

Hynninen, N., I. Herneaho, E. Sippola, J. Isosävi & M. Yang (toim.) 2023. Kieli ja osallisuus – Språk och delaktighet – Language and participation. AFinLAn vuosikirja 2023. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisu n:o 80. Jyväskylä. s. 166–193.

Eveliina Korpela

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Inkeri Lehtimaja

Helsingin yliopisto

Kielenkäyttäjäprofiilit monikielisen työyhteisön tukena – tutkimuksellinen kehittämistyö kielentutkijan työkaluna

Nostot

- Soveltavassa kielentutkimuksessa voidaan hyödyntää myös tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmiä.
- Kielenkäyttäjäprofiilit kuvaavat tekijöitä, jotka vaikuttavat kielenoppimiseen työssä ja monikielisyyteen suhtautumiseen työpaikalla.
- Kielenkäyttäjäprofiilien avulla voidaan tukea kielenoppimista ja kehittää vuorovaikutuskäytänteitä työpaikalla.



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

Abstract

This article examines how linguists can use the methods of research-based development to enhance interaction practices in a multilingual work community and to put research findings into practice. Based on employee interviews and the research carried out in the project *Multilingual worklife and means of participation*, we have created language user profiles that reflect factors influencing language learning and attitudes towards multilingualism at the workplace. Language user profiles can be used to illustrate the challenges associated with multilingual work communities and the different needs that adult language learners may have. The article describes the research-based development process, presents the language user profiles that emerged from the process, and shows how they can be used in work communities to support language learning, develop interaction practices and strengthen employees' experience of inclusion.

Keywords: research-based development, language learning, multilingual workplace
Asiasanat: tutkimuksellinen kehittäminen, kielenoppiminen, monikielinen työyhteisö

1 Johdanto

Tässä artikkelissa tarkastelemme sitä, miten tutkimuksellisen kehittämistoiminnan työskentelymenetelmät voivat auttaa kielentutkijoita lähestymään tutkimustaan ja tutkimustuloksiaan käytännönläheisesti, työelämän tarpeita kuunnellen. Esittelemme tutkimuksellisen kehittämisprosessin tuloksena syntyneen kielenkäyttäjäprofilityökalun, jonka avulla monikielisissä työyhteisöissä voidaan tehdä näkyväksi kielten käyttöön ja kielenoppimiseen liittyviä haasteita sekä pohtia sitä, miten työyhteisö voisi tukea kielenoppijaa ja vahvistaa kaikkien työntekijöiden osallisuuden kokemusta monikielisessä työyhteisössä.

Työperäisen maahanmuuton lisääntyminen on muuttamassa työyhteisöjen kieli- maisemaa Suomessa. Yhä useamman työyhteisön jäsenet edustavat erilaisia kielellisiä taustoja, ja yhteisenä kielenä käytetään organisaation alan ja työtehtävien luonteen mukaan useimmiten joko suomea tai englantia; joissakin työpaikoissa käytössä on muitakin kieliä. Työntekijöiden erilaiset kielitaidot työyhteisössä käytettävissä kielissä saattavat vaikuttaa työtehtävien sujumisen lisäksi osallisuuden kokemukseen, jolla on merkitystä niin työhyvinvoinnin kuin kotoutumisen ja sitä kautta maahan jäämisen kannalta. Työyhteisön rooli osallisuuden kokemuksen syntymisessä on tärkeä, sillä osallisuuden edistäminen on pohjimmiltaan sitä, että yhteisö tukee jäsentensä halua, rohkeutta ja valmiuksia ilmaista itseään. Lisäksi yhteisö luo osallistumiselle konkreettisia ympäristöjä ja kehittää osallistumista mahdollistavia rakenteita ja toimintaa. (Nivala & Rynnänen 2019: 139–140.) Kielenkäyttäjäprofilityökalu auttaa monikielisiä työyhteisöjä osallisuuden vahvistamisessa, sillä se konkretisoi kielenoppimiseen vaikuttavia tekijöitä ja auttaa yhteisöjä kehittämään vuorovaikutuskäytänteitään.

Etenkin soveltavaa kielentutkimusta tekevät tutkijat käsittelevät tutkimuksissaan käytännöllisiä, arjesta kumpuavia ongelmia: miten kieltä opitaan, miten monikielistä

työskentelyä kannattaa toteuttaa käytännössä tai millainen kieli on ymmärrettävää. Tutkimusten tarjoamat ratkaisut näihin käytännön ongelmiin jäävät kuitenkin liian usein vain tiedeyhteisön sisälle. (Vrt. Mustajoki 2013: 17–20.) Tutkimuksen pohjalta kirjoitetut yleistajuiset artikkelitkaan eivät välttämättä riitä siihen, että työyhteisöt, organisaatiot tai yksittäiset kielenkäyttäjät alkaisivat systemaattisesti muuttaa käyttäytymistään tai toimintatapojaan tutkimuksen kannustamaan suuntaan.

Tieteellisen tutkimuksen yhteiskunnallista vaikuttavuutta ja vuorovaikutusta tutkijoiden, tutkittavien ja muiden tieteen ulkopuolisten tahojen välillä pohditaan kuitenkin entistä enemmän myös soveltavassa kielentutkimuksessa. Esimerkiksi sitä, miten soveltavan kielentutkimuksen avulla voitaisiin kehittää ammattikäytänteitä tai ratkaista jokin käytännön ongelma, on tarkasteltu jonkin verran (esim. Grujici-Alatriste 2015). Tutkimuksissa sovellusmahdollisuuksia lähestytään kuitenkin toistaiseksi vielä pääosin tutkijoiden näkökulmasta, eikä sovellusmahdollisuuksia pohdita yhdessä työntekijöiden tai muiden sovellusten potentiaalisten käyttäjien kanssa. Myös jatko-tutkimus siitä, miten soveltaminen on onnistunut käytännössä, jää vielä puuttumaan. Kielentutkimuksessa osallistujien kanssa tehtävää yhteistyötä ja sovellusmahdollisuuksien yhteiskehittelyä on hyödynnetty kuitenkin keskusteluanalyysin kehyksessä: Simonen ym. (2021) esittelevät eri tapoja, miten soveltavaa keskusteluntutkimusta voi toteuttaa eri tasoilla sen mukaan, miten tutkittavat otetaan mukaan tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Ensimmäisellä tasolla tutkimuksen avulla voidaan lisätä osallistujien ymmärrystä siitä, miten vuorovaikutus toimii. Toisella tasolla osallistujille annetaan tutkimukseen perustuvia ohjeita ja suosituksia, ja kolmannella tasolla voidaan pyrkiä vaikuttamaan tutkittavien käyttäytymisen muuttamiseen interventiotutkimuksen avulla. Tärkeää on vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavien välillä, ja esimerkiksi tutkimusongelma voidaan muotoilla yhdessä tutkittavan yhteisön jäsenten kanssa niin, että ongelman muotoilussa hyödynnetään tutkittavien kulttuurista tietämystä ja ymmärrystä yhteisön vuorovaikutuskäytänteistä. (Ks. Simonen ym. 2021: 14–17.)

Myös me halusimme ottaa tutkittavat mukaan tutkimusongelman ja ratkaisujen muotoiluun. Löysimme apua tutkimustulosten soveltamiseen ja jakamiseen tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmistä (ks. Toikko & Rantanen 2009). Tässä lähestymistavassa tutkittavat ja heidän toiveensa nostetaan keskiöön, ja työskentelyssä korostetaan yhteistyötä tutkittavien, potentiaalisten käyttäjien ja muiden yhteistyötahojen kanssa. Näkemyksemme mukaan tutkimuksellisen kehittämistyön ajatuksia voi hyödyntää myös kielenoppimisympäristöjen ja kielellisten käytänteiden kehittämisessä, ja esitämme tässä artikkelissa yhden esimerkin siitä, miten menetelmää voi hyödyntää tutkittavien osallistamisessa ja tutkimustulosten soveltamisessa käytäntöön työyhteisöissä.

Tavoitteenamme ei ole tuottaa työyhteisöille valmiita vastauksia, vaan auttaa heitä löytämään omille työntekijöilleen toimivimmat ratkaisut. Kielenkäyttäjäprofiilityökalu on luotu Koneen Säätiön rahoittamassa Osallistumisen keinot monikielistyvässä työelämässä -hankkeessa, jossa tutkitaan monikielisten työyhteisöjen vuorovaikutuskäytänteitä ja sitä, miten niitä voisi kehittää ja miten koko työyhteisö voisi sitoutua

tukemaan kansainvälisen työntekijän kielenoppimista sekä osallisuuden kokemusta. Hankkeessa on tähän mennessä tuotettu kaksi mallia, joiden avulla työyhteisöt voivat kehittää vuorovaikutuskäytänteitään ja toimintakulttuuriaan. Kielitietoisien työyhteisön portaot (ks. Komppa arvioitavana) ja kielenkäyttäjäprofiilit ovat molemmat visuaalisia malleja, jotka antavat työyhteisöille mahdollisuuden tehdä näkyväksi ilmiöitä, joita ei ehkä aiemmin ole osattu sanallistaa tai joista on ollut muuten vaikea keskustella. Mallit korostavat työyhteisön roolia ja merkitystä kielenoppimisprosessissa.

Tässä artikkelissa vastaamme seuraaviin kysymyksiin:

1. Millaisia kielenkäyttäjäprofileja monikielisessä työyhteisössä on, ja miten niiden avulla voidaan auttaa työyhteisöä työntekijän kielenoppimisen tukemisessa, hyvien vuorovaikutuskäytänteiden luomisessa ja osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa?
2. Miten kielentutkija voi hyödyntää tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia tutkimuskohteen vuorovaikutuskäytänteiden kehittämisessä?

Käsitlemme ensin luvussa 2 artikkelin taustalla vaikuttavia teoreettisia ja metodologisia lähtökohtia. Esittelemme tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia ja kielen käyttämistä ja vuorovaikutusta painottavia kielenoppimisen teorioita. Tämän jälkeen kuvaamme käyttämämme aineistoa ja tutkimusmetodeja luvussa 3. Sitten esittelemme tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena syntyneet kielenkäyttäjäprofiilit: luvussa 4 kansainvälisten työntekijöiden profiilit ja luvussa 5 suomenkielisten työntekijöiden profiilit. Luvussa 6 pohdimme tarkemmin profiilityökalun rajoituksia, esittelemme työkalun sovellusmahdollisuuksia sekä kerromme pilottikokeilustamme, jossa sovelsimme työkalua käytäntöön. Lopuksi pohdimme myös jatkotutkimusaiheita ja sitä, miten profiilityökalua olisi hyvä kehittää eteenpäin.

