

Mutta, M., P. Lintunen, I. Ivaska & P. Peltonen (toim.) 2014. AFinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2014 / n:o 7. 163–177.

Tiina Räisänen

Jyväskylän yliopisto

Haasteita ja onnistumisia – suomalaisen insinöörin ajan myötä rakentuva viestintärepertuaari

The role of English as the lingua franca in working life is undisputed. Earlier studies on Finnish workplace contexts have provided valuable information about the kind of English that is used and how employees themselves think about the use of English at work (e.g. Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005; Alatalo 2006; Virkkula 2008; Huhta 2010; Louhiala-Salminen & Kankaanranta 2011). As professionally educated people move to global working life from educational contexts, the challenges of using English at work may be surprising and unexpected – suddenly they should be able to do their job in English, but cannot understand the colleague’s accent or use their whole repertoire in face-to-face communication. A professionally educated person also has to find ways to solve problems and communicate with people from various cultural backgrounds in computer-mediated communication. This article focuses on such challenges faced by a young Finnish engineer and discusses the implications of the findings for language education.

Keywords: sociolinguistics, work environment, English as a lingua franca, interview

1 Johdanto

Työelämän toimintaympäristö on globaali, sillä yritykset sulauttavat toimintojaan, siirtyvät, laajentuvat ja tekevät kauppaa Suomen rajojen ulkopuolella. Tällöin on tarvetta lingua francalle eli yhteiselle kielelle sellaisten ihmisten kesken, joilla ei ole samaa äidinkieltä. Englanti on yleisin valinta lingua francaksi. Globaalista työelämästä puhuttaessa englantia on alettu nähdä jo itsestään selvänä työkaluna ja monesti kuullaan jopa väitettävän, että ”kaikkihan sitä osaa”. Tällaiset käsitykset juontuvat yhtäältä siitä tosiasiasta, että nykyään englantia aletaan yleisimmin opiskella kolmannelta vuosiluokalta lähtien, ja toisaalta siitä, että englantia näkyy ja kuuluu laajasti arkipäivässämme (ks. esim. Lepänen ym. 2009). Yksittäisen kielenkäyttäjän kannalta yleistynyt englannin käyttö ei ole kuitenkaan täysin ongelmaton, sillä tilanne tuo mukanaan sekä mahdollisuuksia että haasteita: englannin kielen taito voi esimerkiksi auttaa työuralla tai puutteet siinä voivat haitata työntekoa. Vaatimus englannin kielen käytöstä asettaa työntekijöille myös haasteita ei yksistään sen vuoksi, että viestintä on yksi kilpailuyhteiskunnan, ja työelämän, tärkeimmistä taidoista, mutta myös siksi, että kielenkäytön periaatteet työtilanteissa voivat yllättää, kun kieltä on opittu pääasiassa kouluaineena. On kiistatonta, että työelämässä tarvitsemme kieli- ja viestintätaitoja kommunikoidessamme esimerkiksi työtovereiden ja asiakkaiden kanssa. Kansainvälisyys on työelämän arkea, ja englannista onkin tullut tärkeä työkalu monelle meistä. Siihen millaiseksi kieli- ja viestintätaitomme rakentuu ja millaisen roolin englantia tässä saa, vaikuttaa polkumme koulutuksesta työelämään.

Tässä artikkelissa pohdin sitä, millaista kielitaitoa tulevaisuuden kielenkäyttäjä tarvitsee ja mitä seurauksia lisääntyneellä englannin käytöllä on yksilölle työelämässä. Arvioin myös sitä, mikä on tärkeää ja olennaista vuorovaikutustilanteissa yksilön näkökulmasta, kun työ hoidetaan englannin kielellä. Tarkastelen näitä kysymyksiä kielenkäyttäjien kokemusten, tässä artikkelissa esitetyn analyysin ja väitöstutkimukseni (Räisänen 2013) tulosten pohjalta. Artikkelini pohjautuu väitöskirjaani, joka on pitkäaikaistutkimus ja jossa seurasin viiden suomalaisen insinöörin polkua koulutuksen ja ulkomaan työharjoittelun kautta globaaliin työelämään yli kuuden vuoden ajan. Tavoitteenani oli selvittää, millaisia ammatillisia viestintärepertuaareja he ajan myötä rakentavat ja miten. Laadullisessa tutkimuksessa lähdin liikkeelle insinöörien omasta kokemusmaailmasta ja heidän käsityksistään itsestään englannin käyttäjinä, kun he olivat opiskelleet englantia vieraana kielenä perus- ja ammatillisessa koulutuksessa ja myöhemmin käyttivät sitä työkaluna työelämässä. Tutkin myös insinöörien englannin käyttöä työtilanteissa. Tässä artikkelissa keskityn yhteen tutkittavaan ja hänen haastatteluihinsa, jotka on tehty työelämän eri vaiheissa. Kokonaisuudessaan tutkimus on ajankohtainen ja täyttää aukon, sillä vastaavanlaista pitkäaikaista seurantatutkimusta englannin käyttäjistä ja heidän

sosiaalistumisestaan globaaliin työelämään ei ole aikaisemmin kansainväliselläkään tasolla tehty.

2 Globalisaatiososiolingvistinen näkökulma englantiin työelämän lingua francana

Viimeaikaisin sosiolingvistinen tutkimus, globalisaation sosiolingvistiikka (ks. esim. Blommaert 2010; artikkelit teoksessa Blommaert, Leppänen, Pahta & Räisänen 2012), on haastanut käsityksiämme kielistä rajattuina kokonaisuuksina sekä näkemyksiämme täydellisistä kielenpuhujista ja kielenkäytön normeista. Globalisaation sosiolingvistikassa keskitytään siihen, miten yksilöt arkipäiväisissä toimintoissaan kieltä käyttävät ja kommunikoivat, ja kiinnostuksen kohteena ovatkin yksilöiden repertuaarit eli niiden viestinnällisten resurssien kimput, joilla toimimme sosiaalisessa ympäristössä (esim. Blommaert & Backus 2013; Busch 2012; Martin-Jones & Gardner 2012; Rymes 2010). Tällöin kielestä, tai pikemminkin kielen palasista, tulee resursseja, joita hyödynnetään tilanteen ja siihen liittyvien sääntöjen puitteissa (Blommaert, Collins & Slembrouck 2005). Tutkimus ei siis ainoastaan keskity tietyn ”kielen” käyttöön vaan viestintään kokonaisuutena, jonka ymmärtämiseksi tarvitaan etnografiaa (esim. Hymes 1996; Blommaert & Dong 2010). Etnografisen näkökulman avulla on mahdollista selvittää, miten yksittäiset resurssit toimivat kokonaisuutena ja miten erilaisten resurssien avulla ihmiset toimivat keskenään ja saavuttavat tavoitteitaan.

