Kalliokoski, J., T. Nikko, S. Pyhäniemi & S. Shore (toim.) 2009. Puheen ja kirjoituksen moninaisuus – Variationsrikedom i tal och skrift – The Diversity of Speech and Writing. AFinLAn vuosikirja 2009. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 67. Jyväskylä. s. 97–117.

▼▼▼▼

TYÖELÄMÄN KIELITAITO JA ÄÄNTÄMINEN – TYÖNANTAJIEN HAVAINTOJA

Marja Kokkonen
Helsingin yliopisto

Language teachers have traditionally been regarded as the most suitable raters of language skills, although real-life performance assessments, such as those in job interviews, are usually made by non-linguists, with non-linguistic criteria involved. In employment interviews, speech characteristics such as foreign accents have been shown to play a major role. In this study, ten service industry representatives were interviewed and an assessment task was carried out. This article discusses how the informants perceive and assess the pronunciation of non-native speakers in relation to the language demands of the workplace and what kind of metalanguage they use to describe it.

Keywords: pronunciation, language assessment, non-linguist raters, work settings

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien määrän lisääntyminen 1990-luvulta alkaen on tuonut suomalaiseen kieliyhteisöön puheen moninaisuutta, johon osa kieliyhteisöstä vieläkin totuttelee. Siitä, millainen kielitaito riittää Suomessa elämiseen ja työntekoon, neuvotellaan jatkuvasti yhteiskunnan eri tahoilla: poliittisessa päätöksenteossa, koulutuksessa ja työpaikoilla. Monien aikuisten maahanmuuttajien kielitaito punnitaan viime kädessä siellä, missä työntekijöiden

valintoja tehdään. Työllistymään pyrkivän kielenoppijan kannalta tilanne voi olla ongelmallinen, sillä koulutusohjelmien tavoitteet eivät aina kohtaa työelämän ja ympäröivän yhteiskunnan kielitaitovaatimuksia. Tutkimustietoa työelämän kielitaitovaatimuksista tai kielitaidon arvioinnista ei vielä juuri ole saatavilla, joten kielenopettajien on pitkälti toimittava oman intuitionsa ja arkipäivän havaintojen varassa.

Oma tutkimukseni on saanut alkunsa tästä käytännön tiedon tarpeesta: kotoutumiskoulutuksen kielenopettajana olen havainnut, etteivät kursseilla hankitut taidot aina riitä harjoitteluun työpaikoilla. Kurssin yhteydessä tehdyn arvioinnin perusteella ei myöskään välttämättä pysty ennustamaan opiskelijan kielellistä suoriutumista työharjoittelusta. Päästäkseni kiinni käsityksiin työelämässä tarvittavasta kielitaidosta olen haastatellut yhteensä kymmentä hotelli- ja ravintola-alan esimiestä sekä henkilöstövuokrayritysten rekrytoijaa[1] työelämän kielitaitovaatimuksista. Ala valikoitui tutkimukseen siksi, että se usein tarjoaa maahanmuuttajille sisääntuloväylän suomalaisille työmarkkinoille, ja haastateltavien mukaan erityisesti pääkaupunkiseudulla on jo työyhteisöjä, joissa valtaosa suorittavan työn tekijöistä on taustaltaan muita kuin suomalaisia. Niinpä kaikki haastateltavani ovat tottuneita kommunikoimaan sellaisten puhujien kanssa, joiden äidinkieli ei ole suomi, ja tämä tottumus näkyy myös heidän tekemissään arvioinneissa.

Työelämän kielitaitoa koskevien teemahaastattelujen yhteydessä olen teettänyt haastateltavilla myös arviointitehtävän, jossa he ovat arvioineet noin viiden minuutin mittaisia videoituja työhaastattelusimulaatioita. Simulaatioissa ammatinopettaja haastattelee työllistymisen kynnystason B1 saavuttaneita tai sitä lähellä olevia suomenpuhujia, jotka ovat ilmoittaneet äidinkielikseen somalin, portugalin, espanjan, venäjän, arabian ja hollannin. Arvioi-

1 Tässä he esiintyvät ammattinimikkeillään: hotelliemäntä (HE), palvelupäällikkö (PP), hotellipäällikkö (HP), pääemäntä (PE), kerroshoidon vuoropäällikkö (VP), HR-asiantuntija (HR), vastaanoton vuoropäällikkö (VV), rekrytoija (RE), henkilöstökoordinaattori (HK) ja henkilöstökonsultti (KS). (Haastattelukatkelmissa T = tutkija.)

jat luonnehtivat haastattelusuorituksia sanallisesti sekä arvioivat niitä arviointilomakkeen ja Eurooppalaiseen viitekehykseen (2003 [2001]) perustuvan mutta tähän tutkimukseen hieman sovelletun kuusiportaisen asteikon avulla. Tavoitteenani on verbaalista ja osin myös numeraalista arviointia tarkastelemalla selvittää, millaisia käsityksiä haastateltavilla on työelämässä riittävästä kielitaidosta ja miten nämä käsitykset näkyvät käytännön arviointityössä.

