

Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää?

Tuula Jäppinen

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Language skills needed at work have traditionally been studied in the context of foreign languages spoken by Finns. This article discusses Finnish skills in work settings in cases in which an employee speaks Finnish as a second language. Examples are taken from business, social, and health care sectors, especially concerning occupations that require university-level education. Oral Finnish skills seem to be important even in organizations where English is the working language because Finnish is often used in social situations and as the language of informal information. The more an employee works with clients, patients, and Finnish stakeholders, the better and more varied skills in Finnish are needed.

Keywords: Language and Communication for Professional Purposes,
Finnish as a Second Language

1 Englanninkieliset tutkinnot ja työelämän kielitaitovaatimukset

Osalle Suomen yliopistojen ja korkeakoulujen opiskelijoista suomi on toinen kieli (S2): he käyttävät ja oppivat suomea muodollisen kielenopetuksen lisäksi tai sijasta suomenkielisessä ympäristössä (käsitteestä suomi toisena kielenä ks. Suni 2008: 29–33). Kyse on toisaalta maahanmuuttajataustaisista opiskelijoista, toisaalta suoraan ulkomailta Suomeen opiskelemaan tulevista, joita näkee kutsuttavan vieraskielisiksi, kansainvälisiksi tai ulkomaalaisiksi opiskelijoiksi. Osa Suomessa jo ennestään asuneista suorittaa korkeakoulututkintonsa suomeksi, osa opiske-

lee englanninkielisissä koulutusohjelmissa. Molemmissa tapauksissa näillä opiskelijoilla on suomen osaamista jo korkeakouluopintoja aloittaessaan. Ne, jotka tulevat englanninkielisiin ohjelmiin suoraan ulkomailta, aloittavat suomen opinnot alkeista. Ulkomaalaisten osuus englanninkielisiin ohjelmiin hyväksytyistä opiskelijoista on keskimäärin 65 prosenttia (Garam 2009: 53). Englanninkielisten ohjelmien ja suoraan ulkomailta tulevien opiskelijoiden määrä todennäköisesti lisääntyy edelleen korkeakoulujen kansainvälistymispyrkimysten ja opetusministeriön asettamien kasvutavoitteiden takia (Opetusministeriö 2009).

Englanninkielisen tutkinnon suorittaminen saattaa kuitenkin olla sekä opiskelijan itsensä että suomalaisen yhteiskunnan kannalta epätarkoituksenmukaista, jos opiskelija ei saavuta työelämässä tai edes jokapäiväisessä elämässä tarvittavaa suomen kielen taitoa eikä työllisty Suomessa (Arajärvi 2009: 99–100). Vaikka englanninkielisten tutkinto-ohjelmien käynnistämistä on perusteltu muun muassa työelämän tarpeisiin vastaamisella, ohjelmien yhteys työelämään on osoittautunut ongelmalliseksi useassa selvityksessä (Garam 2009). Ulkomaalaisten opiskelijoiden on ollut vaikea sijoittua Suomen työmarkkinoille, ja ongelmia on ollut jo työharjoittelupaikan löytämisessä. Syyt työllistymisvaikeuksiin ovat varmasti moninaisia, mutta yksi niistä on epäilemättä suomen taidon puutteellisuus. Sekä opiskelijat että suomi toisena kielenä -opettajat kokevat suomen opetuksen olevan englanninkielisissä tutkinnoissa riittämätöntä, ja opetuksen arvioidaan yleisesti ottaen antavan vain heikot tai kohtalaiset valmiudet työelämässä toimimiseen (Kinnunen 2003; Garam 2004; Isotalus 2006; Niemelä 2008; SAMOK 2008).

Työelämälähtöisen suomi toisena kielenä -opetuksen kehittämiseksi tarvitaan paitsi aineellisia resursseja myös analysoitua tietoa työelämän kielitaitovaatimuksista. Pohdin tässä artikkelissa **ammattillisen suomen kielen taidon ominaispiirteitä korkeakoulutusta vaativissa työtehtävissä**. Alakohtaisia kielenkäyttötilanteita koskevat tiedot perustuvat kartoituksiin, jotka on tehty ammattillisten suomi toisena kielenä -viitekehysten laatimiseksi pääkaupunkiseudun yliopistojen ja korkeakoulujen muodostaman HERA-konsortion yhteisessä Kotimaisten kielten opetuksen kehittämishankkeessa 2008–2010.

2 Ammatillinen kieli- ja viestintätaito

Suomessa on aiemmin tarkasteltu työssä tarvittavaa kielitaitoa äidinkielen suomenpuhujan näkökulmasta: mitä vieraita kieliä työssä tarvitaan ja millaista vieraan kielen osaamista työtehtävät vaativat (mm. Huhta 1999; Sajavaara 2000; Karjalainen & Lehtonen 2005; Huhta ym. 2006). Suomi toisena kielenä -alan tutkimus työelämään liittyvistä kysymyksistä on käynnistynyt vasta viime vuosina

(Kokkonen 2007, 2009; Suni 2009; Jäppinen, tulossa; Rancken, tulossa). Suomen kielen taidon ja työllistymisen yhteys on kuitenkin tullut esiin monissa maahanmuuttajien integroitumista ja yhteiskunnan monikulttuuristumista käsittelevissä selvityksissä ja raporteissa.