Globaalissa työelämässä, kuten esimerkiksi monikansallisissa yrityksissä, työntekijät joutuvat turvautumaan englantiin, ja nykyään se nähdäänkin olennaisena osana työtä ja luonnollisena valintana yhteiseksi kieleksi (Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005; Louhiala-Salminen & Kankaanranta 2011; Ehrenreich 2009, 2010; Alatalo 2006; Virkkula 2008). Englanti on perustavanlaatuisessa roolissa: sillä saadaan työ tehdyksi ja se toimii keskeisenä tekijänä siinä taitojen valikoimassa, joiden avulla tämän päivän ammattilaiset työnsä hoitavat. Kun puhumme englannista työelämän lingua francana, väistämättä pohdimme sitä, millaista tämä englanti on. Soveltavassa kielitieteellisessä työelämäntutkimuksessa puhutaan englannista *business lingua francana*, eli *BELFistä* (Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005), joka tuoreimman tutkimuksen perusteella näyttyy osana laajempaa globaalia viestintätaitoa, johon kuuluvat myös monikulttuurisuustaidot ja alakohtainen liike-elämäosaaminen (Louhiala-Salminen & Kankaanranta 2011).

Tutkimustulokset englannin käytöstä lingua francana ovat osoittaneet kielen käytön tilanteisen ja hybridin luonteen (esim. Kankaanranta & Planken 2010; Jenkins, Cogo & Dewey 2011: 303). Englanti lingua francana -näkökulmasta vuorovaikutustilan-

teissa olennaista on viestinnän tehokkuus, jolloin yksilöt neuvottelevat vuorovaikutuksen normeista ryhmän sisällä (ks. Mauranen 2012: 6). Työkonteakteissa *BELF* nähdään viestinnän mahdollistajana ja työkaluna ja sen käyttäjät nimenomaan kielenkäyttäjinä eikä niinkään kielen oppijoina, kuten perinteisessä toisen, tai vieraan, kielen oppimisen tutkimuksessa (ks. Firth & Wagner 1997). Tässä artikkelissa osoitan, miten englannin kieli näyttättyy insinöörin viestintärepertuaarissa ja miten sen rooli muuttuu vieraasta kielestä työelämän lingua francaksi globaaliin työelämään sosiaalistumisen myötä.

2.1 Viestintärepertuaari, resurssit ja puhettavat

Seuraavaksi avaan käyttämieni käsitteiden sisältöä tarkemmin. Tutkimukseni teoreettisena lähtökohtana on käsitys kielestä repertuaarina, jossa yhdistyy sekä perinteinen sosiolingvistinen näkökulma puheyhteisöjen vuorovaikutuskäytänteisiin että tuoreemat globalisaation sosiolingvistiset käsitykset yksilön repertuaarista. Siinä missä verballinen repertuaari (*verbal repertoire*) kuvasi Gumperzin (1964) tutkimien yhteisöjen puhevariantteja ja niiden kielellisiä piirteitä, biografinen repertuaari (*biographical repertoire*) heijastelee liikkuvan yksilön sosiaalistumispolkuja ja elämäntaarta ja näin ollen ilmentää viimeaikaista sosiolingvistisiä käsityksiä yksilön repertuaarista (Blommaert 2010; Busch 2012; Blommaert & Backus 2013). Molemmat repertuaarin ulottuvuudet ovat olennaisia, kun pyrkimyksenä on ymmärtää yhtäältä puheyhteisöjen vuorovaikutuskäytänteitä ja toisaalta yksilöiden roolia niissä.

Tässä artikkelissa käytän viestintärepertuaarin (*communicative repertoire*) käsitettä kuvaamaan yksilön repertuaaria ja siihen kuuluvia kielellisiä, kulttuurisia, sosiolingvistisiä, vuorovaikutuksellisia, semioottisia ja diskursiivisia resursseja (ks. myös Räisänen 2013). Viestintärepertuaarilla tarkoitan niiden kaikkien viestinnällisten resurssien kimpua, joilla toimimme sosiaalisessa ympäristössä. Ymmärryksen insinöörien viestintärepertuaarista on muotoutunut tutkimusprosessin myötä, ja repertuaariin kuuluvien resurssien voidaan nähdä rykelmöttyvän kussakin viestintätilanteessa tietynlaiseksi puhettavaksi (*way of speaking*, Hymes 1974, 1986 [1972]). Se, millaista puhettavaa kulloinkin tarvitaan, määrittyy konteksteissa sekä niiden asettamisissa mahdollisuuksissa ja rajoissa. Esimerkiksi opettaja käyttää tietynlaista puhettavaa, johon liittyy määrätynlainen sanasto, puhuttelukäytänteet, kohteliaisuussäännöt sekä vuorovaikutukseen osallistuvien (esim. opettaja, oppilas) roolit. Jokaiseen puhettavaan latautuu koko joukko erilaisia arvoja ja arvostuksia, käsityksiä ja asenteita – me siis arvotamme puhettavia eri tavoin riippuen sosiaalistumispoluistamme ja siitä, millaisia puhettavia tunnistamme ja opimme. Sosiaalistumispolkujemme varrella omaksumme lukuisia erilaisia puhettavia ja opimme tunnistamaan niitä tiettyjen piirteiden avulla (esimerkiksi kielelliset, kuten sanasto, ja kulttuuriset, kuten kohteliaisuussäännöt ja kasvojen säilyttämisen tavat).

