooleissa eri kielenkäyttökonteksteissa. Toiminnallinen kielitaito mahdollistaa yksilölle mahdollisimman sujuvan ja luontevan vuorovaikutustilanteisiin osallistumisen. (Härmälä 2008: 64.)

Kimmo Veikkanen (2014) on pro gradu -tutkielmassaan tutkinut koodinvaihtoa ravintola-alan ammattilaisten puheessa Top Chef -ohjelmassa, jossa ravintola-alan ammattilaiset kilpailivat Top Chef -tittelistä. Ohjelmaan osallistuneet kokit olivat pääsääntöisesti suomenkielisiä äidinkieltään, mutta kilpailijoiden joukossa oli myös yksi Meksikosta kotoisin oleva kilpailija ja yksi suomenruotsalainen kilpailija. Tutkimuksessaan Veikkanen keskittyi tutkimaan koodinvaihtoa suomenkielisten (mukaan lukien suomenruotsalaisen) kilpailijoiden ja tuomareiden puheessa. (Veikkanen 2014: 9.)

Veikkasen mukaan koodinvaihtoon ravintola-alalla vaikuttaa ympäristö, sillä ruoan valmistaminen amerikkalaisen ravintolan keittiössä vaikutti koodin vaihtamiseen. Yhtäältä koodinvaihdolla täytettiin leksikaalisia aukkoja, mutta toisaalta koodinvaihto suomenpuhekielisissä tilanteissa on myös sosiaalinen valinta. Joskus suomenkielinen sana voi tuntua epämuodolliseen tilanteeseen liian banaalilta tai muodolliselta, ja englanninkielisten sanojen valitsemisella suomenkielisen sijaan voidaan pyrkiä luomaan rennompaa ja nuorekasta vaikutelmaa itsestä. Ravintola-alalla esiintyvät lainasanat lainautuvat suomen kieleen usein sellaisenaan. (mts. 77–80.)

Maailmalla ravintoloiden monikielisyyttä ovat tutkineet ainakin Pennycook ja Otsuji, joiden tutkimuksen mukaan fyysinen ympäristö on yksi ravintola-alan monikielisyyttä tukevista tekijöistä. Ravintola työympäristönä saattaa näyttäytyä pintapuolisesti yksikielisenä, mutta tarkemmin tarkastellessa pintatason alapuolella voi olla useita kieliä, joilla on omat käyttötarkoituksensa. Esimerkiksi henkilökunta ja asiakkaat saattavat käyttää eri kieltä kuin henkilökunta ja ravintolan omistaja, ja lisäksi vielä henkilökunta keskenään voi kommunikoida eri kielellä. Ympäristön avulla voidaan merkityksiä rakentaa yhdessä eri modaaliteetteja hyödyntämällä, eikä yhteinen kieli ole välttämätön keittiötyössä. Keittiötyössä yhteistä kieltä tärkeämpää on jaettu toiminta ja asiantuntijuus, joiden avulla pyritään suoriutumaan työstä mahdollisimman jouhevasti. (Pennycook & Otsuji 2015: 67–72.)

Ratian tutkimuksen mukaan suomenkielisessä ravintolakeittiössä työskentelevän maahanmuuttajan vuorovaikutustilanteet ovat usein kahdenvälisiä, lyhyitä keskusteluita, joissa ympäristöä hyödynnetään semioottisena resurssina. Keskusteluissa kysymykset ovat tärkeässä roolissa, sillä niiden avulla pyritään työnsuorituksen onnistumiseen. Puheenaiheena oleviin tarkoitteisiin voidaan viitata esimerkiksi osoittamalla aiheena olevia esineitä tai asioita tai

viittaamalla niihin deiktisillä pronomineilla. Myös demonstratiivi-ilmauksia käytetään paljon, kun neuvotaan esimerkiksi tuotteiden oikeaa käyttöjärjestystä. (ks. Ratia 2015.)

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

3.1 Sosiokognitiivisuus

3.1.1 Sosiokulttuurinen näkökulma kieleen

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä on sosiokognitiivinen ja dialoginen kielikäsitelmä. Myös kielen tarkasteleminen konstruktiona on osa tämän tutkimuksen viitekehystä. Sosiokognitiivinen tutkimussuuntaus yhdistää kielentutkimuksessa sosiaalisia ja kognitiivisia tutkimustraditioita: kielenoppimisen eri näkökulmat, sosiaalinen ja kognitiivinen, kietoutuvat yhteen, eikä niiden erottaminen ole välttämättä mahdollista (ks. esim. Mustonen 2015: 27, 29–30; Dufva, Suni, & Aro 2014: 21). Sosiokognitiivisuudessa kognitiota tarkastellaan yhteisön jaettuna resurssina. Yhteisön kognitio muodostuu siis yhteisön muodostavien yksilöiden keskenään jakamasta kognitiosta. Kognition jakamisessa keskeinen työkalu on kieli, sillä sen kautta voidaan jakaa ja kierrättää omia ja toisten lausumia. (ks. esim. Atkinson 2002.) Swain ja Deters (2007: 822) toteavatkin kielen olevan mielen työväline, jonka avulla ajatteluprosessi tehdään näkyväksi.

Sosiokulttuurisuuden idea on peräisin Vygotskyn ajattelusta. Vygotskyn teoria yhdisti psykologiaa, psyko- ja neurolingvistiikkaa sekä semiotiikkaa, ja se pyrki selittämään ihmismielen ja sen kehityksen. Hänelle tietoisuus oli ihmisen muista eläimistä erottava tekijä, jolla oli keskeinen merkitys ihmisen itsesääntelymekanismien toiminnassa. Ihmisen toiminnoissa on Vygotskyn mukaan havaittavissa matalampi ja korkeampi taso. Matalan tason mentaaliset toiminnot ovat biologisia, esimerkiksi aisteja, joiden avulla korkeamman tason toiminnot voivat kehittyä sosiokulttuurisesti. Vastaavasti ylemmän tason toimintojen avulla voidaan kehittää alemman tason toimintoja. Kehittyminen on siis muuttumista, joka kietoutuu sekä yksilöllisiin että yhteisöllisiin tekijöihin. (Lantolf & Appel 1994: 2–5.)

Vygotsky vertasi ihmisen kieltä työkaluun: ihmisten ajattelu välittyy kielen kautta. Sosiokulttuurisuudessa työkaluilla on tärkeä tehtävä, sillä niiden avulla ihminen voi muokata ympäristöjään. Ne kantavat mukanaan merkkejä siitä, millaiseen toimintaan niitä on omassa ajassa käytetty. Työkalut siis välittävät toimintaa, aivan kuten kielikin. Psykologisten työkalujen toiminta eroaa kuitenkin mekaanisten tai teknisten toiminnasta, sillä psykologisten työkalujen toiminnan kohde on subjekti, mutta mekaanisten työkalujen toimintaan liittyy objekti. (Lantolf & Appel 1994: 7-8.)

Kieli on siis ihmisen psykologinen työkalu, jonka avulla tämä voi muodostaa yhteistä kulttuuria yhteisen semioottisen merkkijärjestelmän kautta. Vygotsky tarkasteli puhetta psykologisena työkaluna, jonka primaarina tavoitteena on kommunikointi, mutta puheella on tavoitteena myös tukea ajattelua egosentrisenä tai sisäisenä puheena. Sisäistä puhetta käytetään, kun tarvitsee jäsentää uutta tietoa tai koota vanhaa. (Lantolf & Appel 1994: 7, 13–15.)

Kielen yksi tehtävä on siis mahdollistaa yksilön ajattelu. Ajattelua voidaan pitää yksilön puheena itselleen, ja ajattelun kehittymisen kaaren voidaan nähdä noudattavan sosiokulttuurisuuden linjoja: yksilöllinen oppiminen seuraa yhteisöllisesti opittua tietoa. (Suni 2008: 26.) Funktionaalisten kielikäsitteiden mukaan kieli on olemassa ensisijaisesti ihmisten välistä vuorovaikutusta mahdollistamassa (Butler 2006: 697).

3.1.2 Dialogisuus

Viime vuosikymmeninä Bahtinin ajatukset ovat tulleet suosituiksi länsimaisten kielitieteilijöiden parissa. Bahtinin dialogisuuden käsite on levinnyt kirjallisuudentutkimuksen kentältä myös kielitieteisiin, ja nykyisin soveltavassa kielentutkimuksessa dialogisuuden ajatusta yhdistetään usein toiminnan teoriaan tai sosiokulttuurisiin teorioihin. (Dufva 2012: 1–2.)

Dialogisessa ajattelumallissa kontekstin merkitys on suuri, ja kieli on metafora kaikelle muulle. Ilmiöiden ei ajatella tapahtuvan tyhjiössä tai olevan itsestään selviä. (Holquist 2002: 40–43.) Ihmisten toiminnassa kielellä on keskeinen rooli. Kieli toteutuu lausumissa, joilla on aina suhde jo olemassa oleviin sekä myös tuleviin lausumiin. Lausuma voi olla yksi äännähdys tai kokonainen kirja. Kielen käytön tilanteet ja olosuhteet heijastuvat lausumissa sisällön, rakenteiden ja kielen valintojen kautta. Kieleen kohdistuvia valintoja ohjaavat yhtäältä konventiot, jotka kohdistuvat lausuman muodostamiseen ja toisaalta konventiot, jotka kohdistuvat genreen. Lausumat rajautuvat puhujien vaihdoksilla; kahdenvälinen keskustelu esitetään usein dialogisuuden klassisena esimerkkinä. (Bahtin 1986: 60,72,75, 91.)

Lausumiin kohdistuvia valintoja voidaan tarkastella voimina, jotka vaikuttavat lausumaan. (Braxley 2008: 13.) Jokaisen lausuman myötä sen vastaanottajalla on mahdollisuus tehdä huomioita sekä puheenaiheesta että lausuman lausujan taustoista, sillä lausumat konkretisoivat kognition ja kommunikaation tietystä näkökulmasta tarkasteltuna. Lausuma on vastaus edeltäjilleen, mutta myös oman kulttuurinsa ilmentäjä. Vuorovaikutuksen aikana

osallistujien kognitio ja kommunikatiiviset teot muovautuvat, eli ne ovat tilanteesta riippuvaisia. (Linell 1998: 48.)

Dialogisuuden ajatus konkretisoituu funktionaalisissa kielenoppimisen teorioissa, joissa kielen käyttö nähdään sen oppimisen edellytyksenä. Kielitaitoa voidaan tarkastella tilanteisena (Dufva 2012: 3–5). Nykyään useat teorit ottavat vaikutteita dialogisuuden ajatuksista, ja dialogisuuden rinnalla voidaankin puhua myös dialogisista teorioista (Linell 2015a: 121).

Dialoginen kielikäsitelmä sijoittuisi formalistinen–funktionalistinen -jatkumolla janan funktionaaliseen päähän. Dialogisen kielikäsitelmän mukaan tärkeää kielen oppimisen kannalta on, miten kieltä käytetään ja mihin sitä tarvitaan. Kielitaidon karttuessa kielellisiä resursseja opitaan hyödyntämään myös eri genrejen lausumissa. (Dufva, Suni, Aro & Salo 2011: 116–118.) Kielenkäyttökonteksti vaikuttaa siihen, millaista käytöstä ja kielenkäyttöä tilanteeseen osallistuvalla odotetaan. Näin ollen siis myös sosiaalistuminen eri tilanteisiin on kielenoppimista. Sosiaalistuessa tiettyyn tilanteeseen opitaan se, millaista kieltä tilanteessa pitäisi käyttää. (Tarasti 2012: 650.)

Kieliä on aikaisemmin tarkasteltu ikään kuin kokonaisuuksina, mutta nykyisin voidaan kielen ajatella muodostuvan erilaisista rekistereistä. Ne ovat tilanteisia kielenkäytön tapoja. Tilanne määrittää sen, millaista kieltä tilanteessa tarvitaan, eli mikä rekisteri on kielenkäyttäjän mielestä tilanteeseen sopivin. (Dufva, Aro & Suni 2014: 23.) Osittaisellakin kielitaidolla voi siis pärjätä, kun hallitsee tilanteessa tarvittavia rekistereitä. Dialogisuuden etuna voidaan pitää sitä, että osittainen kielitaito tulee tunnustetuksi. (Dufva 2012: 5.) Dialogisuudessa kielen luonne nähdään varioivana ja muuttuvana, minkä vuoksi funktionaalisuus on keskeistä kielenoppimisessa. (Dufva, Aro, Suni & Salo 2011: 114–115.)

Dialogisuuden myötä kielentutkimukseen on rantautunut myös *heteroglossian* käsite. Sillä tarkoitetaan erilaisten kielellisten resurssien tunnistamista ja tunnustamista omiksi varianteikseen. (Dufva 2013:63.) Heteroglossia-käsitteen avulla voimme ymmärtää, että ympärillämme on useita kieliä (Dufva 2012: 4). Vaikka siis asuisi näennäisen ”yksikielisellä” alueella, läsnä on silti useita samanaikaisia kieliresursseja, esimerkiksi murteita, tieteenalojen kieliä, arkikieli, harrastuksiimme liittyvät kielet ja vieraiden kielten sanastoa.

Dialogisen kielikäsitelmän mukaan siis yhden kielen sisällä on monta eri kieltä, rekisteriä. Nämä rekisterit ovat kielen genrejä. Kielenkäyttäjä valitsee viestintätilanteeseen sopivimman omasta rekisterien varastostaan, eli repertoaaristaan. (Dufva, Suni, Aro & Salo 2011: 115–116.) Dufva (2013: 59) esittääkin, että heteroglossisen kieleilyn (*linguaging*) tavoitteena voisi olla, että oppija pärjäisi kielellä tietyissä käyttötilanteissa. Heteroglossian ajatus on siis

päinvastainen kuin formalistiset kieliteoriat, joissa kielen rakenteet pyrittiin kuvaamaan pysyvinä (Dufva, Aro, Suni & Salo 2011:24).

Dialogisuus ei varsinaisesti ole kielenoppimisen teoria, mutta nykyään myös kielenoppimisen teorioissa hyödynnetään dialogisia ideoita (ks. esim. Linell 2015a: 121). Aikaisemmin vieraan tai toisen kielen oppimista on tarkasteltu yksilöllisenä prosessina, kokeellisin metodein, mutta nykyisin kielen oppimista tarkastellaan sosiaalisena ilmiönä, jossa kielenoppiminen on sosiaalisen vuorovaikutuksen sivutuote (Dufva 2012: 3). Atkinson (2002: 525–526) on esittänyt kielenoppimisesta metaforan, jossa hän vertaa aikaisempaa käsitystä kielenoppimisesta yksinäiseen kaktukseen, ja sosiokognitiivista käsitystä metsään: aikaisemmin kielenoppiminen nähtiin yksilön prosessina, mutta sosiokognitiivisen käsityksen mukaan kielten oppiminen kietoutuu sosiaalisiin tilanteisiin ja suhteisiin. Dialogisuudessa oppimisen ei ajatella tapahtuvan oppijan päässä eikä sosiaalisissa tilanteissa, vaan niiden välisessä dialogissa. Oppiminen ei siis ole tiedonsiirtoa, vaan oppimisen tuloksena yksilö muuttaa toimintatapojaan. Oppiminen on sosiaalista luonteeltaan, ja luokassa opitut asiat siirtyvät vapaa-ajan toimintoihin. (Dufva 2012: 3.)

Kielen oppimiseen liittyy siis vahvasti sosiaalinen ulottuvuus, sillä kieltä käytetään ja opitaan yhdessä toisten ihmisten kanssa. Ymmärryksen rakentuminen on vuorovaikutteista, sillä merkityksiä ei siirretä lähettäjältä vastaanottajalle, vaan tarvittaessa merkityksistä voidaan neuvotella. Kielen oppimisen voidaan ajatella tapahtuvan yhteistoiminnallisesti ja tilanteisesti. Tilanteissa osallistujilla on mahdollista jakaa ja kierrättää omia kielellisiä resurssejaan, sillä jokainen yksilö tuo tilanteeseen mukanaan oman kielirepertoarinsa. Se muodostuu kaikista yksilön hallitsemista kielenkäytön rekistereistä, ja myös eleet ja nonverbaalinen viestintä ovat osa yksilöiden kielirepertoaria. (Dufva, Aro & Suni 2014: 25–27.)

Vaikka dialogisuus johdattaa kenties väistämättä ajattelemaan toimintaa, johon liittyy jonkinlainen ihmisten välinen vuorovaikutus ja kieli, voi myös itsestään hiljaisuudessa tehtävä toiminta olla dialogista. Dialogisen aspektin tällaiseen toimintaan muodostavat toiminnan tavat, jotka ovat usein muilta opittuja tai omaksuttuja. Dialogisten teorioiden yhdistävänä tekijänä voidaan pitää riippuvaisuussuhdetta itsen ja muiden välillä. Suhteen luonne on vuorovaikutteinen, sillä merkityksiä voidaan jakaa ja tarkoituksia rakentaa yhdessä toisten ihmisen kanssa. (Linell 2015a: 121.)

3.1.3 Toimijuus

Toimijuus (*agency*) on suhde, jota rakennetaan yhdessä, ja siitä voidaan myös neuvotella (Lantolf & Thorne 2006b: 239). Se mahdollistaa osallistumisen yhteiskunnan sekä toimintayhteisöjen toimintaan, eli toimijuus realisoituu yksilön mahdollisuuksina ottaa osaa yhteisöjen toimintoihin. Toimijuus vaikuttaa sosiaalisten suhteiden kautta yksilön identiteettien rakentumiseen sekä muovautumiseen. (Miller 2014: 18.) Miller (2010: 467–468) muistuttaakin, että toimijuutta toisen kielen oppimisen näkökulmasta tutkittaessa on syytä tarkastella sitä dynaamisena ja muuttavana ilmiönä, jota tuotetaan identiteettien ja sosiaalisten todellisuuksien avulla. Hänen mukaansa toimijan on tunnistettava identiteetti-positio, josta käsin hän aikoo toimia, mutta kielellisen toiminnan kautta on myös mahdollista vastustaa positiota. Toimijuutta käytännöllisenä ja kommunikatiivisena ilmiönä tarkasteltaessa painottuu sen läheinen suhde tekoihin ja toimintoihin, kielentämiseen ja merkityksien/tarkoitusten rakentamiskykyyn. Toimijuutta voidaan määritellä esimerkiksi kykyä rakentaa merkityksiä maailmantiedon avulla, mahdollisuutena osallistua vuorovaikutustilanteisiin aloitteellisesti, kykyä ymmärtää omien ja muiden tekojen seurauksia sekä haluna kantaa vastuu omista teoista, vaikka niitä ei toimija olisikaan tietoisesti suunnitellut. Toimijuus on myös kykyä torjua valmistelemattomia reaktioita. (Linell 2015b: 2–3.)

Toimijuutta on teorisoitu varsinkin yhteiskuntatieteissä, kun on oltu kiinnostuneita yhteiskunnan ja yksilön välisestä suhteesta. Toimijuus rakentuu vuorovaikutuksessa ja on tilanteinen. Toimijuus kyseenalaistaa sen, että yksilö kohtaisi rakenteet eheänä yksilönä, mutta korostaa sitä, että toimijuus on sidottua kielen ja materiaalsen maailman mahdollisuuksiin ja ilmenee dynaamisena ja tilanteisena. (Ojala, Palmu & Saarinen 2009: 14–15.)

Linellin (2015b: 1–2) mukaan toimijuutta kielen ja diskurssin välisenä suhteena on teorisoitu paljon eri näkökulmista, joissa on keskitytty esimerkiksi toimijuuden inkliinaatioon (toimijan tahtoon ja yritykseen), kapasiteettiin (toimijuuden realisoitumiseen ja luvan saantiin) sekä moraaliseen tarpeeseen (itsen ja muiden säänteleminen suhteisiin).

Toimijuus on ilmiö, jonka vaikutukset ulottuvat myös toisten ja vieraiden kielten oppimiseen ja käyttöön. Toimijuuden ydin on luonteeltaan sosiaalinen, ja siksi yksilön toimijuuden mahdollisuuksiin vaikuttavat myös historialliset, materiaaliset ja ideologiset voimat. (Miller 2014: 15, 18, 32.) Lantolf ja Thorne (2006b: 240) korostavat, että toimijuus on läheisessä suhteessa motivaatioon, ja sillä on suuri vaikutus toisen kielen oppimiseen.

Toimijuuteen makrotasolla vaikuttavat diskursiivisten rakenteiden lisäksi se, millaiset tilat toimijuudelle luodaan ja millainen kulttuurinen asenneilmasto on. Mesotasolla vaikuttavat

instituutioiden ja yhteisöjen dynamiikat ja se, millaisia toimijuuden paikkoja niissä on. Diskursiiviset valtakäytännöt tapahtuvat mesotasolla. Mikrotasolla toimijuutta määrittää yksilö itse. (Ojala, Palmu & Saarinen 2009: 16.) Miller (2014: 31) painottaakin, että toimijuuden yksiselitteinen määrittely on sen kontekstiriippuvuuden vuoksi mahdotonta.

Yksilöön kohdistuu siis sosiaalisia voimia yhteiskunnan taholta, mutta yksilöllä on mahdollisuus vastustaa niitä. Yhteiskunnan käytänteisiin sosiaalistutaan osallistumalla toimintaan, eli yksilöistä tulee yhteisöjen jäseniä silloin, kun he toimivat yhdessä toisten ihmisten kanssa (Miller 2014: 27.) Lantolfin ja Thornen (2006: 234) mukaan toimijuutta mahdollistavat tai rajoittavat voimat voivat olla yhteisöllisiä tai yksilöllisiä. Yhteisöllisesti yksilön vuorovaikutusmahdollisuuksia voivat rajoittaa esimerkiksi kulttuuriset syyt. Vuorovaikutuksen mahdollisuuksiin vaikuttavat myös yksilöstä riippuvaiset tekijät. Toimijuuden mahdollisuuksiin vaikuttavat niin aikojen saatossa muovautuneet institutionaaliset käytännöt kuin tilanteet ja dynaamiset vuorovaikutuksen mahdollisuudet (Lantolf & Thorne 2006a: 189).

Toimijuudesta tulee näkyvää, kun ihminen muokkaa käytöstään tai ympäristöään, mutta toisaalta myös käytöksen tai ympäristön uusintaminen on toimijuuden osoittamista. Ihmisten toiminnot ovat toisaalta historian uusintamista, mutta toiminnassa on myös mahdollisuus muutokseen. Toiminta kuvaa yksilöiden ja ryhmien todellista aktiivisuutta kommunikatiivisten prosessien aikana (Lantolf & Thorne 2006b: 229–234.)

Itsesääntely, sisäistämisen kehittyminen sekä yhteisöjen diskursiivisten käytänteiden, eli rekistereiden, omaksuminen mahdollistavat opittavan kielen käyttämisen eri tilanteissa ja sitoutumisen kielen oppimiseen. Toimijuus on yhtäältä kielen käytön ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksien kehittymistä, mutta toisaalta toimijuuden edellytyksenä on, että oppija sitoutuu kielen oppimiseen, arvioi ja arvottaa kielen oppimiseen tarjoumia. (Miller 2014: 40.) Ihmisten tavanomaiset puhumisen tavat voivat paljastaa yhteisöiden kivettyneitä asemoiteja, jotka vaikuttavat yksilöiden toimijuuden mahdollisuuksiin (Miller 2010: 469).

Maahanmuuttajan kielellisen toimijuuden tarkasteleminen työpuheesta voi auttaa tulevaisuudessa kehittämään kielenoppimisen mahdollisuuksia työpaikoilla. Toimijuuden rakentumisen hahmottaminen voi myös auttaa maahanmuuttajia saavuttamaan työyhteisön jäsenyyden nopeammin.

3.2 Konstruktiot kielen oppimisen tukena

3.2.1 Konstruktioajattelun taustaa

Tässä tutkielmassa tarkastellaan konstruktioita, jotka esiintyvät ravintolan keittiön vuorovaikutustilanteissa. Edellä esiteltyjen teorioiden valossa voidaan kielen omaksumista tarkastella sosiaalisena toimintana: kieltä opitaan ympärillä olevilta ihmisiltä ja yhteisöiltä osana vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen merkitys on tärkeää kielenoppimisen kannalta, sillä kielen käyttäminen luo mahdollisuuksia kielitaidon karttumiselle.

Konstruktiot ovat kielen rakenteita, jolla on tietty funktio. Konstruktiot sopivat tiettyihin konteksteihin ja tekstilajeihin. Niihin kuuluu omanlaisensa sävy, joka toistuu, vaikka rakenteen osaset varioivat. Konstruktioiden laajuutta ei ole määritelty, mutta ne herättävät tuttuuden tunteen kuulijassaan. Esimerkiksi ”ei X:n X: ää” -konstruktiossa säilyy ihmettelevä sävy, vaikka X vaihtuisikin sanasta toiseen. (Alho & Kauppinen 2013: 22–25.)

Konstruktioajattelussa kielen oppimisen lähtökohtana on se, että kieltä opitaan sanaa suurempina yksiköinä, konstruktioina. Konstruktioita hyödynnetään kielen tuottamisessa kierrättämällä aikaisemmin opittuja ilmauksia ja tarvittaessa täydentämällä niitä. (Seilonen 2013: 25.) Konstruktiot voivat kasvaa leksikaalisesti, mutta myös konstruktion syntaktinen tai semanttinen varioivuus voi lisääntyä (Martin, Mustonen, Reiman & Seilonen 2010: 61). Konstruktiot ovat siis kielessä toistuvasti esiintyviä rakenteita, jotka esiintyvät samankaltaisissa käyttötilanteissa tai samantapaisena ilmauksena eri tilanteissa. (Alho & Kauppinen 2013: 22.)

Tässä tutkimuksessa konstruktioita tarkastellaan elektisesti ja etnografisella otteella, sillä tutkija on työskennellyt osana työyhteisöä useiden vuosien ajan. Osa maahanmuuttajan työpuheessaan käyttämistä ilmauksista kiinnitti huomioni, sillä ne ovat sellaisia, että ne toistuvat työpuheessa usein joko asiakkaiden tai työntekijöiden lausumissa.

3.2.2 Subjektittomuus suomen kielessä

Suomen kielessä on luonnostaan subjektittomia ilmauksia. Subjekti jää ilmaisematta yleensä esimerkiksi säätilaa tai tunteita ilmaisevan verbin yhteydessä. Myös passiivissa oleva verbi jää ilman subjekta, vaikka se kuuluisikin verbin valenssiin. (VISK §913.) Passiivimuotoisella predikaatilla on monenlaisia tulkintamahdollisuuksia. Passiivilauseista puuttuu subjekti, mutta teksti ja konteksti antavat yleensä viitteitä siitä, ajatellaanko tekijäksi yksi vai useampia henkilöitä. Subjekti voidaan jättää lauseessa ilmaisematta, kun tekijän tietäminen ei ole lauseen

tulkinnan kannalta olennaista tai subjektia ei tiedetä. (Alho & Kauppinen 2013: 133–134.) Passiivilla voidaan viitata esimerkiksi henkilötarkoitteeseen, joka ei ole spesifi: *sinne mennään bussilla*. Toisaalta passiivi voi toimia käskevänä: *mennään jo*. Passiivina käytetään myös monikon 1. persoonan indikatiivina puhekielessä: *Me lähdetään ensin kohti Kouvola ja pysähdytään Heinolassa, jossa mennään kahville*. (Seilonen 2013: 44.)

Nollapersoonana on ilmaus, jossa verbi taipuu yksikön kolmannessa persoonassa, mutta ei saa näkyvää subjektia. Nollapersoonailmaus esittää yleistyksen. Nollapersoonan lisäksi myös imperatiivin toinen persoona on yleensä subjektiton. (VISK §913.) Nollapersoonailmaukset kuuluvat suomen kieleen, ja niiden tulkitseminen on tilanteista: tekstin vastaanottajalle jää mahdollisuus päätellä, kuka on lauseiden mahdollinen tekijä (Alho & Kauppinen 2013: 134). Nollapersoonana kuvaa toimintaa yleisellä tasolla (Seilonen 2013: 46).

Nollapersoonailmauksia käytetään jo kielenomaksumisen alkuvaiheessa nesessiivirakenteissa, joissa kielitaidon kehittyminen kirjoitetuissa teksteissä ilmenee esimerkiksi verbien ja niiden aikamuotojen vaihteluna (Seilonen 2013: 107 ,109). Suomen kielen oppikirjoissa subjektittomia rakenteita voidaan esitellä jo varhaisessa vaiheessa (ks. esim. Gehring & Heinzmann 2016: 146).

Seilonen (2013) on tutkinut toisen kielen oppijoiden epäsuoraa henkilöön viittaamista kirjoitetuissa teksteissä. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan ravintola-alalla työskentelevän maahanmuuttajan työpuheessa esiintyviä konstruktioita. Huomiota kiinnitettiin varsinkin esimerkiksi passiiviin ja joihinkin erikoislausetyyppeihin, esimerkiksi tilalauseeseen.

3.2.3 Suomen kielen erikoislausetyyppejä

Erikoislausetyypit ovat konstruktioita, joiden käyttö on vakiintunut johonkin tiettyyn tarkoitukseen. Erikoislauseita ovat esimerkiksi eksistentiaalilause ja sen alatyypit omistuslause sekä tilalause ja kvanttorilause. (VISK §891.) Alho ja Kauppinen (2013: 122) käyttävät kvanttorilauseesta nimitystä paljouslause. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan lähemmin ravintolan työpuheessa esiintyviä erikoislausetyyppejä. Keittiössä tallennetulla äänitteellä esiintyy melko runsaasti paljouslauseita, mutta niiden lisäksi jonkin verran myös tilalauseita.

Suomen kielessä eksistentiaalilauseella esitellään yleensä uutta tarkoitetta diskurssissa. Prototyypin eksistentiaalilauseen alussa on adverbiaali, jota seuraa lauseen verbi. Subjekti on tyypillisesti vasta verbin jäljessä. Kuitenkin eksistentiaalilause voi alkaa myös subjektilla.

Eksistentiaalilauseetta on nimitetty myös esittelyrakenteeksi, mutta joskus sen subjekti voi toimia paikan tai tilanteen kuvauksena ja jäädä taustalle. (VISK § 894.)

Ison suomen kieliopin verkkoversio (§893) mainitsee prototyyppisen eksistentiaalilauseen verbiksi *olla*-verbin, mutta toteaa, että myös muut verbit ovat mahdollisia. Sen teemapaikassa on paikanilmaus ja jaollinen subjekti on partitiivissa. Myös kielteisen eksistentiaalilauseen subjekti on partitiivissa. Eksistentiaalilauseen verbi ei tyypillisesti kongruoi, ja sen subjektiin ei ole viitattu puheessa aikaisemmin. (mp.)

Omistuslause muistuttaa rakenteeltaan eksistentiaali- eli olemassaololauseetta, mutta sen merkitys on erikoistunut. Omistuslauseessa adessiivi viittaa eksistentiaalilauseen subjektin omistajaan, esimerkiksi *Airalla on villakankainen takki*. (Alho & Kauppinen 2013: 123.) Tilalauseella taas ilmaistaan jossakin paikassa vallitsevaa yleistä tilaa tai säätilaa. Tilalauseessa teemapaikalla voi olla adverbiaali, mutta se ei ole välttämätön. (Alho & Kauppinen 2013: 125.) Tilalauseella voi esimerkiksi kertoa, että (töissä) on kiire. Paljouslause eli kvanttorilause ilmaisee jonkin aineen määrän tai joukon kokoa (Alho & Kauppinen 2013: 122).

4 AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Tutkimuksen toteutuspaikka

4.1.1 Tutkimukseen osallistunut työyhteisö

Kahvila-ravintolassa työskentelee sesonkiaikoina useita kymmeniä ihmisiä, mutta hiljaisena aikana työntekijöiden tarve on vähäisempi. Tutkija on aikaisemmin työskennellyt osana työyhteisöä, joten tutkimukseen osallistuvat henkilöt ja tilat ovat tuttuja tutkijalle. Tämän tutkimusaineiston keräämisen aikana tutkija ei enää työskennellyt kahvila-ravintolassa, mutta aineiston keräämisvaiheessa ja sen analysoinnissa on hyödynnetty aikaisempaa tietoa sekä työyhteisöstä että kahvila-ravintolasta.

Tutkimusaineiston keittiössä nauhoitettu tallenne on nauhoitettu talvella, mutta tallenteen äänittäminen ajoitettiin vilkkaaseen hiihtolomien vaihtoviikonloppuun. Aineiston keräämisen ajankohta oli harkittu, sillä myös talven kiireisinä hetkinä ravintolan asiakaspaineen kasvamiseen reagoidaan lisäämällä työvuorojen määrää. Aineiston keräämisen ajan valintaan vaikutti tutkijan halu saada tallennettua nauhalle mahdollisimman paljon erilaisia vuorovaikutustilanteita.

Tutkimuksen toteuttamista varten kysyttiin ensin alustavaa suostumusta toimipaikan esimieheltä. Kun toimipaikan esimies oli todennut tutkimusaineiston keräämisen olevan mahdollista, pyydettiin lupa organisaation johdolta, minkä jälkeen tutkimukseen osallistuvilta pyydettiin erikseen suostumus osallistua tutkimukseen. Suostumus kerättiin kirjallisena kaikilta työntekijöiltä, jotka olivat työvuorossa nauhoitusten aikaan. Kaikki tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat aineistossa pseudonyymejä, peitenimiä, jotta heidän henkilöllisyytensä eivät paljastu.

Tutkimuksen keittiötallennetta varten pyydettiin suostumus kaikilta niiltä työntekijöiltä, jotka olivat työvuorossa sinä päivänä. Käytännössä nauhalle ei kuitenkaan tallentunut juuri lainkaan esimerkiksi kassatyöntekijöiden puhetta, koska kassan ja keittiön välissä on seinä.

Aineiston keräämistä varten haastateltiin yrityksen maahanmuuttajatyöntekijöitä. Tässä tutkimuksessa pääaineiston muodostavat kahden thaimaalaisen naisen haastattelut. Tutkimuksen avainosallistujista käytetään peitenimiä Sumada ja Ratana. Sumada työskentelee yrityksessä pääasiallisesti annos- ja lounaskokkina, ja Ratana on työskennellyt keittiön avustavissa tehtävissä sesonkien aikaan. Sumada kuuluu siis yrityksen vakituiseen työvoimaan, mutta Ratana on kausiluontoisessa työsuhteessa yritykseen. Sumada ja Ratana esitellään tarkemmin analyysiluvun alussa.

Maahanmuuttajatyöntekijöiden haastatteluiden jälkeen järjestettiin vielä ryhmäkeskustelu neljälle suomenkieliselle työtoverille. Siihen osallistui kaksi naista ja kaksi miestä. He ovat 20–40-vuotiaita, ja he työskentelevät eri työtehtävissä tässä kahvilaravintolassa. Naiset ovat maahanmuuttajatyöntekijöiden vertaisasemassa, ja heidän pseudonyyminsä ovat tässä tutkimuksessa Saara ja Malla. Ryhmäkeskusteluun osallistuneet miehet ovat lähiesimiehiä, ravintolan vuoropäälliköitä, jotka osallistuvat myös suorittavan työn tekemiseen. Esimiesasemassa olevien miesten pseudonyymit ovat Petri ja Jaakko. Jaakko on osallistunut myös ravintolan keittiössä nauhoitetun aineiston keräämiseen.

4.1.2 Fyysinen tutkimusympäristö

Tutkimuksen toteutuspaikka on ketjuravintola, jonka yhteydessä toimii myös kahvila. Kaikki tutkimukseen osallistuneet työskentelevät tai ovat aikaisemmin työskennelleet ravintolassa joko ravintolan tai kahvilan puolella. Paikan asiakasmäärät ovat melko suuret turismin ja mökkeilyn sesonkiaikoina, mutta arkisin ja talvella on hiljaisempaa, ja asiakaskunta koostuu enemmän vakioasiakkaista, jotka tulevat läheltä.

Ravintolan keittiötilat on jaettu saarekkeella kahtia. Toisella puolella saareketta valmistetaan a lá carte -ruokia ja pikaruokaa, ja toisella puolella saareketta sijaitsee lounasruokien valmistuskeittiö. Saareke on korkea, joten vuorovaikutustilanteet eri keittiöiden välillä vaativat työntekijöiden liikkumista tai kovaa äänenkäyttöä. Lounaskokin työpisteen vieressä sijaitsee myös kahvilan paistopiste, jossa valmistetaan kahvilan vitriinissä tarjottavat kahvileivät. Kun vuorovaikutus laajenee työpisterajojen yli, siihen osallistuvat yleensä samalla puolella saareketta työskentelevä kahvilatyöntekijä sekä lounaskokki tai keittiöapulainen. Ravintolan astiahuoltopiste on samalla puolella keittiötä a lá carte -ruokien valmistuspisteen kanssa, mutta vuorovaikutus astiahuollon työntekijän ja annosruokakokin kanssa on harvinaisempaa, sillä astianpesukoneet pitävät kovaa ääntä. Kovat taustäännet vaikeuttavat kuulemistakin, minkä vuoksi töiden tekeminen on keskeytettävä keskusteluiden ajaksi. Työn aikapaineisen luonteen vuoksi ylimääräisille keskusteluille annosruokakokin ja salivuorolaisen välillä ei yleensä ole aikaa.

Henkilökunnan taukotilat ovat koruttomat: taukotila sijaitsee varastossa, josta on näköyhteys keittiöön. Taukotilassa on ilmoitustauluja ja pöytä sekä neljä tuolia. Pöydällä on paljon erilaisia kansioita, joista löytyvät viikkotiedotteet ja toimintaohjeet poikkeustilanteiden

varalle. Pöydän ympärillä on tuolit neljälle hengelle, mutta pöydän ääreen ehtii usein vain yksi henkilö kerrallaan. Taukotilan pöydän vieressä on henkilökunnan WC:n ovi.

4.2 Tutkimusaineistot

4.2.1 Haastattelut

Tutkimuksen yhtenä aineistonkeruumenetelmänä on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Puolistrukturoitua teemahaastattelua käytettiin tutkimuksen maahanmuuttajaosallistujien haastatteluissa. Haastatteluissa on käytetty Roland-9 -merkkistä digitaalista äänentallenninta, joka tallentaa ääntä 24-bittisenä tiedostona. Tutkimusaineistoa säilytetään mp3- muotoisena äänitiedostona.

Eskolan ja Vastamäen (2001: 26–27) mukaan teemahaastattelussa aihepiirit ovat ennalta mietityt, mutta kysymyksien muoto sekä järjestys saattavat vaihdella. Haastateltavan vastaukset määrittävät sen, missä järjestyksessä teemoja käsitellään ja kuinka laajasti. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009: 204–205) toteavatkin haastattelun vahvuuksiin kuuluvan sen joustavuuden ja mahdollisuuden tehdä tulkintoja vastauksista.

Tässä tutkimuksessa haastatteluaineisto koostuu siis kahden eri maahanmuuttajan haastattelusta. Maahanmuuttajat ovat samoja, jotka ovat osallistuneet myös keittiössä nauhoitetun tallenteen keskusteluiden nauhoitukseen.

Ensimmäisen thaimaalaisen tutkimukseen osallistujan, Ratanan, haastattelussa oli läsnä myös toinen thaimaalaisosallistuja. Valinta oli osin tarkoituksellinen, sillä etukäteen tiedettiin, että Ratanan kielitaito on vielä alkeistasolla. Toisaalta valinta oli myös pakon sanelema, koska toisen haastateltavan osallistuminen tutkimukseen varmistui haastattelupäivänä. Näissä haastatteluissa läsnä oli kaksi haastattelijaa ja haastateltavaa yhtä aikaa. Aineiston keräämiseen osallistui kaksi haastattelijaa, koska aineistosta on tarkoitus tehdä myös kaksi tutkielmaa. Toisen tutkielman tekee Johanna Viitanen, joka on osallistunut haastatteluiden suunnitteluun sekä toteutukseen.

Haastattelussa pidemmän aikaa Suomessa asunut thaimaalaisnainen, Sumada, auttoi Ratanaa. Sumada toimi tulkkina haastattelussa niissä tilanteissa, joissa Ratanan kielitaito ei riittänyt joko ymmärtämään kysymystä tai tuottamaan vastausta suomeksi, sillä kumpikaan haastatteliijoista ei osannut thain kieltä.

Haastattelun kielellä on vaikutusta haastattelun kulkuun. Haastattelussa suositellaan käytettävän mahdollisimman normaalia kieltä, jotta ei vahingossa luotaisi valta-asetelmia

kielellä. Myös haastattelijan ja haastateltavan tilaan sijoittumisella on merkitystä haastattelun lopputulokselle. (Eskola & Vastamäki 2001: 27–33.) Haastattelut toteutettiin toisen haastateltavan kotona keväällä 2016. Haastattelu oli siis ikään kuin parihaastattelu, vaikka kysymykset esitettiinkin vain toiselle maahanmuuttajalle. Haastatteluiden aikana asunnossa olivat haastattelijoiden ja haastateltavien lisäksi myös heidän tyttärensä.

Haastattelun toteuttaminen Sumadan kotona vaikutti siihen, mitä nauhalle tallentui. Toisesta huoneesta kantautui television ääni, joka kenties saattoi häiritä osallistujien keskittymistä. Sumadan tytär kävi välillä huolehtimassa tarjoiluista, ja sen vuoksi tallenteella on myös haastatteluiden ohi puhuttuja keskustelun katkelmia. Haastattelun toteutuspaikka vaikutti myös siihen, kuinka rennosti haastateltavat pystyivät tilanteeseen osallistumaan. Sumada oli kutsunut Ratanan vieraakseen, joten Ratana saattoi kokea tilanteen jännittävämmäksi haastattelun toteutuspaikan vuoksi.