Työnantajien näkemyksiä ulkomaalaistaustaisten työhönotosta ja työssäolosta selvittäneessä tutkimuksessa (Söderqvist 2005) 91 % esimiehistä piti suomen kielen taitoa tärkeänä rekrytointikriteerinä. Työnantajat perustelivat kielitaitovaatimusta sekä työyhteisön että asiakkaiden tarpeilla ja tietyillä aloilla myös työturvallisuustekijöillä. Kielitaidon katsottiin lisäksi osoittavan, että työntekijä on tullut Suomeen jäädäkseen. Pienet valtiotyönantajat ja suuret yksityisen sektorin työnantajat arvostivat suomen kielen osaamista eniten. Toimialan mukaan suomen kieltä tarvittiin eniten palvelualoilla.

Julkisen alan työnantajista esimerkiksi Helsingin kaupunki on omassa rekrytointiohjeistuksessaan linjannut, että vaadittavan kielitaitotason ratkaisee työtehtävien sisältö ja että tämä taso tulee selvittää ennen hakuprosessin aloittamista. Erikseen mainitaan, että virheetöntä suomen kielen taitoa ei tule edellyttää, jos se ei työtehtävien hoidon kannalta ole välttämätöntä. (Helsingin kaupunki 2009.) Yksityisellä sektorilla kielitaitokriteerit määrittelee niin ikään kukin organisaatio omista lähtökohdistaan.

Korkeakouluopiskelijat valmistuvat asiantuntija-ammatteluihin. Tieto- ja asiantuntijatyötä tehdään tyypillisesti yhdessä muiden kanssa tiimeissä, projekteissa ja verkostoissa, jotka voivat olla organisaation sisäisiä tai organisaatioiden välisiä. Viestintätaito on silloin olennainen osa ammattitaitoa. Työelämän viestintätilanteissa kielenkäytön toimivuus on kielenkäyttäjälle tavallisesti tärkeämpää kuin virheettömyys (Sajavaara & Salo 2007). Kielitaidon toimivuutta on kuitenkin työkontekstissa hankala määritellä kielitaitoa yleisesti kuvaavalla taitotasosteikolla, koska vaatimattomampikin osaaminen voi jossakin käytännön tilanteessa olla riittävää ja toisaalta hyväkään kielitaito ei takaa selviytymistä kaikista työelämän tilanteista (esimerkkejä luvuissa 4 ja 5, ks. myös Härmälä 2008).

Työaikaan sisältyy erityyppisiä viestintätilanteita: sekä ammatillisia että sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä. Ne eivät ole erillisiä vaan kytköksissä toisiinsa, koska ihmiset tutustuvat ja verkostoituvat molemmankaltaisissa tilanteissa ja työasioista puhutaan myös vapaamuotoisissa kohtaamisissa esimerkiksi kahvitauoilla. Toisaalta muodollisiin tilanteisiin, kuten kokousten alkuun, saattaa liittyä tunnelman ja kontaktin luomiseen tarkoitettua vapaata jutustelua. Ammatillista kielitaitoa kuvattaessa onkin tarpeen ottaa huomioon sekä varsinaisiin

työsuorituksiin että vapaamuotoisempaan kanssakäymiseen liittyvät kielenkäyttötilanteet.

Työyhteisöjen viestinnässä näkyy muutos hierarkkisesti toimivista perinteisistä organisaatioista asiantuntija- ja yhteistyöverkostoiksi. Yhteisöviestinnän tutkija Elisa Juholin (2007) on kuvannut nykyaikaista, tietoperustaista työyhteisöviestintää mallilla, jonka keskeiset osatekijät ovat: (1) isojen asioiden (kuten strategian) jakaminen ja niistä keskustelu, (2) ajantasatiedon saatavuus ja osallisuus sen vaihtamisessa, (3) tunnelma (josta seuraa kuulumisen kokemus), (4) osallistuminen ja vaikuttaminen työyhteisössä (josta seuraa sitoutumisen kokemus), (5) yhdessä tekeminen ja oppiminen sekä (6) viestintäfoorumien hyödyntäminen. On vielä selvittämättä, millainen rooli kielitaidolla on siinä, että suomea toisena kielenä käyttävä työntekijä pystyy toimimaan onnistuneesti työtehtävissään ja osallistumaan työyhteisön viestintään itseään ja muita tyydyttävällä tavalla. Millaisia suomen osaamisen tarpeita eri aloilla ja erilaisissa työtehtävissä käytännössä on? Millainen kielitaito on toimivaa ja riittävää?