Olen aiemmin tehnyt pienimuotoisen pilottitutkimuksen, jossa eräs hotellipäällikkö arvioi viittä työhaastattelusimulaatiota (Kokkonen 2007; Halonen & Kokkonen 2008). Pilotin venäläisen puhujan tapaus antoi aihetta olettaa, että nimenomaan ääntäminen[2] voi olla keskeinen kriteeri valittaessa työntekijää asiakaspalvelutyöhön silloin, kun puhujan aksentti oli sosiaalisesti leimaava. Aksentti tuntui siis jättävän muun kielitaidon varjoonsa (ks. myös Boyd 2004). Pilotti oli suppea, mutta sen perusteella oletin ääntämisellä olevan merkitystä työnantajien arvioinnissa. Valitsin myös teemahaastatteluissa arvioidut puhenäytteet osin tätä oletusta silmällä pitäen. Tutkimusasetelmassa ääntäminen oli läsnä arviointilomakkeessa, jossa ääntämistä arvioitiin aksentin vahvuuden osalta. Lisäksi lomakkeessa pyydettiin arvioimaan puheen ymmärrettävyyttä, joka ei luonnollisesti ole ääntämisestä täysin erillinen. Teemahaastattelukysymyksiin saattoi myös sisältyä aksentin alkuperän ja ymmärrettävyyden arviointia (ks. esimerkkiä 6), mikäli arvioija ei spontaanisti maininnut ääntämistä.

Pilotin perusteella olen olettanut ääntämisen olevan työelämän edustajien arvioinnille merkityksellinen kielen osa-alue ja aloittanut myös varsinaisen tutkimusaineiston tarkastelun ääntämisestä. Tässä artikkelissa käsittelen sitä, miten haastattelemani työelämän edustajat arvioivat ääntämistä ja puhuvat siitä suhteessa työelämässä tarvittavaan kielitaitoon. Etsin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten ääntäminen ilmiönä ymmärretään ja miten sitä käsitteellistetään?

---

2 Tarkoitan tässä tekstissä ääntämisellä puheen tuottamisen fonologista puolta: sekä yksittäisten äänteiden että prosodian hallintaa.

- Milloin ääntäminen nousee arvioijien huomion kohteeksi?
- Miten haastateltavat näkevät ääntämisen merkityksen osana palvelualalla vaadittavaa kielitaitoa?
- Miten ääntämisen – ja kielitaidon – arviointi suhteutuu puhujan kokonaiskompetenssin arviointiin?

Ääntämisen merkityksestä tavallisen kielenpuhujan kielitietoisuudelle on aiemmassa tutkimuksessa paljon näyttöä. Monikielisissä ympäristöissä ääntämistavan perusteella erotetaan ei-syntyperäiset puhujat syntyperäisistä, ja yksikielisissä ympäristöissä tunnistetaan toisten murteiden "nuotti" (Jørgensen & Quist 2001; Mielikäinen & Palander 2002). Vieraan aksentin[3] vaikutelman voi aiheuttaa hyvin pienikin ääntämisen poikkeavuus, ja kuuntelukokein on todistettu, ettei syntyperäisten kuulijoiden välillä ole suurta eroa aksenttien kuulemisessa (Flege 1984; Flege & Fletcher 1992). Toinen kysymys onkin se, mitkä aksentit tunnistetaan ja mitä sosiaalisia merkityksiä niihin kytkeytyy. Puhetavan perusteella tehdään tietoisia ja tiedostamattomia päätelmiä puhekumppanin taustasta, kuten sosiaalisesta asemasta ja koulutustasosta – siis tekijöistä, jotka ovat työnhakutilanteessa relevantteja (kieliasenteista ja työhaastatteluista ks. esim. Kalin & Rayko 1980). Onkin esitetty, että kielenpuhujien havaintoihin kielestä vaikuttavat enemmän erilaiset sosiokulttuuriset tekijät kuin kielen piirteet sinänsä, ja tiettyjen fonologisten piirteiden kohosteisuus kytkeytyy niiden sosiaaliseen leimautuneisuuteen (Preston 1996). Kieltä ja puhujaa ei kyetä arvioimaan erillään, vaan tosielämän kielitaitoarvioinnissa kielelliset ja ei-kielelliset kriteerit sekoittuvat (Niedzielski & Preston 2000: 302–314; Hay ym. 2006; ks. myös Lauranto 2002). Kielitieteilijä tai ammattimainen kielitaidon arvioijakaan ei toki ole immuuni kielen sisältämälle sosiaaliselle informaatiolle tai puhujan olemuksesta syntyville vaikutelmille mutta kykenee koulutuksensa

3 Tässä viittaan termillä *aksentti* vierasperäiseen aksenttiin eli niihin fonologisiin ja prosodisiin poikkeamiin, joita kakkossuomen puhujien kielessä on (Aho ja Toivola 2008: 5).

turvin usein tiedostamaan omat reaktionsa erilaisiin puhetapoihin ja jossain määrin analysoimaan ja kontrolloimaan niitä.