Haastatteluita suunniteltaessa haastattelijat päätyivät valitsemaan haastatteluiden kieleksi suomen kielen, sillä se on ollut tutkimukseen osallistuneiden työkielenä. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman helposti ymmärrettäväksi, jotta niitä ei tarvitsisi toistaa. Käytännössä useat kysymykset kuitenkin osoittautuivat Ratanalle haastaviksi, ja sen vuoksi haastattelijat joutuivat muokkaamaan kysymyksiä haastattelutilanteessa. Haastatteliija tulkitse pitkän hiljaisuuden ymmärryksen ongelmaksi ja kysyi asiaa toisin. Se saattoi hämmentää Ratanaa.

Rastas (2005: 77–79) muistuttaa, että haastattelutilanteessa siihen osallistuvat henkilöt asemoivat aina itsensä lisäksi myös muita tilanteeseen osallistuvia, ja tilanteessa läsnä ovat aina myös henkilöiden tavat ymmärtää asioita. Haastattelijan on yhtäältä rakennettava yhteisöllisyyttä haastateltavan kanssa (Tienari, Vaara & Meriläinen 2005: 86), mutta toisaalta oltava tietoinen siitä, miten oma tutkijapositioni vaikuttaa haastattelusta tehtäviin tulkintoihin (Rastas 2005: 78).

Tämän tutkimuksen haastatteluihin osallistuu siis kaksi haastattelijaa. Toinen haastatteliijoista on ennestään tuttu molemmille osallistujille, mikä osaltaan voi vaikuttaa haastatteluiden kulkuun. Tutun ihmisen kanssa vuorovaikutustilanteesta voi tulla rennompi, mutta tuttuuteen liittyy myös haasteita. Haastattelutilanteessa aiheesta pysymistä voi olla vaikeampaa kontrolloida, jos haastatteliija ja haastateltava tuntevat toisensa jo entuudestaan. Toisaalta saattaa myös olla, että haastateltava on häveliäämpi, jos haastatteliija on tuttu. Hän saattaa jättää asioita, jotka ovat hänelle arkoja tai noloja, kertomatta.

Näiden haastatteluiden ja ryhmäkeskustelun suunnitteluvaiheessa tutkijat sopivat, että toinen haastatteliija on ikään kuin sivuosassa haastateltaessa tutkimukseen osallistuvia. Samalla

sovittiin myös, että mikäli toinen haastattelija voi käyttää omaa ravintola-alan tuntemustaan hyväksi haastatteluiden aikana, hän esittää tarkentavia kysymyksiä sivusta. Koska toinen haastattelija tunsi haastateltavat, haastateltavien tapa puhua oli ennalta tuttu hänelle. Puhetavan tuntemisesta arveltiin olevan hyötyä, mikäli yhteisymmärryksen saavuttamisessa olisi haasteita toisen haastattelijan kanssa.

Molemmat haastattelut kestivät noin tunnin, mutta ensimmäisen haastattelun tallenteessa on runsaasti thainkielistä keskustelua, sillä maahanmuuttajat keskustelivat välillä toistensa kanssa omalla kielellään. Thain kielellä käytyjä keskusteluita ei ole purettu jälkikäteen, sillä käännoistyö olisi pitänyt teettää tutkimuksen ulkopuolisen henkilön avulla, mistä olisi aiheutunut tutkimukselle merkittäviä lisäkuluja.

Haastattelut litteroitiin puolikarkeasti sanatarkkuudella, ja epäselvissä kohdissa litterointi on merkitty vastaamaan tutkijan tulkinnan mukaan lähintä suomen kielen äännettä. Koska thain kielellä käytyjä keskusteluita ei käännetty suomeksi tutkimusta varten, niitä ei siis myöskään ole litteroitu tutkimusaineistoon.

4.2.2 Ravintolan keittiössä nauhoitettu tallenne

Ravintolan keittiössä nauhoitettiin maahanmuuttajien suomenkielisiä vuorovaikutustilanteita, ja aineistosta on tehty kandidaatintutkielma Jyväskylän yliopiston kielten laitoksessa. Työympäristössä nauhoitettu äänitallenne otettiin mukaan myös tähän tutkimukseen, jotta toimijuutta olisi mahdollista tarkastella työssä. Haastatteluiden ja keittiönauhoituksen ajallinen väli on noin yksi vuosi, joten aineistoista voidaan havaita myös jonkinlaista kielitaidon kehittymistä varsinkin Ratanan kohdalla.

Kandidaatintutkielmassa aineistosta on analysoitu vuorovaikutustilanteita, joita maahanmuuttaja kohtaa toimiessaan ravintola-alan työtehtävissä. Tutkimus keskittyi kuvaamaan vuorovaikutustilanteille tyypillisiä piirteitä, ja siinä huomion kohteena olivat varsinkin pronominit ja niiden käyttäminen työpuheessa. Tässä tutkimuksessa samasta aineistosta on analysoitu maahanmuuttajan toimijuuden rakentumista. Huomiota on kiinnitetty Ratanan lauseiden predikaattiverbeihin sekä lauseiden subjekteihin. Aineistoa analysoidessa myös rakenteet, joissa subjektia ei ole, nousivat tarkastelun kohteeksi. Subjektittomia konstruktioita esiintyi Ratanan työpuheessa melko useasti. Ne kiinnittivät tutkijan huomion: toisaalta konstruktioit kuulostivat jonkun toisen sanoilta, mutta toisaalta myös niiden tiheä esiintyminen aineistossa on mielenkiintoinen ilmiö.

Ravintolan keittiössä nauhoitettu aineisto on kerätty viikonloppuna, sillä ravintolan asiakasvirrat kasvavat viikonloppuisin. Lisääntynyt asiakasvirta pyritään huomioimaan myös työvuorosuunnittelussa: viikonloppuisin työvuorossa on enemmän työntekijöitä kuin arkena. Arkena keittiössä on työssä yhtä aikaa 2–3 henkilöä, mutta viikonloppuisin keittiössä työskentelevien määrä voi kasvaa jopa kaksinkertaiseksi.

Aineisto kerääminen ajoittuu erälle vilkkaimmista talvisesongin viikonlopuista, jolloin koulujen hiihtolomat loppuvat Etelä-Suomessa ja alkavat Keski-Suomessa. Tämä vaikuttaa aikapaineeseen, joka työhön kohdistuu, sillä koko viikonlopun ajan asiakasmäärät ovat suuria.

Keittiössä aineistoa kerätessä ääninauhuri oli sijoitettuna lounasruokien valmistuskeittiössä sijaitsevalle hyllylle. Äänentallentimen sijoittamiseen lounaskokin työpisteeseen vaikutti se, että kyseisenä viikonloppuna lounaskokin keittiöapuvuorossa työskenteli toinen tutkimuksen avainosallistuja, Ratana. Tallentimen paikkavalintaan vaikutti lisäksi myös pyrkimys minimoida asiakkaiden äänen tallentumisen riski, sillä olisi ollut eettisesti väärin tallentaa asiakkaiden puhetta. Toisaalta taas heiltä tutkimuslupien kerääminen olisi ollut vaikeaa.

Tallenteen pituus on 5 tuntia ja 53 minuuttia. Tiedostosta on litteroitu kaikki keskustelut, joihin Ratana osallistui siten, että hänen ääntänsä tallentui nauhurille. Äänite litteroitiin lähimpään suomen kielen äänteeseen litteroijan tulkinnan mukaan. Litteroinnissa käytetyt merkit ovat liitteessä 1. Aineistossa on 32 keskustelua, joissa on yhteensä 368 vuoroa. Pisin keskustelu on 47 vuoroa, ja siihen osallistuvat lounaskokki, keittiöapulainen ja kahvilatyöntekijä. Lounaskokin pseudonyyminä on tässä tutkimuksessa Jaakko, ja kahvilan vitriinistä vastaavat henkilöt ovat pseudonyymit Eija sekä Aija. Seuraavassa taulukossa on esitetty eri keskustelijoiden vuorojen lukumäärät siten, että kahvilatyöntekijän, annoskokin sekä tiskaajan vuorojen lukumääriin on laskettu yhteen sekä aamu- että iltavuorossa työskennelleen henkilön vuorot. Lisäksi taulukossa on erikseen ilmoitettu toisen thaimaalaiskokin, Sumadan, vuorot. Sumada työskenteli nauhoituksen aikana annoskokkina. Tutkija ei ollut paikalla, kun äänitettä nauhoitettiin.

Taulukko 1: Keskustelujen vuorojen jakautuminen ravintolan keittiössä nauhoitetulla tallenteella

Jaakko	Ratana	kahvilatyöntekijät	annoskokit	tiskaajat	Sumada	muut	
150	155	29	10	14	6	4	368

Määrällisesti eniten vuoroja keskusteluissa on Ratanalla, jonka työtehtäviin kuului lounaskokin avustaminen ja noutopöytälinjastosta huolehtiminen. Hänen vuoroistansa osa on naurahduksia ja yksisanaisia dialogipartikkeleita Ravintolan keittiössä nauhoitettu aineisto on siis autenttista työkieltä, jota tässä ravintolassa käytetään. Usein keskustelut ovat lyhyitä, ja niihin osallistuu vain kaksi henkilöä, mutta toisinaan vuorovaikutus laajenee työpisteiden rajojen yli.

4.2.3 Ryhmäkeskustelu

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistoa kerättiin myös järjestämällä ryhmäkeskustelu maahanmuuttajien kanssa työskenteleville suomenkielisille työyhteisön jäsenille. Myös ryhmäkeskustelu tallennettiin Roland-9 -merkkisellä äänentallentimella, ja aineistoa säilytetään mp3-muotoisena tiedostona. Johanna Viitanen osallistui myös ryhmäkeskustelun suunnitteluun ja sen tallentamiseen.

Ryhmähaastatteluilta on pitkät perinteet yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa (Valtonen 2011: 88), mutta niitä on käytetty myös markkinoinnin tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Kielentutkimuksessa ryhmäkeskusteluiden avulla voidaan kerätä aineistoa tutkittavaksi monien eri menetelmien, esimerkiksi diskurssianalyysin ja sisällönanalyysin, avulla. (Ks. esim. Hyland 2016: 116, 123.)

Ryhmähaastatteluiden tutkimuskäytössä on keskeistä ryhmän vuorovaikutus, jonka kautta ryhmän osallistujat rakentavat käsityksiä keskustelun aiheesta. (Pietilä 2010: 212–213.) Ryhmäkeskustelussa vuorovaikutuksella on toisenlaiset lähtökohdat kuin haastattelussa. Osallistujat voivat jakaa kokemuksiaan toisten osallistujien kanssa, mutta toisaalta arkoja teemoja voi olla vaikeaa lähestyä ryhmäkeskustelussa. Tähän tutkimukseen ryhmäkeskustelu valittiin tutkimusmenetelmäksi, sillä keskustelussa tavoiteltiin avointa vuorovaikutusta maahanmuuttajien suomenkielisten työtovereiden kesken. Valitessamme ryhmäkeskustelua tutkimusmenetelmäksi toivoimme, että osallistujien mahdolliset mielipide-erot tulisivat ilmi keskustelussa ja että osallistujat antaisivat keskustelun edetä mielipiteidensä ohjailemana.

Ryhmäkeskustelussa joukko vapaaehtoisia ihmisiä on kutsuttu järjestettyyn keskustelutilaisuuteen puhumaan määrätystä aiheesta vapaamuotoisesti (Valtonen 2011: 88). Ryhmäkeskustelun tuottaman aineiston perusta on vuorovaikutus, jolle on luotu tietyt reunaehdot jo ryhmän koostamisen kautta. Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii luomaan vuorovaikutusta osallistujien välille tarjoilemalla teemoja keskusteltavaksi. Parhaimmillaan

osallistujat ruokkivat keskustelua kommenteilla, jotka auttavat uusien, yllättävien näkökulmien esiin tulemista ja huomiointia. (Valtonen 2005: 185, 187, 190.) Tässä ryhmäkeskustelussa vuorovaikutus oli jähmeää, mutta välillä keskustelu muuttui rennommaksi. Kaikki osallistuivat jonkin verran keskusteluun, mutta toiset osallistujat olivat aktiivisempia kuin toiset.

Ryhmäkeskustelu ja ryhmähaastattelu rakentuvat erilaisen vuorovaikutuksen varaan. Haastattelijan rooli on pienempi ryhmäkeskustelussa kuin ryhmähaastattelussa: ryhmäkeskustelussa osallistujat puhuvat vapaasti teemasta, mutta ryhmähaastattelussa sama kysymys esitetään vuorotellen kaikille ryhmän jäsenille. (Valtonen 2011: 89.) Paikoitellen aineiston ryhmäkeskustelu muistutti enemmänkin ryhmähaastattelua: joissakin tilanteissa yksi osallistuja toimi koko ryhmän äänen esiintuojana. Kun haastattelua moderoinut tutkija kysyi muiden osallistujien mielipidettä sen jälkeen, kun joku haastateltavista oli kertonut mielipiteensä asiasta, vastaus saattoi olla edellisen vastaajan mielipidettä myötäilevä toteamus.

Ryhmäkeskustelussamme oli mukana kaksi suorittavassa työssä olevaa ravintolatyöntekijää, Saara ja Malla, sekä kaksi heidän lähiesimiestään, Jaakko ja Petri, jotka osallistuvat myöskin suorittavan työn tekemiseen. Ryhmän koostamisessa hyödynnettiin toisen tutkijan aikaisempaa tietoa heistä, sillä olen aikaisemmin työskennellyt työyhteisössä. Ryhmäkeskustelun osallistujiksi pyydettiin henkilöitä, joiden arvelin uskaltavan tuoda mielipiteitensä julki. Ryhmäkeskustelun moderaattoriksi valitsimme kuitenkin toisen tutkijan, koska ajattelimme keskustelun pysyvän helpommin hallinnassa, kun keskustelua ohjaa osallistujille ennestään tuntematon henkilö.

Ryhmäkeskustelu on tilanne, johon vaikuttavat erilaiset valtasuhteet, jännitteet, tunteet sekä kulttuurit. Ne tekevät ryhmäkeskustelusta monitahoisen vuorovaikutustilanteen, jossa ryhmän muodostukseen on kiinnitettävä huomiota. Homogeenisessa ryhmässä muodostuu helposti ryhmähenki, mutta toisaalta vuorovaikutustilanteelle voi olla edullista, jos ryhmässä on erilaisia mielipiteitä. Ryhmäkeskustelussa vuorovaikutukseen vaikuttaa myös siihen osallistuvien asema. (Valtonen 2011: 90-91.) Tähän ryhmäkeskusteluun osallistuvien valinnassa pyrittiin siihen, että niin maahanmuuttajien vertaisasemassa työskentelevien kuin heidän esimiestensäkin näkemyksille olisi mahdollisuus tulla julki.

4.3 Aineiston analyysimenetelmät

4.3.1 Etnografinen ote

Etnografian löyhä määritelmä rajaa sen tutkimusprosessiksi, jonka perusta on kenttätutkimuksessa. Usein etnografiset tutkimukset ovat laadullisia, ja tutkija on osa toimintaa. Etnografian tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta ja kuvata, tulkita ja selittää toimintaa. (Pitkänen-Huhta 2011: 88–89.) Kenttä on ihmisten parissa ja kanssa oleva ajallinen ja paikallinen yhteys, ja tutkimuskysymyksiä muotoilu on osa kentän määrittelyä (Hakala & Hynninen 2007: 213). Etnografisessa tutkimuksessa tutkijan aistit ja muistikirja ovat olennaisessa osassa tutkimuksen aineistoa kerätessä, ja tutkijan havainnot tuetaan muilla aineiston hankintamenetelmillä. (Blommaert & Jien 2011: 53). Tässä tutkimuksessa tutkija on ollut osa tutkittavaa työyhteisöä aikaisemmin, joten tutkimukseen osallistuvat ihmiset ovat tutkijalle tuttuja. Jo tutkimusaiheen valitsemisen lähtökohta oli etnografinen: tutkija oli aiemmin työyhteisön jäsenenä työskennellessään kiinnittänyt huomiota tutkimukseen liittyviin ilmiöihin ja kiinnostunut niistä.

Etnografian perusoletus on, että ihmisen toiminta on tilanteista ja kontekstista riippuvaista. Tutkija tekee toiminnasta tulkintoja omasta positiostaan, mutta ei unohda reflektoida toimintaansa mahdollisten vinoumien varalta. (Pitkänen-Huhta 2011: 92.) Blommaertin ja Jienin (2011: 53) mukaan etnografisen tutkimuksen tekijän on yhdisteltävä eri aikoina ja paikoissa tutkimustaan varten keräämiään tietoja. Etnografinen tieto muodostuu vuoropuhelussa tutkijan ja tutkimukseen osallistujien kanssa (Hakala & Hynninen 2007: 215). Syklisyys on osa etnografiaa, sillä tutkija kerää kentällä aineistoa, mutta samalla hän voi tehdä jo alustavaa analyysia. Toisaalta myös tutkimusraporttia voi luonnostella jo kenttätutkimuksen vaiheessa. (Lappalainen 2007: 13.) Etnografisen tutkimuksen avulla voidaan tehdä näkyväksi esimerkiksi käytäntöjä, jotka rajoittavat ihmisten toimijuutta (Lappalainen 2007: 14).

Tässä tutkimuksessa etnografian osuus tutkijan tulkintoihin nousee tutkijan taustoista. Useiden vuosien työskentely ravintola-alalla ohjaa tulkintoja varsinkin keittiössä tallennetun aineiston tulkinnassa. Ympäristö, jossa nauhoitus on tehty, on tutkijalle tuttu, ja esimerkiksi puheena olevat työvaiheet ja -tehtävät sekä nauhalta kuuluvat työnsuorituksen äänet on tulkittu tutkimuksen tekijän taustaa hyödyntäen. Tutkija myös tietää, millaisia työtehtäviä kuhunkin työvuoroon kuuluu, ja myös työvuorokohtaista taustatietoa on hyödynnetty analyysivaiheessa. Etnografinen tutkimusote ilmenee myös siinä, että tutkimusraportissa esitetään rinnakkain useammasta aineistosta esimerkkejä samoista ilmiöistä.

4.3.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysia kutsutaan usein laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmäksi, jota voidaan pitää menetelmänä, mutta toisaalta myös löyhänä teoreettisena viitekehyksenä. Sisällönanalyysia voidaan yhdistellä erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Monet laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 91.) Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysi on pääanalyysimenetelmä sekä haastatteluaineiston että ryhmäkeskusteluaineiston analyysia tehdessä.

Sisällönanalyysilla aineisto pyritään jäsentämään selkeänä ja tiiviinä kokonaisuutena, joka kuvaa tutkittavaa ilmiötä tarkasti. Analyysi tavoitteena on luoda selkeitä ja luotettavia päätelmiä aineistosta loogisesti päättelemällä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 108.)

Tähän tutkimukseen sisällönanalyysi soveltuu aineiston laajuuden ja heterogeenisyyden vuoksi. Tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä tarkastellaan useasta aineistosta: kahdesta maahanmuuttajan haastattelusta, yhdestä ryhmäkeskustelusta sekä ravintolan keittiössä nauhoitetusta äänitallenteesta.

Sisällönanalyysissa valitaan tarkkaan rajattu kapea ilmiö, joka kuvataan tarkasti. Aineisto litteroidaan ja koodataan. Sitten aineisto jaetaan luokkiin, teemoihin tai tyyppeihin. Tämä vaihe mielletään usein analyysivaiheeksi, mutta sitä ei voi toteuttaa kunnollisesti ilman edeltävien työvaiheiden suorittamista. Teemoihin jakaminen on laadullisen aineiston ryhmittelyä aihealueittain, jonka jälkeen esiin nostettuja aiheita tarkastellaan lähemmin. Tyypittelyssä samaa teemaa koskevia käsityksiä käytetään apuna, kun luodaan yleistyksiä aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 91–93.)

Koodaaminen voidaan suorittaa induktiivisesti, deduktiivisesti tai abduktiivisen päättelyn avulla. Teorialähtöisessä aineiston analyysissa edetään teoriasta aineistoon, eli aineistosta pyritään löytämään aikaisempaa tietoa vahvistavia havaintoja. Aineistolähtöinen analyysi on induktiivista, eli aineistossa on ilmiöitä, joista luodaan uutta teoriaa. Teoriaohjaavassa, abduktiivisessa, analyysissa aineiston ilmiöitä kuvataan, ja niitä yhdistellään jo olemassa olevaan teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 95–97.) Tässä tutkimuksessa haastatteluaineistoa on analysoitu aineistolähtöisesti, mutta teoriaohjaavasti. Aineisto luokiteltiin, luokat pelkistettiin ja abstrahointivaiheessa ilmiöitä peilattiin aikaisempia teorioita vasten.

Abduktiivista analyysia tekevän tutkijan ajatteluprosessin apuna on aineiston lisäksi myös teoria, minkä vuoksi sitä pidetään toimivana päättelyn muotona postmodernissa

tutkimuksessa. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkijan tehtävänä on yhdistellä aineistosta esiin nousevia ilmiöitä aikaisempiin teorioihin ja malleihin. Yhdistelyn tuloksena syntyy uutta tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 95–100.) Myös tämän tutkimuksen aineiston ilmiöitä suhteutetaan aikaisempiin tutkimustuloksiin.

Aineisto pelkistetään, eli redusoidaan. Siinä aineistosta pyritään karsimaan kaikki tutkimukselle epärelevantti aineistosta pois. Aineistoa voidaan pelkistää pilkkomalla sen tarjoamaa informaatiota osiin tai tiivistämällä sitä. Alkuperäisinformaatiosta poimitaan ilmauksia aineistoon. Aineisto ryhmitellään, eli samaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään luokaksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi olla ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokittelu tiivistää aineistoa, koska yksittäisille tekijöille etsitään yhteinen nimittäjä. Lopuksi aineisto abstrahoidaan, eli erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, jonka pohjalta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokitteluja yhdistetään, kunnes se ei ole enää mahdollista: näin alaluokista muodostuu yläluokkia ja pääluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 109–112.) Tässä tutkimuksessa analyysiyksikkönä on tutkimukseen osallistuvien puheenvuoro tai sen osa, jossa nousee esiin tutkimuksen kannalta merkityksellistä informaatiota.

Tutkimuksen haastatteluaineistot sekä ryhmäkeskustelu litteroidaan puolikarkeasti. Litteroidut aineistot koodataan tutkimuskysymyksistä johdettujen teemojen mukaan. Teemoina ovat aikapaine, toimijuus sekä oppiminen. Aineistoista etsitään siis ilmauksia, joissa esiintyy jokin edellä mainituista teemoista. Koodaamisen apuna käytetään MS Word -tekstinkäsittelyohjelmaa ja Ipadin Notability-sovellusta. Koodaamisen jälkeen analyysiesimerkit kirjoitetaan auki tutkimusraporttiin teemoittain, ja niitä peilataan taustateorioita vasten.

Ravintolan keittiössä nauhoitettua aineistoa on myös tutkittu osin sisällön erittelyn menetelmällä. Sisällön erittelyllä analysoidaan dokumentteja kvantitatiivisesti, eli sisältöä eritellään määrällisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009: 106). Keittiötallenteesta laskettiin tutkimukseen osallistuvien verbit ja tiettyjen konstruktioiden määrä heidän puheessaan. Näitä kvantitatiivisia analyysiyksiköitä esitellään myöhemmin aineistoa käsittelevässä luvussa.

4.3.3 Diskurssianalyysi

Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysin rinnalla käytetään myös diskurssianalyysia. Diskurssianalyysin avulla tarkastellaan ryhmäkeskusteluaineistosta, miten

maahanmuuttajatyöntekijän kanssa työskentelemistä kuvataan. Sen tarkastelemisella pyritään hahmottamaan, millaiset toimijuuden mahdollisuudet maahanmuuttajalle rakentuvat tämän aineiston valossa. Se, miten suomenkieliset työtoverit puhuvat maahanmuuttajan kanssa työskentelemisestä representoi väistämättä myös sitä, millaiset toimijuuden mahdollisuudet maahanmuuttajalle aukeavat tässä ravintolassa.

Ravintolakeittiössä nauhoitetusta puheesta analysoidaan eri diskurssien esiintymistä, jotta voidaan tarkastella erilaisten kielellisten resurssien ilmenemistä ravintolan työkielessä ja tehdä näkyväksi ympäristön heteroglossia. Pietikäisen ja Mäntysen (2009: 12) mukaan tilanteisissa resursseissa on joskus enemmän valinnan varaa, mutta toisaalta joskus omat kielelliset ja semioottiset resurssit voivat rajoittaa tilanteessa toimimista. Ravintolan keittiössä semioottisia resursseja voidaan hyödyntää kielellisten resurssien tukena. Tämä voi mahdollistaa tilanteessa toimimisen sellaisellekin henkilölle, jonka osallistumista kielellisten resurssien puute muutoin rajoittaisi.

Diskurssianalyysi on sekä viitekehys että tutkimusmetodi, jonka avulla voidaan tarkastella kielenkäyttöä erottamatta sitä kontekstistaan. Diskurssintutkimuksessa nähdään siis kieli erottamattomana osana sen ilmenemiskontekstia: kielen käyttö muovaa maailmaa, mutta konteksti vaikuttaa väistämättä siihen, miten kieltä käytetään. (Pietikäinen & Mäntynen 2009: 13, 16.)

Tutkimuksessa diskurssianalyysi limittyy myös sisällönanalyysiin luontevasti, sillä aluksi aineisto koodattiin, ja koodaamista hyödynnettiin myös diskurssianalyysissä. Pietikäisen ja Mäntysen (2009: 166) mukaan diskurssintutkimuksessa analyysivaiheen voi aloittaa esimerkiksi aineiston koodaamisella, jonka jälkeen aineistossa rakentuvia merkityksiä verrataan kontekstiin ja sosiaaliseen toimintaan. Diskurssintutkimuksen avulla voidaan päästä käsiksi esimerkiksi siihen, millainen kuva jostakin ilmiöstä esitetään, representoidaan, jossakin tietyssä kontekstissa. Representaatio on siis se kuva, joka ilmiöstä rakentuu erilaisten valintojen ansiosta. (mt. 2009: 43.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan diskurssianalyysin keinoin sitä, millaisia mahdollisuuksia maahanmuuttajatyöntekijän toimijuuden rakentumiselle sallitaan.

Diskurssianalyysia käytetään tässä tutkimuksessa sisällönanalyysin rinnalla tuomassa tuloksiin luotettavuutta. Diskurssianalyysi kietoutuu myös haastatteluaineistoihin, sillä niiden kautta tutkimukseen osallistujat rakentavat ravintolatyöstä tietynlaista kuvaa ravintola-alan työstä ja työntekijöistä. Diskurssianalyysia toteutetaan kiinnittämällä huomiota puheenvuorojen verbeihin ja subjekteihin sekä siihen, miten maahanmuuttajien kanssa työskentelemisestä puhutaan.

4.3.4 Vuorovaikutuslingvistiikka

Ravintolan keittiössä nauhoitettu äänite analysoidaan vuorovaikutuslingvistiikkaan tukeutuen. Vuorovaikutuslingvistiikka on Etelämäen, Herlinin, Jaakkolan & Visapään (2009: 163) mukaan sosiaalisten tilanteiden toiminnan tarkastelua. Se on tutkimussuuntaus, jossa yhdistellään kielentutkimusta ja sosiologiaa: vuorovaikutuslingvistiikassa tarkastellaan, kuinka kielen tietyt rakenteet toimivat vuorovaikutustilanteen resurssina (Lehtinen 2012: 4). Etelämäki, Korpela & Kurhila (2002: 581) toteavatkin, että vuorovaikutuslingvistiikan keinoin on mahdollista tutkia esimerkiksi puhutun kielen konstruktioita ja niiden käyttöä. Keskustelun vuorojen kielellinen muoto on olennainen osa vuorovaikutuslingvistiikkaa, sillä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat muodostavat oman tulkintansa vuorojen sekventiaalisen aseman ja kielellisen muodon summana (Niemi 2015: 11). Vuorovaikutuslingvistiikka on kiinnostunut autenttisista keskusteluista, joista tutkitaan muodon ja merkityksen rakentumisen suhdetta kontekstissaan. Tavoitteena on hahmottaa se, millaisten vihjeiden avulla vuoroja muodostetaan keskusteluissa ja miten merkityksiä tuotetaan yhdessä eri resursseja hyödyntäen. (Couper-Kuhlen & Selting 2001: 2–7.)

Vuorovaikutuksen ilmenemisympäristö vaikuttaa keskusteluiden analysointiin. Merkityksien rakentumisessa myös fyysiset tilat luovat kehyksiä vuorovaikutukselle (Savijärvi 2011: 35–36). Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuslingvistiikan keinoin tarkastellaan erilaisia kielellisiä konstruktioita, joita Ratanan puheessa esiintyy ravintolan keittiössä nauhoitetussa puheessa. Konstruktioista tarkastellaan varsinkin tila- ja paljouslauseita. Huomiota kiinnitetään myös siihen, miten fyysinen ympäristö vaikuttaa vuorovaikutustilanteiden rakentumiseen, kun vuorovaikutustilanteeseen osallistuu vähintään yksi maahanmuuttajatyöntekijä. Fyysistä ympäristöä voidaan käyttää tukena merkityksien rakentamisessa, jos kielen avulla riittävän samankaltaisen ymmärryksen rakentaminen ei onnistu tai siihen ei ole mahdollisuutta.

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuslingvistiikan avulla pyritään selvittämään, miten fyysistä ympäristöä hyödynnetään vuorovaikutuksen resurssina ja millaiset konstruktioita ovat tärkeitä keittiössä työskentelevien vuorovaikutustilanteissa. Keittiössä nauhoitetusta työpuheesta voidaan vuorovaikutuslingvistiikan avulla saada selville, millaiset vuorovaikutustilanteet ovat tyypillisiä ravintola-alan työkielessä. Vuorovaikutustilanteiden selvittämisestä voi olla hyötyä esimerkiksi maahanmuuttajia ravintola-alalle kouluttaville ammattiopettajille sekä S2 -opettajille.

5 RATANAN OPPIJANPOLKU JA SUOMEN KIELEN KÄYTTÖ

5.1 Ratanan esittely ja työtehtävien kuvaus

Ratana on noin 45-vuotias thaimaalainen nainen, joka on asunut Suomessa noin viisi vuotta. Hän on naimisissa suomalaisen kanssa. Hän on käynyt Thaimaassa peruskoulun lisäksi hierojakoulun ja työskennellyt tehtaassa sekä kotona käsitöiden parissa. Ratana osaa lukea ja kirjoittaa suomea, mutta se on hänelle vielä hidasta.

Ratana asuu haja-asutusalueella perheensä kanssa. Hänen perheeseensä kuuluu miehen lisäksi yksi kouluikäinen lapsi. Lapsi oli myös haastattelutilanteessa läsnä ja käänsi äidilleen yhden kysymyksen, jota Sumada ei osannut kääntää thain kielelle.

Ratanan työtehtävät ravintolassa ovat avustavia tehtäviä: haastattelussa hän kuvailee työtehtäviinsä kuuluvan salin siivouksen, ruoan tarjoilun sekä noutopöydän hoitamisen. Keittiöapulainen huolehtii noutopöytälinjaston saatavuudesta sekä avustaa kokkia keittiössä. Apulaisen vuoron tehtäviin kuuluvat myös kylmäkön tehtävät, eli hän huolehtii salaattien riittävydestä ja valmistamisesta yhdessä lounaskokin kanssa. Tutkimuksen tekemisen aikaan Ratana työskenteli keittiön avustavissa työvuoroissa. Hän vastasi siis usein ravintolan siisteyteen ja ruoan saatavuuteen liittyvien tehtävien hoitamisesta. Lisäksi hänen vuoronsa tehtäviin kuuluu tarjoiluajan umpeuduttua kerätä ruoat pöydästä pois sekä tiskata tarjoiluastiat ja siivota pöytä valmiiksi seuraavaa päivää varten. Ravintolan keittiössä nauhoitettu aineisto sisältää Ratanan työkieltä, kun hän työskentelee keittiön apulaisena.

Ratana kertoo haastattelussa kokeilleensa ruoan valmistamista myös annoskeittiön puolella. Hän oli harjoitellut hieman pizzan ja hampurilaisten valmistamista, mutta ei ollut mielestään vielä kokenut pärjäävänsä vielä työtehtävissä. Annosruokien valmistaminen eroaa noutopöydän ruokien ja salaattien valmistamisesta siten, että kokin on osattava lukea tilaukset. Pelkkä sanahahmojen tunnistaminen ei riitä, sillä annosten nimet voivat olla toistensa kaltaisia. Lisäksi asiakkaat saattavat tilata erikoisannoksen, esimerkiksi hampurilaisen, johon ei tule suolakurkkua.

Muissa työvuoroissa, joita Ratana mainitsee tekevänsä, tehtävät liittyvät ravintolasalin siisteydestä huolehtimiseen. Hän kerää täynnä olevat astianpalautuskärryt ravintolan astiahuoltoalueelle ja tiskaa astiat. Yleensä sama henkilö sekä tiskaa astiat että huolehtii niiden saatavuudesta ravintolasalin puolella. Vuoron työtehtäviin kuuluu myös ravintolasalin siistiminen sekä wc-tilojen ylläpitosiivous.

Kolmas Ratanan mainitsema työtehtävä on annosten vienti, joka yhdistyy usein salin siivouksen ja astiahuollon tehtäviin. A lá carte -annoksien pöytiin vieminen on yksi salivuoron työtehtävistä. Pääsääntöisesti tässä ravintolassa pyritään siihen, että kokit vievät itse valmistamansa ruoat pöytään, mutta sesonkiaikaan ajatusta on hyvin hankala toteuttaa. Vaikka Ratana ei olisi salivuorossa, hän vie annoksia pöytään silloin, kun annoskeittiössä on ruuhkaa, jos lounaskeittiössä on rauhallinen hetki.

5.2 Ratanan suomen kielen opiskeluhistoria ja suomen kielen käyttö

Suomessa Ratana on opiskellut suomea kursseilla: hän on käynyt suomi 1 -kurssin kaksi kertaa, samoin myös suomi 2 -kurssin. Molemmat kurssit olivat kotoutumiskoulutuksen moduuleita. Ravintolaan Ratana päätyi töihin työharjoittelun kautta. Hän oli ensin kuukauden verran työvoimatoimiston työssäoppimisjaksolla tässä ravintolassa, minkä jälkeen hän työllistyi ravintolaan sesonkiapulaiseksi.

Ratana kuvailee käyttävänsä suomea vapaa-ajallaan vain miehensä kanssa. Hän sanoo, että mies ymmärtää häntä, vaikka hän ei puhu oikein.

- (1) Johanna: okei. öö. no mites sitten vapaa-ajalla käytäksä suomen kieltä paljon vapaa-ajalla, työn ulkopuolella?
 Sumada: [thainkielistä puhetta]
 Ratana: **joo suomia kieli mutta väälän ei oikia** mitä minu mies hän ymmällää itse.
 Johanna: mitä kieltä sä puhut sun miehen kanssa?
 Ratana: ss- suomia.
 Johanna: suomea okei.
 Ratana: muttaa ei oikiaa [naurua]
 [naurua kaikki]
 Sumada: [thainkielistä puhetta]
 Johanna: keiden muiden kanssa sä puhut suomea ku sun miehen?
 Sumada: [thainkielistä puhetta]
 Johanna: onksulla paljo kavereita?
 Ratana: **vaan minu mies.**

Esimerkissä Ratana kertoo puhuvansa suomea vapaa-ajallaan vain hänen miehensä kanssa. Samalla Ratana toistaa useasti, että hänen puhumansa suomi ei ole oikeaa suomen kieltä. Ratanan mies kuitenkin ymmärtää häntä. Ratanan suomenkielinen sosiaalinen verkosto on harva: hän nimeää vain miehensä kaverikseen. Esimerkistä voidaan myös päätellä, että kotona Ratana ja hänen lapsensa ilmeisesti käyttävät thain kieltä.

Ratanan ensimmäiset vuodet Suomessa olivat yksinäisiä, ja hän pääsi opiskelemaan suomen kieltä muutaman vuoden Suomessa asuttuaan. Nyt Ratana on jo mielestään sopeutunut Suomeen ja kuvailee viettävänsä suomalaista elämää.

- (2) Johanna: mmm, sitte kerro elämästäsi Suomen-vuosina ne ekat vuodet ku sä olit täällä?
 (– –)
 Johanna: mitä sä teit] ja täällä, ni ennen ku sä menit töihi?
 Ratana: kulmaa.
 Anna-Maria: kylmää?
 Johanna: kylmää sä palelit [kaikki nauravat]
 Ratana: joo ja van sisala.
 Johanna: sä olit tosi paljon sisällä.
 Ratana: joo.
 Johanna: olikä paljon yksin, olikä sulla tuttuja täällä, tutustuikä?
 Ratana: uksin, minu mieheni menee töihin ja lapset menee kouluun, minä olen uksin kotona.
 Johanna: joo.
 Ratana: ja lunta tulee, minää.
 Sumada: koraa.
 Johanna: teit lumitöitä [kaikki nauravat]. okei. onksun elämä nyt muuttunut jollain tavalla muuttunut kun sä tulit eli onks elämä nyt jotenkin erilaista? ooksä, käyksiä paljon muualla vai ooksä vieläki paljon kotona?
 Sumada: [thainkielistä puhetta]
 Ratana: joo. nut ihan ookoo, sama sama suomalainen ꞥpilkki jah ꞥ kalastaa mm.

Esimerkki esittelee Ratanan ensimmäiset kokemukset Suomesta: oli kylmää, ja häntä paleli. Hän vietti paljon aikaa sisällä yksin, sillä hänen miehensä meni töihin ja lapset kouluun. Ratana teki paljon lumitöitä. Nyt Ratana kuvailee tottuneensa jo Suomessa asumiseen ja tekevänsä samoja asioita kuin suomalaiset: pilkkii, kalastaa ja talvisin hän kolaa lunta. Vastauksessaan Ratana ei kuitenkaan kerro, onko hänen elämänpiirinsä laajentunut vai pysynyt ennallaan. Edellä olevat esimerkit näyttävät tukevan Partasen (2013: 266) havaintoa siitä, että maahanmuuttajan kielenoppimisen suurimpiin haasteisiin kuuluu kielenoppimista tukevan kieliyhteisön löytäminen. Yhteisöt, joihin Ratana kuuluu, vaikuttavat tämän aineiston mukaan niukoilta.

Ratanan kielenoppimisesta piirtyy haastattelun valossa tunnollinen kuva: hän on käynyt kursseja useamman kerran, ja hänen kokee kirjoittamisen tukevan suomen kielen oppimista, kuten hän toteaa esimerkissä 4.

- (3) Johanna: [joo] öö. kuinka kauan sä opiskelit. kuinka kauan se kesti se kurssi? se suomen kielen kurssi?
 Ratana: mm. **suomi suomea uk-uksii nelja nelja kuukautaa.**
 Johanna: suomi yksi kurssi.
 Ratana: joo **muttaa kak keltaa minä menee suomea uksi kak keltaa ja suome kaksi kak keltaa.**
 Johanna: suomi kakkosen kävit joo.
 Ratana: uleensa valmaan kaksii vuotaa.

Esimerkissä Ratana kertoo suomen kielen opiskeluistaan: hän on käynyt suomi 1 -kurssin ja suomi 2 -kurssin, molemmat kaksi kertaa. Suomi 1 -kurssi kesti neljä kuukautta, ja yhteensä hän arvioi opiskelleensa suomen kieltä noin kaksi vuotta. Ratana on käynyt suomen kielen

kursseilla, mutta hän ei silti itse koe puhuvansa oikeaa suomea. Haastattelussa hän tuo ilmi toistuvasti, että hän ei puhu oikein (ks. esimerkit 1 ja 8). Usein hän perustelee väitettänsä sillä, että häntä ei aina ymmärretä tai hän ei aina ymmärrä muita.

Ratana kielitaidon riittämättömyyden kokemus kumpuaa siis hänen subjektiivisista kokemuksistaan. Tarnasen ja Pöyhösen (2011: 143) mukaan kielitaidon riittävyyden kokemus voi perustua yksilön omaan kokemukseen, ja kielitaitoa voidaan siis tarkastella osana identiteettiä. Ratana rakentaa suomen kielen käyttäjän identiteettiään tämän aineiston valossa suomen kielen puutteellisen osaamisen kautta.

Ratana oppimistavoissa on havaittavissa funktionaalinen ote. Hän kertoo oppivansa uutta sanastoa työssä ja kirjoittavansa uudet sanat vihkoonsa.

- (4) Ratana: aaa. **jos minä ei ymmällä mikä nimi luoka, minä joskus minä kysyy noi mikä nimi sitten minulla on pieni tämä sama samaa. (osoittaa vihkoa, muistiinpanoista)**
 Johanna: [vihko.
 Anna-Maria: vihko] joo.
 Ratana: sitten minä kiljoi.
 Anna-Maria: kirjoitat muistiin joo.
 Johanna: sä kirjoitat itelle vihkoon niitä sanoja mitä sä.
 Ratana: joo, **joo taikieli.**
 Johanna: no miten sä painat ne sanat mieleen, katoksä sit sitä vihkoa myöhemmin kotona tai jossain ja tarkistaksä sieltä, miten sä painat mieleen?
 Ratana: mutta muttaa, luoka, **luokaa joka päivä sama samaa.**
 Johanna: mm.
 Ratana: sitten näkö sitten **muitin van kieli puhuu nimi mutta ei haittaa.**

Ratana kertoo kirjoittavansa uudet sanat muistiin thain kielellä: hän kirjoittaa siis suomen kielen sanoja thain kielen merkeillä vihkoonsa. Ratanaa auttaa muistamisessa se, että ruokat ovat samoja. Hän myös kertoo, että muistaa ruokien puhekieliset nimet, mutta ei välttämättä ruokien nimien kirjoitusasua.