3 Ammatilliset suomi toisena kielenä -viitekehukset

Alakohtaisia suomen osaamisen tarpeita kartoitettiin vuosina 2008 ja 2009 ammatillisen viitekehystyön yhteydessä pääkaupunkiseudun yliopistojen ja korkeakoulujen yhteisessä Kotimaisten kielten opetuksen kehittämishankkeessa. Kartoitusten tuloksena laadittiin ammatillinen S2-viitekehys liiketalouteen, tietotekniikkaan, sairaanhoitoon ja vanhustyöhön. Viitekehukset laatiin työryhmään kuuluivat Marja Herva (vanhustyö), Taija Hämäläinen (tietotekniikka), Tuula Jäppinen (liiketalous) ja Johanna Komppa (sairaanhoito). Viitekehukset lähdetietoineen ovat luettavissa hankkeen verkkomateriaalista (Kotikimara 2010).

Ammatillisten viitekehysten taustalla on kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys (2003[2001]). Eurooppalaisen viitekehysten pohjalta on kehitetty vieraiden kielten työelämälähtöisen opetuksen suunnitteluun soveltuva työväline (Huhta ym. 2006), jota käytettiin myös S2-viitekehysten laadinnassa. Ammatilliset viitekehukset koostuvat neljästä osasta. *Perustiedot*-osa kuvaa, millaisesta koulutusalaista on kyse: millaisiin työpaikkoihin ja työtehtäviin kyseisen tutkinnon suorittanut tavallisesti sijoittuu ja mitkä ovat tyypilliset työtehtävät. *Kielenkäyttökonteksti*-osa kuvaa sitä, millaisissa fyysisissä ja sosiokulttuurisissa ympäristöissä kyseisellä alalla työskennellään, millaisia kielenkäyttötilanteet tyypillisesti ovat ja mitä tekstejä työssä pitää ymmärtää ja tuottaa. Osiot *Kielen opiskelu* ja *Viestinnän erityispiirteet* tuovat esiin kielellisen

ja kulttuurisen kompetenssin osa-alueita, jotka tulisi huomioida kyseisen alan kielienopetuksessa.

Viitekehykset on tarkoitettu avuksi ammatillisen kielienopettajan uraa aloitavalle tai uudelle ammattialalle siirtyvälle kielienopettajalle. Niitä voi myös käyttää opiskelijoiden kanssa kielienoppimisen tavoitteita ja menetelmiä pohdittaessa. Toisaalta viitekehykset tekevät kielienopetuksen sisältöjä ja tavoitteita näkyviksi myös muille kuin kielten ammattilaisille, kuten opetuksen järjestämisestä ja hallinnosta vastaaville tahoille.

Tiedot S2-viitekehyksiä varten on pääosin kerätty haastattelemalla työelämän edustajia, työharjoittelujaksoa suorittavia ammattikorkeakoulujen kansainvälisiä opiskelijoita, ammattiaineiden opettajia ja englanninkielisten koulutusohjelmien johtajia. Seuraavissa luvuissa esitellään kartoituksissa esiin tulleita suomen osaamisen tarpeita toisaalta sellaisilla työpaikoilla, joissa virallinen työkieli on englanti, ja toisaalta suomea ensisijaisena työkielenä käytävillä työpaikoilla. Haastatteluesimerkit ovat yrityksissä tehdyistä haastatteluista.

4 Työkielenä englanti

4.1 Työyhteisön jäsenyys ja tiedonkulku

Kansainvälisesti toimivissa yrityksissä ja globalisoituneimmilla aloilla, joita Suomen työmarkkinoilla edustaa ainakin tietotekniikka-ala, käytetään yhteisenä kielenä yleisesti englantia. Englanti työkielenä ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, ettei suomen kieli olisi läsnä työpaikan viestintätilanteissa. Kun on tutkittu pääasiassa englanniksi toimivilla ICT- ja bioaloilla työskentelevien ulkomaalaisten kiinnittymistä Suomeen ja työorganisaatioihinsa, on havaittu, että suomen kielen taidon puutteellisuus hankaloittaa sopeutumista työyhteisöön ja jättää epämuodollisten informaatiovirtojen ulkopuolelle, mikä saattaa vaikeuttaa urala etenemistä (Forsander & Raunio 2005). Myös viitekehyksiä varten tehdyissä haastatteluissa tuli esiin, että ajantasatiedon saatavuus (vrt. Juholin 2007) vaarantuu, jos työntekijä ei osaa riittävästi suomea.