Kielitaidon arviointia ei juuri ole tutkittu kielenopetus- tai testaustilanteiden ulkopuolella (ks. esim. Bachman 2000). Näissä konteksteissa kielitaitoa arvioivat tavallisesti opettajat ja muut kielen ammattilaiset, ja kriteerit ovat useimmiten lähtökohdiltaan lingvistisiä. Tosielämässä muodollisilla kielitaitotodistuksilla on usein vain vähän painoarvoa, kun kielitaitoa arvioidaan haastattelutilanteissa kasvokkain. Arvioijina toimivat tavallisesti muut kuin kielen ammattilaiset, ja heidän tapansa havaita ja käsitteistää kieltä on olennaisesti erilainen kuin vaikkapa kielenopettajan (mm. Preston 1996; Preston 2002: 62–64; arkikäsitteiden käytön ongelmallisuudesta ks. myös Lauranto 2005, 2009). Myös arvioinnin kriteerit määrittyvät arviointitilanteesta ja arvioinnin tavoitteista käsin, työelämässä luonnollisesti työtehtävän vaatimusten mukaan (ks. esim. Douglas & Myers 2000). Esimerkiksi ääntämisen ymmärrettävyyttä saattavat työelämän edustajat arvioida opettajia ankarammin, kun kyseessä on asiakaspalvelutyö (Brown 1995). Käsitykset ”hyvästä” tai ”riittävästä” kielitaidosta ovat siis kontekstisidonnaisia, ja kontekstisidonnaista on myös arvioinnin asiantuntijuus. Työnantaja-arvioijat ovat kielitieteen suhteen maallikkoja, mutta heillä on arvioinnin asiantuntijuutta, josta kielenopetus voisi hyötyä. Kielitieteilijän ja tavallisen kielenpuhujan vuoropuhelu edellyttää kuitenkin tietoisuutta eroista tavoissa puhua kielestä.

2 MITEN ÄÄNTÄMISESTÄ PUHUTAAN?

Siihen, mitä työelämän edustajat arvioitavasta puheesta havaitsevat ja millaisiin käsityksiin havainnot perustuvat, pääsee osittain käsiksi sitä kautta, miten he havaintonsa kielentävät. Läheskään kaikkea havaitsemaansa tavallinen kielenpuhuja ei kuitenkaan kykene kielentämään, ja havainnon ja sen kielennyksen välillä voi olla suuri ero (esim. Vaattovaara 2009). Tutkijan haasteena on ensinnäkin saada työelämän edustaja puhumaan kielestä, sillä eri-

tyisesti työhaastattelukontekstissa kielitaidon arviointi kytkeytyy puhujan kokonaisuuden arviointiin:

(1) HP: No kyl mä niinku tässä, tän kahen minuutin aikana sanosin et ehdottomasti siihen ihan asiakaspalvelupintaan että must tuntuu et hän pärjäis ihan siinä vastaanottotyössä kyllä. Et se mitä hän, mä tietenki kuulin tossa minkä koulutuksen hän on käyny ja sen taustan. (.) Ja sitte se olemus tietysti vaikuttaa.

Esimerkin hotellipäällikön arvio puhujasta on syntynyt − osittain tutkimustilanteen aikapaineen vuoksi − hyvin nopeasti, mikä vastaa arvioijien mukaan myös useiden rekrytointitilanteiden todellisuutta. Arvion perustana on puhujan kyvykkyydestä syntyvä vaikutelma ja toisaalta intuitiivinen käsitys asiakaspalvelutehtävien kielitaitovaatimuksista. Työelämän kielitaidon arvioijina haastateltavilla on hiljaiseen tietoon perustuvaa asiantuntijuutta, josta heidän on usein hankala puhua. Kielitaitovaatimuksia lähestytään viestintätilanteiden tai kielellisten toimintojen kautta (esim. *osaa vastata jos asiakas kysyy jotain*), mutta kielen piirteitä koskevien havaintojen käsitteellistäminen tuottaa arvioijille vaikeuksia. Piirteitä käsitelläänkin usein eräänlaisina kimppuina. Puhetta saatetaan esimerkiksi luonnehtia *pullamaiseksi*, mihin luultavasti liittyy monenlaisia fonologisia ja syntaktisia piirteitä. Tutkijan päänvaivaksi jää näiden kielennysten tulkinta.