Ratana oppiminen näyttäisi tämän esimerkin valossa olevan kytköksissä auditiivisuuteen, sillä hän mainitsee muistavansa ruokien nimet puhekielisenä. Vaikka aineiston mukaan Ratana oppimisessa auditiivisuudella on tärkeä rooli, ei hän silti ilmeisesti luota täysin muistiinsa, vaan kirjoittaa varmuuden vuoksi ruokien nimet vihkoonsa. Ratana näyttää siis oppivan kieltä melko käytännöllisellä otteella: hänellä on vihko, johon hän kirjoittaa uudet sanat muistiin thain kielisillä merkeillä. Huolimatta siitä, että Ratanalla on selkeästi motivaatiota oppia kieltä, hän korostaa läpi koko haastattelun suomen kielensä olevan *ei oikiaa* (ks. esim. 1 ja esim. 8).

Kun Ratanalta kysytään hänen tulevaisuuden suunnitelmistaan, hän kertoo olevansa hakeutumassa opiskelemaan laitoshuoltajan tutkintoa.

- (5) Ratana: **nut minää hakee muttaa laitohoitaja** mutta odottaa tammikuu vasta onko pääse vai ei.
 Johanna: sä olet nyt hakenut opiskelemaan. okei. mitä oot hakenut opiskelemaan?
 Anna-Maria: la-
 Ratana: laitohoitaja.
 Anna-Maria: laitohoitaja.
 Johanna: nii laitohoitajaks nii justii okei mmm.
 Anna-Maria: sä saat tietää siitä niinku tammikuun jälkeen että pääsitkö.
 Ratana: joo tammikuu jos pääsee sitten jos pääsee sitten maaliskuu menee alkaa koulun.
 (—)
 Ratana: **jos minää puhuu suomia kieli huihin.**
 Johanna: mm.
 Ratana: **minä ajattelen jotakin palempi.**
 Johanna: mm.
 Ratana: **palempi siivooja mutta nut minä puhuu suomia vähän.**
 Johanna: mm.
 Ratana: minusta siivooja palempii. [naurua]
 Anna-Maria: joo.

Esimerkissä Ratana kertoo, että on hakenut suorittamaan laitohoitajan tutkintoa. Hän sanoo siivousalalle hakeutumisen johtuvan hänen kielitaidostaan, sillä hän uskoo, että siivoojana hänen kielitaidollaan pärjää paremmin kuin ravintolatyössä. Toisaalta Ratanan pyrkimys hankkia suomalainen koulutus on osoitus siitä, että hän pyrkii kasvattamaan inhimillistä pääomaansa, jonka avulla hän voi säilyttää asemansa suomalaisilla työmarkkinoilla tai edetä niillä. Forsanderin (2013: 230) mukaan inhimillisenä pääomana pidetään yksilön resursseja, kuten esimerkiksi koulutusta, kielitaitoa, ammattitaitoa sekä työkokemusta, jotka vaikuttavat hänen itsensä ja hänen edustamansa ryhmän sosiaaliseen ja taloudelliseen asemaan.

Ratana ei tunnusta kieliresurssejaan aktiivisesti. Hän sanoo työkielensä olleen suomi.

- (6) Johanna: no mitä kieliä sä käytät töissä muuta ku suomea ja sä sanoit että vähän englantia joskus.
 Ratana: suomea.
 Johanna: suomea.
 Ratana: **mutta sama samaa asia joka päivä sitten helppo.**
 Johanna: mut sä käytät pelkästään suomen kieltä töissä?
 Ratana: pelkää.
 Johanna: käytätkö muita kieliä?
 (—)
 Ratana: pelkää.
 Anna-Maria: ni pelkästään suomea paitsi Sumadan kanssa.
 Johanna: okei. mutta töissä pelkää suomea. okei. mitä kieliä sä osaat? osaaksä muuta kieltä ku suomea tai thain kieltä?
 Ratana: ei **vaan suomi kieli koka englantiaa vähän.**
 Johanna: vähän englantia.
 Ratana: vähän vähän.
 Johanna: mm. muistaksä jotain sellasta tilannetta missä sä oisit hyötyny sun oman kielen käyttämisestä, siinä tietysti ku sua on ohjattu, sä kerroit että se auttaa ku Sumada auttaa sua töissä et teillon yhteinen kieli mut onko muita tilanteita onko ollu joskus asiakkaita joita oot palvellu omalla kielellä.

Sumada: [thainkielistä puhetta]

Ratana: [thainkielistä puhetta]

Sumada: [thainkielistä puhetta] asiakas

Ratana: mm. jotkut asiakas £ thaimalainen tulee mm.

(—)

Johanna: miten sä ajattelet sitten tulevaisuudessa voisko olla ajatteleksä että että sitten ku sä osaat paremmin suomea tai jos sä voit käyttää sun omaa äidinkieltä tulevaisuudessa ni luuleksä että sä tarviit sitä sun äidinkieltä tai englantia tulevaisuudessa enemmän ku nytten?

Ratana: mm.

Sumada [thainkielistä puhetta]

Ratana: ei, valmaa suomia, m. suomia kieli

Sumada: mm.

Anna-Maria: mm.

Johanna: mm. suomea tarviit enemmän, joo. mm.

Ratana: **tämä taikieli ja englantia ei.**

Tässä esimerkissä Ratana kertoo käyttävänsä töissä vain suomea, mutta Anna-Maria muistuttaa, että Sumada ja Ratana käyvät usein keskusteluita töissä thain kielellä. Kun kysytään muiden kielten käyttämisestä töissä, Ratana turvautuu Sumadan tulkkaukseen, mutta keskustelu jatkuu suomen kielellä. Ratana sanoo, että ei osaa muita (toisia tai vieraita) kieliä kuin suomea. Kuitenkin hän jatkaa, että osaa englantia vähän. Muiden kielten läsnäolo ei näyttäydy hänen puheissaan kovin tärkeänä, ja tulevaisuuden kielten käytöstä kysyttäessä Ratana sanoo käyttävänsä vain suomea. Työvuorossa yhtä aikaa ollessaan naiset käyttivät paljon thain kieltä, ja Ratana kertoo, että myös asiakkaiden kanssa hän on joskus päässyt käyttämään äidinkieltään.

Dufva, Pietikäinen ja Mäntylä (2010: 20) toteavat ihmisen asemoivan ja kuvastavan ideologisia valintojaan kieleen liittyvien valintojen kautta. Tässä valossa Ratana asemoi itsensä suomen kielen käyttäjäksi eikä anna suurta painoarvoa äidinkielelleen tai englannille. Itse asiassa Ratana osaa englantia omasta mielestään niin vähän, että hän vastauksessaan sanoo, ettei hän osaa muita kieliä suomen ja thain lisäksi.

5.3 Ratanan epävarmuus kielen käytössä ja toimijuudessa

Ratanan haastattelussa korostuu epävarmuus. Hän ei joko muista enää tai osaa kielentää varmasti, miten hän päätyi työharjoitteluun ravintolaan, milloin hän oli aloittanut harjoittelunsa ja kuinka kauan harjoittelu kesti.

- (7) Johanna: oliko se työvoimatoimiston järjestämä harjoittelu vai miten mitä kautta sä menit sinne
Ratana: joo valmaan työvoimatoimistol

Epävarmuus ei rajoitu pelkästään siihen, missä hänen elämänsä kulusta päätetään, vaan myös hänen suomen kielen käyttöönsä leimaa epävarmuus. Kuten edellä esimerkissä 1 kävi ilmi, hän toistaa usein, että hänen puhumansa suomi ei ole ”oikeaa” suomea.

- (8) Anna-Maria: no, muistatsä yhtään että. paljonko sä pystyit puhumaan suomenkielisille kollegoille
 Johanna: kavereille työkavereille
 Ratana: mm. muitin vähän muttaa mm. jos minä puhuu minusta valmaan ei oikia ei oikiaa.

Ratana muistaa, että hän pystyi puhumaan työkavereilleen vähän, mutta on varma, että hän ei puhunut oikein. Kieltä ei tarvitse kuitenkaan osata kieliopillisesti oikein, jotta voi osallistua toimintaan (Lantolf & Thorne 2006a: 177). Ratana näyttää arvostavan sitä, että työyhteisössä annetaan hänelle mahdollisuus osallistua toimintaan, vaikka hänen kielitaitonsa on vasta alkeistasolla. Hän toteaa haastattelussa, että hän kokee kuuluvansa työyhteisöön eikä pidä itseään ulkopuolisena.

Vaikka Ratana on epävarma käyttäessään suomen kieltä, epävarmuus ei kuitenkaan näytä ulottuvan kaikille kielitaidon osa-alueille. Tämän aineiston valossa näyttää siltä, että Ratana on varmempi kommunikoidaan suomen kielellä kirjoitetun tekstin avulla, sillä hän kysyy tietokonetta kirjoittaakseen kurssin järjestäjän nimen tai näyttääkseen kurssin järjestäjän internet-sivuston.

- (9) Ratana: mmm. mmm. eih [minä ei tiää minä kirjoite tietokonee
 Sumada: [thaita]
 Ratana: onko tee tee
 Sumada: onko se työtyövoimatoimiston kautta kato ni emmä tiää miten
 Ratana: [mmm]
 Anna-Maria: [joo okei]
 Johanna: [okei. joo]
 Ratana: tuottajaapalvelut

Esimerkissä Ratana ei muista, kenen järjestämällä kurssilla hän oli, mutta hän ilmaisee, että tietokoneen avulla hän voi varmistua siitä. Hän lähtee tapailemaan sanaa, jonka muut haastattelussa läsnä olevat tulkitsevat tarkoittavan TE-toimistoa. Lopuksi Ratana toteaa *tuottajaapalvelut*, jolla hän saattaa tarkoittaa, että kurssin järjesti TE-toimiston maahanmuuttajapalvelut. Ratanan kielitaitoprofiilissa kirjoitettu kieli näyttäytyy tämän aineiston valossa vahvana, sillä hän pyytää edellä avukseen tietokonetta, jonka avulla hän ilmeisesti koki pystyvänsä osoittamaan harjoittelun järjestäneen organisaation. Kielitaitoprofiilit voivat siis varioida, sillä eri osa-alueiden taidot saattavat kehittyä eri tavoin (Kokkonen, Laakso & Piikki 2008:16).

Ratanaan mukaan hänen miehensä ymmärtää häntä (ks. esim. 11), mutta töissä hänen puhettaan ei välttämättä ymmärretä. Vaikka kollegat eivät aina ymmärrä, mitä hän puhuu, Ratanan mielestä työtoverit osaavat puhua hänelle siten, että hän ymmärtää.

- (10) Johanna: asiakkaitten kanssa puhuminen oli vaikeeta
 Ratana: joo.
 Anna-Maria: mm.
 Ratana: kokaa työ- **työkavelii luhut puhuu luhut sitten nauttaa mitä teen muttaa asiakkaat kusuu ohoo. ei ummalla mitään.**
 Johanna: nii justii. työkaverit oli puhu lyhyemmin ja näytti samalla, mutta asiakkaat puhuivat paljon [ja joo.

Ratana kertoo, että hän ymmärtää työkavereiden puhetta, mutta ei aina asiakkaiden puhetta. Samalla tavalla myös hänen ymmärtämisensä on hierarkkista: mies ymmärtää paremmin kuin työkaverit. Dufva, Pietikäinen ja Mäntylä (2010: 24) pitävät kielitaitoa profiilina, joka joustaa tilanteiden sekä tarpeiden mukaan yksilöllisesti. Ratana kokee oman kielitaitoprofiilinsa korkeampana puolisonsa kanssa kommunikoidessaan kuin asiakastilanteissa. Epävarmuus kielenkäyttäjänä on siis tilanteista, sillä Ratana kokee pärjäävänsä suomen kielen taidollaan kommunikoidessaan esimerkiksi miehensä kanssa.

- (11) Johanna: tota. mmm. onks sulla jääny mieleen jotain sellasia tilanteita töissä jolloin sut ois ymmärretty väärin?
 Ratana: mm.
 Johanna: muistaksä semmosii tilanteita et ois ollu?
 (—)
 Ratana: ohh! koko ajaan.
 [kaikki nauravat]
 Johanna: koko ajan.
 (—)
 Ratana: £ jooh koko ajan.£
 [kaikki nauravat]
 Ratana: **kokaa minä puhuu minun mies sama samaa puhuu sitten minä menen puhuu kanssa työkavelii samaa tämä hän sanoo HÖ? mitä puhuu en ummallaa.**

Kuitenkin Ratanan mielestä työkaverit ymmärtävät paremmin kuin asiakkaat (ks. esim. 10). Sen vuoksi Ratana turvautuu työkavereiden apuun, kun vastaan tulee tilanne, jossa hän ei pärjää asiakkaan kanssa. Seuraava esimerkki on ravintolan keittiössä nauhoitetusta aineistosta. Ratana on ollut lounaslinjaston luona, kun asiakas on tullut hänen luokseen kysymään neuvoa. Ratana käy hakemassa Jaakon apuun, koska asiakas ei ymmärrä häntä ja haluaa puhua kokin kanssa.

- (12) Ratana: Jaakko, **han haluaa puhuttaa sinun kanssa.**
 Jaakko: minun kanssa puhua.
 Ratana: **ei ummarraa mita mina puhu.**
 (—)
 Jaakko: joo pieni hetki. minä en tiä haluanko minä puhua hänen kanssaan.

Ratana: hehehe hän h(h)aluu su(h), £ mina selitan. [keskustelu loittonee, kun keskustelijat liikkuvat nauhurista kauemmaksi.]

Ratana kertoo Jaakolle, että asiakas ei ymmärrä häntä. Viimeisellä rivillä Ratana alkaa kuitenkin selittää Jaakolle tilannetta, mistä voidaan päätellä, että Ratana on ymmärtänyt asiakkaan ongelman. Äänet loittonevat, kun Jaakko ja Ratana liikkuvat salin ovea kohti.

Esimerkistä käy ilmi, että Ratanan reseptiivinen kielitaito on parempi kuin hänen produktiivinen kielitaitonsa ainakin puhutun kielen osalta. Aalto, Mustonen ja Tukia (2009: 411) näkevät reseptiivisen kielitaidon olevan produktiivisen kielitaidon kehittymiselle sekä edellytys että resurssi. Ratanan produktiivisen kielitaidon kehittymiselle on siis olemassa mahdollisuudet, kun hän työskentelee kahvilaravintolassa. Ratana ymmärtää, mitä asiakas on hänelle kertonut, koska hän voi selittää Jaakolle, millainen tilanne lounaslinjastossa on. Ratana ei kuitenkaan pysty tuottamaan sellaista vastausta, jonka asiakas ymmärtää, ja siksi Jaakkoa on pyydetty lounaslinjastoon puhumaan asiakkaan kanssa.

Hetken päästä Ratana palaa vielä asiaan, ja varmistaa Jaakolta, että asia on kunnossa. Jaakko kertoo vielä hänelle, mikä oli ollut lounaslinjastolla olleiden asiakkaiden ongelma.

- (13) Ratana: asiaa onko selvää?
 Jaakko: se halus halus kasvisnoutopöytä kato, ne oli maksanu sej ja unohtanu sanoa sen, vietiiv vaa numerolappu ja Liisa tekee sen.
 Ratana: joo, joo.

Tässä tilanteessa aloite tilanteeseen palaamisesta tulee Ratanalta. Jaakko kertoo Ratanalle, että asiakkaat olivat halunneet kasvisnoutopöytäannoksen, joka tilataan keittiöstä. Asiakkaat olivat Jaakon mukaan unohtaneet sanoa kassalla syövänsä kasvisruokaa, minkä vuoksi tilaus ei ollut saapunut keittiölle. Jaakko antoi asiakkaille annosnumeron, ja kertoi tilauksen eteenpäin Liisalle. Edellä olevassa esimerkissä viitataan asialla edellisen esimerkin tapahtumiin, joissa asiakas oli halunnut puhua Jaakon kanssa. Yhteinen huomion kohde, joka tekee lausumasta relevantin ja motivoi jatkamaan keskustelua (van Lier 2010: 4), on viittaus asiakkaan kanssa tapahtuneeseen ymmärtämisen ongelmaan.

Vaikka Ratana on kielenkäytössään epävarma, ja hänen keskustelunsa ovat työssä yleensä lyhyitä, kahdenvälisiä, työtä koskevia dialogeja, hän kuitenkin osoittaa aineiston valossa olevansa kiinnostunut keskustelemaan myös työn ulkopuolisista teemoista.

- (14) Ratana: **minaa nain sinae eileen.** (3s.) sina kavelee.
 Aija: aijahah, missä? millonka? tänäänkö?
 Ratana: kaksi päivää.
 (— —)
 Ratana: sina kavelee eteisessa, **mä sanoi terve mutta sina.**
 Aija: emmää huomannu / tulitsää mua vastaan? emmää oo huomannu ollenkaa (hehe)
 Ratana: (hehehe) **sulla niin kiile.**

Aija: olin niin ajatuksissani (hehehe) £no, näitä tapahtuu £en todellakaan huomannu.
missä sää tulit vastaan ulkona vai sisällä?£
Ratana: sisällä sina kavelee.
Aija: ai jaa joo eeei.
Ratana: onko nämä puoli kuustoista?
(--)
Aija: mitähämmä oisin ollu, en muista mitähämmä oisin ollu°joo ei ollu aikomus ollah
mutta ei katoa aina huomaa ku kulkee tuolla(h).
Jaakko: älä selitäh.
Aija: älä selitäh(hehehe).
Jaakko: näi on käyny ennenki(h).
Aija: no on käyny.
Jaakko: tässois tätä kanaa lisää, kanaa lisää.
Ratana: mita?

Esimerkissä Ratana kertoo kahvilatyöntekijälle nähneensä hänet eilen eteisessä. Ratana oli tervehtinyt Aijaa, mutta Aija ei ollut vastannut Ratanan tervehdykseen. Ratana ehdottaa, että Aijalla oli ollut kiire. Aija vastaa Ratanalle, että hän oli ollut ajatuksissaan, eikä siksi huomannut Ratanaa. Lopuksi Aija vielä selittää Ratanalle, että huomioimatta jättäminen ei ole ollut tarkoituksellista, vaan vahinko. Jaakko liittyy keskusteluun kiusoitellen Aijaa, ja lopuksi vetää keskustelun takaisin työhön.

Ratanan keskustelu Aijan kanssa voidaan tulkita pyrkimykseksi vahvistaa työyhteisön jäsenyyttä. Työyhteisössä epämuodollisissa vuorovaikutustilanteissa verkostoidutaan muiden työntekijöiden kanssa, mutta niissä myös vaihdetaan työtä koskevaa informaatiota (Jäppinen 2010: 6–7). Myös Suni (2008: 199) on esittänyt, että uusi maahanmuuttaja kieliyhteisössä tukeutuu aluksi paljon keskustelukumppaneidensa apuun, jonka kautta hän alkaa vähitellen rakentaa yhteisön jäsenyyttään. Epämuodollisiin työpaikan vuorovaikutustilanteisiin osallistumisen haasteena on myös tilanteiden ennakoimattomuus, sillä se vaikuttaa puheenvuorojen suunnittelun mahdollisuuksiin (Jäppinen 2011: 200).

Maahanmuuttajan paikka työyhteisön jäsenenä rakentuu samoin kuin suomenkielistenkin työtovereiden, mutta haasteena on lisäksi löytää yhteinen kieli sekä yhteiset puheenaiheet. Lisäksi keskusteluiden toteutuminen aikapaineisessa ympäristössä on haastavaa, sillä kielellisen vuorovaikutuksen rakentamiseen vaaditaan aikaa. Ratana toteaaakin haastattelussa, että hän pitää työkavereiden kanssa juttelemisesta, mutta siihen ei ole aikaa.

- (15) Johanna: no. entäs sitten työkavereiden kanssa tykkääksä jutella heidän kanssaan paljon?
Ratana: tykkään, mutta kaikki ei ole aikaaa
Johanna: ei oo aikaa, töissä on kiire, kaikilla on niin kiire.
[kaikki nauravat]
Ratana: kiilee

Aikapaineisessa ympäristössä kielen oppimisen yhdeksi haasteeksi näyttävätkin asettuvan rajalliset ajalliset resurssit, joiden vuoksi osa mahdollisista vuorovaikutustilanteista saattaa jäädä toteutumatta.

Työkavereiden kanssa voidaan ravintolan keittiössä työskennellä myös aiheista, jotka nousevat työn ulkopuolelta, mutta Jäppisen mukaan epämuodollisempi keskustelu on vaikeampaa ennustaa, jolloin keskustelu vaatii enemmän aikaa. Maahanmuuttajan on vaikeaa tai mahdotonta osallistua keskusteluun, mikäli ajankäytön vaatimus ja kielitaidon taso eivät ole tasapainossa (Jäppinen 2011: 202).

Myös esimiehet tiedostivat aikapaineen merkityksen suomen kielen oppimisen mahdollisuuksiin. Sesonginaikaisia keskusteluita kuvattiin lyhyiksi.

- (16) Jaakko: se on vähän kakspiippunen homma, sesonkiaika ja normaaliaika, ni **sesonkiajassa se ei välttämättä anna nii hyvin puitteita siihe kielen oppimiseen** ku on kiire ja sulla ei oo niinku paljo aikaa ylimääräselle miettimiselle ja touhuamiselle vaa sitte normiaikaan siihe ehtis enemmä itekin paneutua siihe.
 Petri: nii. ja sitte sesonkiaikaa **ne on aika lyhkäsiä ne keskustelut** että ei siinä hirveesti niinku aika **yks kakssanasia** keskusteluita on.

Tutkimuksen esimiehet tiedostivat sen, että suomen kielen käyttö on haastavaa aikapaineisessa ympäristössä, sillä merkityksen rakentamiseen menee enemmän aikaa kuin silloin, jos vuorovaikutukseen osallistuvat käyttävät suomen kieltä äidinkielenään. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa esimiesten haastatteluissa on noussut esiin suomen kielen käyttämiseen vaikuttava ajansäästö (ks. esim. Jäppinen 2011: 197).

6 SUMADAN TYÖURA, ÄITIYS JA KIELET RINNAKKAIN

6.1 Sumadan elämänhistoria Suomessa

Sumada on noin 40-vuotias thaimaalaisnainen, joka on asunut Suomessa yli kaksikymmentä vuotta. Hän on työskennellyt tässä kahvilaravintolassa sen avaamisesta lähtien, yli kymmenen vuoden ajan. Sumada asuu jo aikuistuneen tyttärensä kanssa.

Suomeen Sumada tuli aikoinaan auttamaan tätiänsä lastenhoidossa, mutta samaan aikaan hän työskenteli silloin tällöin tämän yrityksessä. Sumada on käynyt kotimaassaan peruskoulun, ja Suomessa hän on opiskellut matkailu- ja ravintola-alan perustutkinnon suomeksi. Opiskeluiden jälkeen Sumada oli ensin kaupassa töissä, ja sen jälkeen hän työllistyi ravintola-alalle.

Sumadan työtehtäviin kuuluvat hänen nykyisessä työpaikassaan oikeastaan kaikki ravintolan ja kahvilan työtehtävät lukuun ottamatta ravintolan tilauksien tekemistä. Sumada työskentelee enemmän keittiössä kuin asiakasrajapinnassa kassalla ja ravintolasalissa. Pääsääntöisesti Sumada työskentelee siis joko lounaskokkina tai a lá carte -kokkina. Esimies on antanut Sumadan valita itse tehtävänsä.

Jokaiseen vuoroon kuuluu kuitenkin myös asiakaspalvelua, sillä usein kassahenkilö pyytää apua ruuhkatilanteiden purkamiseen keittiöstä. Keittiössä pääsääntöisesti työskentelevät kokit kohtaavat asiakkaita, kun he vievät annoksia ja huolehtivat noutopöydän saatavuuden hallinnasta arkisin ja sesonkiaikojen ulkopuolella.

Kun Sumada on lounaskokkina, hän valmistaa noutopöydässä tarjottavat ruoat sekä huolehtii noutopöydän siisteydestä ja saatavuudesta, mikäli vuorossa ei ole keittiöapulaista. A lá carte -kokin tehtäviin kuuluvat annosten valmistusten lisäksi niiden tarjoileminen asiakkaille sekä esivalmisteiden tekeminen. Yleensä myös pikaruoan valmistaminen kuuluu tämän vuoron tehtäviin arkisin ja pienempien asiakasvirtojen aikana.

Sumadalla on palkkatyön lisäksi toinen tärkeä työ perheenäitinä. Hän korostaa äitiyttään läpi koko haastattelun, ja esimerkiksi opiskeluista kysyttäessä Sumada vertaa itseään tyttäreensä.

(17) Johanna: mitä sä oot opiskellu?

Sumada: öö **kattering, sama ku Tyttö** mitä se asiakas ja ni nii.

Johanna: nii justii.

Sumada: joo, palvelu ja.

Hän kertoo opiskelleensa samaa alaa kuin tytär nyt, catering-alan perustutkintoa. Tytär vaikuttaa myös äitinsä työpaikka- ja opiskeluhaaveisiin.

- (18) Johanna: no okei. millaiseks sä kuvittelet sun elämän viiden vuoden päästä? missä sä oot töissä tai missä sä asut ja?
 Sumada: mä en kyllä oikein, tällä hetkellä elämä on vähä semmone vaihes, että mä ottaa aika semmone työkiire ja näitä, **mä elää kyllä aika hyvin täällä hetkellä**, ei ajattele. mutta kyllä mä varmaa jossai muu asun, vähän justii puhuu [Anna-Maria] **ehkä pari vuota tai ku Tyttö iso ni voi [kaupunkiin]. jossai opiskeli ja jotai muu. paika työki.** viis vuota saataa tapahtua iha mitä vaa, en en tällä hetkellä osaa sanoo yhtää mitää. mutta jotai haaste siinä ei jää tänne [ravintolaan] £ ku ei tiedä. mutta ainaki mä sanoj heti Tyttö mitä se valmis pari vuota, mä haluu kuitenkin kokeilla jotai uus.

Esimerkissä Sumada kertoo, että tällä hetkellä asiat hänen elämässään ovat aika hyvin. Hän viittaa aikaisemmin toisen haastattelijan kanssa käymäänsä keskusteluun, ja tiivistää keskustelun sisällön vastaukseensa: hän haluaa tulevaisuudessa opiskella ja tehdä jotain muuta, vaihtaa työpaikkaakin. Sumadan mielestä viisi vuotta on pitkä aika, jonka aikana elämään olisi mukava saada uusia haasteita. Sumadan tytär vaikuttaa näihin suunnitelmiin: suunnitelmissa oleva paikkakunnan vaihto on siirtynyt tulevaisuuteen, jolloin tytär on jo aikuinen.

6.2 Sumadan äidinkielen ylläpitäminen ja suomen kielen käyttö

Sumadalla on paljon tuttavvia – sekä thaimaalaisia että suomalaisia. Hänen puheessaan thain ja suomen kielten käyttäminen näyttäytyy melko tasa-arvoisena: vaikka Sumada asuu Suomessa, hän käyttää myös äidinkieltään Suomessa asuvien thaimaalaisten ystäviensä kanssa. Kun hän menee kotiin, Thaimaahan, hän käyttää thain kieltä.

- (19) Johanna: öö. mitenkä jos sä mietit sun vapaa-aikaa nyt käytäksä pelkästään suomen kieltä tai kuinka paljon sä käytät suomen kieltä ja kenen kanssa ja?
 Sumada: **tota suomi kanssa mä käytän aika paljon työ, [töissä]**
 Johanna: [töissä]
 Sumada: **ja sitte tietysti Tyttö, Tyttö ei tykkää thain kieli.**
 Johanna: nii te puhutte kotona suomee.
 Sumada: joo ku enne mä puhu ja me asuu suomi ja sitte se tykkää ni mä en pakotanu sama ni, mutta sitte tietysti kun **mun ystävä aika paljon thaimaalaine soittele puhuuta ja lukee mä thain kiele mullaki on ihan täysi kirja thain kieli** ja näitä yritää lukee mutta kirja on harvoin joutu justii tekstiviesti näitä sillon tällöin kirjon, mutta ni ni, käyttä enemmän, aika sama taso koska suomihan käytä koko ajan, kotona mä käytä thain kieli ni.

Esimerkissä Sumada kertoo käyttävänsä suomea aika paljon työssään, mutta vapaa-ajalla hän käyttää suomen lisäksi myös thain kieltä. Suomea Sumada käyttää tyttärensä kanssa kotona, mutta thaimaalaisten ystäviensä kanssa hän käyttää thain kieltä. Äidinkielen käytöstään Sumada kertoo, että hän puhuu thain kieltä soitellessaan ystäviensä kanssa ja että hänellä on thain kielellä kirjoitettuja kirjoja. Kirjoittaminen on sen sijaan Sumadan mukaan harvinaisempaa, sillä hän kirjoittelee tekstiviestejä toisinaan.

Sumada pärjää hyvin suomen kielellä työssään, mutta hän myöntää, että hänen kirjallisten tekstien kanssa pärjäämisensä on heikompaa kuin suullisten tekstien hallitseminen.

- (20) Johanna: elikkä joskus. elikkä onks joskus semmosia tilanteita että työkaveri tulee ja tekee jonku jutun sun puolesta, että jos sulla itellä ei kielitaito riitä tai tulee joku hankala juttu ni, onks joskus niin että työkaveri tekee sitten sen homman?
Sumada: joo kyllä **ainakin jos mä tarvi kirja jotakin ja tiedosta joku ni kyllä joku aina kirja mun puoli** ja semmone tosi hyvin ja muutekin muuta hommaki jos ne kerkee ja näitä kyllä tosi mukava kaikki auta.
Anna-Maria: ni et se lounaslista ainakin.

Esimerkissä Sumada kertoo, että joku aina kirjoittaa hänen puolestaan lounaslistan. Sumada kokee, että työkaverit ovat mukavia ja auttavat aina. Hän hyödyntää työssään kirjoitettavien tekstien tuottamisessa aktiivisesti työtovereidensa tukea.

Lounaslistan kirjoittaminen työtovereilla saattaa olla sen seurausta, että listaan on joskus livahtanut kirjoitusvirheitä, jotka ovat muiden työtovereiden mielestä olleet melko hauskoja. Sumada ottaa opikseen virheistä.

- (21) Anna-Maria:ni ja sit, o-o auttaako sit jos se asia, mitä sä opettelet on siinä läsnä että sä pystyt niinku tunnustelemaan vaikka sitä, että jos on, niinku. joku uus ruokalaji tai ruoka-annos ni et sä näät sen.
Sumada: (– –) joo sama ku sillo jalopeeno ja vai jalopano vai mikä £. ja kirjoit just jalopano. Se isok- menee töissä aamu kaikki vaa kato pitkää, £ kyllä se oppii vähän niinku aina sama ku sä tulee sitte kysyy joku.

Sumada kertoo, kuinka hän on kirjoittanut lounaslistaan jalopeñon väärin. Hän muistaa, että tilanne johti oppimiseen samalla tavalla kuin olisi oppinut kysymällä apua toisilta. Epäonnistumiset saattavat olla kielenoppijalle ja käyttäjälle lannistavia kokemuksia, jotka vaikuttavat tulevaisuuden kielen käyttämishalukkuuteen: useista epäonnistumisista voi seurata kielen välttelyä (ks. esim. Hunter & Cooke 2007: 75; Korhonen 2014: 74).

- (22) Anna-Maria: jos on ollu tommsia kommelluksia että on kirjottanu vaikka väärin nii auttaako se niinku muistaa sitten seuraavalla kerralla että mitenkä se oikee?
Sumada: £ joo, **muistaa helpo jos virhe**. joku sanoi tosi paha sana £ ni, sama ku sillo äsmarket, mikä sen panos, se rahasumma?
Anna-Maria: nii, pano?
Sumada: panos, eikä se panos ollu?
Anna-Maria: ni siis ai niinku tilille [laittaa?]pano
Sumada: nii, keno paljo montako euroo pano
Anna-Maria: panos
Johanna: panos]
Sumada: panos vai pano vai panos? sanoiko mä panos? pano onko eri?
Johanna: pano on se ku laitetaa rahaa tilille, panos on se ku on vaikka pelissä se summa.

Sumada kertoo, että muistaa vaivattomasti sanat, jos on tullut virhe. Toisaalta esimerkistä on tulkittavissa, että virhe jää mieleen, mutta sana, jonka kanssa virhe on tapahtunut, aiheuttaa

hänelle myöhemminkin epävarmuutta. Tässä esimerkissä Sumada varmistaa, että puhuu oikeasta sanasta, *panoksesta*, mutta haastattelija tulkitsee sanan tarkoittavan rahan tallettamista pankkitilille. Kun Sumada kertoo, että tapahtuma liittyi rahapeleihin, Johanna selvittää hänelle sanojen *pano* ja *panos* eroja. Tilanne jää siis mieleen, mutta itse sana voi aiheuttaa myöhemminkin epävarmuutta.

6.3 Sumadan heteroglossinen ympäristö ja funktionaalinen näkemys kielestä

Sumadan haastattelussa kävi ilmi hänen funktionaalinen käsityksensä kielenoppimisesta. Hän kertoi oppineensa suomen kieltä käytön kautta.

- (23) Sumada: joo no aattelee sitten no ei se mitään tuu takasin ja asun täällä ja rupee jo pikkuhiljaa ymmärrä **ennen ei ymmärrä mitään tota aina ku ne sanoo paa koske oikeen ku ei ymmärrä, kieli ku yrittää kohtelias istuu samaa pöytää ku mu täti tulee nii paljo vieraita aina ilta ja kahvi ja näitä tunne paljon mä pitää istuu siinä samaa vielä ja sitte ne puhuu jotakin, aina sanoo tota noi tota noi, minu nimi on toise noii £ (kaikki nauraa) ihan pää koskee, koko ajan tota noi tota noi, mitä ihme ne sanoo koko ajan, minulle.**

Johanna: puhuuks ne musta £

Alussa hän kuunteli paljon: hän istui tätinsä pöydän ääressä samaan aikaan vieraiden kanssa, ja yritti ymmärtää puhetta. Keskustelun seuraaminen aiheutti hänelle suuren kognitiivisen kuormituksen, jonka vuoksi hän sanoi kärsineensä fyysisistä oikeista. Myös Suni (2010: 49) on havainnut, että raskas kognitiivinen kuormitus voi aiheuttaa oppijalle fyysisiä oireita (ks. myös Dufva 2003).

Sumadan kielitaito kehittyi epämuodollisissa ympäristöissä: Suomessa ollessaan Sumada tutustui vähitellen uusiin ihmisiin. Alussa heidän kanssaan kommunikointi oli haastavaa, kun ympärillä käytettiin paljon suomen kieltä. Toisinaan kuitenkin Sumadalla oli mahdollisuus käyttää englantia kommunikoidessaan suomenkielisten ystäviensä kanssa.

- (24) Johanna: mitenkä sillo kun sä tulit suomeen ni kenen kanssa sä sillo puhuit? missä sä opit suomea sillo?

Sumada: **tota mun täti perhee kansa häne mies.**

Johanna: tädin perhe

Sumada: ja lapset, tietysti sillo tällö mä käy konditoria autaa heille vähän jotai tiski tai kerää kuppia tai vaa lapsen kanssa sinne vaa oleskele, siellä siinä käytää ja sitte mulla aika hyvä mä oon, tutustunut **yhen suomalainen niinku tyttö, hän puhuu englanti hän aina lähte häne kanssa jossain sitä kautta vähän niinku pikkuhilja.** se että se niinku tosi hyvä, meillä vielä pitää yhteytäkin tota hän asuu kuopio nii tosi hyvä tota tyyppi, niini sillo oli.

Tädin perhe ja heidän suomenkieliset ystävänsä ovat olleet Sumadan kielenoppimista tukeva yhteisö, jossa hänelle tarjoutui mahdollisuuksia suomenkielisiin vuorovaikutustilanteisiin. Sumada pääsi siis harjoittelemaan suomen kielen taitojaan yhteisöön, joka tuki hänen kielenoppimistaan. Suomenkielisiin vuorovaikutustilanteisiin osallistuminen vaikuttaa siihen, miten kohdekielinen ympäristö tukee kielenoppimista. Maahanmuuttajan voi olla vaikeaa löytää kielenoppimista tukeva yhteisö, jossa voi harjoitella kohdekielen taitojaan. (Partanen 2013: 265–266.) Sumada löysi myös henkilön, suomalaisen tytön, jonka kanssa hän pystyi käyttämään englantia ja oppimaan vähitellen lisää suomen kieltä. Sumadan kieliympäristö Suomessa näyttäytyykin esimerkkien 23 ja 24 kautta hyvin heteroglossisena: Hän kuuli suomen kieltä konditoriassa ja silloin, kun tädin perheen ystävät olivat käymässä. Lisäksi Sumada käytti englantia ystävänsä kanssa

Sosiaalinen verkostoituminen on auttanut Sumadaa pärjäämään suomenkielissä tilanteissa, mutta toisaalta nykyisin hän myös kuvaa käyttävänsä thain kieltä enimmäkseen ystäviensä kanssa kommunikoidessaan. Sosiaalinen verkosto siis auttaa häntä pitämään yllä äidinkiellensä taitoa. (Ks. esimerkki 19.) Esimerkissä Sumada myös kertoo käyttävänsä suomen kieltä enemmän, mutta pyrkivänsä samaan aikaan säilyttämään äidinkielen taitonsa esimerkiksi lukemalla thainkielistä kirjallisuutta. Kotona Sumada ja hänen tyttärensä käyttävät suomea, koska tytär *ei tykkää* thain kielestä. Sumada ei ole halunnut pakottaa tyttärtään puhumaan thain kieltä, ja on siten kunnioittanut tyttärensä kielivalintaa. Sumadan tyttären kielivalinta näyttäisi näin ollen noudattavan toisen polven maahanmuuttajien arvostuksia. Lapset, joiden vanhemmat ovat maahanmuuttajia, identifioituvat usein synnyinmaansa kulttuuriin ja sen valtakielen puhujiksi (ks. esim. Haapanen 2014: 34).

Sumadan funktionaalinen kielikäsitelmä on havaittavissa myös silloin, kun puhutaan hänen reseptiivisistä suomen kielen taidoistaan.

- (25) Sumada: tota öö. kyllä se aika hyvin kaikki niinku puhuu samaa **mutta osa puhuu tosi silleen tosi semmone virallinen, niinku Jaakko, se puhuu tosi viralline suomalainen sana, joka emmää välillä en mä ymmärrä kaikki. vai onko tahallaan sitten niinku.**

Johanna: nii et jos on tosi semmone asityylinen.

Sumada: joo, semmone asiallinen ja niinku välillä en ymmärrä, pitää vaan kysyä että mitä tarkoittaa vaikka sama sana, sanoi semmone asia joka mä en koskaan kuullu, nii. niinnii, mutta kyl mä lopputulot niinku ymmärrä ku mä heti kysy mitä.

Johanna: ymmärräksää paremmin jos puhuu tosi puhekielisesti?

Sumada: **joo, niinku mä oppii ihmisten kanssa puhuu sen takii jos on virallinen en mä käy kato paljon suomen kurssi ja näitä varmaan se vaikuttaa, jos tosi viraalinen ja näitä puhuu suomisuomi tarka ni en ymmärrä kaikki.**

Sumada selittää, että yleiskielisen puheen ymmärtäminen tuottaa hänelle vaikeuksia. Sumada perustelee yleiskielen ymmärtämisvaikeuksiaan sillä, että hän ei ole käynyt suomen kielen

kursseja. Hän ymmärtää omasta mielestään hyvin puhekieltä, mutta yleiskielisen keskustelun hän kokee vaikeammaksi seurata. Suomen kielen puhe- ja yleiskieli eroavat toisistaan paljon, ja usein voi käydä niin, että kursseilla suomea oppineet maahanmuuttajat eivät välttämättä koe ymmärtävänsä arjen puhekielisiä tilanteita. Myös Partanen (2013: 262–263) on raportoinut arkisen puhekielen olevan erilaista kuin suomen kielen oppitunneilla käytettävä puhekieli.

Sumadan oppimisstrategioistakin kuultaa läpi hänen funktionaalinen kielenoppimiskäsityksensä: hän opettelee sanoja lausumalla niitä kotona tyttärelleen tai työpaikalla hän voi pyytää työkavereitansa apua uusien sanojen kanssa.