2.2 Kielellinen ja ammatillinen sosialisatio

Kun kielellinen sosialisatiotutkimus näkee sosiaalistumisen tapahtuvan puheyhteisöissä toimimalla ja kieltä käyttämällä (Schieffelin & Ochs 1986; Ochs 2002: 106), ammatillisessa sosialisatiossa korostuu ammattiin sosiaalistuminen työtä ja siihen liittyviä taitoja opiskelemalla ja työtä tekemällä (esim. Goldstein 1997; Katz 2000; Vickers 2007, 2008). Li (2000) puhuu kaksinkertaisesta sosialisatiosta (*double socialization*) viitaten siihen, että tulevat ammattilaiset sosiaalistuvat sekä työyhteisöön että sen puhetapoihin. Nämä kaksi sosialisatation ulottuvuutta ovat tärkeitä ymmärtääksemme suomalaisten insinöörien sosiaalistumista globaaliin työelämään, mutta heidän sosiaalistumiseensa liittyy kolmas tärkeä komponentti, nimittäin englannin kieli. Tutkimukseeni osallistuvat suomalaiset insinöörit sosiaalistuvat paitsi työelämään ja ammattiin ja sen puhetapoihin, myös puhetapoihin englannin kielellä. Voidaankin siis puhua kolminkertaisesta sosialisatiosta (Räisänen 2013: 69).

Kun sosiaalistumme puheyhteisöihin, käytämme samalla repertuaarejamme ja rakennamme niitä. Sosiaalistumista on mahdollista havaita sekä lyhyiden että pitkien ajanjaksojen myötä, sekä yksittäisissä vuorovaikutustilanteissa että kuukausien ja vuosien aikana. Sosiaalistumisen ja repertuaarien rakentumisen eri vaiheissa tietyt resurssit ovat tärkeämpiä kuin toiset ja tällöin myös määrätynlaiset identiteetit nousevat pinnalle. Sosiaalistuessamme työelämään käymme läpi tietynlaisen polun, joka sisältää seuraavia vaiheita: koulutuksen, työharjoittelun, valmistumisen, työelämään siirtymisen ja siellä toimimisen erilaisissa tehtävissä. Näiden vaiheiden pituus vaihtelee ihmisestä toiseen. Sosiaalistumispolut (*trajectories of socialization*, Wortham 2005, 2006) voidaan nähdä karkeasti ottaen muodostuvan erilaisista ja eripituisista vaiheista.

Tutkimukseni teoreettisessa viitekehyksessä yhdistyvät sosiolingvistiikka, etnografia ja diskursintutkimus, jotka yhdessä tarjoavat eväät sen analysoimiseen, millaisia merkityksiä rakentuu kielenkäyttötilanteissa ja mitkä asiat sosiaalisessa ympäristössä tähän vaikuttavat. Väitöskirjassani tarkastelin yksilön repertuaaria kahdesta toisiaan täydentävästä näkökulmasta: 1) siitä, kun repertuaari on keskustelun aiheena ihmisen kuvaillessa sitä oman toimintansa, kokemustensa ja tarinoidensa kautta, ja 2) siitä, kun repertuaaria käytetään vuorovaikutuksessa. Tätä asetelmaa kutsun kaksoisnäkökulmaksi (*dual perspective*). Tässä artikkelissa hyödynnän ensiksi mainittua näkökulmaa.

3 Tutkimusprosessi, tutkittava ja eri aikoina tehdyt haastattelut

Tutkimuksessani olen seurannut viiden suomalaisen insinöörin sosiaalistumispolkua globaaliin työelämään. Tässä artikkelissa keskityn yhteen tutkittavaan, Teroon, ja hänen

kohtaamiinsa englannin kielen käyttöön liittyviin haasteisiin ja kokemiinsa haasteiden jälkeisiin onnistumisiin. Pohdin myös sitä, mitä tulokset kertovat tulevaisuuden työelämän kieli- ja viestintätaitotarpeista. Analyysissä hyödynnän väitöskirjani (Räisänen 2013) ja siihen liittyvien osatutkimusten (Virkkula & Nikula 2010; Virkkula-Räisänen 2010) tuloksia. Toisin kuin aiemmin julkaistuissa tutkimuksissa, joissa analysoidut aineistoesimerkit ovat englanninkielisiä käännöksiä, tässä artikkelissa analysoin suomenkielisiä esimerkkejä. Alkuperäiset esimerkit ilmentävät tutkittavan omintakeisia sanavalintoja ja tilannekuvauksia ja täten parhaalla mahdollisella tavalla kertovat yksilön kokemista haasteista ja onnistumisista. Tässä luvussa kuvaan tutkimusprosessin vaiheet ja esittelen taustatiedot tutkittavasta.

Tero, niin kuin muutkin tutkimani insinöörit, on syntynyt 1980-luvun taitteessa, ja hän on suorittanut peruskoulun, lukion ja konealan ammattikorkeakoulutuksen. Englantia hän on opiskellut peruskoulun kolmannelta vuosiluokalta lähtien, niin kuin suurin osa ikätovereistakin. Tero ja ryhmä insinööriopiskelijoita suorittivat ammattikorkeakouluopintoihin liittyvän 4–6 kuukauden mittaisen työharjoittelun saksalaisessa tuotantotehtaassa vuonna 2003. He asuivat kansainvälisessä opiskelija-asuntolassa erään ammattikorkeakoulun vieressä. Ennen työharjoittelua heillä ei ollut parin viikon lomamatkoja lukuunottamatta aiempaa pitempiaikaista kokemusta ulkomailla. Haastattelin Teron ja muut tutkittavat ennen matkaa selvittääkseni heidän käsityksiä itsestään englannin käyttäjinä teemahaastattelumetodin ja yksilöhaastatteluiden avulla. Työharjoittelun lopussa tai sen jälkeen insinööriopiskelijat haastateltiin uudelleen. Toisen haastattelun tavoitteena oli selvittää tutkittavien kokemuksia englannin käytöstä ulkomailla ja mahdollisia muutoksia heidän käsityksissään.

Valmistuttuaan insinöörit siirtyivät työskentelemään monikansallisiin ja pieniin suomalaisiin yrityksiin erilaisiin projektiluontoisiiin tehtäviin. Tutkimus sai jatkoa vuonna 2008, kun haastattelin työelämään siirtynyttä Teroa ja neljää muuta insinööriä, kävin seuraamassa heidän työntekoaan sekä Suomessa että ulkomailla (Yhdysvalloissa ja Kiinassa), missä tein sekä video- että ääninauhoituksia työtilanteista, otin valokuvia ja keräsin kirjallista viestintäaineistoa. Tutkittavat nauhoittivat myös itse käymiään keskusteluja työmatkoilla, Tero Kiinassa ja Intiassa.