2 Tutkimuksen tausta

2.1 Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi kielentutkijan työkaluna

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä työelämän toimintatapoja kehitetään tutkivalla otteella. Lähtökohtana on jokin työelämästä nouseva ongelma tai haaste, joka ohjaa tutkijan työskentelyä ja kehitystyössä käytettäviä tutkimuksellisia menetelmiä. Keskeistä on, että toimintaa kehitetään yhdessä käyttäjien ja palvelua tai työskentelymuotoa toteuttavien yhteistyötahojen kanssa. (Toikko & Rantanen 2006.) Ymmärrys siitä, mitä tutkittava tarvitsee ja toivoo, on tutkimuksellisen kehittämistyön perusta. Ymmärrystä käyttäjien kokemuksista ja tarpeista kartutetaan tekemällä haastatteluita, kyselytutkimuksia ja havainnointia. Arvokasta tietoa saadaan myös osallistamalla käyttäjät mu-

kaan palvelun tai työskentelymenetelmän suunnitteluun. (Ahonen 2017: 6–7, 34–35.) Käyttäjäkokeuksia ja tutkimuksellista kehittämistyötä on hyödynnetty Suomessa esimerkiksi teollisuudessa, digitaalisten palveluiden suunnittelussa, matkailualalla sekä julkisten palveluiden kehittämisessä (Keinonen ym. 2013; Ahonen 2017; Hyysalo 2009). Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmiä ei ole kuitenkaan hyödynnetty systemaattisesti kielikoulutusten suunnittelussa tai työyhteisöjen kehittämisessä kielenoppimisympäristöinä.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tutkijat yhdistävät käyttäjien tarpeista ja odotuksista kerätyn tiedon palveluntuottajan tavoitteisiin niin, että saadaan luotua toimiva palvelu, malli tai konsepti (ks. Toikko & Rantanen 2009; Virtanen 2006; Salonen ym. 2017). On tärkeää tehdä yhteistyötä kaikkien mukana olevien tahojen kanssa niin, että käyttäjät – tässä tapauksessa kielenkäyttäjät eli työyhteisöjen jäsenet – sitoutetaan mukaan suunnitteluun ja työskentelyyn jo alusta alkaen (Toikko & Rantanen 2009; Tuulaniemi 2011: 66–68). Monikielistyvässä työelämässä työntekijän puutteellinen suomen kielen taito voi heikentää osallisuuden kokemusta tai mahdollisuutta selviytyä työtehtävistä itsenäisesti; toisaalta työpaikan monikielistyminen voi asettaa haasteita myös ensikielisille työntekijöille. Työntekijän saattaa kuitenkin olla hankalaa kertoa kieleen liittyvistä ongelmista tai kielteisistä tunteista avoimesti työyhteisölleen tai esihenkilölleen. Tutkimuksellinen kehittämistyö auttaa tällaisessa tilanteessa, sillä kehittämistyö voidaan aloittaa laajemmin kuin vain tarkastelemalla yksittäisen organisaation haasteita: tutkijat voivat lähestyä ilmiötä tarkastelemalla sitä monissa eri työyhteisöissä ja verkostoissa. Näin ilmiöön saadaan yksittäistä työntekijää tai työyhteisöä laajempi perspektiivi. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä pyritään hyvin käytännöllisten ongelmien ratkaisuun. Tutkimuksemme ei siis ole perinteistä siinä mielessä, että se vastaisi *mitä-* ja *miksi-*kysymyksiin, vaan tavoitteenamme on löytää ratkaisuja *miten-*kysymyksiin.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä lähtökohtana on, että uusi tieto syntyy niissä ympäristöissä, joissa toiminta tapahtuu. Ulkopuolinen asiantuntija voi kuitenkin auttaa työyhteisöä löytämään ratkaisuja esimerkiksi tarjoamalla työyhteisölle käytännöllisiä työkaluja, joiden avulla saadaan näkyviin toimijoilla olevaa hiljaista tietoa, niin että työyhteisössä voidaan keskustella arjessa hiertävistä haasteista. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessissa syntyviä työkaluja voidaan kutsua innovatiivisiksi konstruktioksi, joiden tarkoituksena on auttaa yhteisöä tai yritystä ratkaisemaan ongelma. Usein konstruktiot ja mallit ovat visuaalisia ja helposti hahmotettavia, jotta niitä voisi hyödyntää käytännön työssä mahdollisimman helposti. (Ks. myöhemmin artikkelissa esitettävät kuviot 1 ja 2.)

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tehdään tiivistä yhteistyötä yhteistyökumppanin tai organisaation edustajien kanssa. Yhteistyön pohjana voivat toimia esimerkiksi haastattelut, joiden avulla kartoitetaan yhteisön jäsenten toiveita ja odotuksia ja tehdään näkyväksi yhteiseen tekemiseen, motivoitumiseen ja vuorovaikutukseen vaikuttavia tekijöitä ja muuttujia. (Esim. Ahonen 2017: 78–85; Hyysalo 2009: 74–77.)

Haastattelut tuovat usein esiin vastaajien kokemuksia, ennakkokäsityksiä ja uskomuksia (ks. Eskola & Suoranta 1999: 86; Lumme-Sandt 2005: 146), jotka ovat tärkeitä, kun pohditaan työyhteisön vuorovaikutuskäytänteiden kehittämistä. Haastattelujen lisäksi tietoa on kuitenkin hyvä kerätä myös havainnoimalla tai videoimalla vuorovaikutusta työpaikoilla, esimerkiksi keskusteluja kokoustilanteissa tai kahvihuoneessa, sillä ihmiset eivät aina kykene haastatteluissa kuvaamaan sitä, mitä vuorovaikutustilanteissa tapahtuu todellisuudessa. Tutkimustiedon käyttö, aineistosta esiin nousevat ilmiöt sekä kentältä saatu palaute yhdessä kirkastavat sitä, millaisia asioita monikielisen työpaikan vuorovaikutuskäytänteiden kehittämisessä on syytä ottaa huomioon.

2.2 Kielenoppimisen teorit profiilimallin taustalla

Tutkimuksellinen kehittämistyö on aina kytketty olemassa olevaan teoriaan ja tieteelliseen tutkimukseen. Kieliprofiilien taustalla vaikuttavat niin sanottua sosiaalista käännettä (ks. Block 2003) edustavat tutkimukset ja teorit kielenoppimisesta, jotka korostavat kielen käyttämisen ja vuorovaikutuksen merkitystä oppimisprosessissa. Näistä keskeisimmät ovat sosiokulttuurinen kielenoppimisen teoria (esim. Lantolf & Thorne 2006) ja ekologinen näkökulma kielenoppimiseen (esim. van Lier 2004). Molemmat lähestymistavat tarkastelevat kielenoppimista tilanteeseen sidottuna sosiaalisena toimintana: kielen oppimisen perustana on vuorovaikutus ja ympäristön hyödyntäminen todellisissa viestintätilanteissa. Sosiokulttuurinen teoria painottaa oppijan saamaa tukea kieliyhteisön jäsenyyteen sosiaalistumisessa ja näin ollen erityisesti vuorovaikutuskumppanin roolia (ks. myös Lilja ym. 2022b: 250–252). Ekologisessa näkökulmassa keskeisessä asemassa ovat ympäristön tarjoamat affordanssit eli tarjoumat, joita voidaan hyödyntää kielenoppimisessa; näihin kuuluvat myös tilanteen keholliset ja materiaaliset resurssit. Kielen käyttämistä ja vuorovaikutusta korostava näkökulma on johtanut tutkimaan kielenoppimista entistä enemmän myös luokan ulkopuolella (Wagner 2015; Atkinson 2011; Lilja ym. 2022a; Kurhila ym. 2019; Theodórsdóttir & Eskildsen 2022) ja työelämässä (esim. Lehtimaja 2019; Nguyen 2019; Svennevig 2018; Strømmer 2017).

Jotta kieltä voisi oppia työpaikalla, työyhteisön on siis tarjottava kielenoppijalle mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutukseen. Mielekkäiden vuorovaikutustilanteiden vähäisyys onkin tunnistettu keskeiseksi esteeksi työssä tapahtuvalle kielenoppimiselle (esim. Sandwall 2013; Strømmer 2017). Voidaan perustellusti ajatella, että työssä tarvittavaa kieltä opitaan tekemällä työtä yhdessä muiden kanssa (ks. esim. Seilonen ym. 2016); lisäksi yhteinen toiminta tarjoaa tilaisuuksia puhua kielestä ympäristössä, joka konkreettisuudellaan tukee ymmärtämistä ja kielen käyttöä (Svennevig 2018; Lilja ym. 2022b: 248). Vuorovaikutukseen osallistuminen ei kuitenkaan tapahdu työpaikalla automaattisesti, vaan se edellyttää työyhteisön tukea. Esimerkiksi korkeakoulukontekstissa paikallisen kielen hyödyttömyyttä korostava ideologia pitää kansainväliset työntekijät englanninkielisessä kuplassa, mikä saattaa haitata muun muassa heidän

urakehitystään (Kirilova & Lønsmann 2020). Tarvitaankin systemaattista tutkimusta työelämän kielenkäytöstä (Lilja ym. 2022a: 21), jotta työpaikan käytänteitä voidaan kehittää siihen suuntaan, että ne lisäävät mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutukseen.

Osallistumismahdollisuuksien lisäksi kielenoppimiseen tarvitaan vuorovaikutuskumppaneiden tukea. Vuorovaikutuskumppanin ei tarvitse olla kielen asiantuntija, vaan olennaista on kyky tunnistaa kielenoppijan tarpeita ja tarjota tilanteeseen sopivaa tukea (Lilja ym. 2022b: 251). Toisinaan kielenoppija ja muut työntekijät orientoituvatkin kielenoppimiseen relevanttina toimintana työn tekemisen ohessa (Svennevig 2018; Kurhila ym. 2021). Pohjimmiltaan kielenoppimisessa on kyse yhteisöllisyydestä ja yhteisestä vastuusta. Jokainen kielenpuhuja on kielellinen malli ja jokainen voi auttaa kielenoppijaa sosiaalistumaan kieliyhteisön vuorovaikutustilanteisiin (Intke-Hernandez 2021). Myös kehittämässämme kieliprofileissa keskeinen ajatus on, ettei kielenoppiminen ole koskaan vain yksilön vastuulla.

Ympäristön tarjoamat vuorovaikutusmahdollisuudet ja vuorovaikutuskumppaneiden tuki eivät kuitenkaan yksinään riitä takaamaan kielenoppimista, vaan kielenoppijan on myös hyödynnettävä niitä. Tämä näkyy esimerkiksi siten, että kielenoppija voi muokata ajan myötä omaa toimintaansa sen mukaan, millaisten vuorovaikutuskäytänteiden hän on toistuvissa tilanteissa havainnut toimivan ja millaisten ei (Nguyen 2019). Kielenoppijan toimintaan vaikuttavat kuitenkin monet tekijät, kuten tunteet ja käsitykset, esimerkiksi virheiden tekemisen pelko (Scotson 2019). Työyhteisön tulisikin tarjota turvallinen ympäristö kehittyvän kielitaidon käyttämiseen.

Kielitaidon kehittyminen ja toimivan monikielisen työyhteisön luominen ovat tiiviissä yhteydessä osallisuuden käsitteeseen. Osallistumalla yhteisön toimintaan oppija ottaa haltuun kieltä ja saa mahdollisuuden sosiaalistua osaksi yhteisöä eli siirtyä vähitellen perifeerisestä osallistumisesta yhteisön täysivaltaiseksi jäseneksi (Lave & Wenger 1991). Voidaankin sanoa, että osallisuus on edellytys kielen oppimiselle (Intke-Hernandez 2020). Osallisuuteen liittyy myös se, että kielenoppija nähdään myös muiden roolien kuin oppijan roolin kautta: rajallisesta kielitaidosta huolimatta hän voi olla oman alansa pätevä ammattilainen. Jos muut suhtautuvat työntekijään ensisijaisesti kielenoppijana, hän saattaa joissain tilanteissa omalla toiminnallaan haastaa tämän tulkinnan ja korostaa omaa pätevyyttään alansa ammattilaisena (Wagner 2015).

Työyhteisön valmius tukea kielenoppimista ja toimia monikielisesti liittyy yhteisön kielitietoisuuteen (ks. Lehtimaja ym. tulossa). Kielitietoinen työyhteisö tietää, mikä on kielitaidon merkitys työntekijöille niin työn, työyhteisöön integroitumisen kuin muun elämän näkökulmasta. Yhteisö on myös tietoinen siitä, miten kielen käyttäminen edistää oppimista ja miten koko työyhteisö hyötyisi työntekijöiden kielitaidon kehittymisestä. Kielitietoisuuteen kuuluu myös kielenkäyttöön liittyvien myyttien purkaminen – esimerkiksi sen ymmärtäminen, että työpaikalla voidaan käyttää useita eri kieliä tilanteen mukaan.

3 Kielenkäyttäjäprofiilien luomisessa käytetty aineisto ja menetelmät

Kielenkäyttäjäprofiilien laatimisessa on hyödynnetty palvelumuotoilussa tyypillistä asiakasprofiloinnin ajattelumallia (Tuulaniemi 2011: 154–157). Profiloinnissa kiteytetään käyttäjistä kerätty ymmärrys selkeään visuaaliseen muotoon ja tuodaan esiin eri käyttäjätyypeille olennaisia piirteitä ja näkökulmia. Profiilien tavoitteena on tiivistää käsitys kielenkäyttäjistä monikielisissä työyhteisöissä sellaiseen muotoon, että se 1) on helposti omaksuttavissa, 2) kirkastaa erilaisten työntekijöiden haasteita ja tavoitteita sekä 3) ohjaa työyhteisön toimintaa niin, että yhteisö voisi ottaa toiminnassaan entistä paremmin huomioon erilaiset työntekijät tarpeineen ja toiveineen. Jotta profilointi voisi onnistua, on tärkeää kartoittaa tarkasti kielenkäyttäjän arkea ja kaikkea sitä, mikä vaikuttaa hänen elämäänsä – ei siis vain sitä, millaisena kielenkäyttäjä kokee jonkin tietyn palvelun, esimerkiksi suomen kielen kurssit.