- (26) Johanna: mut jos tulee töissä jotai sellasia uusia sanoja ni mite sä opettelet niitä onksulla niinku hän kerto että on vihko johon kirjottaa ylös onks sulla mitää semmosta omaa konstia tai keinoa millä [miten sä niinku]?
 Sumada: **yrittää lausuu sitä mu Tytön kanssa**, mutta välillä Tyttö sanoo ei sulla ei tuu ei tuu £ mä sano no joo sitte ei tuu ni ei tuu vaikka kuinka yrittää voi ei tuu sitte mä hyväksy niinku yrittää puhuu vähemmän sitä sanaa jos ei pakko , ni ei käytetä.
 (—)
 Sumada: varmaa.öö puhuu niinku paljo, ja joskus voi jopa sanoa työkaveri sanoi, niinku hitaasti.
 Johanna:et puhumalla susta tuntuu että sä opit että sä kuulet sanan ja sitte sä yrität sanoa sitä?
 Sumada: nii, joo, **puhua niinku mä kysy ja sitte mä lausunta niinku onko tää oikei ja näitä.**

Sumada harjoittelee uusia sanoja lausumalla niitä ääneen kotona, mutta välillä hän saa tyttäreltään palautetta, että sanojen lausuminen ei onnistu. Sen jälkeen Sumada kertoo hyväksyvänsä tilanteen ja yrittävänsä pärjätä ilman sanan käyttämistä. Käytännössä hän kertoo karttavansa sanaa puheessaan. Sumada käyttää hankalia sanoja puheessaan vain, jos on pakko. Sumada siis käyttää välttämistästrategiaa, joka on tunnettu kielentutkijoiden keskuudessa 1970-luvulta lähtien. Loewenin ja Reindersin (2011: 18) mukaan välttämistästrategiaan turvautuminen toisen kielen oppijalla voi johtaa mielikuvaan sujuvasta ja tarkasta kielenkäytöstä, mutta samaan aikaan kielen kompleksisuus vähenee.

Sumadan toimijuus konkretisoituu edellä olevassa esimerkissä siten, että hän tarttuu havaitsemiinsa kielenoppimismahdollisuuksia. Virtasen (2013: 147) mukaan aktiivisen toimijuuden osoituksena voidaan pitää sitä, että oppija hyödyntää ympäristönsä kielenoppimiselle tarjoamia tilaisuuksia.

Heteroglossinen ympäristö on myös osa Sumadan elämää (ks. esim. 21), ja hän tuo sen esiin haastattelussa. Hän kertoo käyttävänsä suomen lisäksi työssään myös englantia ja thain kieltä. Sumadan aikaisemmat työpaikat ovat olleet eri aloilla, ja hän on huomannut, että eri aloilla käytetään erilaista kieltä.

- (27) Johanna: miten sä kuvaisit sun kielitaitoa silloin ku sä tulit tänne [ravintolaan] töihin mimmone kieli millainen sun kielitaito oli silloin?

Sumada: se vähän huonompi ku nyt. koska, on **eri paikka eri käyttö eri kieli sana niinku ammattisana, ku [ravintolassaki] meillä oma kieli** ja tosi laaja sama ku justii palve- palaveri ku viime se mikä suomalaisi mikä suomalainen kissa pöytä mitä [te puhutte.

Johanna: £ [nostaa kissa pöydälle].

Tässä Sumada esittää kielitaitonsa olleen huonompi ravintolaan työllistyessään. Hän perustelee väitettään sillä, ettei vielä tuntenut ravintola-alalla käytettävää kieltä. Sumada kertoo, että aikaisemmissa työpaikoissaan hän on käyttänyt erilaista kieltä. Vastauksessa hän myös kertoo idiomaattisten ilmausten tuottavan hänelle edelleen vaikeuksia. Dufvan (2013: 63) mukaan heteroglossinen kielikäsitys tunnustaa alakohtaiset kielet omiksi varianteikseen. Kieltä opitaan myös paljon työn ja kielikurssien ulkopuolella. Sumadan kielitaito karttui hänen Suomessa asumisensa alkuvuosina informaaleissa ympäristöissä. Yhdeksi kielenoppimisen paikakseen hän nimeää tätinsä perheen yrityksen, jossa hän auttoi tätiään lastenhoidon ohella.

- (28) Sumada:joo, mä aattelin ei oo tää kyllä minu paikka suomi, äkkiä pois täältä £ mutta niillä niin kiire, emmää että noo mä sanoj vähä aikaa ku lapsi vähän seiverran että-sitte oo vähän aikaa puoltoista vuota mä meen takaisin thaimaan käymään ja se voiko se jää sen verran että lapsi pääsee kolme pääsee hoitopaikaan nii sitte eikö voi suunnitella ja joo, elikä sitte mä jään kolme vuota autaa häne tekee heille kahvila ja kaikki paikka ni ei tuu tylsä sillo jo **kyllä mä rupee jo pikkuhiljaa ymmärrän.**

Sumadan kielitaito karttumiseen on vahvasti vaikuttanut tädin kahvilassa työskentelyn lisäksi hänen vilkas sosiaalinen elämänsä. Sosiaalisuus on piirre, joka voi edesauttaa kielen oppijaa (ks. esim. Sajavaara 1999: 119). Aluksi Sumada kuvailee suomen kielen ymmärtämisen yrittämisen aiheuttaneen hänelle fyysisiä kuormittumisoireita. Samalla hän kuvailee kuitenkin ymmärtämisen helpottuneen.

- (29) Sumada: joo no aattelee sitten no ei se mitään tuu takasin ja asun täällä ja rupee jo pikkuhiljaa ymmärrä ennen ei ymmärrä mitään tota aina ku ne sanoo paa koske oikeen ku ei ymmärrä, kieli ku yrittää kohtelias istuu samaa pöytää ku mu täti tulee nii paljo vieraita aina ilta ja kahvi ja näitä tunne paljon mä pitää istuu siinä samaa vielä ja sitte ne puhuu jotakin, **aina sanoo tota noi tota noi, minu nimi on toise noii** £ [kaikki nauravat] ihan pää koskee, koko ajan tota noi tota noi, **mitä ihme ne sanoo koko ajan, minulle.**

Sumada siis oppi suomen kieltä istuessaan tätinsä luona pöydän ääressä ja kuunnellessaan tädin vieraita. Hän kertoo aluksi ymmärtämistä haitanneen sen, että hänen kutsumanimensä kuulostaa suomen kielen dialogipartikkelilta. Sen vuoksi dialogipartikkelin kuullessaan Sumadan huomio kiinnittyi siihen, koska hän luuli, että puheenvuoro on suunnattu hänelle. Tämä esimerkki paljastaa kuitenkin sen, että Sumada osasi jo erottaa sananrajoja suomenkielisestä puheesta. Kielenoppimisen alkuvaiheessa oppijoille voi olla vaikeaa erottaa sananrajojen paikkoja puheesta (Suni 2008: 110).

7 DISKURSSIT TOIMIJUUDEN MAHDOLLISUUKSIEN RAKENTAJANA

7.1 Työpuheen diskursseja

7.1.1 Ravintoladiskurssi

Tätä tutkimusta kehystää väljästi diskurssianalyysi. Sen avulla pyrin selvittämään, millaisen toimijuuden rakentuminen on ylipäänsä mahdollista maahanmuuttajatyöntekijälle ravintolalalla. Diskurssianalyysia sovellan ensisijaisesti ravintolan keittiössä tallennettuun aineistoon. Siitä pyrin tarkastelemaan, millaiseen kielen käyttöympäristöön ravintolassa työskentelevät maahanmuuttajat sosiaalistuvat. Diskurssianalyysin menetelmin lähestyn myös ryhmäkeskusteluaineistoa, josta tarkastelen sitä, millaisena maahanmuuttajatyöntekijät sekä heidän kanssaan työskenteleminen representoidaan suomenkielisten työtovereiden ryhmäkeskustelussa. Myös maahanmuuttajien haastatteluiden analyysissä sovellan diskurssianalyysia: haastatteluista tarkastelen erityisesti sitä, millaisena toimijuus ja sen mahdollisuudet representoidaan maahanmuuttajien puheessa.

Keittiössä tallennetusta puheesta nousee esiin kolme eri diskurssia: liiketoimintadiskurssi sekä ravintoladiskurssi ja yhteisöllisyyden diskurssi. Ravintoladiskurssin pystyy tässä tutkimuksessa päättelemään jo aineiston kontekstista. Myös liiketoimintadiskurssin esiin nouseminen on tässä kontekstissa ymmärrettävää, sillä yrityksen tehtävänä on tuottaa voittoa omistajilleen. Yhteisöllisyyden diskurssin funktio on tämän aineiston valossa luoda ja vahvistaa työpaikan ja ravintolatyöntekijöiden yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Ravintoladiskurssi on puhumisen tapa, johon työssä sosiaalistutaan. Sen pintatason muodostavat alan ammattisanasto ja -termit. Ravintoladiskurssia kaiuttaa myös ryhmähaastattelussa esiin nouseva alan hierarkkisuus:

- (30) Johanna: no mite aattelette että millaset työtehtävät vois olla sellasia joista ois kielen oppimisen kannalta eniten hyötyä tai, miten täällä ohjataan uus työntekijä tekemään, alottaaks hän aina jostain tietystä tehtävästä ja siirtyy myöhemmin sit vaiks sinne kassahommiin tai onko jotain semmosta
 Jaakko: mä uskaltasin sanoa et se on **ravintolakulttuurillisesti et se lähtee yleensä sieltä tiskinurkasta**
 Petri: nii
 Johanna: et ylipäättään
 Petri: se lähtee kaikilta sieltä et se ei oo niinku sinällään maahanmuuttaja ei tee siinä poikkeusta että
 Johanna: nii
 Jaakko: ne on niinku tämän alan niin sanotusti helpoimpia hommia on salin siivous ja astiahuolto, tai ei ne helpoimpia oo mutta ne on ehkä helpoimpi opettaa

Petri: ja siinä sää pääset sitte tutustumaan, vähän niinku opit sen keittiön ja kaikki muut toimet siellä ja näät miten niitä hommia tehdään siellä ja
 Jaakko: tavallaan se **ylenemispolku alkaa sieltä tiskinurkasta**
 Johanna: ni.
 Petri: se on ihan **sama vaikka ite menis johonki uuteen paikkaan ni sieltä se yleensä lähtee**

Ryhmäkeskustelussa yhtenä teemana nousi esiin ravintola-alan työn aloittaminen. Sekä Jaakko että Petri olivat yhtä mieltä siitä, että ravintola-alan työt aloitetaan astiahuollon tehtävistä. Jaakko painottaa, että töiden aloittaminen *tiskinurkasta* on osa *ravintolakulttuuria*. Petrikin vahvistaa Jaakon näkemyksen, ja korostaa samalla, että maahanmuuttajia koskevat samat ravintolakulttuurin säännöt kuin suomalaisiakin työntekijöitä. Tässä työyhteisössä näyttää siis ainakin aluksi olevan samanlaiset toimijuuden rakentumisen mahdollisuudet niin äidinkieleltään suomenkieliselle kuin muuta kieltä äidinkielenään puhuvalle työntekijälle.

Sananvalinnat vaikuttavat siihen, millaisena ilmiö teksteissä näyttäytyy (ks. esim. Pietikäinen & Mäntynen 2009: 43). Edellisen esimerkin valossa ravintola-alan työpaikat representoidaan hierarkkisina organisaatioina, joissa uralla edetään helpoista töistä kohti vaikeampia. Samalla Petri myös rakentaa kuvaa melko tasa-arvoisesta alasta, jossa kaikki aloittavat työn tekemisen astiahuollon tehtävistä mennessään uuteen työpaikkaan – riippumatta siitä, onko henkilöllä työkokemusta ravintola-alalta tai osaako hän puhua paikassa käytettävää työkieltä. Ravintola-alalla astiahuollon tehtävät ovat yleensä niitä, joihin työllistytään ensimmäisenä, sillä niissä toimimalla voi tutustua yrityksen ympäristöön ja toimintatapoihin rauhassa. Astiahuollon tehtävien kautta voidaan siirtyä muihin avustaviin tehtäviin. Ravintola-alalla työympäristön aikapaine vaikuttaa siihen, että toimeliaisuus voidaan nähdä jo rekrytointitilanteessa yksilön kielitaitoa merkittävämpänä ominaisuutena (ks. esim. Kokkonen 2007: 259).

Keittiössä nauhoitetulla tallenteella kaikui vahvasti ravintoladiskurssi. Se nousi esiin sananvalinnoissa, joihin ilmaantui ammatillinen sävy niiden kontekstin kautta. Astioiden tiskaamisesta puhuttiin *pesuun työntämisenä*, sillä ravintoloissa on usein käytössä tunnelipesukoneet. Niissä astiat kulkevat hihnalla koneen läpi, ja tiskaaminen tapahtuu käytännössä laittamalla likaiset astiat koriin ja työntämällä korit hihnalle, joka kuljettaa astiat koneen läpi.

- (31) Jaakko: Näitä saa työntäap pesuun, jos on, näitä syviä
 Ratana: [joo]
 Jaakko: [rup]pee loppumaa

Edellisessä esimerkissä lounaskokki ohjeistaa keittiöapulaistaan tiskaamaan syviä ruokien valmistus- ja tarjoiluastioita, gn-vuokia, jotka hänen mukaansa alkavat olla vähissä.

Ruokien tarjoiluastioiden saatavuus on yksi keittiöapulaisen työtehtävistä. Tässä esimerkissä Jaakko ohjaa Ratanan toimintaa. Vaikka hän käyttää modaaliverbiä *saada* lausumassaan, voidaan silti hänen vuoronsa tulkita direktiiviseksi: jos syvät gn-vuoat ovat loppumassa lounaskokin työpisteestä, ne ovat joko noutopöydässä tarjoiluastioina tai astiahuoltopisteessä likaisena odottamassa pesua. Direktiiviset puheenvuorot ovat keino, jonka avulla voidaan luoda valta-asetelmia työpaikalla. Keittiöapulainen on hierarkkisessa systeemissä lounaskokin alainen, joten hänen täytyy ottaa vastaan käskyjä. Direktiivisten ilmausten avulla voidaan siis osaltaan tukea keittiön hierarkiaa.

Ravintoladiskurssi nousee esiin myös Ratanan haastattelussa. Hänen puheenvuorossaan korostuu ravintola-alan diskurssi, sillä salin siivous, astioiden tiskaaminen ja annosten vienti ovat ravintolassa tyypillisiä työtehtäviä.

- (32) Ratana: ja siivoon astiaa ja taljoil luokaa ja poi luokaa nout-noutopöytää.
 [kaikki nauravat]
 Anna-Maria: joo.
 (thaita)
 Sumada: **monipuolis[a]**.
 Johanna: **kaikellaisia joo**.
 Sumada: **tiska joo autaa, vie annoksiaa semmo[nen]**.
 Johanna: nii just].

Esimerkissä Ratana kertoo työtehtävistään, ja Sumada tarkentaa Ratanan vastausta. Sumadan mukaan Ratanan työtehtävät ovat monipuolisia: hän huolehtii astiahuollosta ja auttaa viemällä annoksia asiakkaille pöytään. Kuitenkin Sumada torjuu haastattelijan väitteen siitä, että Ratanan työtehtävät olisivat *kaikenlaisia*. Sen sijaan Sumada kuvaa Ratanan työtehtäviä verbillä *auttaa*, josta voidaan päätellä, että Ratanan työtehtäviin kuuluvat ravintolan avustavat työtehtävät. Edellä olevassa esimerkissä on taas esillä ravintola-alan hierarkkisuus, sillä Sumada representoi Ratanan työtehtävät avustavina: Hän *tiskaa* ja *autaa, vie annoksiaa*. Sumadan puheenvuoro kaventaa Ratanan toimijuuden mahdollisuuksia; hän korostaa sitä, että Ratana ei vielä selviä itsenäisesti kaikista keittiön työtehtävistä.

7.1.2 Liiketoimintadiskurssi

Ravintoladiskurssin lisäksi myös liiketoimintadiskurssi on puheenvuoroissa läsnä. Toisin kuin ravintoladiskurssi, liiketoimintadiskurssi tulee näkyväksi lähinnä adjektiivien kautta ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa. Liiketoimintadiskurssissa esimerkiksi adjektiivia *hidas* voidaan käyttää negatiivisena ilmauksena:

- (33) Eija: [Seon] nii hias kato tää Jaakko, että
 Jaakko: on pilkottu
 Eija: >hidas ja saamaton.<

Pian tämän jälkeen vastakohtaista adjektiivia *nopea* käytetään *kauniina sanana*. Samassa yhteydessä positiivista kaikua saa myös *tehokkuus*, jossa on myös ironinen sävy, sillä keittiötyö on fyysisesti raskasta. Palvelu-aloilla työskenteleviltä ihmisiltä vaaditaan tehokasta työn suorittamista, vaikka työn tuottavuuden mittaaminen on haastavaa (ks. esim. Kangasniemi 2012).

- (34) Ratana: Ei ummarraa paljoo (hehehe)
 Eija: kaikki sellaset kauniit sanat nii ne ymmärretään niinku ihana ja nopea
 [ja tehoka]
 Jaakko: [kau]nis ja
 Ratana: hehehe
 Eija: silleenhän mun piti sanoa.

Liiketoimintadiskurssin tärkeys näyttäytyy myös haastatteluaineistoissa. Tehokkuus nousee esiin Sumadan haastattelussa, kun hän kertoo, miksi pyytää usein työkavereiltaan apua lounaslistan kirjoittamiseen.

- (35) Johanna: öö, onksun työssä paljon sellasia tilanteita jollon sun täytyy pyytää niinku siihen kieleen tai kielitaitoon liittyvää apua työkavereilta?
 Sumada: no ainaki ruokalistaa kaiki joutuu käyä kirjaa, ku kone ei meinaa pääse välillä ja ja sitten kyllä tavara varmaan osaa jos sä halua avaa mutta se niin **hidas se kestää niinku puoltuntia voi laskeeta jos joku meneen viis minuuttia, mun mielestä mä pystyin tekeen ihan mitä vaan jo sillon aikaan ni. ni sen takia ei mielummin jos ei pakko.**

Esimerkissä Sumada perustelee avun pyytämistä ruokalistan kirjoittamiseen sillä, että hän voi tehdä sillä aikaa *ihan mitä vaan*. Hän väittää olevansa merkittävästi hitaampi ruokalistan kirjoittajana kuin muut työntekijät. Ravintolan toimistossa on tietokone, jolla ruokalistat kirjoitetaan ja tulostetaan. Ruokalista on valmis tiedosto, johon ruokien nimet ja erikoisruokavaliomerkinnot kirjoitetaan. Ruokien nimetkin ovat valmiina viikoittaisessa ruokalistassa. Ruokalistan kirjoittamisessa ei siis tarvitsisi kirjoittaa itse, vaan jäljentää ruokien nimet listasta toiseen, mutta Sumada on omasta mielestään listan kirjoittamisessa toisia hitaampi. Sumada siis luopuu toimijuuden mahdollisuuksistaan, jos hän kokee, että työyhteisön tehokkuus vähenee sen vuoksi, että hän tekee työtehtävän hitaammin kuin joku toinen työntekijä.

Nopeus on myös tekijä, jota molemmat maahanmuuttajat korostivat rekrytointitilanteessa, ja Sumada oli myös kehunut Ratanaa esimiehelleen, kun hänen palkkaamistaan pohdittiin.

- (36) Johanna: mmm]. miten sä päädyit töihin tänne ravintolaan?
 Ratana: minä menen työhaljoitteluu.
 Johanna: sä menit harjoitteluun.
 Ratana: joo, haljoitteluu. (thaita)
 Ratana: **minä ei tiedä hän sanoi minä äkkelää sitten sanoin töissä kieli ei**
 Sumada: se tykkää kyllä tuo esimies se huomaa kyllä kielisä aika heikkoo, se sanoi mulle tota mutta hän tykkää sitä voi opettaa.
 Johanna: nii justii.
 Sumada: tekemällä hyvää, kova tekemä se nii helppo oppi **kyllä kieli tulee lisää koko ajan työ kautta** ni- ni sillo se minun kanssa ainaki esimies, sanoi se anta minu vastuus siitä **minä kouluta vähän ja sitten suomalaisin kanssa ympäri ni kieli tulee lisää ja.**
 Johanna: mutta tästä keskusteltiin esimiehen kanssa silloin että että et opetetaan samalla kieltä ja.
 Sumada: kyllä se huomaa se aika heikko kieli tosi, mutta se kehittä tosi hyvin koko ajan. ni ni se nope oppi kieli sekä tettävä ni sano ei mitää hätää.

Esimerkissä sekä Ratana on reagoinut esimiehen empimiseen nopeasti vastaamalla: *töissä kieli ei*. Myös Sumada tuki haastattelussa Ratanan näkemystä siitä, että vähäiselläkin kielitaidolla voi pärjätä, kun on nopea ja tehokas: *kova tekemä se nii helppo oppi kyllä kieli tulee lisää koko ajan työ kautta*. Esimies palkkasi Ratanan, mutta antoi perehdytysvastuun Sumadalle: *ni- ni sillo se minun kanssa ainaki esimies, sanoi se anta minu vastuus siitä minä kouluta vähän ja sitten suomalaisin kanssa ympäri ni kieli tulee lisää*. Tämä tukee Ahmadin (2015) ja Urbanin (2013) havaintoja siitä, että maahanmuuttajien sosiaalisten verkostojen merkitys heidän työllistymiselleen on suuri, mutta myös Kokkosen (2007: 256) esittämää havaintoa siitä, että ravintola-alalle rekrytoidaan ripeitä henkilöitä.

Myös omassa rekrytointitilanteessaan Sumada muistaa sanoneensa silloiselle esimiehelle, että ei osaa kieltä vielä paljoa, mutta on kova tekemään työtä. Työhaastattelussa Sumada siis pyrkii rakentamaan itsestään kuvaa ahkerana ja rehellisenä työntekijänä, jonka kielitaito ja muu osaaminen kehittyvät työn ohella.

- (37) Sumada: joo ja mä sanoi tota, sillo haastattelu, **niillä kolme henkilö istumassa, minä täyty myöntä minä tosi huono suomen kieli, mä en osaa kirja £ hyvin ja ymmärrä sen verran mitä tarvitaa, ni varmaa ne ottaa sen takia, entinen esimies sano se niin rehellinen £.** ja sitten tota, ottaa siitä ni sitte se oppii. joo nii mä sano en mullo hävitä mä oon tämmöne mutta töissä kyllä mä opin nopea tekemään nii, tosi huono sillo.

Sumadan arvioiden mukaan edellisen esimiehen arvio hänestä on vaikuttanut työn saantiin. Toisaalta hän on myös työhaastattelussa tuonut ilmi sen, että hän oppii töissä nopeasti ja on tehokas, vaikka hän osasi omasta mielestään silloin vähemmän suomen kieltä. Sumada on siis osoittanut työhaastattelussa olevansa tietoinen siitä, mitä alan asiakaspalvelutyöntekijältä odotetaan. Hän on tämän aineiston valossa osannut tuoda esiin liiketoimintadiskurssin tunteistaan. Asiakaspalvelutyössä myös persoonallisuus on rekrytointiin vaikuttava tekijä, ja

muodollisen kielitaidon puutteita voi kompensoida esimerkiksi ottamalla aktiivisen roolin vuorovaikutustilanteessa (Kokkonen 2007: 259).

Työyhteisöön päästäkseen rekrytoitavan henkilön on osoitettava, että sopii yhteisön jäseneksi sekä muodollisen osaamisen että epämuodollisen vaatimustason puolesta (Forsander 2013: 233). Rekrytointitilanteissa siis sekä Sumada että Ratana ovat kuvaustensa valossa osanneet tuoda ilmi sen, että heillä on kykyä toimia ravintola-alalla ja että he ovat sellaisia henkilöitä, jotka pärjäävät ravintola-alan (keittiö)työssä.

Asiakaspalvelutilanteissa vaaditaan kielitaitoa, ja aikapaineisissa tilanteissa maahanmuuttajat hoitavat tilanteet niin pitkälle kuin itse osaavat. Apua haetaan keittiöstä, jos tilanne ei muuten selviä. Ryhmäkeskustelussa suomenkieliset työtoverit eivät olleet varmoja, missä vaiheessa heidät haetaan apuun, mutta olivat yhtä mieltä siitä, että tilanteessa vastuu siirtyy heille.

- (38) Johanna: no miten niissä tilanteissa sitte ku on haettu siihen paikalle ni pyrittekö ohjaamaan tätä työntekijää selviämään tilanteesta itse tarjoamalla tukea vai hoidatteko tilanteen hänen puolestaan mielummin, miten se yleensä menee?
 Petri: **kyllä se yleensä menee sit siinä vaiheessa et hoitaa sen asian pois ja sitte käy sen jälkeen** että.
 Malla: tai **kiireaikana menee vähän toisinpäin että varmaan sit lopulta ite.**
 Petri: **siis niinku ite hoitaa sen ja sitte nii ja sitte sen asiakastilanteen jälkeen nii sitte muutaman sanan vaihtaa tän työntekijän kanssa sitte.**
 Malla: nii.
 Jaakko: **muutaman kerran oon sitte selittäny jälkeen päin että mitä asiakas oli vaila.**
 Malla: just niinku on niinku tuli mieleen että on tullu just sitä että tarvii niinku apua että ei oo niinku ymmärtäny sitä asiakasta että ku just annoksista on tullu kysymyksiä tai muuta et jos on menny vaikka väärin annoksia ni siinä on tarvittu sitte.

Esimerkissä maahanmuuttajien suomenkieliset työtoverit Malla ja Petri kertovat hoitavansa itse tilanteen, johon heitä on haettu avuksi. Petri kertoo käyvänsä vielä tilanteen jälkikäteen maahanmuuttajan kanssa pikaisesti läpi, ja myös Jaakko sanoo selittävänsä jälkikäteen tilanteen maahanmuuttajalle. Viimeisessä kommentissaan Malla kertoo konkreettisen havainnon siitä, millainen tilanne voi olla sellainen, jossa maahanmuuttaja tarvitsee suomenkieliseltä työtoveriltaan apua: jos esimerkiksi asiakas on halunnut kysyä annoksista tai jos annokset ovat menneet väärin pöytiin, maahanmuuttaja saattaa tulla hakemaan suomenkielistä työntekijää selvittämään tilannetta.

Tehokkaaseen työn suorittamiseen pyrkiminen näyttää tämän esimerkin valossa aiheuttavan sen, että suomenkieliset työtoverit hoitavat kielellisesti vaikean asiakaspalvelutilanteen maahanmuuttajatyöntekijän puolesta, mutta palautteen antaminen tilanteesta maahanmuuttajatyöntekijälle ei ole itsestäänselvää. Palautteen saaminen voi tukea

suomen kielen oppimista tilanteessa, jossa toimijuuden mahdollisuudet ovat kaventuneet. Seuraavalla kerralla vastaavassa tilanteessa maahanmuuttajatyöntekijällä voi olla paremmat edellytykset pärjätä itsenäisesti, kun on saanut kuunnella vierestä, kuinka tilanne hoidetaan suomalaisten palvelukonventioiden mukaisesti.

Esimerkin valossa suomenkieliset työtoverit ovat asiantuntijaroolissa kahdesta näkökulmasta tarkasteltuna: he ovat asiantuntijoita työssään (*ku just annoksista on tullu kysymyksiä*), mutta myös suomen kielen asiantuntijoita (*että tarvii niinku apua että ei oo niinku ymmärtäny sitä asiakasta*). Malla selittää ymmärtämättömyydellä sen, että annoksia on mennyt väärin tai niistä esitettyihin kysymyksiin ei ole osattu vastata. Tämä tukee Liljan (2012: 571) huomiota siitä, että kielellisellä epäsymmetrialla selitetään helposti epäodotuksenmukaista toimintaa vuorovaikutustilanteissa. Kysymyksiin vastaamatta jättäminen voi kuitenkin olla seurausta siitä, että tiedosta ei olla täysin varmoja.

Suomen kieltä osaava työntekijä saattaa siis liiketoimintadiskurssin näkökulmasta tarkasteltuna näyttäytyä tehokkaampana työntekijänä kuin sellainen työntekijä, jonka suomen kieli on vasta kehittymässä. Suomenkielisen työntekijän ei tarvitse kielellisten haasteiden vuoksi hakea apua muilta työntekijöiltä, mutta toisaalta asiakaspalvelutilanteissa reklamaatioiden kunnollinen hoitaminen edellyttää työyhteisön pelisääntöjen ja hyvityskäytäntöjen tuntemista. Toimijuuden rajallinen toteutuminen reklamaatiotilanteissa ei siis välttämättä johdu pelkästään suomen kielen osaamisen luomista haasteista, vaan siihen vaikuttaa myös yrityksen toimintakulttuurin tunteminen.

Liiketoimintadiskurssi oli esillä myös ryhmäkeskusteluaineistossa. Aineiston valossa myös vieraista kulttuureista ja niiden osaamisesta voi hyötyä koko työyhteisö. Samalla ne voivat tuoda yritykselle lisäarvoa. Sumadan koettiin tuovan mukava thaimaalaislisä keittiöön: hän on opettanut esimerkiksi maustamaan ruokia toisin.

- (39) Anna-Maria: mite että – ääm. voiko siitä kulttuuritaustasta olla muullaista- voiko se tuoda muullaista lisäarvoa tavallaan ravintola-alalla että?
 Petri: no kyllähän meillä esimerkiks **tu thaimaalainen ruoka on aika paljon tuonu ja maustaminen** ja tämmönen näin.
 Johanna: onks sitä siis ihan tuotu tänne niinku keittiökulttuuriin sitte enemmän?
 Petri: joo siis **meillähan pietään taimaalaista, ainaki kerran kuussa on thaimaalainen noutopöytä** ja sitte taas.
 Jaakko: ja ihan normaali ruuanlaitossa on niitä makuja.
 Petri: nii.
 Jaakko: makumaailmaa vähän.
 Petri: sotketaan.
 Jaakko: noutopöyän osalta just mitä me voiaan ite säveltään, [ravintolan nimiannoksiin] me ei voia lähte viemään lehtipihviin £ thaimaalaista vivahdetta.
 Petri: korianteritupsu £
 Malla: £

Esimerkissä Anna-Maria kysyy, voiko maahanmuuttajien kulttuurista olla hyötyä ravintola-alalla. Petri vastaa, että tässä ravintolassa thaimaalaisesta ruokakulttuurista on otettu vaikutteita ja että ravintolassa tarjotaan thaimaalaista noutopöytälounasta vähintään kerran kuukaudessa. Jaakko jatkaa, että myös muiden ruokien maustamiseen on tuotu makuja. Ravintolan esimiehet kertovat, että he *sotkevat makumaailmoja*. Jaakko tarkentaa vielä, että thaimaalaiset maustukset ovat esillä noutopöydän ruoissa, sillä annoskeittiön puolella tarjottavat ruoat päätetään ketjuohjauksessa. Niihin laaditaan tarkat reseptit, jota kaikkien ketjun yksiköiden on noudatettava. Lopuksi kuitenkin keskustelijat leikittelevät ajatuksella, miltä *korianteritupsu* näyttäisi lehtipihvin maustevoin päällä. Ruokakulttuuri on eräs helpon käyttöönotettavista etnisistä resursseista (Forsander 2013:228).

Maahanmuuttajatyöntekijöiden toimijuutta voidaan siis tukea tai rajoittaa liiketoiminnan kannattavuuteen vedoten. Toimijuuden mahdollisuuksien tukeminen näyttää olevan helppoa varsinkin silloin, kun etnisten resurssien avulla voidaan saavuttaa myös taloudellista hyötyä yritykselle.

7.1.3 Yhteisöllisyyden diskurssi

Yhteisöllisyyden diskurssilla oli ryhmähenkeä rakentava funktio. Se rakentui työtoverin kannustamisen, suorittavan työn aikana käytyjen vapaamuotoisten keskustelujen ja huumorin kautta.

Keittiöhuumori näyttäytyi tässä aineistossa joko työtoverin kiusoitteluna tai asiakkaiden korville sopimattomien keskusteluiden varaan rakentuvana. Esimerkiksi lounaskokki ja kahvilatyöntekijä saattoivat leikkimielisesti naljailla toisilleen vaikkapa työn suorittamisesta.

- (40) Jaakko: kurkkua? täältä tulossa, pöydällä, mullon kato tässä
 Ratana: joo
 Jaakko: valamiiksi lähössä mut ku en oo ehtiny
 Ratana: hhh onko to[umati
 Eija: **[Seon] nii hias kato tää Jaakko, että**
 Jaakko: on pilkottu
 Eija: **>hidas ja saamaton.<**
 Jaakko: makkaraa, otahh makkaraa mukaa.
 Eija: **£ väty£**

Edellisessä esimerkissä huumori keskustelussa on lähinnä Jaakon ja Eijan välistä, ja Ratanan vuoroissa keskitytään työn suorittamiseen. Jaakko kuitenkin huomioi Ratanan kysymykset, ja vastaa niihin, vaikka Eija esittää väliin keskustelun aiheen ohi meneviä kommentteja. Myös Pennycook ja Otsuji (2015: 75) ovat kiinnittäneet huomiota ravintola-alan huumoriin ja

keittiöpuheen rakentumiseen. Heidän havaintojensa mukaan ravintola-alalla myös yksilön henkilökohtainen elämä kulkee usein mukana työssä: henkilökohtaisesta elämästä voidaan keskustella, jos työntekijät ovat tarpeeksi tuttuja toisilleen. (Mtp.)

Yhteisöllisyyden diskurssille tyypillistä olivat myös suorittavan työn ohella käydyt vapaamuotoiset keskustelut, joiden aihe ei ollut työstä lähtöisin. Esimerkiksi Ratana yrittää laajentaa keskustelua koskemaan vapaa-aikaa (ks. esimerkki 14), sillä hän oli nähnyt kahvilan vitriinistä vastaavan Aijan edellisenä päivänä kaupassa: ”*minaa nain sinae eileen. (3s.) sina kavelee.*” Aija vastaa Ratanalle kysymällä tarkentavia kysymyksiä: *aijahah, missä? millonka? tänäänkö?* Myös Ratanan ja Aijan käymään keskusteluun liittyy huumori, sillä lounaskokki Jaakko liittyy lopussa keskusteluun. Hän kiusoittelee Aijaa, joka yrittää selitellä, miksi ei ollut huomannut Ratanaa.

Osittain keittiöpuheen diskurssi rakentuu myös keskusteluista, joista osa ei ole tarkoitettu asiakkaiden korville. Yksi tällainen keskustelu on Jaakon ja Ratanan dialogi, jossa Ratana tulee hakemaan Jaakkoa apuun, sillä hän ei onnistu rakentamaan ymmärrystä asiakkaan kanssa lounaslinjastossa. Siksi hän tulee hakemaan Jaakon apuun, mutta Jaakko vastaa Ratanalle vitsailevaan sävyyn: ”*joo pieni hetki. minä en tiä haluanko minä puhua hänen kanssaan*” (ks. esimerkki 12).

Myös työtovereiden kannustamispuheet ovat osa tätä diskurssia. Työtoveria kannustetaan, jos hänen huomataan olevan jostakin työtehtävästä epävarma. Esimerkiksi Jaakko kannusti Ratanaa, kun kertoi ruokien valmistusohjeita siltä varalta, että ruoka loppuu hänen lähdettyään töistä.

- (41) Jaakko: seo uunimakkara joo.
 Ratana: kaksikymmentä kolme vai kaksik[ymmentänel].
 Jaakko: suurin piirtein kaksikymmentäkolme joo, kaksikytä kaksikytä viis se ottaa, sillon ku se o hyväv värine nih.
 Ratana: jooh.
 Jaakko: **kyllä sää näät se.**
 Ratana: jooh.
 Jaakko: **luotat itsees.**
 Ratana: joo.

Edellisessä esimerkissä Jaakko siis kertoo uunimakkaran lämmitysohjeen Ratanalle. Työtovereiden kannustamisella voidaan luoda valta-asetelmia, sillä yleensä kannustaminen liittyy jonkin neuvon tai avun pyytämiseen. Edellisessä esimerkissä valta-asetelma on luonnollinen, sillä Ratana työskentelee Jaakon keittiöapulaisena, ja lisäksi Jaakolla on vuoropäällikön status.

Sumadan haastattelussa nousi esiin toisenlainen työtovereiden kannustamispuhe: hän kannusti työtovereitaan suorittamaan puolestaan lounaslistan kirjoitustehtävää. Seuraavassa on ote myöhemmin käsiteltävästä esimerkistä 55. Siinä Sumada sanoo: *joo se tosi kaikki ainaki kaikki jo osaa jo ku silloku mä töissä ni se ihan hyvä milla ja kaike jo osaa kirja se, en minä osaa kyllä sinä osaa mene toimistoo ja*. Sumada kannustaa työtovereitaan kirjoittamaan lounaslistan hänen puolestaan, vaikka lounaslistan kirjoittaminen kuuluukin hänen tehtäviinsä silloin, kun hän työskentelee lounaskokkina. Esimerkistä on nähtävissä, että ainakaan kaikki eivät tee mielellään sitä, mutta Sumada kumoaa määrätietoisesti työtovereiden osaamattomuuteen perustuvat perustelut. Sumada tinkii siis omasta toimijuudestaan kannustamalla toisia työntekijöitä suorittamaan hänen työvuoroonsa kuuluvia työtehtäviä.

7.2 Haastatteluaineistoissa ja ryhmäkeskustelussa esiintyviä diskursseja

7.2.1 Maahanmuuttaja työyhteisön voimavarana -diskurssi

Maahanmuuttajat voidaan nähdä työyhteisön voimavarana: he tuovat yhteisöön kielirepertoaariin mukanaan oman kielivarantonsa, mutta myös heidän kulttuurinen osaamisensa voidaan kokea hyödyllisenä. Forsanderin (2013: 228) mukaan maahanmuuttajien etniset resurssit voivat olla kilpailuetu: yritys voi esimerkiksi saada lisää ostovoimaa maahanmuuttajista. Tässä työyhteisössä maahanmuuttajien osaaminen nousi esiin ryhmäkeskustelutilanteessa.

Maahanmuuttajan näkeminen yhteisön voimavarana linkittyi läheisesti liiketoimintadiskurssiin: kun maahanmuuttajan osaamista kielistä hyötyi koko työyhteisö, häneen suhtauduttiin myönteisesti. Myös etnisen ruoan valmistamisen taito nähtiin maahanmuuttajatyöntekijöiden vahvuutena. Ravintola-alalla eri maiden ruokakulttuurit ovat kiinnostaneet asiakkaita jo pitkään, joten autenttinen etnisten keittiöiden tuntemus tuo lisäarvoa asiakkaiden silmissä.

Maahanmuuttajatyöntekijät nähtiin työyhteisön voimavarana etenkin, kun työyhteisössä oli ollut venäläinen maahanmuuttaja. Hän osasi hyvin venäjän lisäksi myös suomea, ja hänen äidinkielen taidostaan koettiin olevan paljon hyötyä venäläisturistien asioidessa kahvila-ravintolassa. Myös arabian ja thain kielten osaamisesta oli käytännön kokemusta tässä työyhteisössä.

- (42) Johanna: no miten sitte tuleeks mieleen jotain sellasia tilanteita joissa siitä maahanmuuttajien kielitaidosta ois ollu jotain hyötyä vaikka oman kielen äidinkielen osaamisesta tai jostain muusta kielestä?
 Petri: no silloin ku **Alina oli töissä ni sillo venäläisiä kävi paljon** täällä. ni silloin oli ainakin, ja nytte tossa ku näitä **pakolaisbusseja on käyny ni Yosef sitte taas on hoitanu niitä**, niissä ainaki on ollu
 Saara: joo. ja on sitä joskus **revitty Sumadaakin keittiöstä että mä en ymmärrä mitä nää haluaa osaatsä näiden kanssa samaa kieltä** jos on.
 Petri: nii joo.
 Saara: **marjanpoimijoita ollu kassalla linja-autolastillinen.**

Petri muistaa ensimmäisenä, että yrityksessä aikaisemmin työskennelleen Alinan venäjän kielen taidosta on ollut hyötyä silloin, kun venäläiset turistit ovat asioineet yrityksessä. Seuraavaksi hän kertoo, että Irakista kotoisin oleva Yosef *hoiti pakolaisbusseja*. Saara muistuttaa, että yrityksessä on käynyt asiakkaina myös thaimaalaisia marjanpoimijoita, jolloin myös Sumadan kielitaidosta on ollut apua työyhteisölle. Asiakkaiden käyttämät kielet tuovat ravintoloihin uudenlaista monikielisyyttä, jolloin myös työyhteisössä osattavat harvinaisemmat kielet voivat saada enemmän arvostusta suomenkielisten työtovereiden keskuudessa.

Maahanmuuttajien kieli- ja kulttuuriosaamisen hyödyntäminen työssä on ollut positiivinen kokemus sekä maahanmuuttajalle että hänen suomenkielisille työtovereilleen.

- (43) Johanna: millä tavalla nää maahanmuuttajataustaset työntekijät on suhtautunu näihin tilanteisiin joissa he on sitten teiän puolesta ehkä suoriutumaan työtehtävistä tai auttamaan tai?
 Petri: no positiivisesti tai **niinku Yosef oli tosi mielellään tulossa tänne näin, että senhän sai soittaa aina vaikka keskellä yötä tänne että pakolaisbussi tuli tohon pihalle ni** ei muuta ku soitti Yosefille ni se **tuli tänne hoitaan niitä**.
 Jaakko: **paimentaa**.
 Anna-Maria: paimentamaan?
 Jaakko: nii kyllä **se piti jöötä niille** mun käsityksen mukaan.

Tässä esimerkissä puheena ovat tilanteet, joissa maahanmuuttajat voivat hyödyntää kieli- ja kulttuuritaustansa. Esimerkissä on puheena työyhteisössä työskennellyt Yosef, joka osasi arabiaa ja tuns arabiankielisten maiden kulttuuria. Petri kertoo, että syksyllä 2015 kahvila-ravintolassa asioi pakolaisia, joita kuljetettiin eri puolella Suomea sijaitseviin vastaanottokeskuksiin. Työyhteisössä sopeuduttiin tilanteeseen turvautumalla Yosefin kieli- ja kulttuuriosaamiseen: hänet sai soittaa työhön, vaikka keskellä yötä, jos tilanne niin vaati.