Etnografisen tutkimusperinteen (esim. Blommaert & Dong 2010) mukaisesti olen lähtenyt liikkeelle aineistosta kumpuavista ilmiöistä. Haastatteluaineisto on analysoitu diskurssianalyysin periaatteiden mukaisesti ja olen kiinnittänyt huomiota sanavalintoihin ja niiden yhteyksiin laajempiin käsityksiin kielestä. Yhteen tutkittavaan keskittymällä tässä artikkelissa on mahdollista kuvata pitkittäistutkimuksen avulla sitä, kuinka työharjoittelu ulkomailla, työmatkat ja vuorovaikutustilanteista saatu kokemus monipuolistaivat yksilön repertuaaria ja muuttavat käsitystä omien resurssien riittävydestä.

4 Teron muuttuva viestintärepertuaari

Ennen Saksan työharjoitteluaan Terolla oli vähän kokemusta englannin käytöstä ja etenkin sen puhumisesta koulun ulkopuolella. Puhetilanteet keskittyivät lähinnä turistien neuvomiseen, ja Tero kohtasi kirjoitettua kieltä jonkun verran internetissä ja opiskeluisa. Tero ja muut tutkittavat mainitsivat kynnyksen puhua englantia, ja he jännittivät työharjoitteluaan (ks. myös Virkkula & Nikula 2010).

Ennen ulkomaan työharjoittelua tehdyt haastattelut paljastavat, kuinka insinööriopiskelijat, Tero mukaan lukien, peilasivat omaa englannin osaamistaan koulumenes-tykseen ja etenkin sen ajoittaiseen puutteeseen. Tällöin he kokivat, että oma ääntäminen, sanavarasto ja kieliopin hallinta eivät vastanneet koulussa omaksuttuja tavoitteita. Tästä syystä insinööriopiskelijoilla oli korkea kynnys puhua englantia. Pääsääntöisesti he keskittyivät kielitaitonsa ongelmakohtiin haastatteluissa eivätkä niinkään vahvuuksiin. (Virkkula & Nikula 2010.)

Virkkula ja Nikula (2010) osoittavat, kuinka ulkomailta oleskelun seurauksena tapahtui huomattava muutos, kun insinööriopiskelijat alkoivat nähdä itsensä laajemmassa viitekehyksessä englannin käyttäjinä sen sijaan, että he näkivät itsensä yhä puutteita omaavina oppijoina. Tutkimustulokset kertovat, kuinka oman osaamisen vertailukoh- teeksi vaihtuivat toiset englantia ei-äidinkielenään puhuvat, joiden kanssa tutkittavat tunsivat olevansa samalla lähtötasolla. Muutoksen aiheuttamia tekijöitä olivat eittä- mättä se, että insinööriopiskelijat joutuivat kielen kanssa päivittäin tekemisiin ja huomasivat, että muillakin englannin puhujilla oli yhtä lailla puutteita. Insinööriopiskelijat huomasivat pärjäävänsä englannin taidoillaan, jolloin onnistumiset toivat niin sanotun ”onnistumisen fiiliksen” (lainaus Teron haastattelusta Saksan työharjoittelun jälkeen). Kun Saksan työharjoittelun alussa tutkittavat epäroivät omaa pärjäämistään, sen jälkeen he kokivat uskaltavansa avata suunsa siitäkkin huolimatta, että ääntäminen tai kielioppi ei mene ”oikein”. Seuraava haastatteluesimerkki kuvaa tätä muutosta (lainaus artikkelis- ta Virkkula ja Nikula 2010: 266).

- (1) no joo ehkä se tietenkki se että huomasi että sanavarasto vois olla parempiki mutta sitte (.) loppujen lopuksi kumminki nyt nyt vois sanoo että uskaltas lähtee vaikka mihin mihin päin maalimaa sitte että en ehkä ajattele että on niin huono englannissa ettei pärjäis silläkään että nyt on sitte huomannu että kyllä sitä pärjää

Tässä esimerkissä Tero erottautuu aikaisemmasta orientaatiostaan puutteisiin: *sanava- rasto vois olla parempiki mutta sitte (...) nyt vois sanoo että uskaltas lähtee mihin päin ma- alimaa (...) en ehkä ajattele että on niin huono englannissa ettei pärjäis silläkään*. Muutosta kuvaa hänen viimeinen lauseensa: *nyt on sitte huomannu että kyllä sitä pärjää*. Ulkomail- la olon seurauksena vahvistui käsitys itsestä selviytyjänä ja uskomus omaan pärjäämi-

seen kasvoi. Kun erityisesti puhetilanteista sai kokemusta, kynnys alkaa puhua englantia madaltui huomattavasti ja edesauttoi itseluottamuksen kehittymistä. Tämänkaltaiset esimerkit osoittavat, kuinka englannin käyttö muiden sitä lingua francana puhuvien kanssa oli positiivinen kokemus siitäkkin huolimatta, että jokin oman kielitaidon osa-alue nähtiin puutteellisena. Itseluottamus näytti kehittyneen ulkomailla ja kantoi hedelmää vielä työelämään siirryttäessäkkin. Toinen tutkittava kertoikin, kuinka englannin käyttö Saksassa vaikutti ratkaisevasti hänen tulevaisuuteensa ja rohkaisi häntä haastaviin työtehtäviin hakeutumisessa ja siirtymisessä. Ulkomaan työharjoittelu voi näin olla avainasemassa siinä, miten insinöörit asennoituvat englannin käyttöön varsinaisessa työelämässä, jossa englantia tarvitaan työtehtävien hoitamisessa.

Aineiston valossa näyttää siltä, että käsitykset kielenkäytön normeista muuttuivat samalla kun insinöörit sosiaalistuivat työelämään, saivat kokemusta englannin käytöstä ja tulivat tietoisemmiksi erilaisista tavoista puhua ja käyttää englantia. Insinöörit huomasivat, että toisilla ihmisillä on yhtä lailla heikkouksia, ja alkoivat ymmärtää, että kommunikoida voi eri tavoin. Näyttääkin siltä, että viestinnän periaatteet opitaan työelämän käytänteissä. (Räisänen 2013.)