Kielenkäyttäjäprofiilien kehittämisen lähtökohtana on ollut kentältä kerätty tieto: monikielisten työyhteisöjen käytänteistä ja työntekijöiden tarpeista on kerätty tietoa haastatteluiden, videolle tallennettujen todellisten vuorovaikutustilanteiden ja etnografisen havainnoinnin avulla kolmelta fokustyöpaikalta, joiden kielitilanteet poikkeavat toisistaan, ja lisäksi haastatteluja on kerätty myös 16 muulta työpaikalta. Näin saatua aineistoa on analysoitu ja tulkittu eri metodien avulla ja aiemman tutkimustiedon pohjalta. Lisäksi kielenkäyttäjäprofiilien pohjalla vaikuttavat meidän, S2-opettajataustaisten tutkijoiden, oma kokemustieto ja omat havainnot kielenoppimisen käytänteistä ja haasteista. Malliin on myös haettu palautetta työelämän edustajilta, organisaatioilta ja opettajilta, ja mallia on tarkennettu kentältä saadun palautteen pohjalta. Näin on päädytty kielenkäyttäjäprofileihin, jotka kiteyttävät esiin nousseet kielenoppimiseen ja monikielisyyteen suhtautumiseen vaikuttavat tekijät.

Profiilimallin pääasiallisena aineistolähteenä toimivat Osallistumisen keinot monikielistyvissä työelämässä -hankkeessa tehdyt puolistrukturoidut teemahaastattelut. Niiden avulla on kerätty tietoa siitä, miten kansainväliset työntekijät ja toisaalta suomenkieliset monikielisissä työyhteisöissä työskentelevät kokevat monikielisyyden, kielenoppimisen ja kielenkäyttöön liittyvät haasteet. Haastatteluja on yhteensä 53, ja ne on tehty 19 eri työpaikalla. Työpaikat edustavat valtaosin organisaatioita ja yrityksiä, joissa tehdään asiantuntijatyötä. Työpaikkojen kielitilanne vaihtelee: osassa pääasiallinen työkieli on suomi, osassa englanti, ja muutamissa käytetään muitakin työkieliä. Suurin osa haastateltavista (35) on S2-työntekijöitä, ja he edustavat yli 20 eri ensikieltä. Suomenkielisten haastateltavien joukossa on myös esihenkilöasemassa olevia työntekijöitä. Valtaosa haastateltavista (32) edustaa kolmea fokustyöpaikkaa, mutta laajemman kuvan saamiseksi haastateltavia on etsitty myös muista työpaikoista.

Haastattelurunko sisälsi kysymyksiä eri kielten käytöstä työpaikalla, niiden käyttöön mahdollisesti liittyvistä ongelmista sekä kielenoppimisen tukikeinoista ja siitä, kenen vastuulla kielenoppimisen katsotaan olevan. Litteroidusta haastatteluaineistosta on

Atlas.ti-ohjelmaa hyödyntäen koodattu kielenkäyttäjille merkityksellisiä ja puheessa eri tavoin toistuvia teemoja. Näitä teemoja on ryhmitelty laadullisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. Näin on saatu esiin toisaalta kielenoppimiseen ja toisaalta monikielisyyteen suhtautumiseen keskeisimmin vaikuttavat tekijät, jotka muodostavat profiilimallin rungon eli akselit, joille profiilit sijoittuvat.

Haastattelujen antia on täydennetty todellisista vuorovaikutustilanteista tehdyillä havainnoilla. Hankkeessa on kuvattu videoaineistoa (yhteensä noin 100 tuntia) kolmelta fokustyöpaikalta, joiden kielitilanteet vaihtelevat: yhden pääasiallinen työkieli on suomi, toisen englanti, ja kolmannessa käytetään rinnakkain suomea, venäjää ja englantia. Videoaineisto sisältää erilaisia työtilanteita kokouksista asiakaspalveluun. Hankkeessa on aiemmin julkaistu useita videoaineistoon pohjautuvia keskustelunanalyttisiä tutkimuksia, jotka keskittyvät kielenkäytön eri ilmiöihin (esim. Kurhila ym. 2021; Kotilainen & Lehtimaja 2019; Lehtimaja & Kotilainen 2019). Lisäksi hankkeessa on kerätty etnografista tietoa havainnoimalla fokustyöpaikkoja. Videoaineistosta tehtyjen tutkimusten tuloksia, muita videoaineistosta tehtyjä havaintoja ja etnografista tietoa on käytetty täydentämään haastatteluaineistosta tehtyjä päätelmiä ja vahvistamaan käytänteiden kehittämiseksi tehtäviä ehdotuksia.

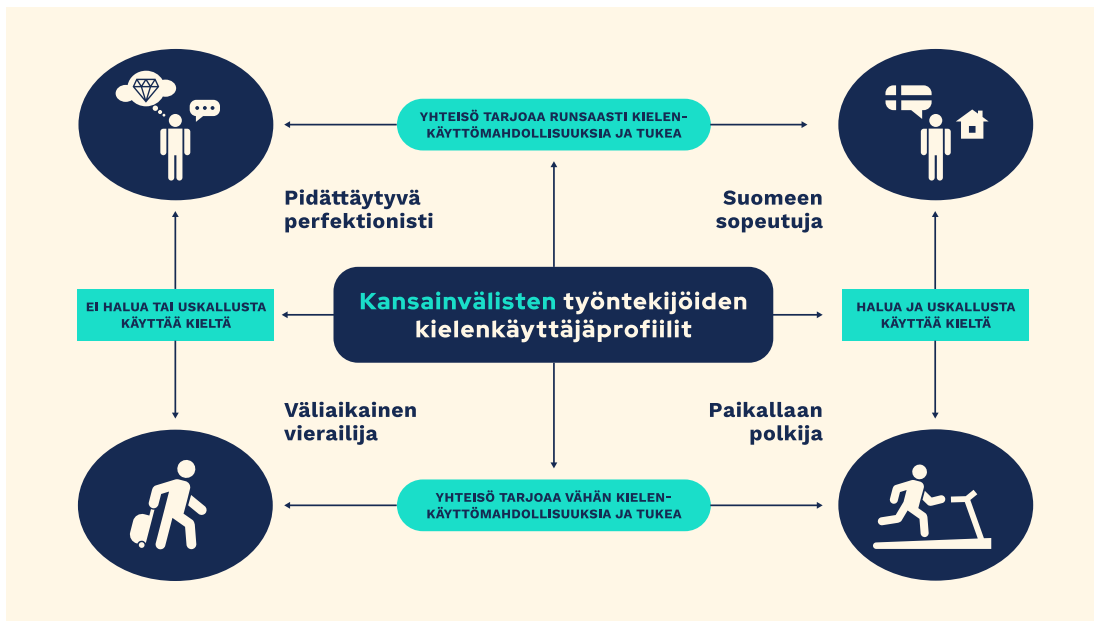
4 Kansainvälisten työntekijöiden kielenkäyttäjäprofiilit

Kielenkäyttäjäprofiilit ovat työkalu, joka auttaa monikielisiä työyhteisöjä selvittämään, millaisia kielenoppijoita tai monikielisen työyhteisön jäseniä heillä saattaa olla. Havainnollistamiskeinoina on käytetty visualisointia, profiilien nimeämistä ja tyypillisen edustajan kuvausta sekä profileille tyypillisiä haastattelulainauksia. Jokaisen profiilin yhteydessä kartoitetaan keinoja, joilla sen edustajien kielenoppimista tai kielitietoista toimintaa työyhteisössä voisi tukea. Samanlaiset toimintamallit eivät sovi kaikille eivätkä kaikkiin työyhteisöihin. Profiilit auttavat suunnittelemaan monikielisen työyhteisön viestintää erilaisten työntekijöiden toiveita ja tarpeita vastaaviksi.

Kielenkäyttäjäprofiilien kautta voidaan puhua hyvin henkilökohtaisista asioista yleisellä tasolla: Mikä työntekijöitä motivoi, minkä he kokevat ongelmalliseksi, mitä he osaavat, miten he oppivat? Profiilit auttavat yhteisöjä tunnistamaan työntekijöidensä piileviäkin tarpeita, toiveita ja odotuksia. (Ks. myös Tuulaniemi 2011: 146–148, 153–157.) On tärkeä oivaltaa, että kukin profiili on aina tietyn ryhmän tai ilmiön, ei yksittäisen kielenkäyttäjän, kuvaus. Profileissa ei myöskään ole kyse vain henkilökohtaisista ominaisuuksista, vaan vuorovaikutuksesta yksilön ja yhteisön välillä. Sama henkilö voi edustaa eri profileja eri kielissä, ja henkilö voi liikkua profiilien välillä ajan mittaan. Profiilit ovat siis joustavia; ne ovat profileja tietyssä tilanteessa tietyllä hetkellä.

Loimme aineiston pohjalta kansainvälisille työntekijöille neljä erilaista profiilia, jotka kuvaavat yleisellä tasolla sitä, millaisia kielenoppijoita työyhteisöissä voi olla. Profiilit rakennettiin aineistosta nousevien keskeisten kielenoppimiseen vaikuttavien

tekijöiden pohjalta: 1) kielenoppijan halu ja uskallus käyttää kieltä sekä 2) yhteisön tarjoama tuki kielenoppimiseen. Kuvio 1 osoittaa, miten profiilit sijoittuvat näiden tekijöiden mukaisesti nelikenttään. Vaaka-akselille asettuu kielenoppijan halu, uskallus ja motivaatio käyttää kieltä, pystyakselille taas yhteisön tarjoama tuki ja mahdollisuus käyttää kieltä.



KUVIO 1. Kansainvälisten työntekijöiden kielenkäyttäjäprofiilit. Kuvitus: Jenni Lintumäki

Esittelemme seuraavaksi tarkemmin kunkin kielenkäyttäjäprofiilin ja avaamme sitä, miten työyhteisöt voivat hyödyntää profileja kielenoppimisen tukemiseen ja työyhteisön vuorovaikutuksen kehittämiseen.

4.1 "Väliaikainen vierailija"

Väliaikainen vierailija on tullut asiantuntijatehtäviin Suomeen ja selviytyy työssään englannin kielellä. Vaativan työn vuoksi hänellä ei usein ole edes ollut mahdollisuutta osallistua kielikursseille, vaikka sellaisia olisi ollut tarjollakin. Väliaikainen vierailija on löytänyt ympärilleen englanninkielisen yhteisön, johon hän on solahtanut melko vaivatta. Osa väliaikaisista vierailijoista on valmistautunut viettämään Suomessa vain vähän aikaa, eivätkä he sen vuoksi suunnittele suomen kielen opintoja. Osa on kuitenkin jäänyt Suomeen pitkäksi aikaa ja alkanut ajan mittaan kokea olonsa osittain ulkopuoliseksi puutteellisen suomen kielen taidon vuoksi. (Ks. myös likkanen 2020;

Nikulin 2019: 188.) Kynnys opiskella suomea on kuitenkin noussut, eikä väliaikainen vierailija välttämättä löydä enää aikaa, motivaatiota tai uskallusta suomen opiskeluun, vaikka kielitaidon puute alkaisikin rasittaa (ks. myös Nikulin 2019: 193). Väliaikaiset vierailijat ovat yllättyneitä siitä, miten paljon Suomessa tarvittaisiin suomen kielen taitoa ja kuinka vähäisestäkin suomen taidosta voisi olla hyötyä arkielämässä. (Vrt. Kirilova ja Lønsmann 2020.) Haastatteluissa tuli usein esiin väliaikaisten vierailijoiden harmistus siitä, ettei työnantaja ole alun perin järjestänyt heille suomen kielen kursseja (tai mahdollisuutta osallistua sellaisille) ja ettei arki Suomessa sujukaan niin helposti englannin kielellä kuin heidän annettiin aluksi ymmärtää. Väliaikainen vierailija on voinut viettää Suomessa kymmeniä vuosia ja harmittelee nyt sitä, ettei ottanut suomen kieltä haltuun heti maahan muutettuaan:

I would have liked to have had more time to [learn Finnish] when I first came to Finland. – – I did have more time then and I could have spent more time learning Finnish. – – You should do it right away, you shouldn't wait and if you wait then it's just – the barrier gets higher and higher.