Koska siinä käy sit monesti niin että kaikki se tavallaan sisäpiiritieto mitä niinku tuolla yritykses kulkee isommas organisaatios ni se kulkee suomeksi. Ja mitään ei sitte siitä varsinaisesti elikkä meil on ihan selvästi virallinen tiedonkulku meil on englanniksi ja sitte siin vieressä päästettiin kulkeen epävirallinen tieto. Kaikki tieto mitä jostain johtoryhmäst meil vuoti ni se tuli aina suomeksi. Ja sit taas tää ulkomaalainen kaveri oli sillee et niinku et hetkine te puhutte ihan eri tarinaa ku

tää meidän virallinen niinku tiedote. (Suomalainen työntekijä rahoitusalan yrityksessä)

Millainen suomen taito sitten riittäisi? Ammatillista kielitaitoa ajatellaan usein ammattisanaston hallintana. Monikansallisten yritysten englanninkielisen *lingua franca* -viestinnän tutkimuksessa on kuitenkin käynyt ilmi, että hankalammaksi kuin omaksua vieraskielistä ammattisanastoa koetaan kielessä muut asiat, kuten epämuodollinen juttelu ja taito ilmaista mielipiteitä ja merkitysvivahteita tarkoituksenmukaisesti. Epämuodollisen keskustelun konventiot vaikuttavat haasteellisemmilta omaksua kuin muodollinen viestintä. (Charles 2007.) Sama tuntuu pätevän myös suomen käyttöön toisena kielenä. Moni haastatelluista opiskelijoista koki vaikeaksi päästä mukaan epämuodolliseen keskusteluun esimerkiksi lounastauoilla huolimatta siitä, että samat henkilöt sanoivat oppineensa harjoitteluaikana toimialan suomenkielistä erikoissanastoa ja saattoivat jopa osallistua suomenkielisiin kokouksiin.

And also for example like lunch time or when they have small group I cannot participate it because of the language barrier [...] I think maybe professional words I know better because they often talk about like for example lock, handholds and the product I'm doing *pidike, sulkija, ikkuna* maybe even you or a normal Finn you cannot understand what we are talking but I know what they mean [...] lot of special part like *jarru* is witch brake for the window. (Työharjoittelija rakennusteollisuustuotteiden maahantuontirytyksessä)

Esimerkin harjoittelija kertoi myös tilanteista, joissa englantia heikommin osaavat varastotyöntekijät välttelivät puhumista hänen kanssaan kielivaikeuksien takia. Työasioita kierrätettiin mielellään jonkun kolmannen henkilön kautta, vaikka asia olisi liittynyt suoraan kyseisen työntekijän vastuualueeseen. Jos kolmas osapuoli ei ehtinyt tai muistanut välittää tietoa, seurasi ikäviä viivästyksiä asioiden hoitamisessa. Esimerkki tukee havaintoa, joka on tehty aiemminkin: kielitaidon riittämättömyys voi aiheuttaa viiveitä, toiminnan hidastumista, informaatiokatkoksia, kielitaitoa vaativien tilanteiden välttelyä ja työtehtävien kasaantumista niille, joiden kielitaito on riittävä (Sajavaara & Salo 2007: 245).

Eristymisellä vapaamuotoisista keskusteluista ja tiedonkatkoksilla työtehtäviin liittyvissä asioissa on kielteinen vaikutus lähes kaikkiin työyhteisöviestinnän keskeisiin osatekijöihin (vrt. Juholin 2007). Syrjään jäämisen seurauksena työntekijä ei koe täysin kuuluvansa työyhteisöön eikä pysty osallistumaan ja vaikuttamaan asioihin yhtä paljon kuin äidinkielellään toimivat kollegat. Sitoutuminen ja työpanos voivat jäädä vähäisemmiksi, ja työhyvinvointi saattaa kärsiä.

4.2 Kokoukset ja palaverit

Eri toimialojen yrityksissä tehdyistä haastatteluista kävi ilmi, että kokouksia pidetään joskus suomeksi myös niissä yrityksissä, joiden virallinen työkieli on englanti. Kokouskielen vaihto englannista suomeen saattoi johtua esimerkiksi siitä, että vieraan kielen käyttö tuntui suomalaisista ajoittain liian kuormittavalta.

Meill_ on ollu tapana et tota meill_ on no vaihtelevalla menestyksellä mut pyritään joka perjantai pitämään semmone palautekeskustelu koko tiimin kanssa ja siihä saa tuhrautumaan pariiki tuntii helposti nin tota kerran me oltiin nii väsyneitä kello oli jotain kolme ja me oltiin kuus tuntii jo jutskattu iha muista asioista ja sitte tota porukka oli nii väsynyttä mie sanoin että pidetään sitte suomeks tää [nauraa]. Sit tota [harjoittelijan nimi] sitte kerto oikein hyvin niinku suomeks omista fiiliksistää ja niinku mie olin hyvin yllättyyny siitä ja mut sit tuli tota [toisen ei-suomenkielisen työntekijän nimi] vuoro ni se oli sillee et ”kiitos” [nauraa] siinä kaikki. (Esimies liikkeenjohdon konsultointiyrityksessä)

Kielenvaihto suomeksi jätti esimerkkitalanteessa yhden tiimin jäsenen täysin keskustelun ulkopuolelle. Vaikka kaikkien tiimin jäsenten englannin taito oli esimiehen kertoman perusteella erittäin hyvä, jatkuva englannin käyttö tuntui kuitenkin vievän enemmän energiaa kuin äidinkieli. Viitekehyskartoituksia varten haastatelluista työharjoittelijoista kukaan ei puhu englantia äidinkielenään, joten heille kokouskieli, olipa se sitten suomi tai englanti, oli oletettavasti kuormittava.