Konealan insinööriksi valmistumisen jälkeen Tero siirtyi myyntipäällikön tehtäviin isoon kansainväliseen yritykseen, jonka omistaja oli amerikkalainen. Vuoden 2008 alussa olin mukana Teron työmatkalla Yhdysvaltoihin, missä Tero osallistui laajamittaiseen alan tapahtumaan yhdessä suomalaisten kollegoidensa kanssa. Useimmiten Tero osallistui aktiivisesti keskusteluihin englanniksi. Kun tutkimusaiheestani keskusteltiin eksplisiittisesti, sekä Tero että hänen kollegansa keskittyivät puhumaan osaamisesta ja virheistä. Esimerkiksi eräs suomalainen insinööri kysyi minulta, että ”aiotko sä Tiina pitää tukkimiehen kirjanpitoa että ymmärsikö Tero vai ei?” Virheitä korostava ajattelu englannin käytön ymmärtämisessä näkyi Teron asenteessa omaa kirjoitettua kieltään kohtaan, sillä hän ei halunnut näyttää kirjoittamiaan muistiinpanoja minulle, koska ne olivat hänen mukaansa ”täynnä virheitä”. Vaikka tästä asiasta vitsailimmekin, virheitä korostava ajattelu oli selkeästi pinnalla. Toisaalta matkan aikana näkyi myös se, että pääasia on saada asiat hoidettua riippumatta siitä, tekeekö virheitä. Toisessa haastattelussa, joka on tehty työmatkan jälkeen, Tero kertoo, kuinka hän ei enää kiinnitä niin paljon huomiota virheisiin kuin ennen.

- (2) ite sillä lailla ei ei hirveesti enää kiinnitä huomiota siihen että miten puhuu ja miten paljo tulee virheitä tavallaan että se pointti on se että tulee seville se asia

Tämän haastatteluesimerkin perusteella voidaan havaita virheitä korostava käsitys oman kielitaidon arvioinnissa. Teron puhe heijastelee samansuuntaista muutosta kuin oli havaittavissa Saksan työharjoittelun jälkeen (ks. Virkkula & Nikula 2010). Oman osaa-

misen arvioinnissa korostuu virheiden analysointi ja niihin keskittyminen eikä niinkään päämäärä, joka arki- ja työelämän viestintätilanteissa voidaan nähdä asian menestyksäänä hoitamisenä. Toisaalta on mielenkiintoista huomata, kuinka tietoinen Tero omasta osaamisestaan on.

Teron seuraava työpaikka oli pienessä suomalaisessa konepajassa liiketoimintojen kehittäjänä ja tutkimus- ja kehityspäällikkönä. Omien sanojensa mukaan yksi merkittävimmistä tekijöistä uuden työpaikan saannille oli englannin kielitaito. Tero kertoikin, että erityisesti ulkomaan kokemukset ja onnistumiset englannin käytössä työelämän tilanteissa rohkaisivat häntä hakemaan uutta työtehtävää. Uudessa tehtävässä Teron tuli olla jatkuvasti tekemisissä kiinalaisen tytäryhtiön kanssa ja kehittää yrityksen liiketoimintoja Kiinassa. Yhteinen kieli oli tuttu Englanti, mutta työssään Tero kuuli ensimmäisen kerran kiinalaisen puhuvan Englantia. Tätä tilannetta Tero kuvaa seuraavassa esimerkissä (lainaus teoksesta Räisänen 2013: 113).

- (3) no eka kerralla tietysti oli jo se että siinä piti skarpata että ymmärsi se oli ensimmäisen kerran ku mä puhuin kiinalaisten kans Englantia niin siinä meni vähän aikaa ku tavallaan oppii kuuntelee sitä sillä lailla oi- heh oikein sitä kiinan kieltä joutu siihen skarppaan että se on helepottunu nyt että mä niinkö heti sen ääntämisen puolesta ymmärrän kyllä että

Haastattelukatkelmassa Tero kertoo, kuinka alussa hänen piti keskittyä erityisen hyvin (*skarpata*) siihen, että ymmärsi vastapuolen puhetta. Mielenkiintoisella tavalla Tero kertoo kuinka hänen piti opetella kuuntelemaan oikein kiinan kieltä. Tässä mitä todennäköisimmin Tero viittaa kiinan kielen sijaan Englannin puhumiseen kiinalaisittain, koska hän ei ymmärrä kiinan kieltä. Kuten esimerkistä käy ilmi, ajan myötä tapahtuu muutos ja oppimista: kiinalaisten puhutavasta tulee tuttu ja sitä myötä työtehtävien hoitaminen helpottuu. Kieli on avainasemassa työn hoitamisessa: on välttämätöntä oppia ymmärtämään kollegan puhetta, sillä muuten työn tekeminen ei onnistu.

Työtehtäviensä vuoksi Tero joutui matkustamaan usein ja pitkiksi ajoiksi Kiinaan. Erälle työmatkalleen hän otti mukaan äänitallentimen ja nauhoitti viikon aikana käymiään keskusteluja Englanniksi. Hänen nauhoittamansa keskustelut käytiin Teron, tytäryhtiön johtajan, laatuspäällikön, kiinalaisen insinöörin ja suomalaisen insinöörin välillä. Kaikki keskustelut oli nauhoitettu Kiinan tehtaalla, joko toimistossa tai työpajalla ja niiden aiheet vaihtelivat teknisistä sosiaalsiin. Kuunneltuani Teron tekemiä nauhoituksia keskustelimme niistä yhdessä Teron kanssa. Keskustelumme nauhoitettiin. Seuraavassa esimerkissä keskustelemme ymmärryksen saavuttamisesta työtilanteissa (lainaus teoksesta Räisänen 2013: 113).