– Työntekijä, S2, asunut Suomessa yli 20 vuotta

Alkuvaiheessa työyhteisö voi tukea väliaikaista vierailijaa antamalla työntekijälle realistista tietoa suomen kielen merkityksestä jo rekrytointivaiheessa. (Ks. myös Kirilova & Lønsmann 2020.) Joskus työnantaja saattaa rekrytointivaiheessa vähätellä suomen kielen merkitystä, vaikka haastatteluissamme tuli ilmi, että suomen kielen taito oli todella tärkeä uralla etenemisen kannalta myös sellaisissa työpaikoissa, joissa työyhteisön pääkieli oli englanti (ks. myös Lønsmann 2015: 345–346). Vaikka englanninkielisen asiantuntijan ei tarvitsisi osata suomea työtehtävissään, suomen kielen osaamattomuus voi toisinaan aiheuttaa myös sen, ettei työntekijä saa kaikkea työyhteisössä jaettavaa tietoa (Lehtimaja ym. 2021). Lisäksi suomen kielen taito vaikuttaa positiivisesti työntekijän osallisuuden kokemukseen, hyvinvointiin ja jaksamiseen (ks. myös Stilling 2022: 14).

Työnantajan kannattaa panostaa kielikoulutukseen heti työsuhteen alkuvaiheessa, kun kielenoppija on vasta kotoutumassa Suomeen. Työnantaja voi esimerkiksi tarjota mahdollisuuden osallistua suomen kielen alkeiskurssille työajalla, ja korostaa näin sitä, miten vähäisestäkin kielitaidosta voi olla hyötyä arjessa tai vapaa-ajalla. Olisi hyvä, että työkaveritkin olisivat kiinnostuneita uuden työntekijän kieliopinnoista ja tarjoaisivat kielenoppijalle mahdollisuuksia alkeiskielitaidon käyttämiseen esimerkiksi pienissä rutiininomaisissa viestintätilanteissa. Läheskään aina näin ei valitettavasti ole:

My supervisors will make sure that I do it either in English or don't do it at all. I mean, of course you need the [Finnish] language, but nobody supports you to learn the language.

– Työntekijä, S2, asunut Suomessa useita vuosia, puhuu suomenruotsalaisen puolisonsa kanssa ruotsia

Kun suomen kieli otetaan työpaikalla jo alussa käyttöön turvallisissa, epävirallisissa vuorovaikutustilanteissa, on kielenkäyttömahdollisuuksia helpompi laajentaa myöhemmin, kun oppijan kielitaito kasvaa. Jos koko työyhteisö alkaa alusta lähtien puhua kielenoppijalle vain englantia kaikissa tilanteissa, on vaarana, että työyhteisö sulkee mahdollisuuden oppia suomea aidoissa vuorovaikutustilanteissa (ks. myös Aulio 2021; Lønsmann 2015: 345–346; Nikulin 2019: 193; Scotson 2020: 80–81). Alussa vuorovaikutuksen kieleksi valittua kieltä voi olla myöhemmin vaikea muuttaa. Kun suomen kieltä pidetään englannin kielen rinnalla alusta lähtien, vaikka vain rutiinomaisissa tervehdyksissä ja kuulumisten vaihdossa, pidetään samalla auki kanavaa suomen kielen myöhemmällekin käytölle. Olisi myös tärkeää, että työkaverit kannustavat kielenoppijaa ja huomaavat vähäisenkin kielitaidon kehittymisen.

Kun väliaikainen vierailija on ollut maassa jo pitkään ja kokee turhautumista siitä, ettei ole oppinut tai saanut mahdollisuutta oppia suomea, olisi tärkeää käsitellä työyhteisössä esihenkilön kanssa epäonnistumisen tai syrjinnän kokemuksiin liittyviä kielteisiä tunteita. Kielitaidon merkityksestä voi käydä keskustelua esimerkiksi kehityskeskustelun yhteydessä, jossa esihenkilö voi kartoittaa työntekijän kielenoppimisen tavoitteita ja suunnitelmia. On tärkeä tuoda esiin, että myös työnantajalla on vastuu työntekijän kielenoppimisesta; ei siis ole vain työntekijän syy, jos hän ei ole oppinut kieltä Suomessa olon aikana. (Ks. myös Scotson 2020: 83–85.) Pitkään Suomessa asuneiden kynnys mennä kielen alkeiskursseille on usein suuri. Monet kaipaavatkin omia, niin sanottuja valealkajien kielikursseja, joissa kieltä opiskellaan alkeista lähtien, mutta joissa otetaan huomioon osallistujien pitkä maassaolo ja aiemmat tiedot ja taidot.

4.2 ”Pidättäytyvä perfektionisti”

Pidättäytyvä perfektionisti on oman alansa rautainen asiantuntija ja on myös ottanut suomen kielen haltuun kursseja käymällä. Hän kokee kuitenkin syvää ristiriitaa ammatti-identiteettinsä ja omasta mielestään puutteellisen kielitaitonsa välillä (ks. myös Nikulin 2019: 177), minkä vuoksi hän ei mielellään käytä suomen kieltä työtehtävissä tai työkavereiden kuullen. (Vrt. Lønsmann & Mortensen 2018: 450.) Vapaa-ajallakin pidättäytyvä perfektionisti arkailee suomen kielen käyttämistä ja suunnittelee puheenvuorojaan pitkään, ennen kuin uskaltaa sanoa ajatuksensa ääneen. (Vrt. Negretti & Garcia-Yeste 2015.) Tämä johtaa siihen, että usein nopeassa keskustelussa puheaiheet ovat ehtineet vaihtua, ennen kuin perfektionisti saa ajatuksensa muotoiltua sanoiksi. Pidättäytyvä perfektionisti kiinnittää puheessaan ja kirjoituksessaan huomiota vain kokemuksiinsa puutteisiin ja heikkouksiin. Hän ei osaa nähdä vahvuuksiaan vaan vertaa taitojaan natiivipuhujan kielitaitoon. (Ks. myös Scotson 2020: 89.) Pidättäytyvä perfektionisti on myös saattanut saada negatiivista palautetta kielestään, mikä on nostanut puhumisen rimaa entisestään. Perfektionisti ei näe virheiden tekemistä osana kielen oppimista, vaan välttelee kielen käyttöä virheiden pelossa (ks. myös Gregersen 2003; Tóth 2017; Scotson 2020: 46–50), minkä vuoksi etenkin suullisen kielitaidon ja

ääntämisen kehittäminen on pidättäytyvälle perfektionistille vaikeaa. Perfektionistin passiivinen kielitaito saattaa kuitenkin olla hyvä, ja hän selviytyy kirjallisista tehtävistä melko hyvin, koska kirjoittaessa hänellä on aikaa miettiä.

Pidättäytyvää perfektionistia on hyvä kannustaa käyttämään suomea työpaikalla hienovaraisin keinoin, esimerkiksi antamalla hänelle myönteistä palautetta vähäisestäkin suomen kielen käytöstä. Häntä voi kannustaa puhumaan suomea erityisesti epävirallisissa tilanteissa, esimerkiksi lounas- tai kahvitauoilla. On tärkeää tunnistaa kielenoppijan kokemat häpeän ja epäpätevyyden tunteet, ja torjua niitä jo ennalta rakentamalla turvallisia kielenkäyttöympäristöjä, joissa virheet eivät haittaa ja joissa puhekumppanit tukevat kielenoppijaa. (Ks. myös Scotson 2020: 91.)

Työkavereiden olisi myös hyvä tietää, että oppijan kielitaito arvioidaan helposti liian matalaksi esimerkiksi vieraan ääntämisen perusteella. Tällaisen arvioinnin taustalla on ehkä tiedostamatonkin näkemys siitä, että suomen kieltä äännetään ja muotoillaan vain yhdellä tavalla. (Vrt. *standard language ideology*, Milroy 2001; ks. myös Ikkänen 2020: 32–33.) Ehkä puhuja ei ole itse tottunut kuulemaan eri tavoin puhuttua suomea, mikä johtaa siihen, että hän vaihtaa kielen englanniksi vain sillä perusteella, että toisella on vieras korostus, vaikka tämän kielitaito olisi muuten riittävä. Oppijan passiivistakin kielitaitoa on hyvä arvostaa ja hyödyntää, esimerkiksi niin, että vaikka oppija puhuisi itse tilanteessa englantia, muut voisivat puhua suomea. Näissäkin tilanteissa on tärkeää varmistaa kielenoppijan ymmärrys ja sopia etukäteen esimerkiksi selkeän kielen käytöstä, yhteenvetojen tekemisestä ja keskustelunaiheiden ennakoinnista. Vuorovaikutukseen on siis tärkeä varata aikaa, niin ettei tapaamisissa ole hätäisyyden tai kiireen tuntua. Virheitä pelkäävä kielenoppija ei useinkaan halua, että hänen virheitään korjataan julkisesti muiden kuullen, lisäksi hän saattaa kokea työkaverin mielestä neutraalin korjauksen negatiivisena ja lannistavana (ks. Scotson 2020: 93).

If I write it in bad language, I would be corrected and not totally corrected nicely. – – If I talk to external clients they're not going to be happy with me communicating in bad language.

– Työntekijä, S2, asunut Suomessa useita vuosia

Pidättäytyvä perfektionisti saattaa selviytyä hyvin tilanteissa, joissa viestintä on ennakoitua ja etukäteen suunniteltua. Työyhteisö voisikin hyödyntää pidättäytyvän perfektionistin suomen kielen taitoa tilanteissa, joissa hänellä olisi mahdollisuus valmistella ja harjoitella puheenvuoroja ja saada niistä palautetta jo etukäteen esimerkiksi kielimentorilta tai muilta työkavereilta. Esimerkiksi asiakastilanteen vuorovaikutusroolit voisi suunnitella etukäteen vaikkapa niin, että pidättäytyvä perfektionisti huolehtii valmistellusta presentaatiosta ja äidinkielen puhuja vastaa asiakkaiden kysymyksiin ja kommentteihin. Näin vähennetään spontaanin reagoinnin pakkoa ja yllättävistä tilanteista kielenoppijalle syntyvää stressiä. Pidättäytyvä perfektionisti voisi myös kirjoittaa erilaisia työpaikan tekstejä ja käydä tekstejään läpi kielimentorin kanssa.

Palaute auttaisi niin oppijaa kuin työyhteisöäkin huomaamaan, millaisista tilanteista oppija selviytyy ja millaisiin tilanteisiin hän taas tarvitsee tukea. (Vrt. Kieli-HOPS 2022.)

4.3 ”Paikallaan polkija”

Paikallaan polkija on motivoitunut oppimaan kieltä, mutta hänellä ei ole työssä tai arkielämässä tilanteita, joissa hän voisi ottaa suomen kielen luontevasti käyttöön. Monet paikallaan polkijat ovat saattaneet joutua työelämässä tilanteeseen, jossa heidät on varta vasten sijoitettu tai siirretty työtehtäviin, joissa suomen kielen taito ei ole välttämätön. (Vrt. myös Strömmer 2017.) Kielenoppimispolku on siis osittain katkenut työnantajan valintojen takia. Paikallaan polkijalla ei ole vapaa-ajallaan juurikaan suomenkielisiä kontakteja, eikä hän ehdi kielikursseille elämäntilanteensa vuoksi.

I know people have learnt the language in six months but they went to classes everyday for half a year, and that's the way you learn it. Great. We don't get that, we have to fight to get two hours a week. It's quite frustrating if you always stay in the same level. – – We all [international employees] work sixty to seventy hours per week, so none of us has extra time, so forget about getting support from our institution to learn more language.
– Työntekijä, S2, asunut Suomessa useita vuosia

Haastatteluissamme tuli esiin, että paikallaan polkija on tiedostanut sen, että suomen kielen taito vaikuttaa uramahdollisuuksiin, osallisuuden kokemukseen ja yhteisön sisälle pääsemiseen (ks. myös Nikulin 2019: 194–196). Sen vuoksi hän lähtisi mielellään kielikursseille, jos voisi suorittaa kurssin työajalla ja työnantajan laskuun. Hän on hieman turhautunut nykyiseen tilanteeseen, mutta samalla myös toiveikas siitä ajatuksesta, että voisi vielä jossain vaiheessa elämäänsä ottaa uuden kielen haltuun.

Paikallaan polkijan kokemaa turhautumisen tunnetta voi lieventää kuuntelemalla hänen toiveitaan esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Samalla voidaan asettaa yhdessä tavoitteita, joiden saavuttamisessa koko työyhteisö on tukena. Kun työyhteisö tukee paikallaan polkijaa kielitaitotavoitteissa, voi kielenoppiminen edistyä vauhdikkaasti. (Ks. esim. Stilling 2022: 64–66.)