Yosef opasti ja neuvoi suomalaista kahvilassa ja ravintolassa asioimisen kulttuuria vasta Suomeen saapuneille turvapaikanhakijoille. Yosef pyydettiin apuun, kun asiakkaiksi saapui linja-autollinen turvapaikanhakijoita, jotka eivät osanneet suomen kieltä. Hän käänsi osan kahvila-ravintolan asiakastilojen teksteistä arabiaksi. Siten hän auttoi yhtäältä työyhteisöä ja toisaalta asiakkaita: Asiakkaiden asiointi kahvila-ravintolassa helpottui, kun he löysivät helposti wc-tilat ja saivat tilattua ruokaa itselleen. Myös työyhteisön näkökulmasta pärjääminen

suomen kieltä osaamattomien turvapaikanhakija-asiakkaiden kanssa helpottui, kun heille oli tiloissa suomalaisessa kahvila-ravintolassa asioimista opastavia kylttejä. Yosefin kielitaito näyttäytyi tämän aineiston valossa kielellisenä ja etnisenä resurssina, joka houkutteli yritykselle asiakkaita.

Vaikka maahanmuuttajan kielitaito näyttäytyy etnisenä resurssina, ei yllättävää vieraiden kulttuureiden edustajien tulvaa asiakasvirrassa välttämättä nähty suoraan positiivisena ilmiönä. Jaakon verbivalinta *paimentaa* voidaan tässä tapauksessa tulkita niin, että hänen mielestään turvapaikanhakijoita täytyi 'valvoa, vartioida tai tarkkailla' (ks. esim. Kielitoimiston sanakirja 2016: s.v. *paimentaa*). Jaakon tarkennus edelliseen puheenvuoroon vahvistaa hänen puheenvuorostaan syntyvää mielikuvaa: *se piti jöötä niille*. Kielitoimiston sanakirja (2016 s.v. *jöö*) selittää sanan *jöö* tarkoittavan arkikielessä 'kurinpitämistä' tai 'määräämistä'.

Myös maahanmuuttajat olivat tietoisia siitä, että heidän osaamistaan hyödynnettiin eri tavoin työyhteisössä. Sumada kertoo, että hän on tuonut thaimaalaisen tekstimaailman työpaikallensa, mutta thainkieliset tekstit eivät ole tärkeässä roolissa työssä, vaan ne tuovat lisäarvoa lähinnä silloin, kun noutopöydässä on tarjolla thaimaalaista ruokaa.

- (44) Johanna: millasissa tilanteissa sä oot hyötyny sun oman äidinkielen eli tän thain kielen käytöstä siellä töissä? sä äsken kerroit että joskus on ollut asiakkaita, mut.
Sumada: joo. se ei oo paljo muuta ku niin kansa käytä.
Johanna: niin kanssa.
Sumada: se harvoin kato thain kieli käytä yleensä missää niinku sen omaa kieli.
Anna-Maria: mites sitte ku sä teet siellä on niitä thailounaita, nii nii?
Sumada: öö, **joskus mä kirja sinne, mutta viim. tämä viiko ei muista kyllä kirja ollenka niinku thaiteksti siinä kansa ja sitte raija tai joku kirjaa suomeks.**
Johanna: nii suomeks.
Sumada: ja sitte **mä kirja thain kieli lisäks tai sitte joulu tai uuta vuota**, nii onki joskus kirjaa sinne.
Johanna: nii toivotukset.
Sumada: mutta harvoi käytää ei oo mitää semmonen.

Kun Sumadalta kysytään, onko hän hyötynyt oman kielensä osaamisesta työssään muuten kuin asiakkaiden kanssa. Ensin hän vastaa, ettei käytä thain kieltä, mutta Anna-Maria muistuttaa thaimaalaisista lounaista, jolloin Sumada muistaa, että kirjoittaa ruokalistan äidinkielellään. Samalla hän kertoo, että joskus asiakastiloissa oleviin liitutauluihin on pyydetty kirjoittamaan esimerkiksi vuodenaikoihin liittyvät toivotukset thaimaalaisittain.

Sumadan puheessa thain kielen osaamisen hyöty ravintola-alan työssä näyttäytyy melko vähäisenä: hän sanoo käyttävänsä *harvoin thain kieli käytä yleensä missää*. Varsinkin kirjoitetun thain kielen merkitys on pieni: *joskus mä kirja sinne, mutta viim. tämä viiko ei muista kyllä kirja ollenkaa niinku thaiteksti siinä kansa ja sitte raija tai joku kirjaa suomeks*. Sumadan sanoja voi tulkita siten, että kukaan ei oikeastaan huomaa, jos thainkielinen teksti puuttuu

noutopöydästä, sillä suomen kielellä kirjoitetun lounaslistan puuttumisesta huomautettaisiin hyvin nopeasti tässä ravintolassa.

Maahanmuuttajan äidinkielen osaamisen hyödyntäminen ravintola-alalla voi laajentaa myös koskemaan keittiön tekstimaailmaa, jolloin toimijuuden mahdollisuudet kasvaisivat. Tutkimuksen kahvila-ravintolassa asiakastiloissa oli kirjoitettu thain kielellä esimerkiksi vuodenaikoihin liittyviä toivotuksia sekä lounasruokalistoja. Annoskorttien kääntäminen thaiksi olisi kenties auttanut toisen maahanmuuttajan toimijuuden lisäämistä ja työtehtävien laajentamista annos- ja pikaruokapuolen tehtäviin.

Ensimmäinen maahanmuuttaja työyhteisössä voi toimia toisille tienraivaajana. Maahanmuuttajien työllistymisessä sosiaaliset kontaktit ovat tärkeitä (ks. esim. Urban 2013, Ahmad 2015). Sumada oli ollut työssä kahvila-ravintolassa sen perustamisesta lähtien, ja hänen osaamistaan hyödynnettiin, kun Ratanaa perehdytettiin työhön. Esimies nimesi Sumadan vastuuseen Ratanan perehdytyksestä, sillä he pystyivät kommunikoimaan keskenään thain kielellä. Thain kieli onkin eräs tässä tutkimuksessa esiin noussut tilanteinen resurssi, joka on myös henkilöihin kytkeytyvä: sen hyödyntäminen merkityksien rakentamisessa liittyi vahvasti tilanteisiin, joissa keittiössä olivat läsnä sekä Sumada että Ratana. Ratana pystyi oppimaan kieltä sekä suomenkielisiltä työtovereiltaan että Sumadalta. Lisäksi Sumadan tulkkauksen ja perehdyttämisen avulla Ratana pääsi nopeasti selville siitä, mitä häneltä odotetaan työssä. Myös Ahmad (2015: 982) on havainnut, että maahanmuuttajat voivat olla toisilleen oppimisen resurssi ravintola-alalla. Työyhteisön voi olla helpompaa antaa mahdollisuuksia maahanmuuttajatyöntekijän toimijuuden rakentumiselle, jos joku sen jäsenistä pystyy rakentamaan vuorovaikutusta yhteisten kielellisten resurssien varassa.

7.2.2 Maahanmuuttaja työyhteisön taakkana -diskurssi

Maahanmuuttajatyöntekijöiden representoinnin tapa ryhmäkeskustelussa vaihtelee. Ryhmäkeskustelua tehtäessä työyhteisöön kuului vakituisesti yksi maahanmuuttaja, Sumada, joka on kuulunut työyhteisöön vuosia. Ryhmäkeskustelussa Sumada kuvattiin osana työyhteisöä. Hänen suomen kielen taitonsa ei vaikuttanut keskustelijoiden mielestä työpäivän kulkuun. Muiden maahanmuuttajien kuvaamisessa olivat implisiittisesti läsnä kulttuurierot, joilla selitettiin osittain myös ymmärtämättömyyttä.

- (45) Johanna: no teillon maahanmuuttajataustasia työntekijöitä tälläkin hetkellä ja on aikasemminkin ollu, kuvailkaa – voitte aika yleisellä tasolla että millä tavalla

työpäivän kulkuun vaikuttaa se että täällä on maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä. vai vaikuttaako se?

Petri: no **riippuen kielitasosta** ni nykyisellä hetkellä ni **ei vaikuta juuri millään** tavalla

Johanna: tällä hetkellä ei vaikuta

Jaakko: ei

Anna-Maria: entäs sitten kun on ollu joku toinen hetki kyseessä?

Jaakko: **kesällä ainaki** jos miettii **ku oli useampi** ni omia voimavaroja ainaki se että piti miettiä et menikö se asia perille ja selittää useasti ja toista kautta lähtee sitä asiaa viemään ku se ei välttämättä mennykään perille ja **kiireessä se niinku se ressa**

enemmän ku se et siin **ois ollu täysin suomen kielen osaava henkilö** kaverina.

Johanna: kokeeks muut kuormittavaks sen että joskus on ollu tilanteita että on töissä kiireistä ja sitten?

Saara: no **onhan se hankala keskustella** ja koittaa neuvoo **jos toinen ei ymmärrä sanaakaan tai ei halua ymmärtää**

Malla: nii just toi että joittenki kanssa on vähän hankalampaa se että pitää miettiä sanatki aika tarkkaan että millä tavalla se viesti niinku oikeesti menee perille että

Saara: siltikään se ei välttämättä mene perille [**ku sit tulee jo kulttuuritausta siihen**

Malla: ni]

Johanna: mitä tarkoitat sillä että ei välttämättä haluakaan ymmärtää miten tää tulee ilmi sitte

Malla: nää kulttuurierot lähinnä

Esimerkissä Jaakko kertoo, että työyhteisössä olevat maahanmuuttajat aiheuttavat suomenkieliselle kielellistä haastetta, kun täytyy miettiä, millä tavalla asioita selittää. Saara tukee Jaakon näkemystä: hänen puheenvuorostaan rakentuu kuva, että kaikki maahanmuuttajat eivät aina edes halua ymmärtää. Ryhmäkeskustelussa naiset selittävät ymmärtämättömyyttä kulttuurieroilla. Myös tässä työyhteisössä siis toisen kulttuurin maahanmuuttajatyöntekijät näyttäytyivät siis halutumpana työtoverina kuin toisien kulttuureiden edustajat. Samankaltaisia havaintoja on tehty myös yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa (ks. esim. Ahmad 2015; Lasonen & Teräs 2013).

Yhteisen kielen puutteen koettiin tässä tutkimuksessa aiheuttavan kuormitusta suomenkielisille työtovereille. Esimerkissä 45 Petri sanoo suoraan, että maahanmuuttajan suomen kielen osaaminen vaikuttaa merkittävästi siihen, kuinka helppoa hänen kanssaan on toimia ravintolatyössä. Esimerkissä puhutaan myös *täysin suomen kielen osaavasta* henkilöstä, jolle ei tarvitse selkoistaa puhettaan. Seuraavassa esimerkissä Malla esittää, että aluksi suomen kielen osaamisen puute johtaa siihen, että kommunikoinnin apuna on käytettävä runsaasti non-verbaalista viestintää.

- (46) Malla: no olihan se alkuun tosi hankalaa ettei ollu mitään kommunikointimahollisuutta että **suunnilleen käsillä piti kommuniokoida** siis
 Johanna: miten se perehdytys silloin tapahtu ku oli sellasia joiden kanssa sitä kieltä ei juurikaan yhteistä kieltä ollu?
 Petri: näyttämällä
 Malla: ni
 Petri: ja silti selittää koko ajan siinä ja sillee hit- hitaasti ku siis sillee koittaa kovin selkokielellä

Malla: mut siis niin olihan se aika turhauttavaa siis ainakin sillo jossain vaiheessa tuntu että niinku, ainaki itestä tuntu että oli aika turhauttavaa.

Anna-Maria: mikä siitä teki turhauttavaa?

Malla: **siis se söi energiaa nii paljon just se ku tuntu että ei vaan mene siis se viesti perille** siis ja sit ku oikeesti oli varmaan **vähän ei aina oo** semmone **rauhallinen hetki oikeesti selittää et sit lopulta ite teki oikeesti jonku asian ku ei vaan saanu sitä asiaa perille**

Johanna: vaikuttiks se siihen omista työtehtävistä suoriutumiseen

Malla: no vaikutti kyllä että tavallaan **omat työt kärsii ku ei meitä ikinä siis sillee oo niinku nii ylimäärästä** että tavallaan ei kukaan niinku oo ylimääräne periaatteessa siis sillee et.

Malla kertoo turhautuneensa siihen, että riittävän samankaltaisen yhteisymmärryksen rakentuminen ei onnistu. Välillä työn aikapaine on vaikeuttanut hänen mielestään selittämistä, ja silloin hän sanoo tehneensä itse työtehtävän, jota hän yritti selittää maahanmuuttajatyöntekijälle. Hän siis rajoittaa maahanmuuttajan toimijuuden potentiaalista tilaa, koska työnsuoritus ei tapahdu riittävän nopeasti. Samalla hän kokee, että maahanmuuttajatyöntekijän opastamisen vuoksi hänen oma työnsuorituksensa on heikompi, koska Mallan on suoriuduttava samassa ajassa useammista tehtävistä.

Ryhmäkeskustelussa pohdittiin myös sitä, millaista koulutusta tämän yrityksen työntekijät kaipaisivat maahanmuuttajatyöntekijöiden kanssa toimimiseen. He eivät nähneet kielellistä koulutusta välttämättömänä, mutta olisivat kiinnostuneita saamaan koulutusta kulttuurieroihin liittyen.

- (47) Johanna: tuntuuks teistä että te tarttisitte jonkillaista tukea siihen tai neuvoja tai Jaakko: eihä oppi ojaan kaada, että ei se nyt huono olis vaikka sitä joskus joltain muulta taholta tulis jonkinlaista ohjausta ja. ehken tiä kielellisestä mutta noihin kulttuurieroihin ni.

Johanna: ni et kulttuuriin liittyviä.

Jaakko: niissä oppis niinku ymmärtämään ehkä asian erilailla sitten ku ei tää suomalainen mentaliteetti ei välillä anna ei anna anteeks, pitäs miettiä se että mistä minkälaisesta kulttuurista se toinen tullee.

Johanna: ni.

Malla: mut sit taas kyllä mun mielestä heillekin että siis [molemmipuolin.

Jaakko: no toki] niinku niinistö sano että maassa maan tavalla sillä lailla niinku kompensoi sitä, se on molemmilla se pallo siinä että.

Jaakon mielestä kulttuurieroja voisi olla helpompaa ymmärtää, jos maahanmuuttajan kulttuurista tietää enemmän. Toisaalta Malla esittää keskustelussa, että myös maahanmuuttajien pitäisi saada enemmän koulutusta suomalaisesta työskulttuurista. Tässä ryhmäkeskustelussa tarkastellaan siis erilaisten kulttuureiden kohtaamista kahdensuuntaisena ilmiönä, jossa molemmilla osapuolilla ymmärretään olevan vaikutusta siihen, kuinka kohtaaminen rakentuu.

Suomenkielisten työtovereiden ryhmäkeskustelussa maahanmuuttajatyöntekijän suomen kielen reseptiivisiä taitoja pidettiin tärkeämpänä kuin produktiivisten taitojen hallintaa.

Toisaalta kuitenkin juuri produktiivista kielitaitoa vaativat työtehtävät näyttäytyivät keskustelussa sellaisina, joissa maahanmuuttajatyöntekijät tarvitsevat enemmän apua.

Heimala-Kääriäinen (2015: 48) toteaa olevan tavallista, että maahanmuuttajaa täytyy toisinaan auttaa, vaikka kielitaito olisi jo päivittäiseen työhön riittävä. Hän on havainnut, että harvoin toistuvien sanojen kanssa saatetaan pyytää apua suomenkielisiltä työtovereilta (mtp.) Myös tässä aineistossa maahanmuuttajatyöntekijää autetaan, jos hän pyytää apua. Tuen määrää saatetaan kuitenkin vähentää, kun havaitaan, että työtehtävä onnistuu jo lähes itsenäisesti.

- (48) Saara: ei niitä paljoo oo mut aina sillon tällön just jotain ruokalistojen kirjottamista tai jotain tämmösiä pieniä ni miten kirjoitetaan viestiin seuraavalle että tilatkaa näitä, tai. **en oo ite kyl pitkää aikaa niitä kirjottanu vaan oon ihan kirjain kirjaimelta tavannu et näin kirjoitat.**
 Johanna: mutta tämmösiä työtehtäviä kuitenkin sit annetaan jotta vaikka tiedetään että kielitaito ei välttämättä riitä
 Jaakko: lähinnä just tavaran tilaajalle **jätetään viestiä että joku tuote on loppu** että tilaa sitä ku on seinässä lista mihinkä kirjoitetaan just haetaan sitä pyydetään
 Malla: mutta periaatteessa tää **ruokalistahomma on hyvä esimerkki että periaatteessa me tavallaan tehdään hänen puolestaan vaikka hän kyllä ehkä siitä itsekin selviytyy kyllä**

Saara kertoo, että hän ei enää kirjoita Sumadan puolesta, vaan sanelee hänelle kirjain kerrallaan. Malla ei ole varma, selviytyykö Sumada itse lounasruokalistan kirjoittamisesta. Hän on huomannut sen, että usein joku muu kirjoittaa lounaslistan Sumadan puolesta. Vaikka Malla ei ole varma Sumadan kirjoitustaidosta, hän kuitenkin pitää todennäköisenä sitä, että Sumada selviäisi myös ruokalistan tekemisestä. Mallan puheenvuorosta voidaan tehdä tulkinta, että hänen mielestään *me tavallaan tehdään hänen puolestaan* työtehtävä, josta Sumada selviytyisi itsekin.

Kuten maahanmuuttaja työyhteisön voimavarana -diskurssi myös maahanmuuttaja työyhteisön taakkana -diskurssi liittyi läheisesti liiketoiminta-diskurssiin. Siinä missä maahanmuuttaja nähtiin tuomassa potentiaalista lisäarvoa liiketoiminnalle ja liikevaihdolle, maahanmuuttaja työyhteisön taakkana -diskurssissa esitettiin maahanmuuttajatyöntekijä tehokkuutta heikentävänä tekijänä: suomenkielinen työntekijä vaatii vähemmän resursseja työtovereilta kuin maahanmuuttaja.

8 MAAHANMUUTTAJAN TOIMIJUUDEN MAHDOLLISUUDET RAVINTOLA-ALAN TYÖSSÄ

Tässä luvussa esittelen hieman erilaisia vuorovaikutustilanteita, joita maahanmuuttaja ravintola-alan työssä kohtaa. Luvun keskiössä ovat tilanteet, joissa hierarkkisuutta rakennetaan kielellisesti: keittiöapulainen saa lounaskokilta ohjeita ja käskyjä tai hänelle esitetään pyyntöjä. Tarkastelen niiden kautta, millaisia toimijuuden mahdollisuuksia työssä rakentuu, ja millaiseen kielenkäyttöön Ratana sosiaalistuu työssään. Aineistosta nostan tarkempaan tarkasteluun modaaliset ilmaukset ja direktiiviset ilmaukset sekä sen, miten edellä mainittuihin ilmauksiin vastataan.

8.1 Keittiöpuheen lingvistisiä piirteitä

8.1.1 Hierarkkisuuden rakentuminen keittiön työpuheessa

Tämän tutkimuksen ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa tyypillisin vuorovaikutustilanne, jossa maahanmuuttaja on mukana, on kahden henkilön välinen keskustelu. Usein keskustelut ovat lyhyitä, sillä keskimääräinen keskustelun pituus on tässä aineistossa 11,5 vuoroa. Lyhyimmät aineiston keskustelut ovat kahden vuoron vierusparijaksoja, joissa on etujäsen sekä jälkijäsen. (Ks. Ratia 2015: 4.) Aineistossa huomioni kiinnittyi toistuvasti esiintyviin erilaisiin direktiivisiin ilmauksiin sekä kielelliseen epäsymmetriaan ja ymmärtämisongelmiin. Ne vaikuttavat myös toimijuuteen ja sen rakentumiseen suoraan, sillä esimerkiksi direktiivisten ilmausten kautta voidaan luoda ja ylläpitää hierarkkisuutta ravintolan työntekijöiden keskuudessa.

Lounaskokki Jaakko antaa usein ohjeita modaaliverbejä käyttäen. Esimerkiksi ruokien tarjoiluastioiden loppuessa hän pyytää Ratanaa tiskaamaan astioita.

- (49) Jaakko: Näitä saa työntääp pessuun, jos on, näitä syviä.
Ratana: [joo].
Jaakko: [rup]pee loppumaa.

Jaakko ohjeistaa Ratanaa pesemään astioita, mutta hän ei esitä käskyä imperatiivilla, vaan käyttää pyyntöä pehmentämään modaaliverbiä *saada*. Jaakon vuoro voitaisiin tulkita siten, että Ratanalla on mahdollisuus valita, peseekö hän pakkeja vai ei. Seuraavassa vuorossa Jaakko selittää Ratanalle, että astiat ovat loppumassa. Modaaliverbiä Jaakko käyttää myös silloin, kun hän ohjeistaa Ratanaa.

Modaalisten ilmausten lisäksi Jaakko käyttää Ratanan ohjaamisessa myös nesessiivirakenteita. Nesessiivirakennetta hän käyttää, kun hän antaa ohjeita kanan siirtämisestä oikean kokoiseen tarjoiluastiaan.

(50) Jaakko: kana, pittää siirtää tonne oikeeseen pakkiin

Edellisessä esimerkissä lauseen varsinainen subjekti ei käy ilmi vuorosta, mutta keskustelun kontekstista voidaan tulkita, että Ratanan täytyy siirtää kana toisen kokoiseen astiaan. Keskusteluun osallistuvat Ratana ja Jaakko.

Myös Ratana käyttää samaa *pitääkö* -rakennetta, kun hän varmistaa toimintaohjeita Jaakolta.

(51) Jaakko: keitto?
 Ratana: joo, onko vielä kolme kuppi?
 Jaakko: joo, nyt mennee pikkusen aikaa
 Ratana: **pitäko minun vie takasi?**
 Jaakko: vieppäs takasi
 Ratana: joo.

Kun Ratana varmistaa toimintaohjeita Jaakolta, hän kierrättää Jaakon käyttämää *pitääkö*-ilmausta omaan tarkoitukseensa sopivalla tavalla muokkaamalla siitä verbikysymyksen *ko-*liitepartikkelin avulla.

Toiminnan ohjaamiseen käytetään myös nollapersoonaisia ilmauksia ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa.

(52) Ratana: onko tämä kaikki kanaa?
 Jaakko: ei oo ihav vielä valmista, hetken aikaa on vielä uunissa **nii sit saa viii jos tarvii(h)**.
 Ratana: joo(h).

Edellisessä esimerkissä Ratana kysyy Jaakolta lisää kanaa, ja Jaakko vastaa hänelle, että [kana] ei ole vielä valmista. Jaakko informoi keittiöapulaistaan, että kanan täytyy olla hetken vielä uunissa, ja sen jälkeen tuotetta voi viedä lisää linjastoon, jos se on loppumassa sieltä. Tässä esimerkissä Jaakon ilmauksen *saa viii jos tarvii* voisikin tulkita niin, että sillä, kuka kanan vie linjastoon, ei ole merkitystä. Tekijäksi voidaan siis ajatella kuka tahansa työntekijöistä.

(53) Jaakko: sama vika, täällon kato tota ni mä laitoij jo laitoij jo valamiiksi, muuta ko pyöräyttää.
 Ratana: joo.
 Jaakko: ja vie tonne ni.
 Ratana: joo.
 Jaakko: se on ettei kuivu toi liha ni mä laitoi.

Edellisessä esimerkissä nollapersoonailmauksella Jaakko ilmaisee, että ruokaa täytyy vähän sekoittaa ennen kuin sen vie tarjolle lounaslinjastoon. Hän ei kohdistu direktiivistä ilmaistaan eksplisiittisesti Ratanalle, vaan kiertää tekijän käyttämällä nollapersoonailmausta.

Tässä aineistossa nollapersoonailmauksilla kerrotaan esimerkiksi ruokiin ja niiden saatavuuteen liittyvää informaatiota. Alho ja Kauppinen (2013: 133) toteavat, että nollapersoonalauseen mahdolliseen tekijöiden joukkoon kuuluu yleensä myös lauseen puhuja tai kirjoittava itse.

Ravintolan keittiössä nauhoitetun aineiston perusteella direktiiveihin vastattiin usein toiminnalla mahdollisen dialogipartikkelin lisäksi (ks. edeltävät esimerkit). Ison suomen kieliopin verkkoversiossa (§1045) todetaan dialogipartikkelia *joo* käytettävän keskusteluissa samanmielisyyttä tai myönnyttelyä esittämään. Sen avulla ilmaistaan suostumista pyyntöön tai vastataan kysymykseen, mutta *joo* voi olla myös vastaus direktiiviseen ilmaukseen. Usein dialogipartikkelilla rakennetaan direktiivisen keskustelun jälkijäsen ympäristössä, jossa toinen osapuoli ei välttämättä ole näkemässä toimintaa. (mp.)

Seuraavaa esimerkkiä on tarkasteltu myös kandidaatintutkielmassani (ks. Ratia 2015: 19). Ravintolan keittiössä nauhoitetulla tallenteella kielellistä epäsymmetriaa esiintyi joitakin kertoja. Kielellinen epäsymmetria tarkoittaa sitä, että keskustelijoiden kielelliset resurssit ovat erilaiset. Esimerkiksi lounaskokin ollessa lähdössä kotiin, hän varmisti keittiöapulaiseltaan eksplisiittisesti sanan *reservi* ymmärtämistä.

- (54) Jaakko: sitte kaks makkaraa, kaks makkaraa, ja tuolla on reservi vielä.
 Ratana: joo.
 Jaakko: **ymmärsitkö sanan reservi?**
 Ratana: joo.(4s) re-resepti sama?
 Jaakko: reservi.
 Ratana: joo. ummarran.
 Jaakko: hyvä.
 Ratana: pakko on (hehehe) £mutta en tiedä oikia vai ei (hehehe).

Jaakko käyttää sanaa *reservi* merkityksessä 'käytettävissä oleva määrä, varanto' (KS s.v. *reservi*), jonka Ratana tulkitsee tarkoittavan samaa kuin *resepti*. Jaakon kysymys Ratanan ymmärtämisestä luo heidän välillensä kielellistä epäsymmetriaa, ja tämä noudattaa Liljan (2012: 560) havaintoa siitä, että kielenaineiksia topikalisoivia kysymyksiä esittävät yleensä kielellisesti kompetentimmat henkilöt.

Sanahahmojen samankaltaisuus aiheuttaa hämmennystä Ratanalle. Edellisen esimerkin tilanteen lisäksi myös *on valmis/valmiina/ei valmiina* -konstruktio saattoi johtaa virheelliseen tulkintaan.

- (55) Ratana: leipä?
 Jaakko: joo, **eijalla valmiina**.
 Ratana: ei valmis?
 Jaakko: on valmis.

Ratana tiedustelee Jaakolta leipää, ja Jaakko vastaa, että leipää on Eijalla valmiina. Ratana tulkitsee Jaakon vuoron tarkoittavan, että leipä ei ole vielä valmis, mutta Jaakko korjaa leipien olevan jo valmiina, paistettuja. Keskusteluissa uusi tieto otetaan usein toistolla vastaan (ks. esim. Lilja 2012: 562). Edellisessä esimerkissä Ratana ottaa leipää koskevan tiedon toistolla vastaan ja redusoi Jaakon vuoroa muotoon *ei valmiina*. Jaakko tulkitsee Ratanan ymmärtäneen väärin, ja elaboroi Ratanan edellistä vuoroa muotoon *on valmis*. Edellisen esimerkin haaste voi toisaalta johtua myös meluisasta keittiöympäristöstä, jossa välillä voi olla vaikeaa kuulla keskustelukumppaneiden puheenvuoroja.

Esimerkistä 55 voidaan nähdä, kuinka kielellistä ainesta kierrätetään ja muokataan vuorovaikutustoimintaan osallistuvien kesken yhteisesti. Suni (2008: 88) muistuttaa, että äidinkielenkin puhujan puheenvuoroihin vaikuttaa niiden ilmenemisympäristö ja vuorovaikutuskumppani.

Ravintolan keittiön hierarkkisuus rakentuu työtehtävien sekä niihin liittyvän kielellisen osaamisen kautta. Keittiöapulaisena työskentelevä sosiaalistuu ottamaan ohjeita vastaan ja välittämään tietoa tarjolla olevien ruokien tilanteesta lounaskokille. Hänen työssään tärkeässä roolissa on reseptiivinen kielitaito, etenkin kuullun ymmärtäminen, sillä hän voi osoittaa ymmärtämisensä toiminnan kautta.

8.1.2 Verbit Jaakon työpuheessa

Tässä luvussa tarkastelen hieman lounaskokki Jaakon käyttämiä verbejä. Ne rakentavat osaltaan myös Ratanan kieliympäristöä ja vaikuttavat siihen, millaiseen kielenkäyttöön Ratana sosiaalistuu. Koska Ratana työskentelee usein juuri keittiöapulaisena lounaskokin työparina, hän voi omia ilmauksia omaan puheeseensa lounaskokin puheesta.

Lounaskokin kielessä verbejä esiintyy tiheämmin kuin keittiöapulaisen puheessa. Myös hän käytti verbejä enimmäkseen indikatiivissa, ja yleensä aikamuotona oli preesens. Indikatiivin jälkeen yleisin modus lounaskokin puheessa on imperatiivi. Konditionaalia esiintyy ravintolan keittiössä nauhoitetulla aineistolla neljä kertaa Jaakon keskustellessa Ratanan kanssa. Yleensä verbit ovat aktiivissa. Tässä aineistossa passiivia käytetään yhdeksän kertaa. Kokonaisuudessaan lounaskokin vuoroissa esiintyy yhteensä 137 kertaa verbejä, kun

mukaan ei lasketa *ole hyvä* -fraasia, jota hän käytti kuudesti. Taulukossa 2 on esitetty Jaakon käyttämät verbit keittiössä nauhoitetussa aineistossa.

Taulukko 2: Verbit keittiössä nauhoitetussa aineistossa

Tempus/Modus	Indikatiivi	Imperatiivi	Konditionaali	
Preesens	86	7	4	103
Imperfekti	19			19
Perfekti	13			13
Pluskvamperfekti	2			2

Lounaskokin puheen verbit ovat preesensissä, mistä voidaan päätellä, että tekeminen, joka on puheen aiheena, tapahtuu heti tai on jatkuvaa olemista tai tapahtumista. Työtehtävät selittävät ensisijaisesti sekä imperatiivin että preesensin yleisyyttä keittiössä nauhoitetussa aineistossa. Muita aikamuotoja hänen puheessaan esiintyy yhteensä 34 kertaa: perfektiä ja imperfektiä esiintyy tasaisesti, sillä perfektiä aineiston verbeissä on kuusi ja imperfektiä viisi. Sen sijaan pluskvamperfektiä esiintyy aineistossa kaksi kertaa. Pluskvamperfektimuotoiset verbit ovat molemmat samassa vuorossa. Imperatiivia hän käyttää käskiessään ja ohjatessaan keittiöpulaistaan, jonka suomen kielen taito on vielä alkeistasolla.

Ison suomen kieliopin verkkoversio toteaa, että imperatiivi tekee lauseesta käskyn (VISK § 111). Lauranto (2013: 157) on todennut, että imperatiivi on keskeinen kaikissa kielissä, sillä se on arkikeskusteluissa hyvin yleinen. Sen vuoksi on myös luonnollista, että imperatiivi on läsnä myös toisen kielen oppijoiden kanssa käytävissä vuorovaikutustilanteissa. Edelleen Lauranto toteaa, että imperatiivin, deklaratiiivin sekä interrogatiivin perusmerkitys liittyy siihen, että lapset oppivat äidinkieltään toiminnan kautta. Ne ovat tärkeässä roolissa myös aikuisten kielenkäyttötilanteissa, joista lapset ottavat mallia omaan toimintaansa. (mt. 160.) Myös toisen kielen oppimisessa toiminta ja toiset ihmiset ovat tärkeä kielenoppimisen resurssi, joten on luonnollista, että imperatiivi ja kysyminen ovat myös aikuisen kielenoppimisen alkuvaiheissa tärkeitä.

Jaakon työpuheessa verbien moduksista selvästi yleisin oli indikatiivi, jota esiintyi ravintolan keittiössä tallennetussa aineistossa 120 kertaa, eli hänen käyttämistään verbeistä noin 87,6 %:a oli indikatiivissa. Konditionaalia hän käytti 4 kertaa, ja kolme aineiston konditionaalissa olevista verbeistä oli peräkkäisissä vuoroissa, joiden välissä oli Ratana dialogipartikkelivuoro.

- (56) Jaakko: kana, pittää siirtää tonne oikeeseen pakkiin.
 Ratana: joo.
 Jaakko: pitäs olla valmista.
 Ratana: (heheh) joo.

Jaakko: pitäis olla valmis.
 Ratana: joo.
 Jaakko: tai ei pitäis vaan ov valmis.

Aineiston konditionaalimuotoisista verbeistä siis 75%:a esiintyi samassa keskustelussa. Viimeisessä vuorossa Jaakko käyttää konditionaalia kielteisessä muodossa kumoamassa edellisten vuorojen ehdollisuuden, ja muuttaa vuoronsa verbin indikatiiviin *on*. Muuttamalla verbin indikatiiviin Jaakko täsmentää Ratanalle, että kana on jo valmista, ja sen voi viedä linjastoon esille. Suomen kielessä konditionaali esittää asian vaihtoehtoisena, puhujan tahdosta tai mielikuvituksesta riippuvana tilana (VISK §1590).

Jaakon puheessa eksistentiaalilauseet ovat merkittävässä roolissa. Hän ilmaisee Ratanalle esimerkiksi valmiiden ruokien sijaintia eksistentiaalilauseilla.

(57) Ratana: totaa asiaakas huutaa, possua vai kanaa?
 Jaakko: tossa kapeessa on kanaa.

Esimerkissä Jaakko kertoo Ratanalle, että kapeassa astiassa on kanaa. Vaikka Jaakon vuoro ei suoranaisesti vastaa Ratanan vierusparin etujäsenenä olevaan kysymykseen, on vastauksesta tulkittavissa se, että kana on ollut loppu noutopöydässä. Eksistentiaalilauseessa subjekti on tyypillisesti lopussa ja se voi olla myös partitiivimuodossa (Alho & Kauppinen 2013: 121). Jaakko käyttää eksistentiaalilauseita selittämässä Ratanalle, mitä ruokaa on valmiina lämpökaapissa ja mikä on ruokien käyttöjärjestys. Toisaalta Jaakko ilmaisee myös ruokien määriä kvanttorilauseilla. Kvanttorilauseet voivat muistuttaa eksistentiaalilauseita, mutta niissä voi olla lisäksi deiktisiä pronomineja (VISK §902).

Lounaskokki käyttää passiivia, kun hän ohjeistaa keittiöapulaistaan viemään jotakin puuttuvaa ruokaa tai juomaa linjastoon. Tässä aineistossa passiivi on tärkeä direktiivisyyden ilmaisutapa. Yhdeksästä passiivista neljä on samaa verbiä, ja niiden esiintymät aineistossa lähellä toisiaan: kolme vierusparin etujäsenessä ja neljäs jälkijäsentä seuraavassa vuorossa.

(58) Jaakko: joo. laitetaam mehu siihe samaa viel. Ratana! laitetaam mehu siihe sammaan kyytii. minä oon täyttäny kaikem mutta laitetaa siihenki mehu vielä.
 Ratana: joo, siellä on jo uksi?
 Jaakko: siellä oj jo yks mutta laitetaan ny sekiv vielä ni on se huomiselta pois.

Edellä olevan esimerkin passiiveja voidaan esiintymiskontekstinsa perusteella pitää toistoina, sillä Jaakko puhuttelee Ratanaa nimellä ilmauksien välissä, jotta hän saisi tämän huomion. Alhon ja Kauppinen (2013:93) mukaan passiivia voidaan käyttää kehotuksena ryhmälle, johon myös puhuja kuuluu, mutta passiivi on myös tyypillinen retorinen keino opetustilanteissa.

Vuorovaikutustoimintaan osallistuvat toimijat orientoituvat keskustelun jatkumiseen eri tavoin, mikäli dialogipartikkeli *joo* esiintyy vuorossa itsekseen. Jos vuoro jatkuu

dialogipartikkelin jälkeen, se ennakoi joko edeltävän vuoron kumoamista tai tarkentavien kysymysten esittämistä. (Ks. esim. Niemi 2015.) Tässä esimerkissä Jaakko kierrättää Ratanan ilmausta *siellä on jo yksi* omassa vuorossaan. Jaakko siis vahvistaa Ratanalle, että hän on oikeassa, mutta sen jälkeen Jaakon vuoro jatkuu perusteluilla, miksi Jaakko haluaa Ratanan vievän mehun linjastoon.

Esimerkkiä 59 on tarkasteltu aikaisemmin kandidaatintutkielmassani (ks. Ratia 2015: 16). Toinen passiivin käyttötapa oli selittävä: Jaakko selittää jälkikäteen Ratanalle, mitä asiakkaat olivat halunneet tilata.

- (59) Ratana: Jaakko, öö, asiakas sanoo tämä on pihvii punajuuli(—)
 Jaakko: joo, päivän kasvisannos punajuuripihvit.
 Ratana: annos?
 Jaakko: joo, tilataan kassalta, tuuaan sit pöytää.
 Ratana: joo.
 Jaakko: kasvisnoutopöytäannos.
 (—)
 Ratana: asiaa onko selvää?
 Jaakko: se halus halus kasvisnoutopöyän kato, ne oli maksanu sen ja unohtanu sanoa sen, vietiiv vaa numerolappu ja Liisa tekee sen.
 Ratana: joo, joo.

Edeltävässä esimerkissä Jaakko käyttää passiivia yleistävästi: kuka tahansa voi tilata kasvisnoutopöytäannoksen, ja joku vie sen asiakkaille pöytään, kun kokki on sen valmistanut. Suomen kielen passiivi on henkilötekijäinen, mutta tekijän identiteetti jää epäselväksi (VISK § 1315, § 1325). Ratana kierrättää edeltävässä esimerkissä Jaakon sanoja: hän tekee redusoivan toiston Jaakon vuorosta. Toistamalla hänen tulkitaan pyytävän lisää informaatiota sanasta, ja Jaakko selittää Ratanalle, mikä annos on. Lopuksi Jaakko vielä toistaa Ratanalle koko pitkän sanan jälleen hieman erilaisena. Keskustelun aikana Ratanan sanavaraston on mahdollista kasvaa usean työhön liittyvän sanan verran.

Imperatiivi esitellään suomen kielen prototyypisenä käskymuotona, mutta myös muilla muodoilla voidaan käskä tai ohjata (VISK §1645). Tässä aineistossa imperatiivissa olevia ilmauksia on yhteensä seitsemän ja niiden lisäksi on kuusi kohteliaisuutta ilmaisevaa *ole hyvä* -fraasia. Prototyypisen imperatiivilla tapahtuvan käskemisen lisäksi tässä aineistossa on myös muita direktiivisyyttä ilmaisevia lausumia. Esimerkiksi osa Jaakon käyttämistä passiivikonstruktioista on tulkittavissa kontekstissaan ohjailevaksi.

Imperatiivin käyttäminen paljastaa Jaakon ja Ratanan työskentelyn hierarkkisuuden, sillä Ratanan tärkein työtehtävä on toimia lounaskokin apulaisena. Toisaalta imperatiivin esiintyminen autenttisessa työpuheessa kertoo myös siitä, että keittiöapulaisen toimijuuden rakentumiseen vaikuttaa usein se, mitä ja miten lounaskokki haluaa hänen tekevän.

Lounaskokki vastaa ruokien valmistamisesta ja on vastuussa siitä, että ruokaa on noutopöydässä riittävästi tarjolla. Keittiöapulaisen tehtävä on olla lounaskokin lisäksi ja -jalkoina: hän huolehtii siitä, että ruokaa on asiakkaiden saatavilla. Lounaskokki on siis keittiöapulaisen esimies, joka antaa toimintaohjeita

Lounaskokki Jaakko sanoo ryhmäkeskustelussa käyttävänsä maahanmuuttajatyöntekijöiden kanssa yleiskielisempää puhetta kuin suomenkielisten kollegojensa kanssa.

- (60) Jaakko: sen oon huomannu, ei varmaan välttämättä liity tähän kyseiseen kysymykseen, ois pitäny sanoo tossa äsken ois pitäny sanoa jo äskön huomasin tossa **ku opetin kesälläkin nii selkokielellä pittää puhua enemmän niinku kirjakielellä ei niinku slangilla** jos puhutaan ni se- yrit- jos sanoo että mitähän mä käyttäsin. no en ny ossaa sanoo, **mut siis selkeästi puhua se asia mitä oot selittämässä. jos sä lähet lyhentelemään ja heittämään niinku sä ite puhut normaalisti kantasuomalaisen kanssa ni**

Lounaskokin pyrkimys oman puheensa yleiskielistämiseen saattaa osaltaan selittää imperatiivin tiheää esiintymistä kahvila-ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa, sillä imperatiivin tulkinta on yksiselitteistä. Imperatiivin käyttö voi myös aikapaineisessa ympäristössä olla tehokkaampaa kuin monimutkaisten *voisitko tehdä* -konstruktioiden.