- (4) Tiina: tästä huomaa niinku että te tosi hyvin ymmärrätte toisianne että et olikse niinku alusta asti nuin

Tero: no ei varmasti oo ollu sillä lailla että varmasti piti tuota ni (.) ta-tankata ja ja jankata enempi sitä alussa asiaa että se tuli seleväksi

Esimerkki on yksi osoitus siitä, että yhteisymmärryksen saavuttamiseen menee aluksi aikaa, koska asioita joutuu toistamaan ja vastapuolen ymmärrystä joutuu tarkistamaan useaan kertaan. Työtilanteissa korostuu itse viestintätilanteen hallintakyky eikä niinkään pelkkä kielitaito. Työtehtävissä joutuukin käyttämään tilanteen vaatimia viestintästrategioita, joista yksi on kielen yksinkertaistaminen, kuten Tero seuraavassa kuvaa (lainaus teoksesta Räisänen 2013: 109):

(5) ihan turha ruveta niinku selittää liian hienosti sitä asiaa että pittää mahdollisimman simpelinä sen (.) varsinki työasiat

Tässä esimerkissä näkyy, kuinka Tero on havainnut yksinkertaisen viestinnän toimivan työtilanteissa paremmin kuin monimutkaisen. Yksinkertaisella viestinnällä Tero viittaa etenkin sanaston ja lauserakenteiden selkeyteen, mikä tulee ilmi haastattelusta. Vaatimus yksinkertaistetusta kielestä onkin yksi syy siihen, miksi sekä Tero että eräs toinen tutkittava kokivat kielentaidon taantumista, koska he eivät pystyneet toimimaan koko omalla repertuaarillaan (Räisänen 2013: 115). Kielitaidon yksinkertaistamisella oli siis negatiivinen vaikutus insinöörien omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiin siitäkin huolimatta, että kyseinen viestintästrategia toimi työtilanteissa. Tämä tulos on mielenkiintoinen ja korostaa oppimisen tärkeyttä työelämässä.

Työelämän tilanteissa insinöörit havaitsivat myös multimodaalisen viestinnän merkityksen, ja tutkimani työtilanteet näyttäytyvätkin hyvin multimodaalisina (ks. esim. Virkkula-Räisänen 2010). Tulos ei sinänsä yllätä, sillä heidän tekninen viestintänsä keskittyi koneisiin, niiden osiin ja työkaluihin, jolloin visuaalinen aspekti ja semioottiset resurssit toimivat olennaisina viestinnällisinä resursseina koneiden ja niihin liittyvien prosessien kuvaamisessa. Työssään Tero toimi yhdessä insinööriasiantuntijakollegoidensa kanssa prosessien opettajana kiinalaisille, jotka valmistivat koneistuskappaleita Kiinan työpajalla. Pitkän välimatkan vuoksi sähköposti, tietokonevälitteiset keskustelusovellukset ja puhelin toimivat pääasiallisina viestintävälineinä. Tero kertoo, kuinka tällaisissa tilanteissa kielelliset resurssit eivät aina riitä.

(6) ja mä oon paljo (.) niinku käytetäänki videonpätkiä ja valokuvia ku me selitetään jotaki tai opetetaan miten mitataan joku kappale (.) koska se on justiin huomattu että enemmin ottaa vaikka viiskyttä valokuvaa kuin että kirjoittaa sitte aa nelosen tekstiä

Tero kuvaa tässä sitä, kuinka video ja valokuvat selittävät asioita visuaalisessa muodossa. Teron mukaan useampi valokuva on parempi kuin kirjoitettu teksti, sillä viesti menee

perille paremmin visuaalisessa muodossa. Tutkimusaineistossani työelämän viestintätilanteet näyttäytyvätkin hyvin moniulotteisina tapahtumina, joissa insinöörit osaavat hyödyntää erilaisia resursseja työnsä hoitamiseksi. Yhdessä väitöskirjani artikkelissa (Virkkula-Räisänen 2010) tutkin kokoustilannetta, jossa Tero toimii välittäjänä suomalaisten ja kiinalaisten välillä muun muassa siksi, että mukana oleva toimitusjohtaja ei osaa englantia. Kokouksessa Tero ottaa sekä opettajan, johtajan että alaisen roolin, selittää kiinalaisen tytäryhtiön kollegoille koneistamisen periaatteita käyttäen sekä kieltä että eleitä, tarkistaa ymmärrystä ja yhdessä toisen suomalaisen insinöörin kanssa päättää vielä jälkikäteen lähettää kiinalaisille kollegoille koneistamista käsittelevän videon. Työtilanteissa korostuukin taito käyttää sopivia resursseja ja strategioita tilanteen vaatimalla tavalla. Kieliopillisesti oikein puhuminen tai virheetön ääntäminen on toissijaista.

Tämä artikkeli yhdessä aiempien tutkimusten kanssa osoittavat, kuinka Tero rakentaa ammatillisen viestintärepertuaarin oppijan ja englanti lingua francana -käyttäjän repertuaarien pohjalta. Oppijarepertuaari näyttöytyi sosiaalistumispolun alussa, jolloin insinööriopiskelijat näkivät englannin pääasiassa kielellisenä systeeminä ja oman kieli-taidon puutteellisena. Ulkomailla puolestaan rakentui englanti lingua francana -käyttäjän repertuaari, ja englanti nähtiin merkitysten eikä niinkään muotojen kautta ja vuorovaikutukselliset resurssit nousivat tärkeämmiksi kielellisten sijaan. Näitä muutoksia edesauttoivat onnistumisen kokemukset arkipäivän kielenkäytössä. Työelämän viestintärepertuaari sen sijaan näyttöytyi moniulotteisempaan. Työn tekemisessä tarvittiin monenlaisia viestinnällisiä resursseja ja oma toimintaa ja osaamista peilattiin suhteessa kollegoihin. Työelämässä repertuaari rakentui sekä haasteiden että onnistumisten kautta. (Ks. myös Räisänen 2013: 145.)

5 Yhteenveto

Tässä artikkelissa olen kuvannut yhden insinöörin sosiaalistumispolkua ja osoittanut, kuinka englanti on hänelle ensin vieras kieli ja myöhemmin olennainen osa ammatillista osaamista. Englannin käytöllä ja sen osaamisella on monia seurauksia: sillä voi päästä etenemään ammatillisella uralla, mutta niin sanotulla "ei-toivotunlaisella" ja rajoittuneella käytöllä voi puolestaan olla negatiivisia vaikutuksia yksilöön. Tulokset osoittavat, kuinka insinöörin viestintärepertuaari rakentuu ajan myötä ja siinä näyttöytyy sekä uusia että niin sanottuja "vanhoja", jo aiemmin ilmentyneitä, piirteitä. Repertuaarin rakentumisen polku ei ole täysin lineaarinen eikä repertuaari kehity progressiivisesti, vaan polussa on havaittavissa ailahtelevuutta, sillä esimerkiksi ammattilainen myös oppii kieltä ja kokee toisinaan kielitaidon taantumista, jos kielenkäyttötilanteita on vähän tai ne eivät ole toivotunlaisia.