Paikallaan polkijan kanssa voi pohtia sitä, miten työyhteisössä voitaisiin toteuttaa mahdollisuus opiskella kieltä työajalla ja miten työpaikan suomen kielen käyttömahdollisuuksia voisi lisätä (ks. Lehtimaja ym. tulossa). Kielitaidon karttuessa kielenkäyttötilanteita voisi laajentaa. Haastatteluista nousi esiin tilanne, jossa kansainvälisen asiantuntijan kielitaito alkoi kehittyä, kun esimies puhui hänelle selkokieltä ja oli valmis panostamaan yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Kielenoppimista auttoi myös se, että työpaikalta löytyi suomen kielen kehittämisestä kiinnostunut työtoveri, joka tarttui tilanteisiin heti, antoi palautetta ja kävi läpi tilanteeseen liittyvää sanastoa. (Vrt. Tervola 2019: 95–96.)

4.4 ”Suomeen sopeutuja”

Suomeen sopeutuja on löytänyt paikkansa suomenkielisissä yhteisöissä. Hän on alusta lähtien ollut motivoitunut kielenoppija ja on päättänyt ottaa suomen kielen haltuun, vaikka voisi käyttää myös englannin kieltä. Usein sopeutuja on opiskellut suomea kursseilla, ja sen lisäksi hän on ottanut kielen aktiivisesti käyttöön arki- ja työelämän viestintätilanteissa. Usein sopeutujat tuovat haastatteluissa esiin sen, että he ovat saaneet kielitukea työyhteisöltä tai muilta kielen puhujilta arkitilanteissa. Etenkin erinomaista englantia puhuvan saattaa olla vaikea saada suomen kielen oppimiseensa tukea muilta puhujilta, sillä suomenkieliset vaihtavat usein Englantiin, kun huomaavat puhelumppanin olevan kielenoppija. (Vrt. Nikulin 2019: 193; Ikkänen 2020.) Sopeutujat uskaltavat ottaa vähäisenkin kielitaidon käyttöön. Sopeutujia yhdistää halu oppia, myönteinen asenne oppimiseen sekä uskallus tehdä virheitä ja erehtyä – he ovat oivaltaneet, että kieltä oppii parhaiten, kun sitä alkaa käyttää.

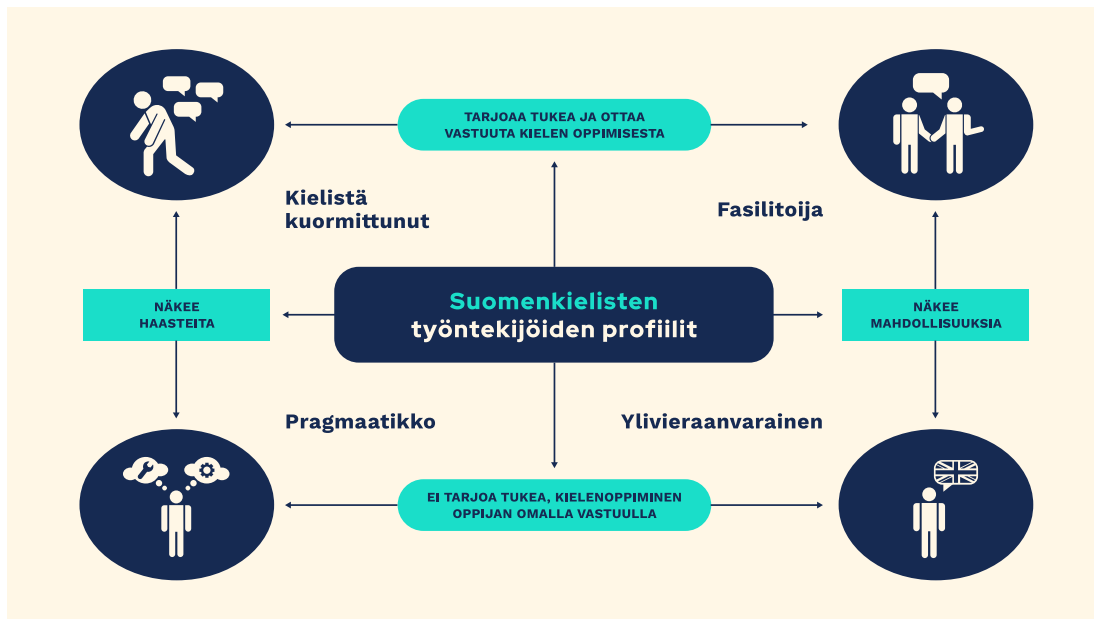
Suomeen sopeutujan kohdalla olisi tärkeää, että työyhteisössä huolehdittaisiin siitä, että mahdollisuudet suomen kielen käyttämiseen säilyvät tai jopa lisääntyvät jatkossakin. Tutkimusten mukaan korkeasti koulutetuilla työntekijöillä suomen kielen oppimisen tarve on todellinen myös ylimmillä kielitaitotasolla (B2–C2), sillä monissa ammateissa formaalin yleiskielisen rekisterin hallinnan vaatimus korostuu. (Nikulin 2019: 190–191; Pitkänen ym. 2021: 396–397.) Erinomaisen kielen hallinnan nähdään lisäävän asiantuntijastatusta ja uskottavuutta myös yhteiskunnallisessa toiminnassa. Olisi tärkeää, että työyhteisössä arvostettaisiin ja hyödynnettäisiin suomen oppijan kielitaitoa. Voisiko kielitaidon karttuminen näkyä työnkuvassa, urakehityksessä tai palkassa? Suomeen sopeutujien kokemuksia ja taitoja kannattaa hyödyntää esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdytyksessä, kollegoiden mentoroinnissa sekä työyhteisön muiden kielenoppijoiden kielitaidon tukemisessa. (Ks. myös *Lyft språket på jobbet*.)

5 Suomenkielisten työntekijöiden profilit

Koska näemme kielenoppimisen sosiaalisena toimintana, josta koko kieliyhteisön tulisi ottaa vastuuta, tarkastelimme aineistostamme myös suomenkielisten työntekijöiden asenteita ja näkemyksiä monikielisyydestä ja kielen oppimisesta työelämässä. Loimme aineiston pohjalta suomenkielisille työntekijöille neljä erilaista profiilia, jotka kuvaavat yleisellä tasolla sitä, miten työntekijät suhtautuvat monikielisyyteen. Aineistosta nousi kaksi ulottuvuutta, joiden pohjalle profilit rakentuvat: 1) työntekijän asennoituminen siihen, näkeekö hän monikielisyyden ensisijaisesti haasteena vai mahdollisuutena, sekä 2) työntekijän näkemys siitä, millainen on hänen oma roolinsa työkaverin kielenoppimisen tukijana.

Kuvio 2 osoittaa, miten suomenkielisten työntekijöiden profilit sijoittuvat näiden ulottuvuuksien mukaisesti nelikenttään. Vaaka-akselilla kuvataan työntekijän asennetta

monikielisyyttä kohtaan ja pystyakseli kuvaa sitä, millaisena työntekijä näkee oman roolinsa kielenoppimisen tukijana.



KUVIO 2. Suomenkielisten työntekijöiden profiilit. Kuvitus: Jenni Lintumäki

5.1 ”Pragmaatikko”

Pragmaatikko tarkastelee työpaikan kielitilannetta käytännön näkökulmasta. Jos työtehtävien sujuminen vaatii hyvää suomen kielen taitoa tai asiakkaat suhtautuvat epäluuloisesti vieraalla aksentilla puhuvaan työntekijään, pragmaatikon mielestä tehtävään ei voi valita sellaista työntekijää, jonka kielitaito on puutteellinen.

Täällä on sellasia tiettyjä erilaisia johtoryhmiä ja komiteoita, joihin on suuri kynnys ottaa – – suomea puhumattomia ihmisiä – – koska sit se muuttais niiden työryhmien tai johtoryhmien tai joidenkin muiden työkielen englanniks, ja sit se, kaikki kokee et se menis hankalaks.

– Esihenkilö, S1

Kielitaidon kehittäminen ei hänen mielestään ole työnantajan tai työtovereiden asia, vaan työntekijä on itse vastuussa siitä. Toisaalta pragmaatikko näkee myös, että hyvä asiantuntemus voi kompensoida puutteellista kielitaitoa sellaisissa tehtävissä, joissa

kielellä ei ole suurta merkitystä – kaikilta työntekijöiltä ei siis hänen mielestään tarvitse vaatia suomen kielen taitoa.

Pragmaattinen, käytännöllinen suhtautuminen kielen käyttöön saattaa toimia joidenkin työntekijöiden kohdalla, mutta työyhteisössä voidaan törmätä ongelmiin, jos kielitaidon moninaista merkitystä ei tunnusteta. Aineistomme perusteella kielitaidon merkitys kielenoppijan viihtymisen ja hyvinvoinnin kannalta on paljon suurempi kuin pragmaatikko ajattelee. Ilman suomen kielen taitoa työntekijä ei voi kokea olevansa täysipainoisesti osa ympäröivää yhteisöä ja yhteiskuntaa. Koska hyvinvointi on yleensä hyvinvointia tietyn yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä, voi kokemus osallisuudesta ja kuulumisesta jäädä vajaaksi ilman suomen kielen taitoa. (Ks. myös Nikulin 2019: 180, 195–196.) Kielitaidon merkitys ei rajoitu vain työtehtäviin, vaan kielenoppija tarvitsee suomen kieltä monissa pienissä arjen askareissa työpaikan ulkopuolella ja vapaa-ajalla. Lisäksi suomen kieltä saatetaan käyttää myös työpaikalla monissa tilanteissa, vaikka työyhteisön virallinen kieli olisikin englanti, jolloin kielenoppija saattaa vähän väliä kokea ulkopuolisuutta, vaikka suomen kieltä ei käytettäisikään työtehtävien hoidossa. Pragmaatikon kanssa olisi siis hyvä keskustella siitä, miten kielitaidon kehittyminen vaikuttaa laajasti työntekijän hyvinvointiin, sitoutumiseen ja osallisuuden kokemukseen.

Pragmaatikko tarvitsee myös konkreettista tietoa siitä, miten kieltä opitaan: kielenoppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja se on aina kiinteästi sidoksissa tilanteisiin. Ammatillisen kielitaidon oppiminen kielikurssilla etukäteen onkin vaikeaa (ellei mahdotonta), minkä vuoksi ei voida ajatella, että kielenoppiminen olisi vain kielenoppijan omalla vastuulla. (Lilja ym. 2022b: 250–252.) Lisäksi pragmaatikko tarvitsee konkreettisia (pragmaattisia) keinoja, joiden avulla hän voi tukea kielenoppijan ammatillisen kielitaidon kehittymistä. (Ks. lisää kielenoppimisen tukikeinoista Komppa arvioitavana.)

5.2 ”Kielistä kuormittunut”

Kielistä kuormittunut on aina ajatellut, että koska hän asuu Suomessa eikä ole valinnut erityisen kansainvälistä alaa, hän voi toimia töissä suomeksi. Vaikka hän osaa englantia, ajatus siitä, että hänen pitäisi alkaa käyttää sitä työtehtävissä tai työpaikan vapaamuotoisissa tilanteissa, tuntuu erittäin kuormittavalta. (Vrt. myös Aulio 2020: 19–20.) Hänen mielestään muualta tulevien työntekijöiden pitäisi ensin käydä kielikursseilla ja tulla töihin vasta sitten, kun heidän kielitaitonsa riittää suomeksi toimimiseen. Kielistä kuormittunut kokee hieman häiritseväksi myös sen, että muunkieliset työtoverit puhuvat työpaikalla keskenään kieltä, jota hän ei itse ymmärrä, sillä hän tuntee tällaisissa tilanteissa ulkopuolisuutta.

Muutos työyhteisössä aiheuttaa usein työntekijöissä pelkoa ja epävarmuutta. Työkielen vaihtaminen tai uuden kielen tuominen työyhteisöön voi herättää huolta siitä, riittääkö oma kielitaito. Kielistä kuormittunut kokee, ettei pysty toimimaan yhtä pätevästi englanniksi kuin suomeksi. Kielistä kuormittunut on sukua pidättäytyvälle

perfektionistille, sillä myös kielistä kuormittunut kokee ristiriitaa ammattitaitonsa ja puutteellisen englannin kielen taitonsa välillä. (Ks. myös Nikulin 2019: 177.)