Jaakon sanoista käy myös ilmi oletus, että *kantasuomalaisen* kanssa voi käyttää ravintola-alan kieltä ja lyhentää sanoja. Aro (2013: 22) on todennut, että on mahdotonta hallita jonkin kielen kaikki eri käyttökontekstit ja rekisterit. Siksi myös äidinkielenään suomen omaksunut henkilöä voisi hämmentää, mikäli hänen kanssaan käytetään ravintola-alan ammattikieltä, eikä hänellä olisi alalta aikaisempaa työkokemusta tai koulutusta.

Keskustelussa direktiivi-ilmaukset esiintyvät yleensä vierusparin etujäsenenä ja edellyttävät yleensä joko kielellistä tai ei-kielellistä toimintaa jälkijäsenenä esiintyvältä vuorolta (VISK §1645). Ravintola-alalla direktiiviin vastataan tämän aineiston valossa toiminnalla ja kuulolla olemista ilmaisevilla dialogipartikkeleilla.

- (61) Jaakko: [/Ratana] oota.
Ratana: ö?
Jaakko: oliko sulla levite? levite olloppu, pikku hetki.

Esimerkissä Ratana vastaa Jaakolle kysyvällä äännähdyksellä ja keskeyttämällä toiminnan. Jaakko noutaa Ratanalle levitteen kylmiöstä ja päästää Ratanan jatkamaan matkaansa lounaslinjastoon.

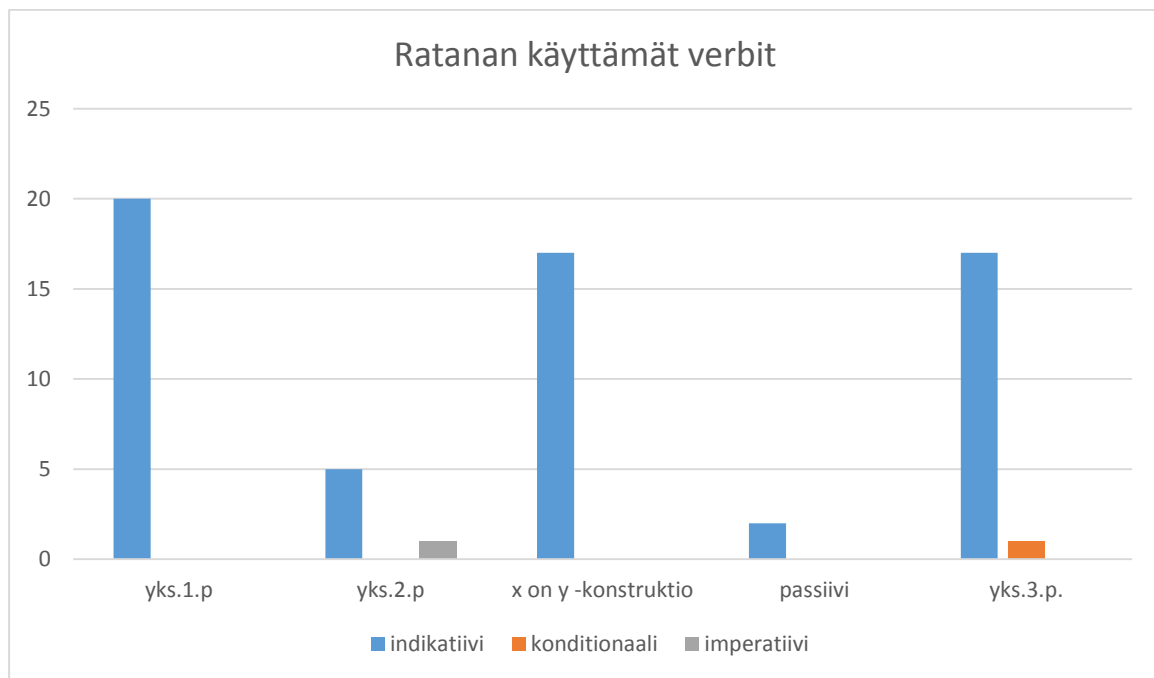
Tämän aineiston valossa Sumada ja Ratana sosiaalistuvat käyttämään työpuheessaan verbejä indikatiivin preesensissä. Myös imperatiivi näyttäytyy tärkeänä kielellisenä resurssina: tässä aineistossa imperatiiveihin ei laskettu mukaan *ole hyvä* -fraasia, joita myös esiintyi

aineistossa melko paljon. Myös erikoislauseet, esimerkiksi eksistentiaali- tai kvanttorilauseet ovat yleisiä keittiöpuheessa.

8.1.3 Ratanan työpuheen verbit

Tässä luvussa keskityn Ratanan työpuheen analysointiin. Ratanan puheessa verbit olivat lähes yksinomaan indikatiivissa, sillä hänen puheessaan esiintyi vain kaksi kertaa muiden modusten verbejä: kerran imperatiivia ja kerran konditionaalia. Enimmäkseen verbit olivat aktiivimuotoisia, ja passiivia hänen puheessaan esiintyi kaksi kertaa. Keittiössä nauhoitetussa aineistossa Ratanan puheenvuoroissa on yhteensä 68 verbiä. Seuraavassa kuviossa eritellään Ratanan käyttämät verbit.

Kuvio 1: Ratanan käyttämät verbit



Kuviosta näkee, että Ratanan puheessa verbit ovat yleensä joko aktiivin indikatiivin yksikön 1. tai 3. persoonan muodossa. *x on y* -konstruktiota kuvaavaan pylvääseen on laskettu erikseen Ratanan yksikön kolmannessa persoonassa käyttämät *olla*-verbit. Näin ollen Ratanan työpuheessa selkeästi yleisin muoto on indikatiivin yksikön kolmannen persoonan verbimuoto.

Ratana käytti verbeissään enimmäkseen yksikön ensimmäisen tai kolmannen persoonan taivutusmuotoa. Edellä olevassa taulukossa verbit on laskettu lauseiden subjektien perusteella, ei siis sen mukaan, missä persoonamuodossa Ratana on niitä puheessaan taivuttanut. Ratana saattoi käyttää yksikön kolmannen persoonan verbimuotoa, vaikka lauseen subjektina on *sinä*. Tästä johtuen hänen käyttämänsä verbimuoto ja persoonapronomini eivät kongruoineet

keskenään sellaisissa kohdissa, joissa verbin voi odottaa kongruoivan myös puhekielessä. Hän saattaa esimerkiksi sanoa *sinä kävelee*. Ratanan puhetta pystyy kuitenkin ymmärtämään keskusteluissa, sillä merkitystä ei rakenneta vain muodon perusteella, vaan apuna käytetään myös kontekstia.

Ratana käyttää paljon *olla*-verbiä, joka esiintyy hänen puheessaan usein kopulalauseessa tai tilalauseessa. Lauseet realisoituvat Ratanan puheessa *x on y* -konstruktiossa. Tässä konstruktiossa *x* on substantiivilauseke ja *y* on predikatiivi (ks. esim. VISK §943), joka on hänen puheessaan usein joko *loppu* tai *valmis*. Vastaavasti substantiivilausekkeessa on yleensä jokin noutopöydän tuote. Konstruktio liittyy siis hänen työtehtäviensä hoitamiseen:

- (62) Ratana: paprikaa on loppu.
 (—)
 Ratana: Jaakko? onkoo keitoo valmiis?
 (—)
 Ratana: onko nämä valmis?

Tilalauseessa Ratana käyttää saman konstruktion toisenlaista varianttia, jolla hän tiedustelee työtovereidensa näkemystä työssä sillä hetkellä vallitsevaan tilaan. Seuraava esimerkki on myös kandidaatintutkielmassa (ks. Ratia 2015: 13).

- (63) Ratana: onkoo kiva?
 Jaakko: on.
 Ratana: hehehe
 Jaakko: todella hauskaa, onksulla?
 Ratana: on, joo (h)

Esimerkissä Ratana käyttää samaa konstruktiota interrogatiivisena rakenteena. Kun Ratana käyttää konstruktiota kysyvänä, hän voi tiedustella jonkin tuotteen lisäksi myös asian tai tuotteen tilaa. Edellä olevassa esimerkissä Ratana käyttää siis tilalauseetta kysyvässä funktiossa. Esimerkin 40 kolmannella rivillä Ratana käyttää konstruktiota tuotteen tilan tiedustelemiseen. *Onko x (y)* -muotoisella konstruktiolla tiedustellaan tässä aineistossa yleensä tuotteen tilaa, eli onko tuote loppu tai valmis tarjolle vietäväksi. Vaikka konstruktio liittyy enimmäkseen työtehtävien hoitamiseen, samalla konstruktiolla on myös yhteisöllisyyttä rakentava funktio: välillä Ratana tiedustelee Jaakolta, miten työpäivä sujuu.

Alhon ja Kauppisen (2013: 125) mukaan suomen kielessä voidaan ilmaista subjektittomalla tilalauseella jossakin paikassa vallitsevaa yleistä tilaa. Keittiössä nauhoitetussa aineistossa Ratanan puheenvuoroissa on 68 verbiä, ja *olla*-verbi aloitti vaihtoehtokysymyksen 16 kertaa hänen vuoroissaan. Hän käytti *olla*-verbiä vain yksikön kolmannen persoonan muodossa, ja tämä verbi oli ainoa, joka esiintyi Ratanan työpuheessa konditionaalimuodossa.

Kokonaisuudessaan Ratanan työpuheessa verbialkuisia vaihtoehtokysymyksiä aloittavia *olla*-verbejä on siis noin 23,5 % kaikista hänen käyttämistään verbeistä. Jos laskee yhteen kaikki Ratanan keittiöaineistossa olevat yksikön kolmannessa persoonassa olevat *olla*-verbit, niitä on yhteensä 25, eli *olla*-verbin osuus Ratanan työpuheiden verbien kokonaismäärästä on lähes 36,8 %: a.

Ratanan puheessaan käyttämät verbit olivat usein konkreettisia, ja ne ilmaisivat työtehtävän hoitamisesta kumpuavaa tarvetta. Hän käytti vaihtoehtokysymyksiä paljon tiedustellessaan lounaskokilta, onko ruokaa valmiina noutopöytään vietäväksi. Vaihtoehtokysymyksillä Ratana myös varmistaa, että hänellä on lupa toimia haluamallaan tavalla. Seuraavassa esimerkissä hän on viemässä astioita pesuun:

- (64) Ratana: onko nama valmis?
 Jaakko: älä, ei, mää pilikon niihin uusia, mä oon tänä tänä aamuna niihim pilkkonu, luulin että niillä pärjätää huomiseen saakka.

Esimerkissä voidaan havaita Ratanan oletavan, että *nämä*, joilla hän viittaa pakkeihin, ovat valmiita (pesuun), ja hän on kohdistamassa toimintaa pakkeihin. Todennäköisesti Ratana on aikeissa viedä ne pesuun. Jaakko kuitenkin kieltää häntä, sillä hänen tarkoituksensa on täyttää pakit uudelleen. Edellä olevan esimerkin kautta havaitaan toimijuuden rakentuvan työympäristössä lähinnä toiminnan kautta, vaikka tässä esimerkissä toimijuuden mahdollisuus kielletään Ratanalta.

Ratanan työpuheessa vaihtoehtokysymyksiä esiintyy enemmän kuin hakukysymyksiä. Toropainen, Alanen, Lahtinen ja Kalaja (2014: 186–188) ovat havainneet, että edistyneemmillä kielenoppijoilla hakukysymysten määrä laskee, mutta vaihtoehtokysymyksiä esitetään enemmän. Tähän tutkimustulokseen peilaten, Ratana hallitsee työssään tarvitsemansa kielen, sillä hän esittää vain vähän hakukysymyksiä. Tulokset eivät kuitenkaan ole suoraan verrannollisia keskenään, sillä Toropaisen ja kumppaneiden tutkimuksessa tutkittiin kysymyksiä kirjoitetussa kontekstissa, ja tässä tutkimuksessa kysymysten kontekstina on ravintolan keittiössä työpäivän aikana puhuttu kieli.

Jos toimijuuden ilmaiseminen ei ole konkreettisesti mahdollista toiminnan kautta, Ratana pyrkii kuitenkin ilmaisemaan sitä. Hän rakentaa toimijuuttaan usein verbin *haluta* kautta: mikäli työtehtävistä huolehtiminen vaatii jotakin tuotetta, jota ei ole valmiina ja heti saatavilla, hän saattaa ilmaista tarvitsevansa pöytään tuotetta haluamalla sitä. Hän ei sano, että tuote on loppu tai vähissä, vaan että hän haluaa sitä. Seuraavaksi hän täsmentää, että on viemässä tuotetta linjastoon. Haluamisella ja viemisellä hän rakentaa itsensä lauseiden agentiksi: hän on se, joka

haluaa ja se, joka vie tuotteet linjastoon. Vilkun (2000: 82) mukaan subjekti on verbin ykkösargumentti, joka ilmaisee lauseessa usein tekijää tai kokijaa.

- (65) Jaakko: lämmin kasvis Ratana.
 Ratana: joo. minä haluan tou[mati].
 Jaakko: [täh?]
 Ratana: mina vien toumati.
 Jaakko: joo, sinä saat tomaatin. tästä lähtee. muuten siellä on?
 Ratana: toomaatti, kulku.

Edellä olevasta aineistoesimerkistä voidaan tulkita, että Ratana ilmaisee hallitsevansa työtehtävänsä: hän haluaa tomaatin, jonka saa Jaakolta. Hän ottaa itse vielä mukaansa kurkun, joka myös on salaattipöydässä vähissä.

Ratana käyttää siis työpuheessaan paljon yksikön kolmannen persoonan verbejä. Verbit aloittavat usein kysymyksen, jonka kautta hän saa ohjausta työnsä suorittamiseen lounaskokilta. Verbit, joita hän käyttää yksikön ensimmäisen persoonan muodossa rakentavat hänen toimijuutensa kielellistä tasoa keittiössä nauhoitetussa aineistossa. Niitä tarkastelen tarkemmin luvussa 8.4.

Ratanan ja Sumadan kielenkäyttöympäristössä siis puheenaiheena ovat usein konkreettiset, läsnä olevat tarkoitteet, mikä voi helpottaa toimijuuden kielellistä rakentumista. Keittiötyössä tarvittava kielellinen osaaminen näyttää tämän aineiston valossa koostuvan sellaisista rakenteista, jotka opitaan jo kielenoppimisen alkuvaiheessa. Esimerkiksi Suomen Mestari 1 -oppikirjassa toisen kappaleen kielioppisisältönä esitellään verbin preesenstaivutus (ks. Gehring&Heinzmann 2016).

8.1.4 Ratanan suosimia konstruktioita

Ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa juuri Ratanan kohdalla työkavereilta omaksuttu kieli on tärkeässä roolissa työssä toimimisen kannalta, sillä hänen muu kielitaitonsa on vielä alkeistasolla. Työtovereiden puheesta omaan käyttöön poimitut ilmaukset auttavat Ratanaa suorittamaan työtehtäviään itsenäisemmin. Dufvan, Sunin, Aron ja Salon (2011: 116) mukaan kieltä voidaan oppia esimerkiksi omimalla toisten ihmisten käyttämiä lausumia omaan käyttöön.

Ratana näyttää oppineen työympäristössä passiivikonstruktion käyttämisen. Verbit ovat hänellä muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta aktiivissa. Passiivilla Ratana varmistaa noutopöydän hoitamisen ohjeistusta lounaskokilta:

- (66) Ratana: paprikkaa on loppu mikä vaihettaa?

Tässä esimerkissä on kuultavissa passiivin epäsuora, ohjaileva käyttö. Työvuorossa nauhoitetussa aineistossa ohjailevaa passiivia kuului harvoin, mutta sitä käytettiin ravintoläänitteen perusteella juuri tällaisissa tilanteissa. Lounaskokki ohjaa keittiöpulaistaan viemään noutopöytään jotakin tuotetta, joka on loppu. Ratanan passiivin käyttämiseen liittyy vahvasti se, että pöydässä oleva tuote saattaa vaihtua kokonaan toiseen. Ratanan käyttämänä passiivikonstruktio on myös osoitus siitä, kuinka toisilta kielenkäyttäjiltä voidaan omia ilmauksia omaan kieleen. Ratana käyttää passiivia silloin, kun noutopöydässä on jokin tuote vaihtumassa toiseen tai loppumassa. Ilmaus on sama, jota lounaskokki käyttää ohjeistaessaan keittiöpulaistaan. Ratanan passiivin käyttö liittyy siis siihen, että hän haluaa lounaskokilta ohjeita omaan toimintaansa.

Tässä aineistossa Ratanan passiivin käyttöä voi tarkastella konstruktiona, jolla ilmaistaan, että tuotetta viedään linjastoon tai linjastossa oleva tuote vaihdetaan toiseen. Konstruktion verbinä on näissä tapauksissa joko *vaihtaa* tai *laittaa*. Ratanan puheessa passiivikonstruktiota voi edeltää episteeminen ilmaisu, jolla raportoidaan noutopöydän tuotteiden saatavuudesta. Edellä olevassa esimerkissä tämä ilmaisu on lounaskokille suunnattu toteamus: *paprika on loppu*. Lehtisen (2012a: 172) mukaan työntekijän hierarkkinen asema ja toimenkuva vaikuttavat siihen, millaista tietoa työntekijällä on ja miten tietoa saa ilmaista ja käyttää työyhteisössä. *On loppu*-konstruktiolla keittiöpulaisen on mahdollista ilmaista tietonsa noutopöydän tuotteiden saatavuustilanteesta, mutta samalla myötäillä lounaskokin auktoriteettiasemaa, sillä episteemistä ilmaisua seuraa tässä aineistossa hakukysymys korvaavasta tuotteesta.

Ravintolan keittiössä nauhoitetussa keskustelussa passiivikonstruktio sekvenssin etujäsenenä preferoi substantiivilauseketta vastauksena, sillä passiivikonstruktio esiintyy etujäsenenä hakukysymyksessä, joka alkaa interrogatiivipronominilla *mikä*. Esimerkin (66) lisäksi aineisossa esiintyy samankaltainen puheenvuoro, jossa Ratana toteaa Jaakolle: *porkkanaa loppu, mika laitetaan?* Jaakon vastaus on yksisanainen: *valkokaali*. Vastauksessaan Jaakko informoi Ratanaa, minkä tuotteen hän on suunnitellut korvaavan porkkanaraasteen salaattipöydässä. Tässä aineistossa substantiivilauseke näyttää toimivan seuraavan kysymyksen motivoijana tai edeltävän kysymyksen vastauksena.

Konstruktioilla on myös merkittävä vaikutus maahanmuuttajan ymmärryksen rakentumisen kannalta kielitaidon ollessa vielä alkeistasolla. Ratana toi haastattelussaan esille sen, kuinka samanlaiset kysymykset vaikuttavat ymmärtämiseen.

(67) Johanna: no onkse tilanne nyt muuttunu tuntuuk susta että sä ymmärrät jo paremmin, asiakkaita.

Ratana: jo han kusumuksia sama samaa ummallan.
 Anna-Maria: joo.
 Ratana: mutta jot tulee uusi kusumuksia ei, ei umma.

Esimerkissä Ratana kertoo, että ymmärtää asiakkaita, kun he kysyvät samoja kysymyksiä, mutta uusien kysymyksiä ymmärtäminen on hänelle vaikeaa. Asiakaspuheessa toistuvat siis tietyt konstruktiot, jotka Ratana on oppinut. Osittain samat konstruktiot toistuvat myös kassan ja keittiön henkilökunnan välisissä tiedonvaihtotilanteissa. Toistuvuus on tukenut kielen oppimista. Usein toistuvista konstruktioista on muodostunut affordansseja (ks. esim. Suni 2008: 24).

Lounaslinjastossa asiakas voi ilmoittaa keittiöapulaiselle, että *tuote x on loppu*. Sama konstruktio ilmenee myös kassan ja keittiön välisissä keskusteluissa. Kassahenkilöt ilmoittavat keittiöön, jos jokin tuote on loppunut noutopöytälinjastosta kertomalla, että *tuote x on loppu linjastosta*. Keittiötallenteelle on tallentunut yksi tällainen tilanne, jossa kassalta tiedotetaan keittiöön tuotteen loppumisesta.

- (68) Liisa: voiko Jaakko viiä maitoo, linjastoon maitoo? (– –)
 Kassa: maito loppu.
 Ratana: selvaa on, maitoo onko?

Esimerkissä kassalta huudetaan: *maito loppu*, mutta jo ennen sitä on maito ollut puheena keittiössä, kun annoskokki Liisa on pyytänyt lounaskokkia viemään maitoa lisää linjastoon. Pyyntö on kuitenkin jäänyt huomioimatta, ja siksi kassalta tulee pian sama tieto keittiöön uudelleen. Ratana kiittää, että on kuullut edeltävät kommentit. Hän kuitenkin vielä varmistaa, että puheena oli maito. Toistamalla Ratana varmistaa, että on ymmärtänyt. Toistot mahdollistavat riittävän yhteisymmärryksen rakentumisen, joka on olennaista vuorovaikutustoiminnan jatkolle (Sunni 2008: 114).

Keittiössä nauhoitetulla äänitteellä Ratanan puheenvuoroissa esiintyi toistuvasti vaihtoehtokysymys *onko*. *Onko*- konstruktio esiintyi yhteensä 15 kertaa hänen vuoroissaan. *Onko*- kysymystä Ratana käytti esimerkin (68) lisäksi myös samankaltaisessa tilalauseessa: *onk kiilee?* (ks. esim. 89). Tilalauseiden lisäksi *onko*- konstruktio esiintyy aineistossa myös deiktisten ilmauksien kanssa:

- (69) Ratana: onko nama valmis?
 Jaakko: älä,ei, mää pilikon niihin uusia, mä oon tänä tänä aamuna niihim pilkkonu,
 luulin että niillä pärjätää huomiseen saakka.

Esimerkissä Ratana viittaa demonstratiivipronominilla pöydällä oleviin gn-pakkeihin, joihin Jaakko on pilkkomassa salaattipöydän tuotteita. Demonstratiivi-ilmausten avulla ympäristöä voidaan hyödyntää keskusteluissa. Ne mahdollistavat vuorovaikutustilanteissa

sellaisten konkreettisten tarkoitteiden, jotka eivät vielä kuulu keskustelijan tai keskustelijoiden sanavarastoon, tuomisen keskusteluun.

Työpäivän aikana nauhoitetussa aineistossa maahanmuuttajan puheessa toistuivat analogiset konstruktiot, joilla hän ilmaisi itseään. Toimijuuden rakentamisessa konstruktiot voivat auttaa, sillä konstruktion eri osat voivat varioida. Näin ollen samalla konstruktiolla voi rakentaa toimijuutta eri tilanteissa, kun muuttaa konstruktiosta jonkin muuttujan. Esimerkiksi Ratana käyttää konstruktiota *minä x tuote*, kun hän tarvitsee noutopöytään jotakin tuotetta lisää. Konstruktiossa x on verbi, joka on joko *haluta* tai *viedä* ja tuote on jokin noutopöytälinjastossa esillä oleva tuote.

8.2 Ympäristöstä puitteet kielenkäytölle

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien suomenkielisten ravintolatyöntekijöiden mielestä vähäiselläkin yhteisellä kielellä voi tulla toimeen keittiötyössä. Heidän keskustelussaan nousi esiin se, että ympäristö antaa sekä hyvät että heikot puitteet kielenoppimiselle.

- (70) Jaakko: se on vähän kakspiippunen homma, sesonkiaika ja normaaliaika, ni sesonkiajassa se ei välttämättä anna nii hyvin puitteita siihe kielenoppimiseen ku on kiire ja sulla ei oo niinku paljo aikaa ylimääräselle miettimiselä ja touhuamiselle vaa sitte normiaikaan siihe ehtis enemmä itekin paneutua siihe
 Petri: nii. ja sitte sesonkiaikaa ne on aika lyhkäsiä ne keskustelut että ei siinä hirveesti niinku aika yks kakssanasia keskusteluita on.

Keittiötyön heikkoutena kielenoppimisen näkökulmasta tarkasteltuna sekä Jaakko että Petri pitivät ympäristön aikapainetta, jonka vuoksi keskustelut ovat lyhyitä sesonkiaikana. Sesonkien välisenä aikana Jaakon mukaan myös suomenkielisillä työtovereilla olisi enemmän aikaa paneutua kielen oppimisen tukemiseen.

Alan vahvuutena nähtiin monipuolisten resurssien hyödyntäminen merkitysten rakentamisessa. Visuaalisten kanavien kautta voi rakentaa merkityksiä silloin, kun yhteistä kieltä on rajallisesti.

- (71) Johanna: no sitte vielä palataan vähän siihen, kun tossa aikasemmin puhuttiin niistä ohjaustilanteista joissa välttämättä ei oo heti ymmärtäny että, mitä sanotaan tai mitä selitetään, ni mite se viesti on menny perille jos se puheen hidastaminen ja selkokielisyyuskään ei auta ni. onks sit vielä jotain mitä voi tehdä tai miten toimitte?
 Petri: **näyttämällä ja elekielellä. käsimerkein.**

Esimerkissä Petri kertoo, että maahanmuuttajien kanssa lisäresurssina toimii sekä ympäristö että nonverbaalinen viestintä, joiden avulla voidaan merkityksien rakentamista tukea silloin, kun kielellinen selittäminen ei takaa riittävän samankaltaista ymmärrystä. Myös

Pennycook ja Otsuji (2015) ovat raportoineet siitä, että ravintola-alalla merkityksiä voidaan tuottaa yhdessä ympäristöä ja eleitä apuna käyttäen.

Leinonen (2015: 137) toteaa, että kuuliija saattaa alkaa pohtia omia vuorovaikutustaitojaan, mikäli ymmärryksen rakentaminen maahanmuuttajan kanssa osoittautuu haasteelliseksi. Myös tässä tutkimuksessa suomenkielisten työtovereiden ryhmäkeskustelussa nousi esiin se, kuinka he muokkaavat omaa puhetapaansa. Mikäli vuorovaikutustilanteen ei koettu etenevän, suomenkieliset työtoverit saattoivat kokea tilanteessa myös turhautumisen tunteita:

- (72) Petri: ja silti selittää koko ajan siinä ja sillee hit- hitaasti ku siis sillee koittaa kovin selkokielellä
 Malla: mut siis niin olihan se aika turhauttavaa siis ainakin sillo jossain vaiheessa tuntu että niinku, **ainaki itestä tuntu että oli aika turhauttavaa.**
 Anna-Maria: mikä siitä teki turhauttavaa?
 Malla: siis se söi energiaa nii paljon just se ku tuntu että ei vaan mene siis se viesti perille siis ja, sit ku oikeesti oli varmaan vähän ei aina oo semmone rauhallinen hetki oikeesti selittää et sit lopulta ite teki oikeesti jonku asian ku ei vaan saanu sitä asiaa perille.

Turhautumisen tunne näyttää tässä aineistossa liittyvän sellaiseen tilanteeseen, jossa vuorovaikutustilanteessa on vaikeaa saavuttaa riittävän samankaltaista tulkintaa tilanteesta. Edellisessä esimerkissä on nähtävissä myös se, kuinka aikapaine vaikuttaa vuorovaikutustilanteissa: *vähän ei aina oo semmone rauhallinen hetki oikeesti selittää et sit lopulta ite teki oikeesti jonku asian ku ei vaan saanu sitä asiaa perille.* Jos työssä on rauhallinen hetki, on mahdollista toistaa sanomaansa useammin, mutta jos on kiire, työn suorittaminen menee etusijalle, mikä johtaa siihen, että suomenkieliset työtoverit saattavat tehdä maahanmuuttajan työtehtäviä.

Myös maahanmuuttajien haastatteluissa kielenulkoisten resurssien hyödyntäminen vuorovaikutustilanteissa näyttäytyi merkittävänä ymmärtämistä tukevana tekijänä.

- (73) Ratana: kokaa työ- työkavelii luhut puhuu luhut sitten nauttaa mitä teen muttaa asiakkaat kusuu ohoo. ei ummalla mitään.
 Johanna: nii justii. työkaverit oli- puhu lyhyemmin ja näytti samalla, mutta asiakkaat puhuivat paljon [ja joo].
 Ratana: joo].

Esimerkissä Ratana kertoo, että työkavereiden puhetta on helpompaa ymmärtää kuin asiakkaiden puhetta, koska työkaverit puhuvat lyhyesti ja näyttävät sen jälkeen, mitä pitää tehdä. Haastattelija esittää Ratanalle väitteen, että asiakkaat puhuivat paljon, ja Ratana vahvistaa olevansa samaa mieltä.

Myös Sumada, joka on asunut Suomessa jo pitkään ja on työskennellyt ravintola-alalla yli kymmenen vuotta, kokee hyödyntävänsä ympäristöä kielenoppimisen tukena.

- (74) Johanna: jos tulee uutta sanastoa, mikä sua on siellä töissä auttanu niinku oppimaan sitä sanastoa? mikä sua on siellä töissä auttanu niinku oppimaan sitä sanastoa? mikä siellä töissä on semmosta mikä sua auttaa?

(--)

Sumada: joo sitten. auta ku **mä kysy niinku joku tulee selittää ja näyttää tämä on** ja näitä ja sitte mä helppo muista nimi ja tiedä, ku joskus meilläki nytte uus annos pitsa kaikki ja tee. ku ei koska nää mikä kirsik- joku tomaatti mikä juttu se ain. mä koskaa koko ikään nähny semmonenka. juttu ja semmone ni aina kysyy mikä se on ja minkä näköne ja heti ottaa selvä osaa teki oiki annos.

Sumada toteaa siis, että hänen kielenoppimiselleen hyvää tukea on se, että joku työkaveri tulee selittämään asian ja näyttää samalla, mistä on kyse. Hän kertoo esimerkin, jossa pizzatäyteisiin on tullut uusi tomaatti, jota hän ei ollut aikaisemmin nähnyt. Hän kysyi asiasta, ja hänelle näytettiin kyseinen tuote. Sen jälkeen Sumada kokee osaavansa tehdä reseptiikan mukaiset annokset, kun hän sai tietää, millaista tomaattia hänen kuuluu laittaa annokseen.

Ympäristön merkitys korostui, kun maahanmuuttajatyöntekijä ei selviytynyt työtehtävistään oletetulla tavalla. Silloin työtoverit kokivat, että työnsuorituksen opastamisessa esimerkin näyttäminen oli tapa rakentaa riittävää ymmärrystä työyhteisön ja maahanmuuttajan välille. Jaakko toteaa ryhmäkeskustelussa, että *täytyy tarkistaa se työnjälki mikä se on et- siitä sen näkee mikä se on, jos sulla lounaalla on keittiöapuna kyseinen henkilö ja jos sä käyt linjastossa ja sää näätkin et se homma ei oo tehty niinku sä oot neuvonu ni sitte se pitää neuvoo uudestaan tai sitte ihan näyttää että miten se tehään, siinä ei oikeestaan muuta tietä oo varmistaa että meneeks se perille.*

Toisaalta ympäristön asettamana rajoituksena koettiin aikapaine: kiireessä ei ole aikaa selittää tai näyttää asiaa useampaan kertaan, ja sen vuoksi maahanmuuttajien kanssa työskenteleminen saatettiin nähdä kuormittavana. Esimerkissä 75 keskitytään perehdyttämiseen:

- (75) Malla: no olihan se alkuun tosi hankalaa ettei ollu mitään kommunikointimahollisuutta **että suunnilleen käsillä piti kommuniokoida siis.**
 Johanna: miten se perehdytys silloin tapahtu ku oli sellasia joiden kanssa sitä kieltä ei juurikaan yhteistä kieltä ollu?
 Petri: **näyttämällä.**
 Malla: ni.
 Petri: ja **silti selittää koko ajan siinä ja sillee hit- hitaasti ku siis sillee koittaa kovin selkokielellä.**

Edellä olevassa esimerkissä Malla esittää kiireisessä ympäristössä työhön opastamisen hankalana, jos yhteistä kieltä ei ole. Petri on kiinnittänyt huomiota perehdyttämisessä työtehtävien kielentämiseen: hän kertoo näyttävänsä ja selittävänsä samalla hitaasti ja selkeästi. Petri tarjoaa siis materiaalista tukea maahanmuuttajan kielenoppimiselle, ja Malla vahvistaa

Petrin näkemystä. Strömmer (2016: 14) toteaa täsmällisen kielellisen selittämisen tarpeen vähenevän, kun tehtävät voidaan näyttää käytännössä.

8.3 Materiaalisten resurssien merkitys toimijuuden rakentumisessa

Toimijuus on suhde, joka voidaan paikantaa yksilön ja instituutioiden välille. Puheessa toimijuutta voidaan ilmaista esimerkiksi joidenkin verbien ja yksikön sekä monikon ensimmäisten pronomien käyttämisellä lauseiden subjekti-asemissa (ks. esim. Ahearn 2001: 120–124). Tässä tutkimuksessa toimijuutta tarkastellaan ravintolan keittiössä nauhoitetulta tallenteelta juurikin verbien ja pronomien kautta, mutta samalla huomioidaan myös konkreettisen toiminnan merkitys toimijuuden rakentumisessa. Tulkintojen rakentumisen tukena on hyödynnetty tutkijan ravintola-alan tuntemusta.

Ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa maahanmuuttajan puheessa verbejä esiintyi vähemmän kuin hänen suomenkielisen työparinsa puheessa. Verbien vähydestä huolimatta aineistosta voidaan kuitenkin havaita, että maahanmuuttajatyöntekijä on toimija työssään. Työpaikalla maahanmuuttajan toimijuus näyttääkin rakentuvan enimmäkseen fyysisen toiminnan kautta.

- (76) Jaakko: kaikki hyvin?
 Ratana: joo joo ja mina.
 Jaakko: minä, minä (h)joo. sinä porkkana.
 Ratana: joo, okei okei okei, **ma panenkkko naä?**
 Jaakko: kolome pussia ainaki.
 Ratana: ja lantu? lantu?
 Jaakko: nii paljo ko oikeestaa ehit ni(h).
 Ratana: porkkana uksii lantu uksi?
 Jaakko: ööö, kaks ja kaks saa ainakiv vetää, huomenna on kova päivä.
 Ratana: joo.
 Jaakko: viime vuonna neljäsattaakahdeksankymmentä.
 Ratana: **mina vaihaa perunaa.**
 Jaakko: joo.

Esimerkissä Jaakko tiedustelee Ratanalta, miten hän selviytyy työstään. Ratana vahvistaa Jaakolle, että kaikki on hyvin. Jaakko ohjeistaa Ratanaa, joka vielä varmistaa raasteiden määriä ja laatuja. Jaakko antaa lisäohjeita ja kertoo Ratanalle, millaista asiakasvirtaa seuraavana päivänä voi odottaa. Keskustelun lopussa nauhalta kuuluu, kuinka painekeittokeittiö antaa valmistumisesta ilmoittavan äänimerkin, ja Ratana ilmoittaa vievänsä perunat noutopöytänsä heti.

Ratana rakentaa toimijuuttaan esimerkissä viittaamalla porkkanoihin pronomilla *nämä* ja kysymällä *panenkkko*. Ratana viittaa omaan toimintaansa käyttämällä valitsemaansa verbiä yksikön ensimmäisen persoonan taivutusmuodossa. Lisäksi Ratanan toimijuus rakentuu hänen

puheessaan porkkana- ja lantturaasteiden määrien ehdottamisen kautta: hän voi osoittaa omaa ammatillista osaamistaan aktiivisesti ehdottamalla tuotteiden määriä Jaakolle. Lopuksi Ratana ilmoittaa Jaakolle, että hän aikoo vaihtaa linjastoon perunat. Hän ilmaisee toimijuuttaan esimerkin toiseksi viimeisellä rivillä viittaamalla itseensä persoonapronominilla *minä* ja asemoimalla itsensä lauseen subjektiasemaan. Ilmoituksen jälkeen hän ryhtyy toteuttamaan aikomaansa toimintaa, joka myös osaltaan tukee hänen toimijuutensa rakentumista.

Esimerkissä 51 Ratana varmistaa Jaakolta, että keittopata täytyy viedä takaisin noutopöydän linjastoon: *pitäko minun vie takaisi?* Hän on tullut keittiöön aikomuksenaan täyttää pata, mutta Jaakolla ei ole tarpeeksi lämmintä keittoa. Jaakko kehottaa Ratanaa viemään keittopadan vajaana linjastoon takaisin. Hetkeä myöhemmin Ratana tarkistaa, joko keitto on valmista.

- (77) Ratana: Jaakko? onko keitoo valmiis?
 Jaakko: ei vielä, neljä minuuttia.
 Ratana: porkkanaa loppu, mikä laitetaan?
 Jaakko: valkokaali.
 (—)
 Jaakko: tuotko keittopadan seuraavalla kiekalla?
 Ratana: onko valmiis?
 Jaakko: on.

Aikaisemmin puheena olleen otteen ja edellä olevan aineistoesimerkin avulla voidaan huomata, että Ratana rakentaa toimijuuttaan konkreettisen toiminnan kautta. Hän tuo keittopataa keittiöön täytettäväksi, koska hänen tehtäviinsä kuuluu noutopöydän ruokien saatavuudesta huolehtiminen. Hänen on vietävä pata vajaana takaisin, sillä keittoa ei ole lämpimänä tarpeeksi. Ratana kuitenkin osoittaa ammatillista osaamistaan hetken päästä vaihtoehtokysymyksellä, jolla hän tarkistaa, voiko jo viedä keittoa linjastoon lisää. Jaakko kuitenkin ilmoittaa, että keitto on vasta neljän minuutin päästä valmis. Seuraavan puheenvuoronsa alussa Jaakko muistuttaa Ratanaa, että keitto on valmista.

Materiaaliset resurssit ovat tärkeässä osassa keskustelussa, sillä lähes kaikki keskustelun tarkoitteet ovat tilassa lähellä saatavilla. Porkkanat ja lantut ovat pöydällä sekä perunat painekeittokaapissa Jaakon ja Ratanan läheisyydessä. Kun keskusteluun liittyvät tarkoitteet ovat lähellä keskustelijoita, toimijuuden kielellinen rakentaminen helpottuu, sillä tarkoitteita voi tuoda keskusteluun viittaamalla niihin deiktisillä ilmauksilla tai eleillä tai elliptisesti: esimerkiksi jos unohtaa vaikka, mikä on noutopöytään menossa olevan tuotteen nimi, siihen liittyvää toimintaa voi rakentaa vain verbien ja pronomien kautta: *ma panenkko naä*.

8.4 Tarjotusta positiosta kieltäytyminen

Toimijuus on myös sitä, että tarjotusta roolista tai positiosta voi kieltäytyä (ks. esim. Miller 2010: 467–468). Myös tässä tutkimusaineistossa on esimerkkejä siitä, kuinka maahanmuuttajatyöntekijät torjuvat heille tarjottua positiota. Torjuminen voi olla joko täydellistä tai osittaista. Seuraavassa esimerkissä Ratana kiistää tilanteessa sen, että hän ei ymmärtäisi *ollenkaan*, mistä puhutaan.

- (78) Ratana: £ en ymmarrah (hehehe).
 Eija: et ymmärrä ollenkaan joo, parempi onki olla ymmärtämättä.
 Ratana: Ei ummarraa paljoo (hehehe).

Eija, kahvilatyöntekijä, esittää väitteen, että Ratana ei ymmärrä ollenkaan, mistä puhutaan. Ratana kiistää Eijan väitteen, ja paljastaa, että omasta mielestään hän ei ymmärrä paljon. Ratana ei omasta mielestään ymmärrä siis paljoo keskustelusta, joka hänen ympärillään on meneillään, mutta silti hän nostaa oman osaamisensa muiden tietoisuuteen. Vaikka Ratana on Eijaan nähden suomen kielen käyttäjänä noviisi, hän pystyy silti kumoamaan Eijan väitteen osittain. Noviisiasemassakin oleva voi neuvotella tarjotuista rooleista eksperttiasemassa olevan kielenkäyttäjän kanssa (ks. esim. Pinnow 2011: 390).

Tarjotuista positiosta kieltäytyminen on nähtävillä myös haastatteluaineistossa. Haastateltava saattoi esimerkiksi täsmentää haastattelijan väitettä seuraavassa vuorossaa. Tässä esimerkissä Sumada kertoi työtehtäviinsä vaikuttamisen mahdollisuuksista.

- (79) Sumada: öö mä teen suuri osa niinku keittiö tekee, lounas ja kartte sillo tällö ku mä en tykkää alku tekee kaiki niinku kassa, paisto, mä ite ei tykkääh. mä tosi pitkää oli melkee asiakaspalvelu konditoria ja näitä enne mä tykkää äsmarket on kassa paistopiste mutta emmä se jälkeen ku [ravintola] mä tykkää enemmä keitiö
 Johanna: **keittiöstä enemmän ku asiakaspalvelusta**
 Sumada: ja **tykkää mä asiakaspalvelu sillo ku mä vien ruokaa sillo ku mä vie ruokaa ja näitä mutta en kassah, mä en tykkää**
 Johanna: nii kassahomma.

Esimerkissä Johanna esittää, että Sumada pitää enemmän keittiötyöstä kuin asiakaspalvelusta. Sumada tarkentaa hänelle, että ravintolan asiakaspalvelutehtäviin kuuluu paljon muutakin kuin kassalla tapahtuva rahastus. Sumada siis tuo julki oman ravintola-alan osaamisensa haastattelijalle: hän on alan asiantuntija haastattelijaan nähden.

8.5 Työyhteisö toimijuuden tukijana tai rajoittajana

Työyhteisö voi joko tukea tai rajoittaa maahanmuuttajan toimijuuden rakentumista. Tässä kahvila-ravintolassa toimijuuden rakentamisen tukeminen aloitetaan perehdytyksellä, jonka jälkeen aloittelevien työtovereiden työnjälkeä tarkkaillaan hetken aikaa. Sillä voidaan varmistua heidän osaamisestaan. Usein kuitenkin työn suorittamista tarkkaillaan vain sen aikaa, että on kerran suoriutunut tehtävästä itsenäisesti.