On selvää, että kielitaitoon ja osaamiseen liittyvät käsitykset ja asenteet kumpuavat aiemmista kokemuksista ja muuttuvat uusien kokemusten, sosialisaaation ja oppimisen myötä. Insinööri kohtasi ensin koulutuksessa opitut normit ja sittemmin työelämässä vallitsevat viestinnän periaatteet. Yhtä lailla hän tasapainotteli sen välillä, onko hyvä kielitaito virheettömyyttä vai selviytymistä arkipäivän ja työelämän tilanteissa. Tutkimustuloksissa on nähtävissä koulutuksessa opittujen normien ongelmallisuus ja niiden vaikutus etenkin oman kielitaidon arvostamiseen, sillä oma kielitaito ei välttämättä vastaa tietynlaista ihannoitua tavoitetasoa. Kun alkuvaiheessa insinööriopiskelija koki huonommuutta englannin puhujana ja sanavaraston vajavaisuutta, työelämässä negatiiviset tunteet vaihtuivat onnistumisiin ja laajentuneeseen repertuaariin ja siihen, että tuli opetella toimimaan työtilanteen vaatimalla tavalla erilaisia viestintästrategioita ja -resursseja hyödyntäen. Kun englantia on olennainen osa työn tekemistä, sen avulla on pystyttävä välittämään liike-elämän sisältöjä ja sen käyttöä on mukautettava vastapuolen taitoja silmällä pitäen. Tämä tarkoittaa sitä, että työtilanteissa on kyettävä selkeyttämään ja jopa yksinkertaistamaan omaa sanomaansa ja tarkistamaan ymmärrystä ja solmimaan ja ylläpitämään ihmisten välisiä suhteita (Räisänen 2013). Työelämän viestintätäidossa yhdistyvätkin sekä kielellinen että ammatillinen ulottuvuus.

Tutkimuksella on implikaatioita koulutukseen ja erityisesti insinöörien kieli- ja viestintäkoulutukseen, jossa tulisi ottaa huomioon englannin rooli lingua francana, viestinnän periaatteiden muotoutuminen käytännössä ja yksilölliset viestintärepertuaarit. Koulutuksessa olisi tärkeää harjoitella niitä viestintästrategioita, jotka edesauttavat vuorovaikutustilanteissa selviytymistä ja työtehtävien hoitamista. Tähän tarkoitukseen koulutuksessa olisi syytä hyödyntää tutkimustuloksia englannin käytöstä lingua francana laajemminkin, sillä tuloksissa korostuu viestintästrategioiden tärkeys vuorovaikutustilanteissa ja se, kuinka kielenkäyttäjät identifioituvat sekä englannin kielen perinteisiin variantteihin että englantiin lingua francana (esim. Canagarajah 2007). Siitäkin huolimatta, että opettajalla on rajallinen määrä aikaa, hänen kannattaa huomioida yksilölliset viestintärepertuaarit sekä oppijoiden kielenoppimis- ja käyttämishistoria ja tavoitteet. Tunteiden merkitystä ei pidä vähätellä, koska englantia käyttäessä itseluottamus, varmuus ja rohkeus ovat valttia. Näitä on mahdollista kartuttaa harjoittelun myötä. Puhetilanteita tuleekin tarjota mahdollisimman paljon, ja tätä toivoivat haastattelemani insinööritkin. Voidaankin todeta, että kielitaitopohja hankitaan koulutuksella, mutta käytäntö opettaa viestinnän periaatteet. Se, ettei aina voikaan käyttää monipuolista osaamistaan tai edes kieliopillisesti oikeaa englantia, voi olla yllättävää. Tietoisuus siitä, mitä kaikkea ”tarkoituksenmukainen viestintä” voi tarkoittaa, on tärkeä osa ammattilaisen viestintätaitoa.

Lopuksi voidaan todeta, että englantia on olennainen osa suomalaisen insinöörin työelämää. Se, kuinka paljon ja millaista englantia tarvitaan, riippuu työntekijän työtehtävistä sekä hänen ja vuorovaikutuskumppaneiden kielitaidon tasosta. Voidaankin puhua erilaisten puhetapojen tarpeellisuudesta, jotka rakentuvat paikallisella tasolla yksittäisten työntekijöiden kompetensseista ja työtilanteen vaatimuksista (ks. myös Räisänen 2013: 160–161). Kieli ei yksin riitä, vaan tarvitaan koko joukko viestinnällisiä resursseja, sellaisia taitoja kuten sosiaalisten suhteiden hallintaa ja kulttuurien ja yritysten toimintatapojen tuntemusta, jotka kaikki nivoutuvat sosiaalisessa toiminnassa yhteen. Työelämän viestintätilanteissa on tärkeintä saada työ tehdyksi. Tällä suomenkielisellä artikkelilla olen pyrkinyt osoittamaan, että todellisia kielenkäyttötilanteita ja kielenkäyttäjien kokemuksia on tärkeä tutkia, jotta voimme paremmin ymmärtää suomalaisten tulevaisuuden kielitaitotarpeita. Englannin rooli *lingua francana* tulee mitä todennäköisimmin vahvistumaan entisestään, jolloin yhä moninaisempia tapoja käyttää englantia kehittyy esimerkiksi eri viestintäkanavien, kuten chattien ja skypen kaltaisten sovellusten, myötä. Lisää tutkimusta siis tarvitaan, jotta voimme valmistautua tulevaisuuteen ja jotta ymmärtäisimme paremmin sen, mitä on ”riittävä viestintä- ja kielitaito kunkin alan tehtävissä, kansainvälisessä toiminnassa ja yhteistyössä” kuten ammattikorkeakouluasetuksessa (2003) julistetaan.