Suomen kielen kuormittavuus työkielenä tulikin esiin juuri kokouksista puhuttaessa. Sujuvakin kielitaito joutuu koetukselle, kun vaaditaan pitkäkestoista keskittymistä. Seuraavan esimerkin työharjoittelija puhuu suomea niin hyvin, että hänen takiaan ei pidetty tarpeellisena käyttää englantia ja hänelle oli myös annettu tehtäväksi (englanninkielisen) pöytäkirjan pitäminen.

And one thing is in the meeting sometimes there is no foreigner participate exclude me I mean they speak Finnish. It's okay for me for one hour I can write because I'm doing the minutes. I can write it down one hour fine but usually their meeting is three hours and a half. I couldn't get it. I couldn't get it after one hour it's it's the air cargo terminology and if it's that long and I have to one hundred per cent concentrate and I have to write it the same time I tell [esimiehen nimi] unfortunately I can just do one hour if everything is in Finnish. (Työharjoittelija logistiikka-alan yrityksessä)

Kokoukset ja palaverit ovat tyypillisesti tilanteita, joissa käsitellään organisaation strategiaan liittyviä kysymyksiä ja ajankohtaisia asioita. Ne ovat myös vaikut-

tamisen ja yhdessä oppimisen foorumeita. Näiden viestinnän osatekijöiden (vrt. Juholin 2007) kannalta on tärkeää, että työntekijän suomen kielen taito riittää myös kokouksiin osallistumiseen.

5 Työkielenä suomi

5.1 Hoito- ja sosiaalityö

Sosiaali- ja terveysalalla työkieli on pääasiassa suomi, mutta alalle voi Suomessa valmistua täysin englanninkielisistä koulutusohjelmista. Asiakkaan tai potilaan kannalta hyvä kielitaito on näillä aloilla yhteydessä hyvään hoitoon: ihminen tuntee tulevansa ymmärretyksi ja huomioon otetuksi ja saa asianmukaista apua. Akuuteissa hoitotyön tilanteissa ja lääkkeisiin liittyvissä tilanteissa vuorovaikutuksen onnistuminen on ratkaisevan tärkeää, onhan kyse terveydestä ja kriittisimmillään hengissä säilymisestä.

Sairaanhoitajan työssä keskeisiä kielenkäyttötilanteita ovat alan S2-viitekehysten mukaan suulliset potilas- tai asiakaskontaktit sekä toisaalta potilastietojen kirjaaminen ja muiden tekemien kirjausten ymmärtäminen. Kirjallisessa raportoinnissa sairaanhoitajan on hallittava myös sellaiset kirjaamiseen liittyvät lause- ja muotorakenteet, joita pidetään vasta edistyneen kielenoppijan taitoihin kuuluvina ja jotka perinteisesti esitellään S2-oppimateriaaleissa varsin myöhäisessä vaiheessa. Esimerkkejä tällaisista rakenteista ovat *pesty*, *syötettävä* ja *pitkittynyt*.

Hoitotyön suullisia kielenkäyttötilanteita ovat esimerkiksi potilaan tai asiakkaan ohjaus ja neuvonta niin kasvokkain kuin puhelimitsekin sekä hoitoa koskevat moniammatilliset neuvottelut. Kliinisissä tilanteissa hoitajan on ymmärrettävä monenlaista puhekieltä, myös murteita ja erityisryhmien puhetta, ja potilaan pitää tietysti ymmärtää hoitajan puhetta. Sairaanhoitajan on osattava myös muokata viestiään vastaanottajan mukaan, sillä potilaille ja heidän omaisilleen ei voi puhua sairauksista ja niiden hoidosta samoin kuin terveysalan ammattilaisille. Johanna Komppa on laatimassaan sairaanhoidon viitekehyksessä päättänyt edellyttämään sairaanhoitajalta suomen taidossa vähintään yleiskieli- taidon tasoa B2.

Potilaan tai asiakkaan turvallisuus on keskeistä myös sosiaalialalla. Lisäksi sosiaalityössä tarvitaan viranomaistekstien ymmärtämistä ja selittämistä asiakkaille, mikä vaatii hyvin abstraktin kielen hallintaa. Esimerkiksi vanhustyön sosionomin pitää osata ohjeistaa vanhuksia ja heidän omaisiaan säädöksistä,

niiden tulkinnasta ja soveltamisesta, auttaa täyttämään lomakkeita, kuvata erilaisia palveluja ja mahdollisesti perustella niiden puutetta. Vanhustyön tekijän on tunnistettava ikääntyneiden elämänpiiriin kuuluvia sanoja ja sanontoja ja erotettava muodollinen ja epämuodollinen rekisteri toisistaan. Oman vaikeutensa kommunikointiin tuo se, että on tarvittaessa pystyttävä viestimään älyllisiltä ja kognitiivisilta kyvyiltään taantuvien, aistivammaisten ja eri tavoin puhehäiriöisten kanssa. Tämänkaltaiset kielenkäyttötilanteet edellyttävät vanhustyön viitekehysten laatineen Marja Hervan mukaan vähintään taitotasoa B2. Kotikäyneillä vanhustyön sosionomi tarvitsee jopa erinomaista (C) kielitaidon tasoa työn itsenäisyyden vuoksi: kielellisesti hankalistakin tilanteista on selvittävä paikan päällä ilman kollegojen apua.