Kun ihminen käyttää itselleen tutuinta kieltä, hän kokee usein olevansa omalla maaperällä, sillä pystyy ilmaisemaan itseään vaivatta monipuolisesti. Oman äidin kielen puhuminen vahvistaa identiteettiä ja liittää puhujan laajempaan yhteisöön. Vaikka kielistä kuormittunut osaisi hyvin muitakin kieliä, on äidinkielen puhumisella hänelle aivan erityinen merkitys.

Väittelin yhen fyysikon kans, joka sano, et meidän pitäs vaan siirtää koko työkieleks englanti, et se ois kaikille yksinkertasempaa. Joko ne ei oo tullu ajatelleeks tai ne ei tajuu sitä, et mitä mun sielulle tapahtuu, jos mä en enää saa käyttää suomea. Koska se on mulle tosi iso osa se.

– Esihenkilö, S1

Kielistä kuormittunut kuormittuu myös siitä vastuusta, jonka työtovereiden kielennoppimisen tukeminen aiheuttaa. Hän ei ole valmis vaihtamaan koko työyhteisön kieltä englanniksi, vaan puhuu mielellään suomea, mutta kokee selkeällä suomella puhumisen, ymmärtämisen varmistamisen ja vuorovaikutuksessa mahdollisesti esiintyvät ymmärrysongelmat tai väärinymmärrykset kuormittavina. Kielistä kuormittunutta voi muistuttaa siitä, että muutokset eivät tapahdu hetkessä. Työelämässä tarvittavaa kielitaitoa ei voi hankkia etukäteen kielikurssilla, vaan se otetaan haltuun vähitellen työssä, koko työyhteisön tuella. (Lilja ym. 2022b: 250–252.) Häntä voi myös auttaa pohdinta siitä, miten kieli rakentaa identiteettiä ja miten vaikeaa äidinkielen puhumisesta luopuminen voi olla – myös kansainväliselle työntekijälle. Kun kielistä kuormittunut saa ohjausta siihen, miten voisi tukea kielinoppijan ammatillisen kielitaidon kehittymistä, hän voisi nähdä omankin ammatillisen kielitaitonsa kehittymisen uudesta näkökulmasta.

Kielistä kuormittunut kaipaa rohkaisua englannin kielen käyttämiseen ja tukea englannin taidon kehittämiseen. Myös hän hyötyy siitä ajatuksesta, että virheet ovat välttämätön osa kielinoppimista ja vievät taitoa eteenpäin. Monikielisissä työpaikoissa on hyvä tiedostaa, että kun työpaikan käyttökieleksi valitaan kieli, joka ei ole kaikille käyttäjilleen äidinkieli, vaarana on, että lisätään näkymättömiä valta-asetelmia ja eriarvoisuutta (Lønsmann & Mortensen 2018: 439.) Kielitaito saattaa siis lisätä työssä annettavia mahdollisuuksia, kun taas kielitaidon puute saattaa uhata myös henkilön ammatillista identiteettiä (Lønsmann & Mortensen 2018: 450). Suomessa asiantuntijatehtävissä työskentelevän ammatti-identiteettiin sisältyy vahva kielitaito-odotus: asiantuntija hallitsee englannin kielen. Jos näin ei olekaan, asiaa ei välttämättä uskalleta aina tuoda ilmi.

Kielistä kuormittunut hyötyisi erityisen paljon siitä, että työpaikalla tehtäisiin selkeät pelisäännöt sille, mitä kieliä käytetään missäkin tilanteessa. Pelisäännöt auttavat kielistä kuormittunutta ennakoimaan tilanteita ja valmistautumaan niihin, mikä

jo sinänsä vähentää kuormittuneisuuden tunnetta. Yhteisöllisyyden lisääminen ja psykologisen turvallisuuden vahvistaminen kannustaa kielistä kuormittunutta osallistumaan viestintätilanteisiin ja vähentää näin ulkopuolisuuden kokemusta. (Ks. myös Intke-Hernandez 2020: 31.) On hyvä, että kielistä kuormittunut oppii näkemään myös muiden vastuun kielenoppimisen tukemisessa, niin ettei hän kuormita itseään liikaa kielenoppimisen tukijana.

5.3 ”Ylivieraanvarainen”

Ylivieraanvarainen puhuu hyvää englantia ja käyttää sitä erittäin mielellään kansainvälisten työtovereiden kanssa. Englannin käyttäminen on hänestä kohteliasta muualta tulevia kohtaan ja osoittaa, että Suomi on osa kansainvälistä yhteisöä. Hänen mielestään työtovereiden ei ole tarpeen oppia suomea, koska Suomessa pärjää hyvin myös englanniksi. Ylivieraanvaraisen mielestä työyhteisön kielen vaihtaminen kokonaan englanniksi olisi käytännöllistä. Kieleen ei hänestä liity sen kummempia merkityksiä – englannin käyttäminen olisi vain yksinkertaisempaa, kun kaikki kuitenkin osaavat sitä ja monet työhön liittyvät dokumentit ja termit ovat muutenkin jo valmiiksi englanniksi.

Ylivieraanvarainen tarvitsee tietoa siitä, miten tärkeää suomen kielen oppiminen on, jotta työntekijä voisi kokea osallisuutta ja voisi sitoutua pitkäaikaisesti osaksi suomalaista työelämää. Ylivieraanvaraisen olisi tärkeä ottaa huomioon myös kielenoppijan omat toiveet ja tarpeet. Vaikka hän ajattelee toimivansa inklusiivisesti ja ottavansa kansainvälisen työntekijän huomioon puhumalla englantia, saattaa kielen valinta olla karhunpalvelus suomen oppijalle – ja joskus myös työyhteisölle. Monet haastattelemamme työntekijät, jotka ovat asuneet pitkään Suomessa ja olleet mukana työelämässä, tuovat esiin, että vasta suomen kielen taito avasi ovet suomalaiseen kulttuuriin ja todelliseen kotoutumiseen. Vaikka työ sujuu englanniksikin, on arjessa selviytyminen hankalampaa ilman suomen kielen taitoa. (Ks. myös Nikulin 2019: 194–195.) Kansainvälinen työntekijä ei välttämättä tohdi itse ottaa esiin kielenoppimistoivettaan, minkä vuoksi olisi tärkeää, että työkaverit muistaisivat kysyä kansainvälisten työntekijöiden toiveita ja tarpeita. Toiveet saattavat myös muuttua: vaikka työntekijä olisi alussa kiitollinen englannin kielen puhujalle, saattaa hän myöhemmin toivoa, että saisi mahdollisuuksia myös suomen kielen harjoitteluun työpaikalla (ks. Ilikkanen 2020).

Englannin käyttäminen ei siis ole ratkaisu työelämän kieliongelmiin (ks. Kotilainen ym. 2022). Kuten aiempi esittelemämme profiili ”kielistä kuormittunut” osoittaa, kaikki eivät osaa englantia tai puhu sitä mielellään. Englannin käyttö voi olla joillekin suomea ensikielenä puhuville kuormittavaa, eivätkä kaikki Suomeen tulijat puhu englantia. Monet kansainväliset osaajat, jotka työskentelevät englanniksi, eivät välttämättä viihdy sosiaalisissa tilanteissa englannin kielellä (Negretti & Garcia-Yeste 2014). On myös tilanteita, joissa lingua franca -englannin käyttö saattaa myös johtaa kielenkäytön

yksinkertaistumiseen, mikä voi pahimmillaan hankaloittaa esimerkiksi globaalien moniammatillisten tiimien ideointia ja ongelmanratkaisua (Nurmi & Koroma 2020).

Käyttämällä englantia ylivieraanvarainen voi tahtomattaan luoda kansainväliselle työntekijälle lasikaton – kuten pragmaatikkokin. Monilla aloilla voi työllistyä englanniksi, mutta tie esimiestehtäviin on tukossa ilman suomen kielen taitoa. (Ikkänen 2020.) Esteitä syntyy myös työelämän ulkopuolella, sillä englanninkielisen työkuplan ulkopuolella Suomessa puhutaan enimmäkseen suomea, ja esimerkiksi paikallisia uutisia, mediaa ja kulttuuria on tarjolla enimmäkseen suomeksi.

Ylivieraanvarainen saattaa unohtaa englantia puhuessaan myös suomenkielisen, kielistä kuormittuneen työkaverinsa ahdingon. Ylivieraanvaraisen olisikin tärkeä pysähtyä pohtimaan kielivalintoja tilanteiden ja osallistujien tarpeita ja toiveita kunnioittaen. Ylivieraanvarainenkin hyötyy työpaikan kielipoliittisista linjauksista ja selkeistä pelisäännöistä. Pelisäännöt antavat ylivieraanvaraiselle perspektiiviä siihen, miten tärkeää suomen kielen oppiminen voi olla ja miten hän voi tukea kielenoppimista arjen tilanteissa.

5.4 ”Fasilitoija”

Fasilitoija on sensitiivinen kielikysymysten suhteen. Hän ottaa usein kielivalinnan puheeksi ja monitoroi viestintätilanteita siitä näkökulmasta, tarvitseeko joku kielellistä tukea keskustelun ymmärtämiseen tai oman puheenvuoron tuottamiseen. Fasilitoija tukee kieltä oppivia työtovereitaan käyttämällä itse selkeää kieltä ja toimimalla tarvittaessa tulkkina tai välittäjänä. Fasilitoija näkee, että työntekijöiden kielitaidon kehittyminen hyödyttäisi pitkällä tähtäimellä kielenoppijan itsensä lisäksi koko työyhteisöä. Siksi hän on valmis näkemään vaivaa sen eteen, että suomea voidaan käyttää työkielenä, vaikka kaikkien kielitaito ei vielä olisi täysin riittävä.

On tärkeää, että työyhteisössä tunnustetaan ja tunnustetaan fasilitoijan tärkeä rooli kielitietoisien työyhteisön tukijana ja rakentajana. Kielenoppiminen vaatii työyhteisön tukea, palautetta, kannustusta ja reflektointia (Lilja ym. 2022b: 251). Fasilitoija tunnustaa, milloin kielenoppija tarvitsee tukea, ja tarjoaa sitä oikealla hetkellä. Fasilitoijan ei tarvitse olla opetuksen asiantuntija, riittää, kun hän osaa sujuvasti suomea ja on motivoitunut auttamaan oppijaa työyhteisön erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Fasilitoijan roolista, vastuusta, kielitukeen käytetystä työajasta ja resursseista olisi tärkeää sopia kehityskeskusteluissa, sillä kielityö tulisi ottaa konkreettisesti huomioon työajassa ja palkkauksessa. Jotta fasilitoija ei kuormittuisi liikaa, olisi tärkeää, että fasilitoija saisi koko työyhteisön tuen. Kaikki kielitukeen käytetty aika hyödyttää lopulta koko yhteisöä, sillä kielituki parantaa vuorovaikutusta, vähentää väärinymmärryksiä sekä lisää luottamusta ja psykologista turvallisuutta.

Ruotsissa luotu malli kielenoppimisen tukemiseen työpaikalla (ks. *Lyft språket på jobbet*) perustuu työyhteisön tarjoamaan tukeen ja siihen, että yhteisöstä löytyy innokkaita ja motivoituneita kielimentoreita tai kielivastaavia (*språkbud*). He saavat

käyttää työaikaansa työkaverinsa kielelliseen tukemiseen. Lisäksi he saavat työnantajan tarjoamaa koulutusta kielenoppimiseen vaikuttavista asioista, kielenoppimisen tukemisesta sekä kielitietoisesta ohjauksesta. (Ks. Lyft språket på jobbet; Stilling 2022.)

6 Pohdinta

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeistä on käytännönläheisyys ja kehittämisen yhteisöllisyys. Tutkijat tuovat tilanteisiin asiantuntijan näkökulman ja tutkimustietoa, työyhteisöt taas tuovat mukanaan omat vuorovaikutustilanteensa, työntekijänsä, tarpeensa ja toiveensa. Yhteisessä työskentelyssä yhdistyvät niin yksityiskohtainen ja analyttinen kuin intuitiivinenkin ajattelutapa. (Toikko & Rantanen 2009.) Vaikka työskentelyssä on selvät tavoitteet, lopputulosta ei voi ennustaa etukäteen, sillä jokainen työyhteisö on omanlaisensa ja tuo tilanteeseen oman kokemuksensa, taustansa ja tietonsa. Tässä artikkelissa esittelimme yhteiskehittelyn pohjalta syntyneet kielenkäyttäjäprofiilit ja pohdimme sitä, miten niitä voisi hyödyntää vuorovaikutuskäytänteiden kehittämisessä.