Kirjallisuus

- Alatalo, P. 2006. *Directive functions in intra-corporate cross-border e-mail discourse*. Jyväskylä Studies in Humanities 54. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Ammattikorkeakouluasetus 2003. 352/2003 §7–8. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030352>.
- Blommaert, J. 2010. *The sociolinguistics of globalization*. Cambridge: Cambridge University Press
- Blommaert, J. & A. Backus 2013. Superdiverse repertoires and the individual. Teoksessa I. de Saint-Georges & J.-J. Weber (toim.) *Multilingualism and multimodality*. Rotterdam: Sense Publishers, 11–32.
- Blommaert, J., J. Collins & S. Slembrouck 2005. Spaces of multilingualism. *Language and Communication*, 25 (3), 197–216.
- Blommaert, J. & J. Dong 2010. *Ethnographic fieldwork: a beginner's guide*. Bristol: Multilingual Matters.
- Blommaert, J., S. Leppänen, P. Pahta & T. Räisänen (toim.) 2012. *Dangerous multilingualism: northern perspectives on order, purity and normality*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Busch, B. 2012. The linguistic repertoire revisited. *Applied Linguistics*, 33 (5), 503–523.
- Canagarajah, S. 2007. *Lingua franca English, multilingual communities and language acquisition*. *The Modern Language Journal*, 91, 923–939.
- Ehrenreich, S. 2009. English as a lingua franca in multinational corporations – exploring business communities of practice. Teoksessa A. Mauranen & E. Ranta (toim.) *English as a lingua franca: studies and findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 126–151.

- Ehrenreich, S. 2010. English as a business lingua franca in a German multinational corporation. Meeting the challenge. *Journal of Business Communication*, 47 (4), 408–431.
- Firth, A. & J. Wagner 1997. On discourse, communication and (some) fundamental concepts in SLA research. *Modern Language Journal* 81, 285–300.
- Goldstein, T. 1997. *Two languages at work: bilingual life on the production floor*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- Gumperz, J. 1964. Linguistic and social interaction in two communities. Teoksessa J. Gumperz & D. Hymes (toim.) *The ethnography of communication*, *American Anthropologist*, 66 (6), II (Special Issue), 137–153.
- Huhta, M. 2010. *Language and communication for professional purposes – needs analysis methods in industry and business and their yield to stakeholders*. Väitöskirjasarja 2010/2. Helsinki: Teknillinen korkeakoulu.
- Hymes, D. 1974. Ways of speaking. Teoksessa R. Bauman & J. Sherzer (toim.) *Explorations in the ethnography of speaking*. Cambridge: Cambridge University Press, 433–451.
- Hymes, D. 1986 [1972]. Models of the interaction of language and social life. Teoksessa J. Gumperz & D. Hymes (toim.) *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. Oxford: Basil Blackwell, 35–71.
- Hymes, D. 1996. *Ethnography, linguistics, narrative inequality. Toward an understanding of voice*. London: Taylor & Francis.
- Jenkins, J., A. Cogo & M. Dewey. 2011. Review of developments in research into English as a lingua franca. *Language Teaching*, 44 (3), 281–315.
- Kankaanranta, A. & B. Planken. 2010. BELF competence as business knowledge of internationally operating business professionals. *Journal of Business Communication*, 47 (4) (Special issue: language matters, part 2), 380–407.
- Katz, M. 2000. Workplace language teaching and the intercultural construction of ideologies of competence. *The Canadian Modern Language Review*, 57 (1), 144–172.
- Leppänen, S., A. Pitkänen-Huhta, T. Nikula, S. Kytölä, T. Törmäkangas, K. Nissinen, L. Kääntä, T. Virkkula, M. Laitinen, P. Pahta, H. Koskela, S. Lähdesmäki & H. Jousmäki 2009. *Kansallinen kyselytutkimus englannin kielestä Suomessa: käyttö, merkitys ja asenteet*. Jyväskylä Studies in Humanities 132. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Li, D. 2000. The pragmatics of making requests in the L2 workplace: a case study of language socialization. *The Canadian Modern Language Review*, 57 (1), 58–87.
- Louhiala-Salminen, L., M. Charles & A. Kankaanranta 2005. English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: two case companies. *English for Specific Purposes*, 24 (4), 401–421.
- Louhiala-Salminen, L. & A. Kankaanranta 2011. Professional communication in a global business context: the notion of global communicative competence. *Professional Communication*, 54 (3), 244–262.
- Martin-Jones, M. & S. Gardner 2012. Introduction: multilingualism, discourse and ethnography. Teoksessa S. Gardner & M. Martin-Jones (toim.) *Multilingualism, discourse and ethnography*. New York: Routledge, 1–15.
- Mauranen, A. 2012. *Exploring ELF: Academic English shaped by non-native speakers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ochs, E. 2002. Becoming a speaker of culture. Teoksessa C. Kramsch (toim.) *Language acquisition and language socialization: ecological perspectives*. London: Continuum, 99–120.
- Rymes, B. 2010. Classroom discourse analysis: a focus on communicative repertoires. Teoksessa N. H. Hornberger & S. L. McKay (toim.) *Sociolinguistics and language education*. Bristol: Multilingual Matters, 528–546.
- Räsänen, T. 2013. *Professional communicative repertoires and trajectories of socialization into global working life*. Jyväskylä Studies in Humanities 216. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

- Schieffelin, B. & E. Ochs 1986. Language socialization. *Annual Review of Anthropology*, 15, 163–191.
- Vickers, C. 2007. Second language socialization through team interaction among electrical and computing engineering students. *The Modern Language Journal*, 91 (iv), 621–640.
- Vickers, C. 2008. Expertise, language competencies and the L2 user. *International Journal of Applied Linguistics*, 18 (3), 237–255.
- Virkkula, T. 2008. Työntekijöiden kokemuksia englannista yritysmaailman yhteisenä kielenä. Teoksessa S. Leppänen, T. Nikula & L. Kääntä (toim.) *Kolmas kotimainen. Lähikuvia englannin käytöstä Suomessa*. Tietolipas 224. Helsinki: SKS, 382–420.
- Virkkula, T. & T. Nikula 2010. Identity construction in ELF contexts: a case study of Finnish engineering students working in Germany. *International Journal of Applied Linguistics*, 20 (2), 251–273.
- Virkkula-Räisänen, T. 2010. Linguistic repertoires and semiotic resources in interaction: a Finnish manager as a mediator in a multilingual meeting. *Journal of Business Communication*, 47 (4), 505–531.
- Wortham, S. 2005. Socialization beyond the speech event. *Journal of Linguistic Anthropology*, 15 (1), 95–112.
- Wortham, S. 2006. *Learning identity. The joint emergence of social identification and academic learning*. Cambridge: Cambridge University Press.