5.2 Myynti ja markkinointi

Liike-elämän alalla suomi on ensisijainen työkieli erityisesti silloin, kun tuotteita tai palveluja myydään ja markkinoidaan suomalaisille. Mitä enemmän yrityksen työntekijä on tekemisissä suomalaisten asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, sitä sujuvampaa ja monipuolisempaa suomen kielen taitoa häneltä edellytetään. Työntekijät edustavat yritystä, ja heidän kielitaitonsa vaikuttaa yrityksen ulkoiseen kuvaan ja liiketoiminnan tuloksellisuuteen. Myös kirjalliselta ilmaisulta vaaditaan paljon silloin, kun teksti lähtee yrityksestä ulos. Tämän on kokenut esimerkiksi työtehtävänsä täysin suomeksi hoitanut harjoittelija, joka joutui tarkistuttamaan kirjoittamiensa tarjousten kieliasun suomalaisilla työntekijöillä ennen kuin pystyi lähettämään niitä asiakasyrityksiin. Teksteihin tehdyt korjaukset liittyivät pääasiassa muotorakenteeseen ja tyyliin.

No varmaan se kieli no päätet [naurua] onks se liikkeellä vai liikkeestä vai [naurua] ja miten se sanotaan niinku liikekielellä ett_ei se oo niin puhekielen asioihin se on kans sellainen mikä hämärtää mua ainakin niinkun henkilökohtaisesti jossain asioissa. Nii ku ei niit oo niinku harjoitellu ollenkaa. (Harjoittelija markkinointiyrityksessä)

Se, että suomenkielistä ammattiviestintää ei ole voinut harjoitella, on englanninkielisten koulutusohjelmien kansainvälisten ja maahanmuuttajaopiskelijoiden yleinen ongelma. Suomea äidinkielenään käyttäviltä ammattikorkeakouluopiskelijoilta yleensä vaaditaan ainakin yksi äidinkielen viestinnän kurssi, opiskelivatpa he tutkintonsa suomeksi tai englanniksi. Suomi toisena kielenä -kursseilla sen sijaan on tarjolla lähinnä perustason (A1–A2) opetusta ja vain harvoin edistyneemmän tason kursseja, joilla voisi harjoitella ammatillisia kielenkäyttötilantei-

ta ja tekstilajeja. Äidinkielen viestinnän kurssille osallistuminen ei sekään aina hyödytä, koska äidinkielen ja viestinnän opettajalla ei välttämättä ole resursseja ohjata S2-opiskelijaa, kuten seuraavan esimerkin harjoittelija kertoo.

Jos mä oon vaikka suomenkielisessä äidinkieles kielen tunnilla tai joku suomen kielen kurssi mis suomalaiset oppilaat suomalainen maikka ja sit mä joudun ne vaan kertoo et mun kielioppi mun pitäis petrata mut ne ei kerro miten mun pitäis petrata sitä. Se on se mun mielest se hankaluus siinä niinku ulkomaalaisena niinku sä et saa neuvo sen enempää se on vaa se et petraa tää mut sit sä et tiedä mistä aloittaa. (Harjoittelija markkinointiyrityksessä)

Kirjallisen ilmaisun korkean vaatimustason lisäksi myynti- ja markkinointityön tekee haasteelliseksi se, että on pystyttävä kohtaamaan ja palvelemaan hyvin erilaisia asiakkaita. Myyntityössä on tärkeää osata kuunnella ja ymmärtää asiakkaan tarpeita.

Vaikka myynti ja markkinointi suomeksi nousivat monissa haastatteluissa esiin yhtenä niistä liike-elämän kielenkäyttötilanteista, joissa tarvitaan erittäin hyvää kielitaitoa, saattaa suhtautuminen ”epätäydelliseen” suomeen kuitenkin olla muuttumassa suomalaisen työelämän tullessa yhä monikulttuurisemmaksi, kuten eräs esimies arveli.