Keittiöapulaisen työvuoron alkamisen jälkeen kiireisinä päivinä lounaskokki ei välttämättä ehdi käymään tarkkailemassa noutopöydän tilannetta. Ravintolan keittiössä nauhoitetun aineiston perusteella voidaan kuitenkin huomata, että Jaakko on käynyt vaihtamassa lounaslinjastoon juomia.

- (80) Jaakko: joo. laitetaam mehu siihe samaa viel. R! laitetaam mehu siihe sammaan kyytii.
 minä oon täyttäny kaikem mutta laitetaa siihenki mehu vielä.
 Ratana: joo, siellä on jo uksi?
 Jaakko: siellä oj jo yks mutta laitetaan ny sekiv vielä ni on se huomiselta pois.

Edellisestä esimerkistä voidaan tehdä tulkinta, että Jaakko on käynyt hiljattain viemässä lounaslinjastoon. Samalla, kun lounaskokki täyttää juomia, hänelle tarjoutuu luonnollinen mahdollisuus lounaslinjaston kunnon tarkistamiseen. Keittiöapulaisen työnjäljen valvominen on osa lounaskokin työtehtäviä, mutta toisaalta silloin, kun vuorossa on kokenut keittiöapulainen, ei työn suorittamista valvota tutkijan havaintojen mukaan eksplisiittisesti lainkaan. Ratana on tehnyt enimmäkseen keittiöapulaisen vuoroja, joten hän osaa jo vuoroon kuuluvat työtehtävät. Silti Jaakko käy tarkistamassa välillä, miltä lounaslinjasto näyttää. Samalla hän auttaa Ratanaa. Työnjäljen valvominen on osoitus siitä, että Ratanan toimijuuden toteutumiseksi asetetaan ehtoja: vaikka hän on jo tehnyt useita kertoja keittiöapulaisen työvuoroja, niin hänen osaamistaan tarkkaillaan. Myös ryhmäkeskustelussa nousi esiin se, että työnjälkeä pidetään yhtenä ymmärtämisen mittarina.

Seuraavassa esimerkissä ryhmäkeskustelussa aiheena on se, miten maahanmuuttajatyöntekijöiden ja suomenkielisten työtovereiden riittävän samankaltaista ymmärrystä varmistetaan työvuorojen aikana. Toisinaan työtehtävän suorittaminen voi jäädä kesken tai työ suoritetaan väärin.

- (81) Anna-Maria: millä te varmistatte sitte, että viesti menee perille miten sen tietää?
 Petri: **toistoja ja sitte jos ei homma toimi ni sitte otetaan uusiks.**
 Jaakko: **täytyy tarkistaa se työnjälki** mikä se on et- siitä sen näkee mikä se on, jos sulla lounaalla on keittiöapuna kyseinen henkilö ja jos sä käyt linjastossa ja sää näätkin et se homma ei oo tehty niinku sä oot neuvonu, **ni sitte se pitää neuvoa uudestaan tai sitte ihan näyttää että miten se tehään**, siinä ei oikeestaan muuta tietä oo varmistaa että meneeks se perille.

Johanna: onks tämmösii tilanteita ollu paljon jos mietitään sitä kesää vaikka että on ollu useampi maahanmuuttaja töissä?

Petri: no aluks oli enemmänki mutta sitte ku ne pääs paremmin töihin sisälle ni sit oli vähän

Jaakko: nii tai loppupelissähän se on **samanlainen konsepti koko ajan mitä tehhään** että

Johanna:ni että aluks on haasteellisempaa ja sitte.

Jaakko: jos se kaveri ei oo ihan kuusvattinen ni kyllä se sitte handlaa sen tilanteen parin näyttökerran jälkeen.

Malla: mm.

Petri mainitsee toistojen olevan merkittävässä roolissa, ja Jaakko jatkaa, että työnjälkeä on valvottava omien töiden ohella. Jos työnjälki ei vastaa sovittua, neuvotaan asia uudestaan tai näytetään, miten työ kuuluu tehdä. Luottamus siihen, että työt onnistuvat muutaman näyttökerran jälkeen, on vahva, mistä kertoo Jaakon viimeinen vuoro: *jos se kaveri ei oo ihan kuusvattinen ni kyllä se sitte handlaa sen tilanteen parin näyttökerran jälkeen*. Sunin (2008: 114–116) mukaan toistojen avulla voidaan tarjota oppijalle tukea, mutta dialogisessa viitekehyksessä toistot ovat myös resurssien jakamisen tapa.

Suomenkieliset työtoverit tarkkailevat siis työnjäljestä maahanmuuttajan ymmärryksen rakentumista, ja sitä kautta joko sallivat tai rajoittavat maahanmuuttajan toimijuutta työssä. Jos tehtävän suorittaminen ei täytä laatuvaatimuksia, työ selitetään uudestaan. Vaihtoehtoisesti näytetään työtehtävästä esimerkkisuoritus, jonka jälkeen odotetaan, että maahanmuuttaja pystyy tekemään työn seuraavalla kerralla itsenäisesti. Toisin sanoen maahanmuuttajan toimijuus sallitaan, jos hän suoriutuu työtehtävästä riittävän hyvin. Mikäli työnjälki on puutteellista, hänen toimijuuttaan rajoitetaan, kunnes hän selviytyy työstä itsenäisesti.

Maahanmuuttaja voi siis alkaa ravintola-alan työssä rakentaa omaa toimijuuttansa työn kautta. Jos hän on ymmärtänyt työn suorittamiseen liittyvät ohjeet väärin, suomenkieliset työntekijät joutuvat rajoittamaan hänen toimijuutensa mahdollisuuksia. Jos työ ei onnistu sanallisten ohjeiden jälkeen, pitää työn suorittaminen opastaa uudelleen joko kielentämällä sitä tai hakemalla ympäristöstä tukea kielentämiselle. Työn ohjeistaminen uudelleen verbaalisesti ei rajoita maahanmuuttajan toimijuutta merkittävästi. Jos työtehtävä näytetään maahanmuuttajalle, ja suomenkielinen työntekijä vielä valvoo hänen työn jälkeensä, voidaan havaita, että maahanmuuttajan toimijuuden mahdollisuuksia rajataan. Kun työ on näytetty *muutaman kerran* sen voi suorittaa itsenäisesti, eli maahanmuuttaja saa rakentaa jälleen täysivaltaisena työyhteisön jäsenenä omaa toimijuuttaan.

Työyhteisö voi siis joko tukea tai rajoittaa maahanmuuttajan toimijuuden konkreettista tasoa. Toistojen avulla voidaan tukea maahanmuuttajan toimijuuden rakentumista, sillä niiden avulla voidaan oppia paitsi kieltä myös työn suorittamista. Sunin (2008: 193) mukaan toistojen

kautta voidaan ottaa haltuun kieliyhteisön resursseja, joiden avulla päästään yhteisön jäsenyyden kynnykselle.

8.6 Kieli toimijuuden rajoitteena tai esteenä

Kielen osaaminen voi rajoittaa maahanmuuttajan toimijuutta työssä. Tässä tutkimuksessa kieli näyttää rajoittavan toimijuutta lähinnä asiakastilanteissa. Ravintolan keittiössä nauhoitetussa aineistossa on esimerkki tilanteesta, jossa Ratanan kielitaidolla ei voida ratkaista asiakkaan ongelmaa. Esimerkissä 12 Ratana noutaa Jaakon ratkaisemaan ongelmaa, joka liittyy asiakkaan tilaamaan kasvisnoutopöytäannokseen. Tilanteessa Ratanan produktiivisen kielitaidon taso rajoittaa hänen toimijuuttaan tilanteessa.

Myös haastatteluaineistossa Ratana kertoo, kuinka kieli rajoittaa hänen työssään pärjäämistään. Seuraavassa esimerkissä Ratana ei ensin ilmeisesti muista tehneensä pizzaa ja hampurilaisia, mutta Sumada muistuttaa häntä.

- (82) Johanna: ömm. teiksä sillon ku sä alotit sun työt aapeeseellä ni olik sulla samallaisia työtehtäviä kun nyt? Onko ne ollu koko ajan niitä samoja tai teitkö jotain eri asioita sillon?
 Sumada: [thain kielistä puhetta]
 Ratana: eein.
 Sumada: [thain kielistä puhetta] teki hän vähän pitsa
 Johanna: mm.
 Ratana: oon oppia
 Sumada: [naurua]
 Ratana: **vähän oppia hämbuge ja pissaa.**
 Anna-Maria: [joo
 Johanna: mm.]
 Ratana: pikku aikaa
 Anna-Maria: pitsaa ja burgeria teit
 Ratana: vähän aikaa
 Sumada: mä sanoin vähän hankala kieli justiin sana oppi kuittekin suomee, vaikka ymmärrä ni vaikee mennä tekemä ja hän on tosi vaikee.
 Ratana: [mm
 Johanna: mm
 Anna-Maria: mm]
 Sumada: jo ei o paljon mutta tota kyllä ihan hyvä, kyllä se osaa teke se on tosi nopee mutta
 Ratana: hämbulger ihan oko mutta pissaa ei saa.
 Anna-Maria: mikä siinä pitsassa oli vaikeempaa sitte ku burgereissa
 Ratana: **hämbulger ihan oko helppoo, mutta pissaa pissaa.**
 Sumada: hän jää kota?
 Ratana: **mikä kinku sienää jää.**
 Sumada: niinku en tiedä miten pissa kirjetetaan]
 Ratana: **elilaisia pissaa ja mitä laitetaan.**
 Anna-Maria: pitsatäytteet joo.
 Ratana: **ei samaa sitten minä ei tietää nimi mikä nimi tämä näi.**
 Sumada: hankala

Ratana kertoo siis, että hän opetteli vähän aikaa valmistamaan pikaruoka-annoksia: pizzaa ja hampurilaisia. Hän sanoo, että pärjäsi hampurilaisien valmistamisessa ihan hyvin, mutta pizzan valmistaminen oli hänelle vaikeaa. Ratanan kokemus pizzan valmistamisen vaikeudesta riippuu todennäköisesti valmistusympäristön kielellisiin ja toiminnallisiin eroihin: hampurilaisten täytteitä on vähemmän, ja usein eri hampurilaisten erot syntyvät esimerkiksi erikokoisten pihvien tai erimakuisten kastikkeiden kautta. Pizzojen annoskortit ovat erilaiset ja pizzojen nimet voivat olla lähellä toisiaan, mikä voi aiheuttaa kielellisiä haasteita kokeille.

Tässä keittiössä pizzan ja hampurilaisten valmistamispaikat sijaitsevat lähekkäin, mutta työpisteiden visuaaliset ilmeet eroavat toisistaan. Hampurilaisten kokoamispöydän kylmältaan kannessa on annosten kokoamisohjeet, joissa eri tuotteiden reseptit on kirjoitettu alhaalta ylöspäin, eli eri hampurilaisten ohjeet ovat erillisinä luetteloina. Lisäksi luetteloissa on hyödynnetty värejä: eri majoneesit on merkitty resepteihin eri värein. Hampurilaisia on kahta eri kokoa ja valikoimassa on kuusi hampurilaista, joiden sisällöt koostuvat noin kymmenestä eri täytteestä. Perusainesosat ovat samassa järjestyksessä eri tuotteissa, ja tuotteiden valikoiman laajuus perustuu siihen, että niissä on eri määrä pihvejä tai erilaiset lisätäytteet.

Pizzojen annoskortit ovat kansiossa pizzapöydän yläpuolella sijaitsevassa hyllyssä. Myös pizzapöydän kylmältaan kannessa on liimattuna eri tuotteiden reseptit, mutta ne on esitetty annoksittain lueteltuna samalle riville. Pizzavalikoima on laajempi kuin hampurilaisvalikoima, ja lisäksi asiakkaan on mahdollista valita omat täytteensä pizzaan. Pizzatäytteitä on enemmän, ja jokainen pizza on mahdollista saada useammalla eri pohjavaihtoehdolla. Pizzojen nimet ovat esimerkki heteroglossiasta, joka on ravintola-alalle tyypillistä: nimistössä esiintyy paljon ruoan alkuperämaan, Italian, kieltä. Sen vuoksi pizzan nimestä voi olla vaikeaa hahmottaa, mitä pizza sisältää: esimerkiksi *quattro stagioni* ei anna mitään viitettä siitä, mitä pizza sisältää, jos ei tunne pizzan valmistamisen konventioita.

Pizzan ja hampurilaisten valmistuspisteet eroavat siis toisistaan sekä annoskorttien, niiden sijainnin ja visuaalisen ilmeen kautta. Kylmältaan kannessa on lueteltu kuhunkin pizzaan tulevat täytteet, mutta toisin kuin hampurilaisten annoskorteissa, pizzalistassa ei ole hyödynnetty värejä. Pizzoja valmistaessa on siis joko etsittävä oikea annoskortti hyllyssä sijaitsevasta fläppikansiosta tai luettava kylmältaan kannesta täytteet, jos ei muista ulkoa, mitä kunkin pizzan täytteisiin tulee.

Ratana mainitsee siis esimerkissä 82 selvinneensä hampurilaisten valmistamisesta, mutta pizzan valmistaminen oli hänelle hankalaa. Hän mainitsee syyksi juuri kielen: *mikä kinku sieniiää jää*, josta voidaan päätellä, että hänen oli vaikea hahmottaa, mitä täytteitä eri pizzoihin tulee. Hän jatkaa: *elilaisiaa pissaa ja mitä laitetaan*. Pizzavalikoiman nimeäminen oli siis

haastavaa hänen kielitaidollensa. Lopuksi Ratana vielä toteaa: *ei samaa sitten minä ei tietää nimi mikä nimi tämä näi*, eli selittää, että pizzojen nimet eivät olleet samanlaisia kuin niiden täytteiden nimet. Sumada tukee läpi koko keskustelun Ratanaa: *mä sanoin vähän hankala kieli justiin sana oppi kuittekin suomee, vaikka ymmärrä ni vaikee mennä tekemä ja hän on tosi vaikee*. Sumada sanoo, että Ratana on oppinut suomea, ja vaikka hän ymmärtää, niin Sumadan mielestä Ratanan on vaikea alkaa valmistaa pizzoja. Sumada kehuu Ratanan onnistuneen, vaikka hän ei tehnyt pikaruoka-annoksia paljon: *jo ei o paljon mutta tota kyllä ihan hyvä, kyllä se osaa teke se on tosi nopee mutta*. Hän jatkaa vielä: *niinku en tiedä miten pissa kirjojetaan*. Tästä voidaan päätellä, huolimatta siitä, että Sumada käyttää verbistä yksikön ensimmäisen persoonan muotoa, että juuri pizzojen nimet aiheuttivat eniten vaikeuksia Ratanalle.

Maahanmuuttajatyöntekijän osaamista saatetaan myös kyseenalaistaa, jos huomataan, että hän pyytää toistuvasti apua johonkin tehtävään. Näin on käynyt myös Sumadalle, jonka osaaminen nousee esiin ryhmäkeskustelussa.

(83) Malla: että sit jos miettii no tää ei nyt tähän liity **mut en tiä et mite se ruokalista olis tänään menny sinne oisko meillä ollu tänään ruokalista sit.**

Petri: kyllä sen joku ois käyny kirjottaa ois se itekin sen kirjottanu.

Malla: nii et se löytää sen sit kuitenkin.

Petri: **kyllä se tietää miten se tehään.**

Jaakko: sanotaan et siinä nyt **on ehkä vähän semmosta mukavuudenhaluaki jo, joku käy ku pyytää ni tekemässä se**, vaikka pikku hampaankiristelyllä mää sen käyn tekemässä.

Esimerkissä Malla pohtii, olisiko haastattelupäivänä lounasruokalista päätynyt paikalleen, jos ei sitä olisi kirjoitettu Sumadan puolesta. Petri kertoo Mallelle, että joku olisi tehnyt sen Sumadan puolesta, vaikka töissä ei sillä hetkellä ollutkaan heitä, jotka useimmiten auttavat Sumadaa listan kirjoittamisessa. Mallan toteamuksesta voidaan päätellä, että hän on epäillyt, että Sumada ei löydä ruokalistaa toimiston tietokoneelta. Petri toteaa vastaukseksi, että Sumada tietää kyllä, miten lista kirjoitetaan. Jaakko tiivistää Sumadan lounaslistan kirjoittamisen välttelyn olevan mukavuudenhalua: Sumada osaa kirjoittaa listan, mutta pyytää usein muita tekemään listan puolestaan.

Myös Sumadan haastattelussa nousi esiin juuri lounaslistan kirjoittaminen, kun kysyttiin, missä tehtävissä hän pyytää apua muilta.

(84) Sumada: joo kyllä ainakin **jos mä tarvi kirja jotakin ja tiedosta joku ni kyllä joku aina kirja mun puoli** ja semmone tosi hyvin ja muutekin muuta hommaki jos ne kerkee ja näitä kyllä tosi mukava kaikki auta.

Anna-Maria: ni et se lounaslista ainakin?

Sumada: joo se tosi kaikki ainaki kaikki jo osaa £ jo ku silloku mä töissä ni se ihan hyvä milla ja **kaiki jo osaa kirja se, en minä osaa kyllä sinä osaa mene toimistoo ja.**

Esimerkissä Sumada kertoo, että joku aina kirjoittaa hänen puolestaan, ja jos on aikaa, niin myös muissa tehtävissä autetaan. Haastattelija varmistaa, että puheena oli juuri lounasruokalista. Sumada kertoo, että kaikki osaavat jo kirjoittaa lounasruokalistan. Hän esittää, että jopa henkilöt, jotka eivät työskentele keittiössä juuri lainkaan, osaavat kirjoittaa listan, kun Sumada sanoo *kyllä sinä osaa mene toimistoo ja*.

Kuten esimerkistä 83 näkee, suomenkieliset työtoverit olivat pohtineet Sumadan kirjoittamisen taitoa ja sen riittävyttä. Saara nosti keskusteluun sen, miten hän on muokannut tuen antamista Sumadalle.

- (85) Saara: ei niitä paljoo oo mut aina sillon tällön just jotain ruokalistojen kirjottamista tai jotain tällösiä pieniä ni miten kirjoitetaan viestiin seuraavalle että tilatkaa näitä, tai. en oo ite kyl pitkää aikaa niitä kirjottanu vaan oon ihan kirjain kirjaimelta tavannu et näin kirjoitat.

Saara on siis aikaisemmin kirjoittanut Sumadan puolesta, mutta nykyään hän antaa Sumadan kirjoittaa itse. Saara tukee Sumadan kirjoittamista sanelemalla kirjaimet. Saara tarjoaa siis Sumadalle oikea-aikaista tukea kielenoppimiseen (*scaffolding*). Suni (2008: 117) tiivistää scaffolding-ilmion määritelmän olevan vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tukea, jonka määrä vähenee, kun oppijan taidot kehittyvät. Scaffolding liittyy läheisesti Vygotskyn (1997: 33–36) lähikehityksen vyöhykkeeseen (*zone of proximal development*), jossa oppijan kypsymässä olevat taidot tulevat näkyviksi hänen työskennellessään taitavamman henkilön kanssa.

Maahanmuuttajatyöntekijät kokivat ongelmalliseksi jotkin työhön kuuluvat vuorovaikutustilanteet. Esimerkiksi puhelimesta asiointia kuvattiin vaikeaksi. Sumada kertoi, että puhelintilauksien vastaanottaminen on hänen mielestään haastavaa:

- (86) Johanna: jos sä nyt mietit niitä aikoja kun sä tulit töihin tänne [ravintolaan] ni millasissa tilanteissa sä koit et oli vaikeuksia tai haasteita et millaset tilanteet oli haastavia sulle töissä [sillo ku sä alotit?]
Sumada: [semmonen joka] justii esimerki kassa tai jotai puhelin ottaa tilau.
Johanna: puhelintilaukset.
Sumada: semmonen joka ensi jos ei kuulu hyvin mitä ne puhuu sitten ne kerro nimi ja ool tai mitä tunnus, mulla tosi hankala ruveta kirja vaikka emmä ymmärrä sitte mu pitää kirja samaa aikaa mä anna aina, mä sano aina joo odota hetki.
Johanna: sä annat sen sitte aina jolleki toiselle £.
Sumada: minä ota nimi ja tilaa mikä ruoka he syö mutta loppu työkaveri kirja tiedosta koska menee oike.

Esimerkissä Sumada kertoo, että aloittaessaan ravintolassa työskentelemisen hän koki puhelinasioinnin lisäksi myös asiakasrajapinnassa tapahtuvan asiakaspalvelutyön haastavaksi. Puhelintilausten hoitamisessa haasteet aiheutuivat siitä, että hänen oli vaikeaa ryhtyä kirjoittamaan tilausta, koska hän ei aina ymmärtänyt asiakkaan puhetta. Hän kuvailee haastavaksi varsinkin sen, että kirjoittaminen ja kuuntelu piti hoitaa samanaikaisesti. Sumada

oli ratkaissut tilanteen siten, että otti nimen ja ruokatilauksen vastaan, mutta delegoi loput tilaukseen liittyvät tehtävät jollekin toiselle työntekijälle. Sumada saa siis muilta työntekijöiltä tukea, jotta hän selviäisi työtehtävästä.

Tässä ravintolassa puhelimitse tilataan usein ryhmien noutopöytäruokailuja, ja tilauksien vastaanottamista varten on oma kaavakkeensa. Siinä esitetään järjestyksessä kaikki tiedot, joita ruokailun järjestämiseen tarvitaan: ryhmän nimi, yhteyshenkilö, erikoisruokavaliot sekä laskutustiedot. Lomake toimii ikään kuin muistilistana tilauksen vastaanottajalle. Kokeneet työntekijät saattavat kirjoittaa tilauksen esimerkiksi kuittipaperin taakse vastaanottohetkellä ja siirtää tiedot myöhemmin tilauslomakkeelle. Sumada ei kuitenkaan täytä itse koko lomaketta, vaan pyytää toisen työntekijän hoitamaan tilauksen loppuun. Lomake voisi kuitenkin toimia yhtä lailla Sumadan tukena, jonka avulla hän voisi ottaa tilauksen vastaan itsenäisesti.

Työn tehokas suorittaminen näyttäytyy tässä aineistossa tärkeänä, mutta tehokkuuden ja nopeuden vaatimuksesta seuraa myös se, että ravintolan keittiön työympäristössä työskennellään kovassa aikapaineessa. Aikapaine voi rajoittaa maahanmuuttajan toimijuutta, sillä kiireessä ei ole aikaa selittää useasti samaa tehtävää.

(87) Anna-Maria: silloin aikasemmin oli puhetta että ympäristö on aina, tai voi olla sesonkiaikaan aika hektinenkin ni onko se aina mahdollista näyttää? mistä siihe näyttämiseen revitään resurssit jos on kauhea kiirehetki päällä?

Petri: no se on vaan tehtävä. ei se.

Jaakko: **ei tiiä onko aina, onko se just siinä hetkessä pystyyks sitä niinku välttämättä heti näyttämään mutta hetken kuluttua, se aina riippuu.**

Petri: mitä pitäs tehä.

Jaakko: onko se semmone että sen voi näyttää hetken kuluttua vai onko se just sillä hetkellä pakko tehä se asia.

Petri: **jos se on sillä hetkellä ni sit mennään yhdessä tekemään ja sitte niinku sen että sit seuraavalla kerralla onnistuu se itsenäisesti tehä se homma.**

Jaakko: ja sitte jos sen voi sysätä tehtäväksi hetken päästä nii kyllä sen mielummin sysää sinne hetken päästä. siinä on vaan se vaara et sitte niitä **hetken päästä tehtäviä asioita on hirveen paljon.**

Esimerkistä käy ilmi, että suomenkieliset työtoverit näyttävät maahanmuuttajatyöntekijälle työtehtävän, jotta seuraavalla kerralla työn itsenäinen suorittaminen onnistuu. Toisaalta työn suorittamista saatetaan myös siirtää vähemmän kiireiseen hetkeen, jos se on mahdollista.

9 SUOMEN KIELEN OPPIMINEN

9.1 Kieli töistä

Tulevaisuudessa kielen oppiminen työelämässä on tärkeää. Tähän tutkimukseen osallistuneet maahanmuuttajat kokivat oppineensa kieltä työpaikalla. Sumada, joka oli ravintolaan töihin päästessään asunut Suomessa jo pitkään, esittää työnteon ja opiskelun velvollisuutena yhteiskuntaa kohtaan.

- (88) Johanna: okei. kuinka kauan sä oot ollu suomessa töissä? sä olit siellä konditoriassa sillo alkuu ja hoidit lapsia?
Sumada: joo lapsi sillo voi sanookin koko ajan siinä tekee, sitte ku mä muuti sinne naimisiin mä kolme kuukautta heti mä pääsen kurssi ja sen jälkeen mä menin työharjoittelu yhen vuoteen melken sitä kaupunkin talon keittiön ku mä sen tyyppi mä en haluu kotona ku se on väärin ku valtio maksa sama oppi suomen kieli ja näitä, mä sanoi oppi parempi ku mä mene kurssi,niini joo sillo oli kaupunkitalo ja kur-no koulu siellä [kaupunki]. nini se on ihan hyvä sillo, sitte tu takaisin taas, töissä konditoria. kyllä melkein koko elämä on sen jälkeen täällä töissä, vasta ku kaks ja puol vuota on Tyttö, sillo ku mä raskaana ni ku mä jään äitiysloma sitten sen jälkeen menee kolme vuota ammattikoulu. heti ku valmistu men äsmarketti.

Esimerkissä Sumada kertoo olleensa töissä melkein koko Suomessa asumisensa ajan. Hän aloitti hoitamalla tätinsä lapsia ja työskentelemällä heidän konditoriossaan. Naimisiin mentyään hän meni suomen kielen kurssille, ja sitten työharjoitteluun kaupungintalon keittiölle. Sumada tiedostaa työharjoittelun ja suomenkielisten ympäristöjen merkityksen hänen kielenoppimiselleen, sillä hän sanoo oppivansa työn aikana suomea. Kaupungintalon työharjoittelun jälkeen hän meni takaisin konditoriaan töihin. Äitiyslomansa ja hoitovapaan jälkeen Sumada opiskeli catering-alan perustutkinnon, pääsi kauppaan töihin, ja työllistyi sen jälkeen nykyiseen työpaikkaansa. Hän painottaa, ettei halunnut olla vain kotona, sillä hän kokee vääräksi sen, että valtio maksaa kotona olemisesta. Sajavaara (1999: 119) onkin todennut toisten oppijoiden olevan luonnostaan sosiaalisempia ja pyrkivän hyötymään käytännön elämässään kielen oppimisesta. Sumadan toimeliaisuus ja ihmisten pariin hakeutuminen on osoitus juuri tästä: hän oppii kieltä käyttämällä sitä eri ympäristöissä.

Sumadalla on paljon suomen kielen käyttökokemusta, sillä hän on asunut Suomessa jo pitkään. Hän puhuu nopeasti ja paljon suomea, mutta osassa sanoista ääntäminen on epäselvää. Hänen sanavarastonsa vaikuttaa laajalta, mutta toisaalta hän ei ehkä ole aivan varma siitä, miten suomenkieliset sanat äännetään. Rungas kielenkäyttökokemus voi tukea todellisuuden hahmottamista suomen kielellä, mutta toisaalta ilmausten äännerakenne voi jäädä epäselväksi (Aalto, Mustonen & Tukia 2009: 410).

Myös Ratana myöntää haastattelussa, että työpaikalla on merkitystä suomen kielen kehittymisen näkökulmasta tarkasteltuna. Hänen työsuhteensa on ollut määräaikainen, ja hän epäilee, että suomen kielen kehitys voi hidastua, jos uutta työtä ei löydy.

- (89) Johanna: tuntuuko että sä et opi suomea tarpeeksi tai. tuntuuksusta että sä viiden vuoden päästä puhut tosi paljon paremmin?
 Sumada: [thain kielistä puhetta]
 Ratana: en tieä. **minä olen kotona minä ei oppia mitään suomia kieli puhuu sama samaa asiaa** joka päivää.
 Johanna: mm.
 Ratana: minun miehni ja väälin puhuu.
 Johanna: joo.
 Ratana: **minusta valmaan viisii valmaa sama samaa.**
 Johanna: mm.
 Sumada: [thain kielistä puhetta].
 Ratana: **jot ei pääse työ tai.**
 Johanna: joo.

Esimerkissä Ratana vastaa, ettei tiedä, kuinka hänen suomen kielen taitonsa kehittyi. Hän vastaa puhuvansa miehensä kanssa samoista asioista joka päivä, joten kielitaidon hän näkee pysyvän samanlaisena viiden vuoden päästäkin. Lopuksi Ratana toteaa työn liittyvän hänen kielitaitoonsa: jos hän ei pääse töihin, kielitaito pysyy samanlaisena. Työyhteisö vaikuttaa käsitysten ja kommunikointitapojen kautta kielen omaksumiseen (ks. esim. Virtanen 2011: 168).

Esimerkkiä 90 on tarkasteltu myös kandidaatintutkielmassa (Ratia 2015: 13). Kiire on läsnä myös maahanmuuttajan työssä. Ryhmähaastattelun ja keittiönauhoituksen perusteella voidaan havaita, että aikapaine on ravintolatyössä tärkeä tekijä.

- (90) Ratana: onk kiilee?
 Jaakko: häh? ei oo kiire, hyvä.
 Ratana: kiile? ei kiilee.
 Jaakko: se on aina lohduttava kuulla(h).

Esimerkissä Ratana tiedustelee Jaakolta, onko kiire. Jaakko vastaa, että ei ole kiire, ja määrittää tilannetta adjektiivilla hyvä. Ratana varmistaa, että on ymmärtänyt oikein, johon Jaakko vastaa, että on lohduttava kuulla, että ei ole kiire. Jaakon sanoista voidaan tulkita, että aikapaine työssä kuormittaa, ja työn rauhalliset hetket koetaan hyväksi. Palvelualojen ammattiliiton mukaan aikapaineisuus on eräs palvelualojen töiden ominaisuuksista, jotka vaikuttavat henkilöstön työssäjaksamiseen (PAM 2014).

Aikapaine ravintolatyössä nousi esiin kaikissa tämän tutkimuksen aineistoissa. Edeltävässä esimerkissä Ratana kysyy Jaakolta, onko kiire. Haastattelussa Ratana toteaa, että käy tauolla vain vessassa, koska on kiire. Myös Sumada vetoaa kiireeseen useasti, ja suomenkielisten työtovereiden ryhmäkeskustelussa kiire nostetaan myös usein esiin. Aikapaine

on niin merkittävä tekijä ravintola-alan työssä, että se tuodaan puheeseen jo heti ryhmäkeskustelun alkajaisiksi:

- (91) Haastattelija: eli ryhmähaastattelu kahdeskymmeneskuudes tammikuuta ja aloitetaan parilla lämmittelykysymyksellä, eli kuvailkaa normaalia työpäivää ja työympäristöä. Jaakko: hektinen. hauska. toisinaan [vittumainen], mutta omalla tavallaan palkitseva. ja pajatso on tyhjennetty.
Petri: [£] kyllä kertalaakista sait kaiken sanottua £.

Aikapaineen vaikutusta maahanmuuttajien puheeseen on tutkinut myös Jäppinen (2011: 200), jonka mukaan tilanteen ennakoitavuudella on vaikutusta tilanteeseen osallistumisen mahdollisuuksiin. Myös ravintola-alalla työskentelevien maahanmuuttajien puheessa nousi esiin se, miten aikapaine vaikuttaa osallistumisen mahdollisuuksiin. Seuraavassa esimerkissä Ratanalta kysyttiin hänen keskusteluistaan työkavereiden kanssa.

- (92) Johanna: no. entäs sitten työkavereiden kanssa tykkääksä jutella heidän kanssaan paljon?
Ratana: tykkään, **mutta kaikki ei ole aikaa**.
Johanna: ei oo aikaa, töissä on kiire, kaikilla on niin kiire.
[kaikki nauravat]
Ratana: kiilee.

Ratanan mielestä olisi mukavaa keskustella työkavereiden kanssa, mutta siihen ei kaikilla ole aikaa. Tässä eräänä merkittävänä tekijänä voidaan pitää Ratanan kielitaitoa. Työn ulkopuolisista asioista Ratanan kanssa keskusteleminen vie aikaa, sillä hän tuottaa kieltä vielä suhteellisen hitaasti. Toisaalta Ratana myös sanoo, että kaikilla ei ole aikaa keskusteluihin, mistä voidaan päätellä, että Ratana keskustelee työn lomassa joidenkin työtovereidensa kanssa.

Aikapaineen vaikutus näkyy sekä työssä että kielen oppimisen mahdollisuuksissa. Kun työn aikapaine on kova, asioiden kielentämiseksi ei jää paljon aikaa. Keskusteluiden uudelleen aloittamiset ja itsekorjaukset voidaan kokea aikaa vieviksi, ja sen vuoksi toimijuuden kielellisen rakentumisen ulottuvuus voi jäädä toteutumatta.

9.2 Kieli kursseilta

Tähän tutkimukseen osallistuneet maahanmuuttajat kertoivat osallistuneensa suomen kielen kursseille. Ratana kertoi käyneensä suomi 1 ja suomi 2 -kurssit kahteen kertaan. Sumadalla kielikurssit olivat jääneet kesken, sillä hänen kohdekielen taitonsa oli arvioitu todellista kielitaitoa paremmaksi. Sumada päätyi aloittamaan suomen kielen opiskelunsa jatkokurssilta, joka kuitenkin oli hänelle liian vaikea.

- (93) Sumada: joo sen jälkeen, ku mä asuin hel, kolme vuota, sitten men naimisiin, heti sitte mä hain sinne turku ku mä asuin raisio. mutta ei ku kolme kuukauta.
 Johanna: kolme kuukautta opiskelit suomee.
 Sumada: joo ku se oli tosi tiuka piti hakemus sinne ja mä meni ite ku mies on töissä, hän ei pääse mukaan, sitte mä meen ite yhen sitten taimaalaisen kanssa täyttää lomake kaikki, yhen kaverin yrittää autaa minua, sitte he kysy, **he luulee minä osaa hyvin, mä puhu severran ymmärrän, he pani mu suoraan jatkokurssi.**
 Johanna: sä menit jatkokurssille suoraan?
 Sumada: **ei tajua mitää sitte, suoraan kolme kuukauta jatkokurssi joka ei tee yhtää mitää ei tajuu £ yhtää mitää, ni sitte mä en hae enää koulu sej jälkeen.**
 Johanna: nii justii.
 Sumada: kyllä se tosi hyvi taipuu justiin niiku [paikan nimi] ja [paikan nimi]ssa ja £ nini tietä vähän mutta.

Edellä olevasta esimerkistä käy ilmi, kuinka virkamies, joka päätti kurssille pääsemisestä, oli arvioinut kielitaitoa Sumadan suullisen kielitaidon perusteella. Sumada itse arvioi puhuneensa sen verran hyvin, että virkailijat laittoivat hänet suoraan jatkokurssille. Kokkonen, Laakso ja Piikki (2008: 16) toteavatkin, että kielitaitoprofiilit voivat olla erilaiset samalla tasolla: kurssille osallistunut maahanmuuttaja, joka on asunut Suomessa muutaman kuukauden, voi hallita rakenteet, mutta toisaalta samalla kielitaidon tasolla voi olla maassa pitkään asunut maahanmuuttaja, jonka sanaston ja kulttuurintuntemuksen hallinta on parempi. Sumada ohjattiin liian haastavalle kielikurssille, mutta nyt hän todennäköisesti hyötyisi kielikoulutuksesta, sillä Tarnasen ja Aallon (2014: 94) mukaan olisi tärkeää kehittää oppimisen ydintaitoja, sillä niiden avulla taidot voivat kehittyä myös opetuksen ulkopuolisissa ympäristöissä.

10 PÄÄTÄNTÖ

10.1 Toimijuuden kielellinen rakentuminen ja kielenoppimisen mahdollisuudet ravintola-alalla

Maahanmuutto on lisääntynyt viime vuosina, ja on tärkeää, että maahanmuuttajat kotoutuvat suomalaiseen yhteiskuntaan. Kotoutumisessa työllä on tärkeä rooli, vaikka se ei olekaan kotoutumisen ainoa mittari (Forsander 2013: 222). Työyhteisön toimintaan osallistuminen kartuttaa maahanmuuttajan kohdekielen resursseja. Kielitaito ja työelämä kietoutuvat toisiinsa: kielitaito auttaa työllistymään ja työ auttaa kehittämään kielitaitoa (Virtanen 2013: 413). Työssä pärjääminen on merkittävä motivaatiotekijä, joka selittää kielen oppimista työkontekstissa (Kela & Komppa 2011: 174).

Ravintola-alalla suullisen kielitaidon merkitys on suuri, sillä työhön kuuluu kasvokkain viestintää sekä asiakaspalvelua. Työssä voi kuitenkin pärjätä jo vähäiselläkin työkielen taidolla, sillä ravintola-alalla työskentelevät maahanmuuttajat rakentavat toimijuutta työssään toiminnan kautta. Itsenäinen suoriutuminen työtehtävistä osoittaa toimijuuden potentiaalın kasvua, mutta silti varsinkin asiakaspalvelutilanteet saattavat olla vaikeita tai mahdottomia hoitaa itsenäisesti ilman suomenkielisen työtoverin apua, jos oma kielitaito on vielä alkeistasolla.

Ravintola-alalla työtehtävien toistuminen samanlaisina edesauttaa maahanmuuttajien toimijuuden rakentumista. Mikäli työtehtävää ei onnistuta kielentämään siten, että maahanmuuttaja pystyy rakentamaan riittävän ymmärryksen siitä, yritetään selittää työtehtävä toisin. Jos merkitys ei vielääkään avaudu, suomenkieliset työtoverit hyödyntävät selittämisen apuna kehollisia resurssejaan sekä käyttävät ympäristöä semioottisena resurssina.

Kielenoppimista ravintola-alalla tukevat myös toistuvat konstruktiot, jotka liittyvät työtehtävien hoitamiseen. Konstruktioissa esiintyy frekventisti tuotteiden nimiä, ja kielenoppija voi ottaa haltuun työssään tarvitsemiaan rakenteita helposti samalla, kun hänen ammattiin liittyvä sanavarastonsa kasvaa. Konstruktiot ovat suomen kielen oppijalle voimavara, jonka avulla hän voi laajentaa omaa kielirepertoariaan. Tässä tutkimuksessa huomiota kiinnitettiin erityisesti keittiöapulaisen käyttämiin tilalause- ja kvanttorilausekonstruktioihin, joissa samankaltaisena toistuva rakenne mahdollistaa sen, että rakenteen varioivia osia voi vaihdella tilanteisesti.

Ravintola-ala tarjoaa monipuolisia mahdollisuuksia kielen oppimiselle. Eri työtehtävät vaativat eritasoista kielitaitoa. Ravintolan työkuultuuriin näyttää tämän tutkimuksen aineiston valossa kuuluvan se, että työkielen osaamista voi kartuttaa vähitellen, sillä eri työtehtävissä

vaaditaan erilaista kielellistä osaamista: astiahuollon tehtävissä kielellisen osaamisen merkitys on vähäinen, mutta asiakasrajapinnassa työskenteleviltä vaaditaan toisenlaista kielellistä osaamista. Monipuolinen kielenkäyttöympäristö on hedelmällinen myös kielen oppimiselle. Kielenoppimista ravintola-alan työssä helpottaa se, että puheenaiheet ovat usein konkreettisia ja tarkoitteet läsnä olevia. Myös muiden semioottisten resurssien hyödyntäminen tarjoaa tukea kielenoppimiselle ravintola-alan työssä: jos pelkän verbaalisen selittämisen avulla ei onnistuta luomaan tilanteessa riittävän samankaltaista yhteisymmärrystä, voidaan selitystä tukea non-verbaalisen viestinnän avulla esimerkiksi näyttämällä, millaista toimintaa tilanteessa odotetaan työntekijältä.

Tässä tutkimuksessa huomio kiinnittyi myös siihen, kuinka erilaisissa ympäristöissä opittu kieli vaikutti ymmärtämisen rakentumiseen. Tutkimukseen osallistuneista maahanmuuttajista Ratana oli opiskellut suomen kieltä kursseilla, ja hänen mielestään puhekieltä on vaikeaa ymmärtää. Sumada puolestaan kertoi, että on vaikeaa ymmärtää, jos puhutaan virallisesti tai yleiskielisesti. Sumada ei ole opiskellut suomen kieltä kursseilla, vaan hän on oppinut kieltä nonformaalisissa oppimisympäristöissä. Sumada puhuu paljon ja nopeasti, mutta hänen puhettaan on välillä hankalaa seurata. Hänen puhenopeutensa ja sanojen epätarkkuus voivat vaikeuttaa hänen puheensa ymmärtämistä. Kielenoppimisympäristö ja -tapa vaikuttavat ilmeisesti siihen, millainen suomen kieli koetaan helposti ymmärrettävänä. On syytä kiinnittää huomiota siihen, että yleiskielistäminen ei aina edistä maahanmuuttajien suomen kielen ymmärtämistä.

Maahanmuuttajien kanssa työskentelevät suomenkieliset työtoverit muokkaavat puhettaan tiedostamattaan: he eivät kiinnitä yleensä huomiota tekemiinsä kielellisiin muokkauksiin. Verbaalisen muokkaamisen lisäksi tähän tutkimukseen osallistuneet suomenkieliset ravintola-alan työntekijät olivat tottuneita hyödyntämään ympäristön tarjoamia kielenoppimisen tukemismahdollisuuksia (ks. myös esim. Strömmer 2016: 32).