Tässä viimeisessä luvussa kerromme tarkemmin siitä, miten kieliprofiilit kuvaavat nimenomaan korkeakoulutettujen työntekijöiden tilannetta ja mitä ne voivat antaa tutkijalle. Kuvaamme myös omia kokemuksiamme siitä, miten me kielentutkijoina hyödynsimme tutkimuksellisen kehittämistyön prosessia käytännössä, kun sovelsimme profilityökälyä eräiden organisaatioiden vuorovaikutuskäytänteiden kehittämisessä. Lopuksi pohdimme, millaista jatkotutkimusta aiheesta vielä tarvitaan.

6.1 Kielenkäyttäjäprofiilit korkeasti koulutettujen tilanteen kuvaajana

Kielenkäyttäjäprofiilit kuvaavat yhtäältä niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat kansainvälisten ammattilaisten kielitaitoon ja motivaatioon oppia kieltä, ja toisaalta niitä tekijöitä, jotka kuvaavat suomenkielisten työntekijöiden suhtautumista kielenoppimiseen ja eri kielten käyttämiseen työpaikalla. Kielenkäyttäjäprofiilit auttavat työyhteisöä huomaamaan, millaisia arvoja, tavoitteita ja toiveita erilaisilla kielenkäyttäjillä voi olla. Profiilien kautta työyhteisöissä voidaan avata kielenkäyttäjien erilaisia toimintamalleja, toimintaa ohjaavia pelkoja ja esteitä sekä niitä asioita, jotka motivoivat oppimaan kieltä tai toisaalta tukemaan kielenoppimista. Kielenkäyttäjäprofileissa korostetaan näkökulmaa, jossa mahdollisuudet vuorovaikutukseen, ympäristön tuki ja turvallinen ilmapiiri työpaikalla ovat avain kielitaitoon (ks. esim. Strömmer 2017; Lilja ym. 2022b; Scotson 2019; Intke-Hernandez 2020).

On tärkeä korostaa, että profiilit eivät tuo esiin kaikkia maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kielenoppimiseen vaikuttavia tekijöitä. Profiilit perustuvat aineistoon, jossa on mukana korkeasti koulutettuja maahanmuuttajia, jotka työskentelevät moni-

kielisissä työyhteisöissä asiantuntija- ja tietotyössä. Näin ollen profiilimallissa korostuvat ne haasteet, joita korkeasti koulutetut maahanmuuttajat kohtaavat. Kaikki haastateltavamme osaavat englantia, joten heillä on yleensä vuorovaikutustilanteissa ainakin potentiaalinen mahdollisuus valita, mitä kieltä he käyttävät. Kouluttamattomalla ja englantia osaamattomalla maahanmuuttajalla ei tällaista mahdollisuutta ole. Toisaalta profiileissa korostuu työyhteisön merkitys kielenoppimisen tukijana. Kun maahanmuuttajaa ympäröivä työyhteisö koostuu asiantuntijoista, jotka kaikki hallitsevat useita kieliä, työyhteisöllä on mahdollisuus tukea kielenoppimista. Jos taas maahanmuuttaja työskentelee suorittavassa työssä tai ns. sisääntuloammatissa, hänellä ei aina ole mahdollisuuksia saada työyhteisöltään tukea kielenoppimiseen. Työyhteisössä ei välttämättä ole suomen kielen taitoisia työkavereita tai sitten työtilanteissa ei tarjoudu vuorovaikutusmahdollisuuksia minkään kielen käyttämiseen. (Ks. Strömmer 2017.)

Tutkimuksessa, jossa tarkasteltiin korkeasti koulutettujen kokemuksia suomen kielen käyttämisestä luokkatilanteiden ulkopuolella, korostuivat omien virheiden murehtiminen, taipumus perfektionismiin ja huoli muiden mielipiteistä (Scotson 2020: 82). Tunteet, virheiden tekemisen pelko ja ahdistus koetun puutteellisen kielitaidon ja ammatillisen identiteetin välisestä kuilusta näkyvät myös profiilien kuvauksissa. Korkeasti koulutetuilla on usein vahva ammatillinen identiteetti, ja uuden kielen oppiminen saa heissä aikaan ristiriitaisia tunteita, kun he eivät voikaan esiintyä uudella kielellä uskottavina oman alansa ammattilaisina. Millaisia kieliprofiileja saisimme, jos haastattelisimme esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomien aikuisten kielikoulutuksessa mukana olevia opiskelijoita tai työelämän ulkopuolella olevia maahanmuuttajia, joilla saattaa olla merkityksellinen ja tärkeä rooli omassa yhteisössään, omalla kielellään?

Profiileissa tulee myös esiin, että korkeasti koulutettujen kielenoppijoiden kohdalla motivaatio ja halu oppia kieltä nousee keskeiseksi kielenoppimiseen vaikuttavaksi tekijäksi. On tärkeä huomata, että tilanteissa, joissa oppijalla ei ole aiempaa koulutusta tai opiskelukokemusta, korkea motivaatio ei välttämättä riitä kielenoppimiseen. Oppijalla saattaa olla suuri motivaatio ottaa suomen kieli haltuun, mutta hänellä ei ole käytössään toimivia kielenopiskelustrategioita tai kykyä opiskella uutta kieltä. (Ks. esim. Tammelin-Laine 2014: 69–74.)

6.2 Profiilityökalun soveltaminen käytäntöön

Profiilityökalulla voidaan osallistaa työyhteisöt mukaan omien vuorovaikutuskäytäntöjensä suunnitteluun. Aiempien käytännön kokemusten pohjalta se, että monikieliset työyhteisöt pääsevät itse – mutta asiantuntijan tuella – pohtimaan työyhteisön kielenkäyttöön ja toimintatapoihin liittyviä haasteita ja tuottamaan myös ratkaisuja niihin yhdessä, tuottaa parhaan lopputuloksen. (Lyft språket på jobbet; Stilling 2022.) Toimme artikkelimme johdannossa esiin, että aiempia soveltavan kielentutkimuksen pohjalta tehtyjä käytännön sovelluksia ei ole aina pohdittu yhdessä työntekijöiden kanssa, eikä siitä, miten sovellukset ovat onnistuneet käytännössä, ole juurikaan tut-

kittua tietoa (esim. Grujici-Alatriste 2015). Kieliprofilityökaluun on haettu palautetta monikielisillä työpaikoilla työskenteleviltä kielenoppijoilta ja suomen kielen puhujilta, opettajilta, esihenkilöiltä sekä muilta työelämän edustajilta. Mallia on tarkennettu kentältä saadun palautteen pohjalta.

Olemme lisäksi testanneet työkalua *Osallistumisen keinot monikielistyvässä työelämässä* -hankkeessa käytännössä kolmessa eri työyhteisöille suunnatussa koulutustilaisuudessa. Kaksi tilaisuudesta oli sellaisia, joissa työyhteisö itse pyysi meitä kouluttamaan heitä kielitietoisten ja monikielisten käytänteiden kehittämisessä, ja yksi tilaisuuksista oli sellainen, jossa aloite tilaisuuden järjestämiseen tuli meiltä tutkijoilta. Kaikissa koulutuksissa tavoitteena oli lisätä työyhteisön ymmärrystä kielitietoisuudesta, työntekijöidensä kielitaidoista ja kielenoppimistoiveista, purkaa mahdollisia kielenkäyttöön liittyviä jännitteitä ja luoda turvallista ilmapiiriä, jossa yhteisöä kannustetaan kielistä ja kielenoppimisesta puhumiseen. Kaikissa tilanteissa työyhteisöjä myös ohjattiin kehittämään vuorovaikutuskäytänteitään koulutuksen jälkeen niin, että työntekijöiden kielitaitotoiveet tulisivat työskentelyn arjessa huomioiduiksi.

Profilityökalun lisäksi meillä oli etukäteen tehty tarkka yhteistä tekemistä ohjaava keskustelupohja ja työskentelysuunnitelma (ks. Lehtimaja ym. tulossa). Profilityökalu toimi hyvänä keskustelun tukena: se auttoi tekemään näkyväksi sitä, että kielenoppijoilla ja suomenkielisillä työntekijöillä on runsaasti työyhteisölle ja työkavereille suunnattuja odotuksia. Jokainen saattoi peilata profiileihin itseään ja pohtia, mitä piirteitä tunnistaa itsessään eri tilanteissa, millaista apua ehkä itse kaipaa tai millaisista asioista motivoituu. Profiileihin tutustuminen kannusti työyhteisöjä yhteiseen kielikeskusteluun, nosti esiin tiedostettuja ja tiedostamattomia tarpeita sekä herätti työyhteisön tarkastelemaan monikielistä toimintakulttuuriaan laajemmin. Profilit toimivat etäännyttämisen tukena: ne mahdollistivat sen, että osallistujat pystyivät tuomaan esiin omia kokemuksiaan ja ajatuksiaan ilman, että keskustelua käytiin liian henkilökohtaisella tasolla. Ne myös auttoivat työyhteisöjä huomaamaan kriittisiä tai potentiaalisesti kriittisiä tilanteita, joita kehittämällä voitaisiin helpottaa monikielisten työyhteisöjen arkisia viestintätilanteita.

Se, että kielentutkija lähtee ohjaamaan keskustelua, jonka tavoitteena on kehittää työyhteisön toimintatapoja ja puuttua mahdollisiin haasteisiin, ei kuitenkaan ole aivan ongelmatonta. Meillä ei ollut työnohjaajan koulutusta tai kokemusta työyhteisöjen valmentamisesta tai fasilitoinnista, joten koimme olevamme heikoilla jäillä. Hyödyllistä olisi, jos kielentutkija saisi kielikeskustelujen ohjauksessa rinnalleen fasilitoinnin tai työyhteisövalmennuksen ammattilaisen. Tukenamme olivat työyhteisöjen esihenkilöt, jotka olivat sitoutuneet työskentelyyn ja kannustivat alaisiaankin siihen. Keskusteluiden sisällöistä ja tavoitteista onkin tärkeä sopia esihenkilön kanssa. Työskentelyn ohjaajan on myös hyvä tietää yhteisössä olevista mahdollisista jännitteistä ja haasteista etukäteen. Ilman huolellista suunnittelua ja esihenkilöiden ja johdon tukea keskustelut olisivat tuskin onnistuneet.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Kielenkäyttäjäprofilyökalu on esimerkki siitä, miten kielentutkimuksen tuloksia voi soveltaa käytäntöön ja miten tuloksia voidaan hyödyntää konkreettisesti työpaikan viestintätilanteiden kehittämisessä. Tarvitaan kuitenkin jatkotutkimusta siitä, miten profiilimallia hyödynnetään käytännössä, miten työyhteisöt kehittävät toimintatapojaan profiilimallityöskentelyn avulla ja mitä työyhteisöissä tapahtuu ohjattujen kielikeskustelujen jälkeen. Olemme tässä artikkelissa antaneet vinkkejä siihen, miten eri kielenkäyttäjäprofileja edustavia työntekijöitä voisi tukea, jotta kielenoppiminen työssä olisi mahdollista ja monikielisyys toteutuisi työyhteisön arjessa. Jatkossa olisi tärkeä selvittää, toimivatko ohjeemme käytännössä, miten monikieliset työyhteisöt ratkovat vuorovaikutushaasteitaan todellisissa tilanteissa, millainen kielipolitiikka toimii missäkin ympäristössä, millaisia kielenkäyttöön liittyviä suosituksia ja ohjeistuksia erilaisille työyhteisöille kannattaa antaa ja millaiset rakenteelliset muutokset tukevat toimivien vuorovaikutuskäytänteiden syntymistä.

Toimme edellä esiin kielenkäyttäjäprofiilien rajoitteita. Olisi tärkeää, että kielenkäyttäjäprofileja tarkennettaisiin tai laajennettaisiin, niin että mukaan tulisi myös toisenlaisista taustoista tulevia maahanmuuttajia. Yhteiskunnan näkökulmasta on usein taloudellisesti kannattavaa tutkia korkeasti koulutettujen kielenoppimispolkua, sillä he tuovat suomalaisille työmarkkinoille erityisosaamista, eikä yhteiskunnan tarvitse satsata heidän koulutukseensa. Kuitenkin myös kouluttamattomien maahanmuuttajien tutkiminen on yhteiskunnallisesti ja eettisesti tärkeää.