Mut kyl toi puhelin on vaikea kun se asiakas antaa niin pienen mahdollisuuden siinä ni sitä sitä ei takellellen niin pitäisi menettää [...] mut kyl mä ymmärrän heiän [suomea toisena kielenä puhuvien rekrytointiin kielteisesti suhtautuvien] niinku hankaluuden siinä ku se on nyt se heiän bisnes ja kunnes se asiakas on sellainen että sille voi vähän takellelleski puhua jotain kieltä ni ei ne siitä. Mutta eihän se asiakaskaan muutu jos et sä itse ala muuttamaan tavallaan sitä ajattelumallia. Sit menee hetki ku sillä asiakkaallaki on joku siellä töissä joka ei iha osaa suomea täydellisesti että sillälail se menee. (Esimies markkinointiyrityksessä)

6 Työelämälähtöisen S2-tutkimuksen ja -opetuksen haasteita

Työelämässä riittävä suomen kielen taito näyttäytyy viitekehyskartoitusten valossa aloittain, työtehtävittäin ja tilanteittainkin vaihtelevana kokonaisuutena erilaisia kielellisiä ja muita kompetensseja. Riittävän suomen kielen taidon tasoa ei voi määritellä tuntematta alaa ja kyseisellä alalla työskentelevien tyypillisiä työtehtäviä. Ammatilliset viitekehukset ovat suuntaa antavia kuvauksia suomen osaamisen tarpeista, mutta kielitaitotarpeiden selvittämiseksi tarkemmin tarvitaan lisäksi tutkimusta.

Ilmeistä kuitenkin on, että myös englantia työkielenä käyttävissä organisaatioissa tarvitaan ainakin suullista suomen taitoa, koska työyhteisön sosiaalisten tilanteiden ja epävirallisen tiedonvaihdon kielenä on usein suomi. Kirjallinen kielitaito nousee tärkeäksi tilanteissa, joissa suomi on ensisijainen työkieli. Suomeksi työskentelevän täytyy hallita laajempi kirjo myös suullisia viestintätilanteita, koska työtovereiden lisäksi on pystyttävä kommunikoimaan tarkoituksemukaisella tavalla myös erilaisten asiakkaiden, potilaiden tai muiden sidosryhmien kanssa.

Vastuu työssä riittävän suomen kielen taidon saavuttamisesta on paitsi kielenopiskelijalla itsellään myös koulutuksen järjestäjillä ja työnantajilla. Englanninkielisiin tutkintoihin pitäisi työelämävalmiuksien parantamiseksi sisällyttää nykyistä enemmän suomi toisena kielenä -opintoja. Viitekehyskartoitusten perusteella on kiinnitettävä aivan erityistä huomiota suullisen kielitaidon kehittymiseen. Toimivan peruskielitaidon lisäksi opiskelijat tarvitsevat tilaisuuksia harjoitella ammatillisia kielenkäyttötilanteita ja tekstilajeja. Ammatillisesti suuntautuneen kielenopetuksen suunnittelussa ja mahdollisuuksien mukaan myös toteuttamisessa suomen opettajien olisi tärkeää toimia yhteistyössä ammattiaineiden opettajien ja työelämän edustajien kanssa, jotta kielenopetuksen sisällöt ja menetelmät kehittäisivät sellaisia taitoja, joita työelämässä tarvitaan.

Kirjallisuus

- Arajärvi, P. 2009. *Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut*. Sisäasiainministeriön julkaisuja 2/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö. Saatavissa: [http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf).
- Charles, M. 2007. Language Matters in Global Communication: Article Based on ORA Lecture, October 2006. *Journal of Business Communication*, 44 (3), 260–282. Saatavissa: <http://job.sagepub.com/cgi/content/abstract/44/3/260>.
- Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys 2003 [2001]*. Helsinki: WSOY.
- Forsander, A. & M. Raunio 2005. Globalisoituvat työmarkkinat – asiantuntijamaahanmuuttajat Suomessa. Teoksessa P. Pitkänen (toim.) *Kulttuurien välinen työ*. Helsinki: Edita, 26–53.
- Garam, I. 2004. *Ulkomaisille vaihto- ja tutkinto-opiskelijoille annettava suomen kielen opetus ja sen kehittämistarpeet*. CIMO Publications 1/2004. Helsinki: Kansainvälisen henkilöväihdon keskus CIMO. Saatavissa: <http://www.cimo.fi/dman/Document.phx/~public/Julkaisut+ja+tilastot/Raportit+ja+selvitykset/SuomenOpetusUlkomaisilleOpiskelijoille.pdf>.