Ravintola-alan sanaston opetuksen tueksi maahanmuuttajille on julkaistu jo kuvasanakirjoja, mutta rakenteet ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Laajempi tutkimus ravintola-alan työssä käytettävistä konstruktioista voisi edesauttaa maahanmuuttajien opetusta ravintola-alan oppilaitoksissa, kun jo formaalin oppimisen ympäristössä osattaisiin kiinnittää huomiota alan työkielellä keskeisiin rakenteisiin.

Myös visuaalisten resurssien hyödyntäminen on tärkeää, sillä niiden avulla voidaan tukea kielen oppimista tilanteissa, joissa pelkkä tekstuaalinen sanahahmo saattaa hämmentää maahanmuuttajaa. Hampurilaisten annoskorteista voisi ottaa mallia myös pizzapöydän ja alé Carte- keittiön visuaaliseen ilmeeseen ja koodata väreillä eri ainesosia; sillä värimaailma voi

tukea muistia (ks. esim. Kotimäki 2013: 106). Esimerkiksi annosten resepteissä eri ainesosia voitaisiin merkitä eri värein, jolloin kieltä vähän osaava tai lukutaidotonkin maahanmuuttaja voi selvittää annosten valmistamisesta ja kasvattaa omia toimijuuden mahdollisuuksiaan työyhteisön jäsenenä. Myös työyhteisön kannalta maahanmuuttajan osaamisen laajentamisen mahdollisuudet ovat hyödyllisiä, sillä tällöin maahanmuuttaja voisi auttaa samalla tavalla yli työpisterajojen kuin suomenkielinenkin työntekijä aikapaineisissa tilanteissa.

Tämän työyhteisön suomenkieliset jäsenet käyttivät omien sanojensa mukaan monenlaisia erilaisia mukauttamisstrategioita edistääkseen ymmärryksen rakentumista maahanmuuttajan kanssa. He toistivat sanomaansa, hidastivat puhenopeuttaan ja selittivät, lisäksi myös puhetyyliä saatettiin muuttaa muodollisempaan suuntaan, jos vuorovaikutukseen osallistui maahanmuuttajatyöntekijä. Myös koodinvaihto oli mahdollista työssä, jos paikalla oli toinen thainkielinen maahanmuuttaja.

Oikea-aikainen tuki kielenoppimiselle näyttäytyi tässä tutkimuksessa tärkeänä, mutta tuen määrän vähentäminen saattaa olla ongelmallista. Vaikka toisaalta tuen tarpeen väheneminen tiedostetaan, sen vähentämisen myötä maahanmuuttajatyöntekijän voidaan kokea joutuvan epä mukavuusalueelleen, ja siksi tuen antamista pitkitetään. Myös aikapaine vaikuttaa siihen, että tukea annetaan, vaikka maahanmuuttajalla olisi jo mahdollisuudet selvittää tehtävästä itse.

Aikapaineen merkitys ravintola-alan keittiökeskusteluihin on merkittävä. Sesongin aikaan käydyt keskustelut ovat lyhyitä, muutaman sanan mittaisia ohjeistuksia. Kun aikapaine kevenee, myös vapaamuotoisten keskusteluiden mahdollisuudet lisääntyvät. Toisaalta työn tehokkuuden vaatimus aiheuttaa sen, että työvuorosunnittelussa otetaan hiljainen aika huomioon vähentämällä eri työvuoroja. Sen vuoksi hiljaisena aikana voi olla lähes yhtä hankalaa – ellei jopa hankalampaa – harjoitella puhumista töissä. Aikapaine näkyy myös toimijuuden mahdollisuuksissa, sillä kovan aikapaineen aikana maahanmuuttajatyöntekijän toimijuutta voidaan rajoittaa esimerkiksi suorittamalla työtehtäviä hänen puolestaan. Se kuormittaa suomenkielisiä työtovereita, ja voi aiheuttaa ärtymyksen tunteita työyhteisössä.

Maahanmuuttajan toimijuus saattaa työympäristössä myös kasvaa, kun työyhteisö tunnustaa hänen taustansa ja kielitaitonsa yhteisölle tuoman lisäarvon. Sen tunnustaminen helpottuu niissä tilanteissa, joissa koko yritys hyötyy maahanmuuttajan taustasta esimerkiksi taloudellisesti. Samoin maahanmuuttajan (äidinkielen) taidon tunnustaminen liittyy yleensä sen osaamisen tuoman hyödyn konkreettisuuteen: esimerkiksi venäjän kielen tai arabian kielen osaamisesta työtoverit esittivät olevan hyötyä koko työyhteisölle, kun asiakaspalvelun sujuvuus parani. Samoin myös thaimaalaisen keittiön osaaminen toi lisäarvoa yritykselle, sillä sen tuomia

vaikutteita pyrittiin mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään tämän yrityksen palvelutarjonnassa.

10.2 Tutkimuksen pohdintaa ja jatkotutkimusaiheita

Tutkimuksessa tarkasteltuun maahanmuuttajan toimijuuden rakentumiseen ravintola-alalla vaikuttavat monet seikat. Tämän aineiston valossa näyttää siltä, että maahanmuuttajan toimijuus työssä rakentuu materiaalsiin resursseihin ja työn rutiineihin tukeutuen. Tutkimuksen tuloksia voivat hyödyntää esimerkiksi ravintola-alaa opiskelevien maahanmuuttajien suomen kielen ja ammattiaineiden opettajat.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys soveltui tutkimuksen aiheen tarkasteluun, sillä ravintola-alalla ammattikieltä opitaan työn ohella. Työtehtäviä voidaan oppia seuraamalla eksperttien toimintaa vierestä, minkä lisäksi kieltä opitaan siinä samalla, jos tehtäviä kielennetään yhtäaikaaisesti. Ilmauksista ja toiminnoista voidaan omaan repertoariin omia ne, jotka ovat relevantteja oman toimijuuden rakentamisen kannalta. Ilmausten kierrättämisen idea realisoituu konkreettisesti juuri erilaisten konstruktioiden kautta. Kun kielenoppija on ominut puheeseensa jonkin konstruktion kokeneemman kielenkäyttäjän puheesta, hän voi kasvattaa toimijuutensa kielellistä ulottuvuutta varioimalla tilanteen mukaan hallitsemansa konstruktion eri osia.

Tutkijan aikaisempi positio tutkittavan työyhteisön jäsenenä on saattanut vaikuttaa tulkintoihin. Esimerkiksi aineiston keräämisvaiheessa pohdin aktiivisesti, millaisen ryhmän ryhmäkeskusteluun kokoamme, sillä tiesin eri osallistujien tutkimukseen vaikuttavia luonteenpiirteitä jo etukäteen. Samoin tutkijana olen hyötynyt alan ja tutkimuksen toteutuspaikan tuntemisesta myös valitessani ravintolan keittiössä tallennettavan aineiston äänityksen ajankohtaa.

Olen kuitenkin aktiivisesti pohtinut läpi koko tutkimusprosessin sitä, mikä on oman tietoni alkuperä: välillä on ollut haastavaa reflektoida kriittisesti sitä, mitä tietoa voin käyttää tutkimuksessani. Koska tutkimukseen osallistuneet ovat entisiä työtovereitani ja osa ystäviäni, minulle on ollut tärkeää rajata tutkimuksen tekemiseen vaikuttaneet taustatiedot sellaisiin, jotka olen saanut käsiini työssä ja joihin olisi pääsy kaikilla työyhteisössä työskentelevillä.

Vaikka ravintola-alan työkokemuksestani ja työn aikana tekemistäni havainnoista oli runsaasti hyötyä sekä haastattelurunkojen laatimisen että haastatteluiden aikana, pyrin haastatteluiden aikana lähestymään tutkimukseen osallistuneita ilman ennako-oletuksia: olen pyytänyt tutkimukseen osallistuneita perustelemaan itsestään selviäkkin huomioita, jotta

tutkimusaineistosta saisi mahdollisimman hedelmällisen maaperän tutkimuksen toteuttamiselle. Haastattelut toteutettiin yhdessä toisen haastattelijan kanssa, ja pyrin häivyttämään omaa läsnäoloani. Haastatteluiden aikana pyrin kuitenkin tarttumaan tarkentavien kysymyksien esittämisen mahdollisuuksiin, mikäli alan työkokemus sellaiseen antoi mahdollisuuden. Juuri tarkentavilla kysymyksillä saatoinkin kuitenkin johdatella vastauksia, sillä esitin niitä kentällä tekemiäni havaintojen perusteella.

Ryhmäkeskustelussa tutkijoiden roolit olivat ennalta sovitut. Johanna toimi keskustelun moderaattorina, ja Anna-Maria seurasi keskustelua sivusta puuttuen keskustelun kulkuun vain silloin, jos huomasi jotakin täsmennettävää keskustelijoiden vuoroissa. Ryhmäkeskustelun vuorovaikutus oli niukkaa, ja se oli paikoitellen lähempänä ryhmähaastattelua kuin ryhmäkeskustelua. Ilmapiiri olisi voinut ryhmäkeskustelun aikana olla vapautuneempi, jos keskustelun moderaattorina toiminut haastattelijaksi olisi ollut ryhmälle entuudestaan tuttu. Toisaalta taas keskustelu olisi saattanut tulla vaikeammin hallittavaksi. Tilanteen aluksi olisi ollut hyvä ottaa virikemateriaalia tai jonkinlainen lämmittelytehtävä. Lisäksi olisi ollut hyvä selittää osallistujille ryhmäkeskustelun ja -haastattelun ero, sillä ainakin yhden kerran osallistuja puhui kysymykseen vastaamisesta.

Oma työkokemukseni ravintola-alalta auttoi minua tekemään tulkintoja varsinkin ravintolan keittiössä nauhoitetusta aineistosta. Tutkimuksen toteutuspaikka on minulle siinä määrin tuttu, että tunnistan eri koneiden äänet sekä pystyn päättämään aineistosta esimerkiksi puheenaiheena olevia tarkoituksia näkemättä niitä. Tällaisia tulkintoja ei olisi mahdollista rakentaa ilman ravintola-alan työkokemusta ja tutkimuksen toteutuksen fyysisen ympäristön tuntemista, mikäli aineisto on vain auditiivisessa muodossa.

Tutkimukseen osallistuneiden maahanmuuttajien tapa puhua oli minulle tuttu, ja se helpotti haastatteluiden tekemistä. Myös litterointivaiheessa oli etua siitä, että oli tottunut haastateltavien puheen kuunteluun. Litteroidessa oli helpompaa kirjoittaa maahanmuuttajien puhetta, kun jo aikaisemmin oli saanut kuunnella heidän puhettaan paljon. Toinen haastattelijaksi ei kyennyt litteroimaan aineistoa yhtä sujuvasti ja luotettavasti, sillä hänelle puhe kuulosti välillä hankalasti ymmärrettävältä. Aineistoja on litteroitu kahdella eri tavalla: ravintolan keittiössä nauhoitettua tallennetta on litteroitu tarkemmin, sillä siitä on alun perin tehty tutkimus keskusteluanalyysistä vaikutteita ottaen. Ryhmäkeskustelua ja haastatteluja olen litteroinut sanatarkasti, sillä niiden analyysimenetelmänä oli sisällönanalyysi.

Sumada toimi tulkkina haastattelussa silloin kun haastattelijat esittivät kysymyksiä, joita Ratana ei ymmärtänyt. Koska haastattelijat eivät osaa thain kieltä, ei voida olla varmoja, miten hän käänsi kysymykset ja missä määrin vastaukset, joita hän esitti toisen osallistujan puolesta,

ovat Ratanan omia ajatuksia. On myös syytä huomioida, että Sumada saattoi antaa valmiita vastauksia Ratanalle, kun hän tulkkasi kysymykset. Toisaalta Sumada on voinut myös esittää omia mielipiteitään Ratanan haastattelun aikana, kun hän tulkkasi vastauksia haastattelijoille. Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa Ratanan vastauksia analysoitaessa päähuomio on ollut hänen itsensä tuottamissa vastauksissa, vaikka niiden analysoimisessa kieli aiheuttikin haasteita. Ratana kuitenkin pyrki tuottamaan itse vastauksia suomeksi, mutta välillä hän turvautui Sumadan apuun kysymyksiin vastatessaan. Mikäli thainkielinen aineisto olisi voitu kääntää suomen kielelle, tai haastattelut olisi voitu toteuttaa kokonaisuudessaan thain kielellä, olisi tutkittavasta ilmiöstä saatu tarkempaa tietoa.

Tutkimusmenetelmät soveltuivat tähän tutkimukseen hyvin. Tutkimus on monimenetelmäinen, ja monen tutkimusmenetelmän käyttäminen rinnakkain eri aineistoissa tuo tutkimustuloksiin luotettavuutta. Toisaalta monimenetelmäisyyden vuoksi tutkimusmenetelmien hallinta ja teoreettisen viitekehyksen yhteensovittaminen näyttäytyä paikoitellen hieman horjuvana. Kuitenkin monesta eri aineistosta on löydetty esimerkkejä, jotka tutkijan tulkinnan mukaan ovat esimerkkejä samasta ilmiöstä. Ne tukevat tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimusaineisto muodostui siis kahdesta haastattelusta, ryhmäkeskustelusta sekä autenttisen työkielen tallenteesta. Aineisto on ollut riittävä tähän tutkimukseen, mutta monen eri aineiston rinnakkainen käsittely on haastanut tutkijaa kirjoittamisvaiheessa pohtimaan raportin jäsentelyä.

Maahanmuuttajan toimijuuden rakentumiselle näyttää ravintola-alan keittiötyössä olevan hyvät mahdollisuudet, mutta jatkossa olisi tärkeää tutkia, millaisella kielitaidolla maahanmuuttaja voi päästä työyhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi. Selvittämisen arvoista olisi myös se, minkälaisista vuorovaikutustilanteista maahanmuuttajatyöntekijä ei kielenoppimisen alkuvaiheissa pääse osalliseksi tai millaisiin vuorovaikutustilanteisiin hänen kielitaidollaan pääsee osallistumaan. Myös visuaalisen (teksti)maailman merkitys maahanmuuttajan toimijuuden tukijana on ilmiö, jota tutkimalla voisi saada arvokasta tietoa maahanmuuttajan osaamisen ja ammattitaidon kasvusta.

LÄHTEET

- Aalto, Eija, Mustonen, Sanna & Tukia, Kaisa 2009: Funktionaalisuus toisen kielen opetuksen lähtökohtana. – *Virittäjä* 112 (3) s. 402–423.
- Ahearn, Laura 2001: Language and agency. – *Annual Review of Anthropology* 30 (1) s. 109–137.
- Ahmad, Akhlaq 2010: “Voisin tietysti palkata heitä, mutta...” Työmarkkinoiden sosiokulttuurinen sidonnaisuus. – Sirpa Wrede & Camilla Nordberg (toim.), *Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus*. s. 72–92. Helsinki: Palmenia.
- Ahmad, Akhlaq 2015: “Since many of my friends were working in the restaurant”: the dual role of immigrants’ social networks in occupational attainment in the Finnish labour market. – *Int. Migration & Integration* 16 s. 965–985.
- Alho, Irja & Kauppinen, Anneli 2013: *Käyttökieleoppi*. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1154, tiede. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Arajärvi, Pentti 2009: *Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut*. Sisäasiainministeriön julkaisu 2/2009. Sisäasiainministeriö. – <http://www.intermin.fi/julkaisu/022009?docID=24940> 27.6.2016.
- Aro, Mari 2013: Kielen oppijasta kielen osaajaksi. – Tiina Keisanen, Elise Kärkkäinen, Mirka Raunionmaa, Pauliina Siitonen & Maarit Siromaa (toim.), *Osallistumisen multimodaaliset diskurssit = Multimodal discourses of participation*. s. 11–28. AFInLAN vuosikirja 2013. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisu n:o 71.
- Atkinson, Dwight 2002: Toward a Socialkognitive Approach to Second Language Acquisition – *Modern Language Journal* 86 (4) s. 525–545.
- Bahtin, Mihail Mihailovitš 1986: The Problem of the Speech Genres. – Michael Holquist & Caryl Emerson (toim.), *Speech Genres and Other Late Essays* s. 60–102. Austin: University of Texas Press.
- Blommaert, Jan & Jie, Dong 2011: *Ethnographic Fieldwork. A Beginner’s guide*. Bristol: Multilingual Matters.
- Braxley, Karen 2008: Mastering academic english: international graduate students’ use of dialogue and speech genres to meet the writing demands of graduate school. – Joan Kelly Hall, Gergana Vitanova, Ludmila Marchenkova, Karen Braxley, Ana Christina DaSilva Iddings, John Haught, Ruth Devlin, Jeffery Lee Orr, Angel M.Y. Lin, Jasmine C.M Luk, Hannele Dufva, Riikka Alanen, Elizabeth Platt, Alex Kostogriz & Lindsay Amthor Yotsukura(toim.), *Dialogue with Bakhtin on second and foreign language learning: new perspectives*. s. 10–28. London: Routledge.
- Butler, Christopher S. 2006: Functionalist Theories of Language. – Keith Brown (toim.), *Encyclopedia of language and linguistics* s. 696–704. Elsevier.
- Dufva, Hannele 2012: Bakhtin and second language acquisition. – *The encyclopedia of applied linguistics*. s. 1–6. Oxford: Blackwell.
- Dufva, Hannele, Aro, Mari & Suni, Minna 2014: Language Learning as Appropriation – Pekka Lintunen, Maija S. Peltola & Mari-Liisa Varila (toim.), *A-FinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 7(6) s. 20–31.
- Dufva, Hannele, Aro, Mari, Suni, Minna & Salo, Olli-Pekka 2011: Onko kieltä olemassa? Teoreettinen kielitiede, soveltava kielitiede ja kielen oppimisen tutkimus. – Esa Lehtinen, Sirkku Aaltonen, Merja Koskela, Elina Nevasaari & Mariann Skogs-Södersved (toim.), *AfinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*. (3) s. 22–34.
- Dufva, Hannele, Suni, Minna, Aro, Mari & Salo, Olli-Pekka 2011: Languages as objects of learning: language learning as a case of multilingualism. – *Apples – Journal of Applied Language Studies* 5(1) s. 109–124.
- Dufva, Hannele, Pietikäinen, Sari & Mäntylä, Katja 2010: Monikielisyys liikkeessä: monikielisen perheen kielelliset resurssit. – Mikael Garant & Mirja Kinnunen (toim.), *A-FinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*. 2.s. 4–16. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/download/3873/3655> 8.6.2016
- Eronen, Antti, Härmälä, Valtteri, Jauhiainen, Signe, Karikallio, Hanna, Karinen, Risto, Kosunen, Antti, Laamanen, Jani-Petteri & Lahtinen Markus 2014: *Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 6/2014. Helsinki: Edita.
- Eronen, Riitta 1997: Filettä vai ”filettä” – ruoka-alan sanojen taivutuksesta. – *Kielikello* 29 (4). – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1124>. 9.8.2016.
- 2007: Ruokakello kutsuu taas. – *Kielikello* 39 (1). Pääkirjoitus. – <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=1788> 20.6.2016.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2001: Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. – Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*. s.24–42. Jyväskylä: PS- kustannus.
- Etelämäki, Marja, Herlin, Ilona, Jaakkola, Minna & Visapää, Laura 2009: Kielioppi käsitteistyksenä ja toimintana. Kognitiivista kielioppia ja keskusteluanalyysia yhdistämässä. – *Virittäjä* 112 (2) s. 162–187.
- Etelämäki, Marja, Korpela, Eveliina & Kurhila Salla 2002: Eurokonferenssi vuorovaikutuksesta ja kielitieteestä. Toinen osa. – *Virittäjä* 105 (4) s. 581–583. – http://www.kotikielenseura.fi/virittaja/hakemistot/jutut/2002_4_581.pdf. 18.11.2016.

- Evira 2016 = Elintarviketurvallisuusvirasto. Elintarvikehygieeninen osaaminen. <https://www.evira.fi/globalassets/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/hygosinfo/info-fi-2012.pdf> 2.8.2016.
- Forsander, Annika 2013: Maahanmuuttajien sijoittuminen työelämään. – Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.), *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta* s. 220–244. Helsinki: Gaudeamus.
- Gehring, Sonja & Heinzmann, Sanni 2016: *Suomen mestari 1. Suomen kielen oppikirja aikuisille*. – Helsinki: FinnLectura.
- Haapanen, Hanna 2014: *Monikielisten lukiolaisnuorten kielelliset elämäkerrat ja identiteetit – kerronnallinen haastattelututkimus*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/43778/URN:NBN:fi:jyu-201406182077.pdf?sequence=1> 31.10.2016.
- Hakala, Katariina & Hynninen, Pirkko 2007: Etnografisesta tietämisestä. – Sirpa Lappalainen, Pirkko Hynninen, Tarja Kankkunen, Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.), *Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. s. 209–226. Tampere: Vastapaino.
- Heimala-Kääriäinen, Elina 2015: *Seurassa parempaa sairaalasuomea: ammatillisen kielitaidon oppiminen ja kollegojen kielellinen tuki sairaalaympäristössä*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/46378/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201506192388.pdf?sequence=1>. 6.1.2017.
- Honko, Mari: *Alakouluikäisten leksikaalinen tieto ja taito: toisen sukupolen Suomi ja SI-verrokki*. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 1346. Tampere: Tampere University Press. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9251-8>. 16.10.2016.
- Hyland, Ken 2016: Methods and methodologies in second language writing research. – *System* 59 s. 116–125.
- Hunter, Judy & Cooke, David 2007: Through autonomy to agency: Giving power to language learners. – *Prospect* 22(2) s. 72–88.
- Integroituminen ammattiyhteisöihin Suomessa 2016: Jyväskylän yliopisto ja Soveltavan kielentutkimuksen keskus. – <http://integration.jyu.fi/>. 14.11.2016.
- Jaakkola, Magdalena 2009: *Maahanmuuttajat suomalaisten näkökulmasta. Asennemuutokset 1987–2007*. Tutkimuksia 2009 (1) – Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Jäppinen, Tuula 2010: Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää? – Mikael Garant ja Mirja Kinnunen (toim.), *A-FinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*. 2.s. 4–16. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/3872> 26.5.2016
- Jäppinen, Tuula 2011: Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. – *Puhe ja kieli* 31 (4) s. 193–214.
- Kangasniemi, Mari 2012: *Tuottavuuden mittaaminen palvelualoilla*. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. julkaisuja 1/2012. Palkansaajien tutkimuslaitos, Raportteja 23/2012. – Helsinki: Palvelualojen ammattiliitto PAM ry & Palkansaajien tutkimuskeskus. – https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/tuottavuuden-mittaaminen_pam_pt_lr.pdf 8.11.2016.
- Kela, Maria & Komppa, Johanna 2011: Sairaanhoidajan työkieli – Yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. – *Puhe ja kieli* 31(4) s. 173–192.
- Kielitoimiston sanakirja* 2016. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone 2016 –. <http://www.kielitoimiston-sanakirja.fi/> 12.1.2017.
- Kokkonen, Marja 2007: Vaatimuksena sujuva suomi. – *Virittäjä* 110 (2) s. 253–261.
- Kokkonen, Marja, Laakso, Saara & Piikki, Anni 2008: *Arvaanko vai arvioinko? Opas aikuisten maahanmuuttajien suomen kielen arviointiin*. Helsinki: Opetushallitus.
- Korhonen, Tero 2014: Language narratives from adult upper secondary education: Interrelating agency, autonomy and identity in foreign language learning. – *Apples – Journal of Applied Language Studies*. 8 (1) s. 65–87.
- Kotimäki, Auli 2013: *Visuaaliset resurssit suomi toisena kielenä -oppitunneilla. Multimodaalinen näkökulma*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42199/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201309202336.pdf?sequence=1> 8.7.2016.
- Lahtinen, Hannele, Dejanova, Tarja, Ahtela, Anu, Riutta, Tuula & Lyra, Tuula 2013: *Ravintola-alan ammattisanastoa osa 2. Ravintolasali- ja baaritermejä*. TTS:n raportteja ja oppaita 49. Rajamäki: TTS – Työtehoseura ry. – <http://www.tts-nyt.fi/images/julkaisut/tiedostot/TR49.pdf> 20.6.2016.
- Laine, Vesa, Sinko, Pekka & Vihriälä, Vesa 2009: *Ikääntymisraportti. Kokonaisarvio ikääntymisen vaikutuksista ja varautumisen riittävydestä*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 1/2009. Raportti. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.
- Lantolf, James & Appel, Gabriela 1994: Theoretical framework: An introduction to Vygotskian perspective on second language research – *Vygotskian approaches to second language acquisition*. s. 1–32. Norwood: Ablex.

- Lantolf, James P. & Thorne, Steven L. 2006a: A linguistic of communicative activity. – Sinfree Makoni & Alastair Pennycook (toim.), *Disinventing and reconstituting languages*. s. 170–195. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Lantolf, James P. & Thorne, Steven L. 2006b: *Sociocultural theory and the genesis of second language development*. Oxford: Oxford university press.
- Lappalainen, Sirpa 2007: Mikä ihmeen etnografia? – Sirpa Lappalainen, Pirkko Hynninen, Tarja Kankkunen, Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.), *Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus*. s. 9–14. Tampere: Vastapaino.
- Lasonen, Johanna & Teräs, Marianne 2013: Tunnustamisen näkökulma maahanmuuttajien työllistymiseen ja ammatilliseen koulutukseen. – Kristiina Brunila, Katariina Hakala, Elina Lahelma & Antti Teittinen (toim.), *Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot*. s. 154–170. Helsinki: Gaudeamus.
- Latomaa, Sirkku, Pöyhönen, Sari, Suni, Minna & Tarnanen, Mirja 2013: Kielikysymykset muuttoliikkeessä. – Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.), *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalaisen yhteiskunta* s.163–183. Helsinki: Gaudeamus.
- Lauranto, Yrjö 2013: Suomen kielen imperatiivi – yksi paradigma, kaksi systeemiä. – *Virittäjä* 116 (2) s. 156–200. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/virittaja/article/view/8312/6285> 19.11.2016.
- Lehtinen, Marjukka 2012: *Episteemisen auktoriteetin ja yhteisymmärryksen konstruointi kokouskeskustelussa. Fokuksessa -hAn-lausumat*. Aalto university publication series. Doctoral Dissertations 27/2012. Espoo: Kauppakorkeakoulu, viestinnän laitos. – http://epub.lib.aalto.fi/pdf/diss/Aalto_DD_2012_027.pdf. 4.7.2016.
- Leinonen, Anne 2015: ”Riittää, kun saa selvää”. *Vieraalla aksentilla tuotettu suomi nuorten arvioimana*. Jyväskylä Studies In Humanities 275. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. – https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/48035/978-951-39-6448-1_vaitos19122015.pdf?sequence=1 30.6.2016.
- Lilja, Niina 2012: Tiedätkö mikä on suo? Kielellisen epäsymmetrian topikalisointi kakkoskielisessä arkikeskustelussa. – *Virittäjä* 115 (4) s. 560–588.
- Linell, Per 1998: *Approaching dialogue: Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- 2015a: *Dialogism and the distributed language approach: a rejoinder to Steffensen*. *Language sciences* 50 s. 120–126.
- 2015b: On agency in situated languaging: Participatory agency and competing approaches. *New Ideas in Psychology* 30 (2015) s. 1–7.
- Linnanmäki-Koskelo, Suvi 2010: *Maahanmuuttajien työmarkkinaintegraatio. Vuosina 1989–93 Suomeen muuttaneiden tarkastelua vuoteen 2007 asti*. Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2010 (2). Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus. – http://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/julkaisut/pdf/10_09_28_Tutkimus_2_Linnanmaki_Koskela.pdf 30.6.2016.
- Liuska, Sanna 2014: *Maahanmuuttajayrittäjyys ravintola-alalla Pohjois-Savossa*. Opinnäytetyö. Matkailu-, ravitsemis-, ja talousala. Savonia-ammattikorkeakoulu. – https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85667/Liuska_Sanna.pdf?sequence=1 27.6.2016.
- Loewen, Shawn & Reinders, Hayo 2011: *Key concepts in second language acquisition*. London: Palgrave Macmillan.
- Maahanmuuttajabarometri 2012: TEM -raportteja 11/2013. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. – http://www.kotouttaminen.fi/files/39043/Maahanmuuttajabarometri2012_11_2013.pdf 27.6.2016.
- Maahanmuuttovirasto 2015: *Oleskelulupa Suomeen. Muut kuin EU/ETA-kansalaiset*. Tietosivu. Maahanmuuttovirasto 2015. – http://www.migri.fi/download/16425_oleskelulupa_fi.pdf?7d939df151b8d288 9.10.2015.
- Mara 2016: = Matkailu- ja ravintolapalvelut Mara ry. *Matkailu- ja ravintola-ala toimialana*. – <http://mara.fi/toimiala/matkailu-ja-ravintola-ala-lyhyesti> 20.6.2016.
- Martin, Maisa, Mustonen, Sanna, Reiman, Nina & Seilonen, Marja 2010: On becoming an independent user. – Inge Bartning, Maisa Martin & Ineke Vedder (toim.), *Communicative proficiency and linguistic development: intersections between SLA and language testing research*. s. 57–80. Eurosla monographs series 1. European Second Language Association. – <http://eurosla.org/monographs/EM01/EM01home.php> 1.6.2016.
- Miller, Elisabeth R. 2014: *The language of adult immigrants: agency in the making*. New perspectives on language & education: 39. Bristol: Multilingual Matters.
- Mustonen, Sanna 2015: *Käytössä kehittyvä kieli. Paikat ja tilat suomi toisena kielinä -oppijoiden teksteissä*. Jyväskylä Studies in Humanities 255. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. – https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45976/978-951-39-6213-5_vaitos06062015.pdf?sequence=1. 7.1.2017.

- Niemi, Jarkko 2015: *Myönnyttelyn käytänteitä: Erimielisyys ja yhteisymmärryksen rakentaminen vuorovaikutuksessa*. Helsinki: Unigrafia Oy. – <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/153491/My%C3%B6nnytt.pdf?sequence=1> 30.6.2016.
- Ojala, Hanna, Palmu, Tarja & Saarinen, Jaana 2009: Paikalla pysyvää ja liikkeessä olevaa. Feministisiä avauksia toimijuuteen ja sukupuoleen. – Hanna Ojala, Tarja Palmu & Jaana Saarinen (toim.), *Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa*. s. 13–38. Tampere: Vastapaino.
- PAM 2014 = Palvelualojen ammattiliitto. Wiki. *Kuormittuminen työssä*. – <https://www.pam.fi/wiki/kuormittuminen-tyossa.html> 31.03.2016.
- Partanen, Maiju 2012: "Matkalla sairaalaan." *Maahanmuuttajien käsityksiä suomen kielen oppimisesta sisääntuloammattissa*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/38113/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201206271974.pdf?sequence=1> 29.6.2016.
- 2013: Kieli tulee kielen päälle: kansainvälisten opiskelijoiden käsityksiä suomen kielen oppimisesta. – Maria Eronen & Marinella Rodi-Risberg (toim.), *Haasteena näkökulma, Perspektivet som utmaning, Point of view as challenge, Perspektivität als Herausforderung*. s. 257–268. VAKKI-symposiumi XXXIII. Vaasa 7. 8.2.2013. VAKKI Publications n:o 2. Vaasa: VAKKI. – http://www.vakki.net/publications/2013/VAKKI2013_Partanen.pdf 4.7.2016.
- Pennycook, Alastair & Otsuji, Emi 2015: *Metrolingualism – Language in the City*. London: Routledge.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009: *Kurssi kohti diskurssia. Johdatus diskurssintutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Pietilä, Ilkka 2010: Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. – Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* s. 212–241. Tampere: Vastapaino.
- Pinnow, Rachel J. 2011: "I've got an idea": A social semiotic perspective on agency in the second language classroom. – *Linguistics and Education* 22 (4) s. 383–392.
- Pitkänen-Huhta, Anne 2011: Kielentutkimusta etnografisella otteella. – Paula Kalaja, Riikka Alanen & Hannele Dufva (toim.), *Kieltä tutkimassa. Tutkielman laatijan opas*. s. 88–103. Helsinki: Finnlectura.
- Rajaniemi, Jouko 2011: Ulkomaalaistaustaiset ravintolat valtaavat maata – etenkin pääkaupunkiseutua. – *Hyvinvointikatsaus 4/2011 – Teema: Yrittäjyys*. Tilastokeskus. – http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-12-12_004.html?s=0 20.6.2016.
- Rastas, Anna 2005: Kulttuurit ja erot haastattelutilanteessa. – Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. s.64–84. Tampere: Vastapaino.
- Ratia, Anna-Maria 2015: "Mina ymmärrän, mutta en tiedä onko oikia vai ei" – *Maahanmuuttajatyöntekijän vuorovaikutustilanteita suomenkielissä ravintolan keittiössä*. Kandidaatintutkielma. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/46814/URN%3aNBN%3afi%3aju-201509142869.pdf?sequence=1> 29.6.2016.
- Sajavaara, Kari 1999: Kontrastiivinen kielentutkimus ja virheanalyysi. – Kari Sajavaara ja Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kielenoppimisen kysymyksiä*. s. 103–128. – Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Savijärvi, Marjo 2011: *Yhteisestä toiminnasta yhteiseen kieleen: keskusteluanalyttinen tutkimus toisen kielen oppimisesta kielikylppäiväkodin arkitilanteissa*. Helsinki: Unigrafia Oy. – <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28155/yhteises.pdf?sequence=1> 30.6.2016.
- Seilonen, Marja 2013: *Epäsuora henkilön viittaaminen oppijansuomessa*. Jyväskylä Studies In Humanities 197. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40664/978-951-39-5025-5.pdf?sequence=1> 30.6.2016.
- Selting, Margret & Couper-Kuhler, Elizabeth 2001: Introducing Interactional Linguistics. – Elizabeth Couper-Kuhler & Margret Selting (toim.), *Studies in Interactional Linguistics*. s. 1–22. Studies in discourse and grammar 10. Amsterdam: John Benjamins.
- Sjöblom-Immala, Heli 2006: *Maahanmuuttajat Turussa yrittäjinä ja palkansaajina*. Työpoliittinen tutkimus 318. Helsinki: Työministeriö.
- Suni, Minna 2008: *Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa*. Jyväskylä Studies In Humanities 94. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- 2011: Missä ja miten maahanmuuttajat kehittävät ammatillista kielitaitoaan? – *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 13 (2) s. 8–22. Helsinki: Opetus-, kasvatus-, ja koulutusalojensäätiö – OKKA-säätiö.
- Suomi työkielenä 2016: <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielit/tutkimus/hankkeet/suomityokielenä> 14.11.2016.
- Strömmer, Maiju 2016: Material scaffolding: Supporting the comprehension of migrant cleaners at work. – *European Journal of Applied Linguistics*. Berlin: De Gruyter Mouton.
- Swain, Merrill & Deters, Ping 2007: "New" Mainstream SLA Theory: Expanded and enriched. – *The Modern language journal* (91) s. 820–836.

- Tarasti, Eero 2012: Semiotiikka – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiirilä ja Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. s. 643–650. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 169. Helsinki: Gaudeamus.
- Tarnanen, Mirja & Aalto, Eija 2014: Studying in comprehensive school with low second language writing proficiency. – *Apples – Journal of Applied Language Studies*. 7 (1) s. 83–97.
- Tarnanen, Mirja & Pöyhönen, Sari 2011: Maahanmuuttajien suomen kielen taidon riittävyys ja työllistymisen mahdollisuudet. – *Puhe ja kieli* 31 (4) s. 139–152.
- TEM 2016 a = Työ- ja elinkeinoministeriö 2016: *Työ- ja elinkeinoministeriö ja Sitra: Uuden kokeilun tavoitteena työllistää tuhansia maahanmuuttajia*. Tiedote. 29.6.2016. http://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uuden-kokeilun-tavoitteena-tyollistaa-tuhansia-maahanmuuttajia 9.8.2016.
- THL= Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2015: *Maahanmuuttajat*. – <https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/maahanmuuttajat>. 12.1.2017.
- Tienari, Janne, Vaara, Eero & Meriläinen, Susan 2005: Yhteisyyden rakentuminen haastattelussa. – Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. s. 85–103. Tampere: Vastapaino.
- Tilastokeskus 2015: = *Suomen virallinen tilasto (SVT): Työssäkäynti*. Työttömien Taustat 2013. Helsinki: Tilastokeskus. – http://www.stat.fi/til/tyokay/2013/03/tyokay_2013_03_2015-10-02_tie_001_fi.html 20.6.2016.
- Toropainen, Outi, Alanen, Riikka, Lahtinen, Sinikka & Kalaja, Paula 2014: Kysymisen taidon kehittyminen kirjoitetussa englannissa, ruotsissa ja suomessa oppijankielenä. – Maarit Mutta, Pekka Lintunen, Ilmari Ivaska & Pauliina Peltonen (toim.), *AfinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*. s.178–195. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/48167> 16.5.2016.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Urban, Susanne 2013: Restaurant work experience as steppingstone to the rest of labour market: Entry to and exit from the restaurant sector among young people of immigrant backgrounds in Sweden. – *Nordic Journal of migration Research* 3 (2) s. 100–109.
- Valtonen, Anu 2005: Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? – Johanna Ruusuvoori & Liisa Tiittula (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. s. 185–201. Tampere: Vastapaino.
- Valtonen, Anu 2011: Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmenetelmänä. – Anu Puusa & Pauli Juuti (toim.), *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. s. 88–101. Jyväskylä: JTO-palvelut oy.
- van Lier, Leo 2010: The ecology of language learning. Practice to theory, theory to practice. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 3 (2010) s. 2–6.
- Vilkuna, Maria 2000: *Suomen lauseopin perusteet*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 90. Helsinki: Edita.
- Virtanen, Aija 2011: Käsitteitä kansainvälisesti rekrytoitujen hoitajien ammatillisesta kielitaidosta ja sen kehittymisestä. Mediakeskusteluiden ja asiantuntijan haastattelun analyysia. – *Puhe ja kieli* 31 (4) s. 153–172.
- 2013: Minä sairaanhoitajana: tulevaisuuden minuudet motivaatiota muokkaamassa. – *Lähivertailuja – Lähivördlusi* 23. s. 403–427.
- Veikkanen, Kimmo 2014: *"Pihvi ja semmonen barbecue-henkinen Texas style -veto"*. *Codeswitching in a Finnish reality television programme Top Chef Suomi*. Pro gradu -tutkielma. Vaasan yliopisto. – <https://www.tritonia.fi/download/gradu/6018> 27.6.2016.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen & Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. – <http://scripta.kotus.fi/visk>. 26.4.2016.
- Vygotsky, Lev S. 1997 [1978]: Interaction between learning and development. – Mary Gauvain & Michael Cole (toim.), *Readings on the development of children*. s. 29–36. New York: W. H. Freeman and company.
- Wahlbeck, Öster 2010: Kebabyrittäjät – välittäjävähemmistö? – Sirpa Wrede & Camilla Nordberg (toim.), *Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus*. s. 32–44. Helsinki: Palmenia.
- Wallin, Aila 2013: *Monikulttuuriosaaminen. Uudistuvan työyhteisön valttikortti*. Riihimäki: Klaava Media.

LIITE1: Litteroinnissa käytetyt merkit

/	korkeammalta lausuttu jakso
()	tauon pituus sekunneissa
(())	kaksoissulkeissa litteroijan huomiot
\	matalammalta lausuttu jakso
[]	päällekkäispuhunta
£	hymyillen lausuttu jakso
° °	hiljaa itsekseen puhuttu jakso
(-)	epäselvä sana
(- -)	epäselvä pidempi jakso
hehehe	naurua

LIITE 2: Haastattelurunko ja ryhmäkeskusteluteemat

Haastattelurunko

- Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
- Mistä olet kotoisin?
- Oletko opiskellut suomen kieltä kurssilla tai opistossa? (Missä?)
- Kuinka paljon/kauan opiskelit tai opiskelet?
- Kuinka kauan olet ollut työssä Suomessa?
- Onko tämä ensimmäinen työpaikkasi Suomessa? (Jos ei, kerro työhistoriastasi)
- Olitko työelämässä kotimaassasi?
- Millainen koulutus sinulla oli Suomeen saapuessasi?
- Mitä olet opiskellut Suomessa?
- Oletko mielestäsi koulutustasi vastaavassa työssä?
- Aiotko jäädä alalle?
- Viihdytkö työssäsi? (Milloin / missä tilanteissa?)
- Onko mieleesi jäänyt jokin tilanne, jossa sinua ymmärrettiin väärin tai sinä ymmärsit väärin? (Onko mieleen jäänyt vastaavaa onnistumista myös?)
- Onko työssäsi tilanteita, jolloin pyydät tai saat kielellistä tukea kollegoilta? Millaista?
- Tekstit
- Tulevaisuus
- Miten pääsit aikanaan töihin? Miten kielitaitoa on arvioitu rekrytointitilanteessa?
- Tunnetko kuuluvasi työyhteisöön? Milloin huomasit ensimmäisen kerran kuuluvasi porukkaan? Yhteisön näkökulma myös?
- Huumorin näkökulma?
- Taukojen merkitys ryhmään kuulumisessa?

Ryhmäkeskusteluteemat

Millaista on työskennellä maahanmuuttajan kanssa?

Rekrytointi

Perehdytys

Arkinen tuen tarve

Yhteisön jäsenyyden saavuttamisen tarve