Toivomme, että artikkelimme herättäisi kielentutkijoita pohtimaan sitä, miten tutkimuskohteet voisi ottaa entistä paremmin mukaan tutkimuksen suunnitteluun ja toteuttamiseen (vrt. Nissi ym. 2021). Lisäksi kannustamme kielentutkijoita tarkastelemaan sitä, miten tutkimustuloksia voisi visualisoida tai mallintaa niin, että niitä olisi helpompi soveltaa käytännön kehittämistyössä.

Kirjallisuus

- Ahonen, T. 2017. *Palvelumuotoilu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen*. Muutoksen voima. Palvelumuotoilu SOTE™.
- Atkinson, D. (toim.) 2011. *Alternative approaches to second language acquisition*. Oxford: Routledge.
- Aulio, E. 2021. *Englannin kieli kansainvälistyvässä työelämässä – kielenkäyttäjien asenteita, kokemuksia ja tuntemuksia kielen käyttöön liittyen*. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen ja suomalais-ugrilaisten kielten ja kulttuurien maisteriohjelma. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202103311785>
- Block, D. 2003. *The social turn in second language acquisition*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Eskola, J. & J. Suoranta, J. 1999. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Gregersen, T. 2003. To err is human: A reminder to teachers of language-anxious students. *Foreign Language Annals*, 36 (1), 25–32.
- Grujicic-Alatriste, L. (toim.) 2015. *Linking discourse studies to professional practice*. Bristol: Multilingual Matters.
- Hyysalo, S. 2009. *Käyttäjätuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät*. Muotoilun laitos. Taideteollisen korkeakoulun julkaisuja B 97/2009. Helsinki.
- Ikkänen, P. 2020. *The role of language in integration: a longitudinal study of migrant parents' trajectories*. JYU Dissertations 289. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/71947>
- Intke-Hernandez, M. 2020. *Maahanmuuttajaäitien arjen kielitarinat. Etnografinen tutkimus kieliyhteisöön sosiaalistumisesta*. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-6838-2>
- Intke-Hernandez, M. 2021. Kielenoppija tarvitsee tuekseen kielitietoisuutta ja yhteisiä tekoja. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 12 (6). <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-joulukuu-2021/kielenoppija-tarvitsee-tuekseen-kielitietoisuutta-ja-yhteisia-tekoja>
- Keinonen, T., K. Vaajakallio & J. Honkonen (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Aalto-yliopiston julkaisusarja. *Taide + muotoilu + arkkitehtuuri 1/2013*.
- Kieli-HOPS 2022. *Kieli-HOPS ohjauskeskustelujen avuksi*. Kielibuusti-hanke. <https://kielibuusti.fi/kieli-hops-ohjauskeskustelujen-avuksi/> [luettu 24.5.2023]
- Kirilova, M. & D. Lønsmann 2020. Dansk – nøglen til arbejde? Ideologier om sprogbrug og sproglæring i to arbejdskontekster i Danmark. *Nordand – Nordisk tidskrift for andrespråkforskning*, 15 (1), 37–57. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-3381-2020-01-03>
- Komppa, J. (arvioitavana). Kielitietoisien työyhteisön portaat.
- Kotilainen, L., S. Kurhila & I. Lehtimaja 2022. Monikielinen työpaikka – tehokkuuden, vaivattomuuden vai kielenoppimisen ehdoilla? *Kielikello 1/2022*. <https://www.kielikello.fi/-/monikielinen-ty%C3%B6paikka>
- Kurhila, S., L. Kotilainen & J. Kalliokoski 2019. Johdatus luokkahuoneen ulkopuoliseen kielenoppimiseen. Teoksessa L. Kotilainen, S. Kurhila & J. Kalliokoski (toim.) *Kielenoppiminen luokan ulkopuolella*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 7–30.
- Kurhila, S., L. Kotilainen & I. Lehtimaja 2021. Orienting to the language learner role in multilingual workplace meetings. *Applied Linguistics Review*, 14 (4), 697–721. <https://doi.org/10.1515/applirev-2021-0053>
- Lantolf, J. P. & S. L. Thorne 2006. *Sociocultural theory and the genesis of second language development*. Oxford: Oxford University Press.

- Lave, J. & E. Wenger 1991. *Situated learning: legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.
- Lehtimaja, I. 2019. Ammatillisen kielitaidon oppiminen vuorovaikutuksessa. Kakkoskieliset sairaanhoitajajarjoittelijat ohjaustilanteissa. Teoksessa L. Kotilainen, S. Kurhila & J. Kalliokoski (toim.) *Kielenoppiminen luokan ulkopuolella*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 172–199.
- Lehtimaja, I., E. Korpela, J. Komppa, L. Kotilainen & S. Kurhila Tulossa. *Monikielisen työyhteisön opas*. Helsinki: Alma Talent.
- Lehtimaja, I. & L. Kotilainen 2019. Suomea toisena kielenä puhuvan työntekijän erilliset vuorot kokousvuorovaikutuksessa. *Virittäjä* 123 (3), 320–346.
<https://doi.org/10.23982/vir.72965>
- Lehtimaja, I. & L. Kotilainen & S. Kurhila 2021. Monikielisyys haasteet työyhteisössä. *Työelämän tutkimus*, 19 (3), 402–413.
- van Lier, L. (toim.) 2004. *The ecology and semiotics of language learning: a sociocultural perspective*. Dordrecht: Springer.
- Lilja, N., L. Eilola, A.-K. Jokipohja & T. Tapaninen 2022a. Johdanto: aikuisten maahanmuuttajien arki ja suomen kieli. Teoksessa N. Lilja, L. Eilola, A.-K. Jokipohja & T. Tapaninen (toim.) *Aikuiset maahanmuuttajat arjen vuorovaikutustilanteissa*. Tampere: Vastapaino, 11–27.
- Lilja, N., L. Eilola, A.-K. Jokipohja & T. Tapaninen 2022b. Loppukaneetit: suomen kielen käytöstä, oppimisen mahdollisuuksista ja mahdottomuuksista. Teoksessa N. Lilja, L. Eilola, A.-K. Jokipohja & T. Tapaninen (toim.) *Aikuiset maahanmuuttajat arjen vuorovaikutustilanteissa*. Tampere: Vastapaino, 247–258.
- Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa J. Ruusuvoori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino. E-kirja.
- Lyft språket på jobbet. Handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande*.
<https://www.vo-college.se/handboken-lyft-spraket-pa-jobbet>
- Lønsmann, D. 2015. Language ideologies in a Danish company with English as a corporate language: 'it has to be English'. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 36 (4), 339–356.
- Lønsmann, D. & J. Mortensen 2018. Language policy and social change: A critical examination of the implementation of an English-only language policy in a Danish company. *Language in Society* 47 (3), 435–456.
<https://doi.org/10.1017/S0047404518000398>
- Milroy, J. 2001. Language ideologies and the consequences of standardization. *Journal of Sociolinguistics*, 5 (4), 530–555.
- Mustajoki, A. 2013. Johdanto. Teoksessa U. Strellman & J. Vaattovaara (toim.) *Tieteen yleistajuistaminen*. Helsinki: Gaudeamus, 15–20.
- Negretti, R. & M. Garcia-Yeste 2015. "Lunch keeps people apart". The role of English for social interaction in a multilingual academic workplace. *Multilingua*, 34, 93–118.
- Nguyen, H. T. 2019. Turn design as longitudinal achievement: learning on the shop floor. Teoksessa J. Hellermann, S. W. Eskildsen, S. Pekarek Doehler & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Conversation analytic research on learning-in-action: The complex ecology of second language interaction 'in the wild'*. Cham: Springer, 77–101.
- Nikulin, M. 2019. Akateemisen maahanmuuttajan suomen kielen taidon tarve työssä ja arjessa. *Läshivördlusi. Läshivertailuja*, 29, 171–203. <http://dx.doi.org/10.5128/LV29.06>
- Nissi, R., M. Simonen & E. Lehtinen (toim.) 2021. *Kohtaamisia kentällä: soveltava keskustelututkimus ammatillisissa ympäristöissä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia, 1471. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. <https://doi.org/10.21435/skst.1471>

- Nivala, E. & S. Ryyänen 2019. *Sosiaalipedagogiikka. Kohti inhimillisempää yhteiskuntaa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Nurmi, N. & J. Koroma 2020. The emotional benefits and performance costs of building a psychologically safe language climate in MNCs. *Journal of World Business*, 55 (4), 101093. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2020.101093>
- Pitkänen, T., M. Tervola, M. Toivonen & E. Kosunen 2021. Kielellisen merkityksen välittymisen ongelmia maahanmuuttajalääkärien potilastenteissä. *Virittäjä*, 125 (3), 377–403. <https://doi.org/10.23982/vir.95381>
- Salonen, K., S. Eloranta, T. Hautala & S. Kinon 2017. *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Sandwall, K. 2013. *Att hantera praktiken – om sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser*. Göteborgsstudier i nordisk språkvetenskap 20. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Scotson, M. 2019. Suomen kielen käyttämiseen liittyvät tunteet, käsitykset ja toimijuus. *Apples – Journal of Applied Language Studies*, 13 (3), 107–129.
- Scotson, M. 2020. *Korkeakoulutetut kotoutujat suomen kielen käyttäjinä. Toimijuus, tunteet ja käsitykset*. JYU Dissertations 271. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/71523>
- Seilonen, M., M. Suni, M. Härmälä & R. Neittaanmäki 2016. Ammatillisen kielitaidon arviointikokeilu terveydenhuollon alalla. Teoksessa A. Huhta & R. Hildén (toim.) *Kielitaidon arviointitutkimus 2000-luvun Suomessa*. AFinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia (9), 110–141.
- Simonen, M., R. Nissi & E. Lehtinen 2021. Soveltava keskusteluntutkimus tutkijan tutkittavien vastavuoroisena toimintana. Teoksessa R. Nissi, M. Simonen & E. Lehtinen (toim.) *Kohtaamisia kentällä: Soveltava keskusteluntutkimus ammatillisissa ympäristöissä*. Suomalaisen kirjallisuuden Seuran toimituksia, 1471, 9–26. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. <https://doi.org/10.21435/skst.1471>
- Stilling, E. 2022. *Med språket som strategiskt verktyg. Guide till ett språkutvecklande arbetssätt för chefer, HR-personal och beslutsfattare*. Tukholma: Föreningen Vård- och omsorgscollege.
- Strömmer, M. 2017. *Mahdollisuuksien rajoissa. Neksusanalyysi suomen kielen oppimisesta siivoustyössä*. Jyväskylä Studies in Humanities 336. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/56113>
- Svennevig, J. 2018. "What's it called in Norwegian?" Acquiring L2 vocabulary items in the workplace. *Journal of Pragmatics*, 126, 68–77.
- Tammelin-Laine, T. 2014. *Aletaan alusta: luku- ja kirjoitustaidottomat aikuiset uutta kieltä oppimassa*. Jyväskylä Studies in Humanities 240. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/44822>
- Tervola, M. 2019. *Maahanmuuttajalääkärien suomen kielen taito ja kielitaitotarpeet. Erityisalan kielitaidon näkökulma lääkärin työhön*. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. (Acta Electronica Universitatis Tamperensis 92.) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1164-3>
- Theodórsdóttir, G., & S. W. Eskildsen 2022. Accumulating semiotic resources for social actions: a case study of L2 Icelandic in the wild. *The Modern Language Journal*, 106 (S1), 46–68.
- Toikko, T. & T. Rantanen 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere: Tampere University Press.

- Tóth, Z. 2017. Exploring the relationship between anxiety and advanced Hungarian EFL learners communication experiences in the target language: a study of high- vs low-anxious learners. Teoksessa C. Gkonou, M. Daubney & J.-M. Dewaele (toim.) *New Insights into Language Anxiety. Theory, Research and Educational Implications*. Bristol: Multilingual Matters, 156–174.
- Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.
- Virtanen, A. 2006. Konstruktiivinen tutkimusote. Miten koulutus ja elinkeinoelämän odotukset kohtaavat ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä? *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 8 (1), 46–52. <https://journal.fi/akakk/article/view/114874>
- Wagner, J. 2015. Designing for language learning in the wild: Creating social infrastructures for second language learning. Teoksessa S. Eskildsen & T. Cadierno (toim.) *Usage-based perspectives on second language learning*. Berlin: Mouton de Gruyter, 75–101.