- Garam, I. 2009. *Vieraskieliset tutkinto-ohjelmat suomalaisissa korkeakouluissa*. Tietoa ja tilastoja -raportti 6/2009. Helsinki: Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskus CIMO. Saatavissa: http://www.cimo.fi/dman/Document.phx/~public/Julkaisut+ja+tilastot/Tietoa+ja+tilastoja+/vieraskieliset_tutkinnot.pdf.
- Helsingin kaupunki 2009. *Maahanmuuttajan palvelukseen ottaminen*. Helsingin kaupungin henkilöstökeskuksen ohje 9.11.2009 [online]. Helsingin kaupunki. Saatavissa: <http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/9fd2f700406c8391b459bfdc59c9b43f/Maahanmuuttajan+palvelukseen+ottaminen+ohje.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9fd2f700406c8391b459bfdc59c9b43f>.
- Huhta, M. 1999. *Language/Communication Skills in Industry and Business – Report for Prolang/Finland*. Helsinki: Opetushallitus.
- Huhta, M., Johnson, E., Lax, U. & S. Hantula (toim.) 2006. *Työelämän kieli- ja viestintätaito. Kohti ammatillisen kielen täsmäopetusta*. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian julkaisuja. Sarja A: Tutkimukset ja raportit 8. Helsingin ammattikorkeakoulu Stadia ja Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Härmälä, M. 2008. *Riittääkö Ett ögonblick näytöksi merkonomilta edellytetystä kielitaidosta? Kielitaidon arviointi aikuisten näyttötutkinnossa*. Jyväskylä Studies in Humanities 101. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Isotalus, E. 2006. *SUOKUKO Suomen kielen opetus ulkomaisille tutkinto-opiskelijoille, Henkilökunnan kulttuurienvälinen kompetenssi*. Loppuraportti 13.11.2006. HERA 2. Julkaisematon raportti. Unidos.
- Juholin, E. 2007. *Työyhteisöviestinnän uusi agenda*. Työyhteisöviestintä TYVI 2010 Raportti II. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja. Kehittämöraportteja 1/2007. Helsinki: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.
- Jäppinen, T., tulossa. *Lisensiaatintutkimus suomesta työkielenä liiketalouden kansainvälisten ammattikorkeakouluopiskelijoiden työharjoittelussa*. Jyväskylän yliopisto: Kielten laitos.
- Karjalainen, S. & T. Lehtonen (toim.) 2005. *Että osaa ja uskaltaa kommunikoida – akateemisissa ammateissa tarvittava kielitaito työntekijöiden ja työnantajien kuvaamana*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kinnunen, T. 2003. *"If I can find a good job after graduation, I may stay"* Ullkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden integroituminen Suomeen. Kansainvälisen henkilöväihdon keskus CIMO ja Opiskelijajärjestöjen tutkimussäätiö Otus rs. Occasional Paper 2b/2003. Saatavissa: <http://www.cimo.fi/dman/Document.phx/~public/Julkaisut+ja+tilastot/occasional/occasional2b.pdf>
- Kokkonen, M. 2007. Vaatimuksena sujuva suomi. *Virittäjä*, 111 (2), 253–261.
- Kokkonen, M. 2009. Työelämän kielitaito ja ääntäminen – työnantajien havaintoja. Teoksessa J. Kalliokoski, T. Nikko, S. Pyhäniemi & S. Shore (toim.) *Puheen ja kirjoituksen moninaisuus – Variationsrikedom i tal och skrift – The diversity of speech and writing*. AFinLAn vuosikirja 2009/n:o 67. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys, 97–117.

- Kotikimara 2010. Kotimaisten kielten opetuksen kehittämishankkeen verkkosivusto. Helsinki Education and Research Area (HERA). Saatavissa: <http://www.kotikimara.fi>.
- Niemelä, A. 2008. *Kansainväliset tutkinto-opiskelijat Suomen yliopistoissa*. Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL) ry ja Opiskelijajärjestöjen tutkimussäätiö Otus rs. SYL-julkaisuja 3/2008. Vaasa: Ykkös-Offset Oy.
- Opetusministeriö 2009. *Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009–2015*. Opetusministeriön julkaisuja 2009:21. Helsinki: Opetusministeriö. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm21.pdf?lang=fi>.
- Rancken, U., tulossa. Lisensiaatintutkimus suomesta ruotsinkielisten, ammattikorkeakoulusta valmistuneiden työkielenä. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Sajavaara, A. 2000. *Virkamies ja vieraat kielet: Virkamiesten kielikoulutuksen arviointihankkeen loppuraportti*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Sajavaara, A. & M. Salo 2007. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa S. Pöyhönen & M.-R. Luukka (toim.) *Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta*. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 233–249.
- SAMOK 2008. *"We need more English information about our study, life in Finland and this country"*. Tutkimus ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden asemasta Suomen ammattikorkeakouluissa vuonna 2007. Suomen ammattikorkeakouluopiskelijoiden liitto – SAMOK ry. Vantaa: Tikkurilan paino Oy.
- Suni, M. 2008. *Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa*. Jyväskylä Studies in Humanities 94. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Suni, M. 2009. Työperusteinen maahanmuutto ja kielikoulutus. Teoksessa S. Voipio-Huovinen, K. Rapatti & A. Rantahalme (toim.) *Suomen kielen opetuksia*. Suomi toisena kielenä -opettajat ry. 15 vuotta. Helsinki: Yliopistopaino, 45–49.
- Söderqvist, M. 2005. *Ulkomaalaiset työnantajan silmin – "Se on niinku tyyppi, tyyppi ja osaaminen, ei se tutkinto, ei"*. Helian julkaisusarja A:20, 2005. Multiprint Oy. Helsinki: Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Helia.