Esimerkin 2 henkilöstökoordinaattorin kuvaus yhden suomenpuhujan puhetavasta kuvastaa hyvin niitä keinoja, joilla arvioijat ääntämisen ilmiötä jäsentävät ja käsitteellistävät:

(2) HK: Päällimmäinen vaikutelma on siis se että, siis ennen ku hän sano et hän on Venäjältä ni mä tunnistin hänet venäläiseks, (*nauraa*) [joo] et siin on se oma, (.) oma tietty intonaatio mikä heillä on. Ja hän puhu suomee just niinku venäläinen puhuu sitä. [joo] Eli se että hän tekee hiukan virheitä, [mm] kans vähän, kummallisesti lausuu joitakin sanoja, vähän taivutukset menee miten sattuu, [joo] mut mikään niistä ei häiritse. Hän ilmasee itseään, hän käyttää hyvin monipuolisia sanoja, ja (.) pystyy tosiaan niinku selvästi huomas että hän otti nyt pallon täs keskustelussa. [joo] Eli hän pystyy kertomaan ja puhumaan ja, ei tarvinu kysellä eikä lypsää että, kyllä hän kertoo. (*nauraa*)

Henkilöstökoordinaattorin luonnehdinta venäläisen haastateltavan puheesta on kielitieteilijän näkökulmasta melko yleisluontoista ja epätarkkaakin, ja ääntämisen arvioinnissa keskeisiä ovat puhetavan kantamat sosiaaliset merkitykset, puhujan liittäminen tiettyyn ryhmään kuuluvaksi. Henkilöstökoordinaattori kuvaa puhetta toisinaan arkikielisin termein kuten yllä arvioidessaan puhujan suomen fonologiaa: *kummallisesti lausuu sanoja*. Arkisten ilmausten lisäksi hänellä on puheen kuvaamiseen kielten opiskelusta tuttua terminologiaa, kuten esimerkissä mainittu *intonaatio*. Ei kuitenkaan ole yksiselitteistä, mihin hän termillä viittaa. Henkilöstökoordinaattori ei nimittäin kuvaile tarkemmin vaikutelmaansa puheesta tai esimerkiksi imitoi puhujaa. Sävelkulku, samoin kuin rytmi, ovat ilmiöinä kuitenkin arvioijille näkyviä, sillä aineistossa puhutaan esimerkiksi *laulun nuotista* espanjankielisten puheessa tai luonnehditaan puhetapaa *monotooniseksi*; eräs arvioijista piirtää kädellä aaltoviivaa ilmaan puheen sävelkulkua kuvatessaan. Tasaisen sävelkulun ja nopean tempon yhdistelmä taas saa yhden arvioijista kuvailemaan puhetta *puuromaiseksi* tai *kumilankapuheeksi*, jonka hän kontrastoi suomen kielen *napsutukseen*. Eräs arvioija puolestaan kuvaa somalialaista aksenttia yksinomaan *nopeaksi*, vaikka rytmi on ainoastaan yksi niistä piirteistä, joissa aksentti poikkeaa suomalaisesta.

Kielitieteellisistä ääntämiseen liittyvistä käsitteistä aineistossa esiintyy useimmiten (vieras) aksentti. Toivolan ja Ahon (2008: 5) mukaan termin arkimerkitys liittyy yleisvaikutelmaan kakkoskielisestä puheesta, jolloin se sisältää sekä puheen segmentaaliset että prosodiset piirteet. Omasta aineistostani on kuitenkin hankala osoittaa, miten arvioijat aksentin ilmiönä mieltävät, sillä vaikka termiä käytetään, sen merkitystä ei avata eikä aksentteja juuri eritellä. Aksentti tuntuu liittyvän nimenomaan puheesta syntyvään kokonaisvaikutelmaan, joka poikkeaa suomalaisesta. Ei nimittäin ole tavatonta, että arvioijat puhuvat *ulkomaalaisaksentista*, joka kaikilla simulaatioiden puhujilla on ja josta *huomaa kyllä heti että* [puhuja] *on muualta*. Eräs arvioija kuvailee somalialaisen ääntämystä vertaamalla häntä erääseen kiinalaiseen, jonka myös tutkija

tuntee: molemmat puhujat *tekevät tätä samaa*. Somalialaisen ja kiinalaisen suomenpuhujan puhetavat eivät kuitenkaan kielentutkijan näkökulmasta ole foneettisesti samankaltaisia.

Aksentin ohella arvioijat puhuvat *(vieraasta/...laisesta) korostuksesta*, *murteesta, murteellisuudesta, murtavasta puheesta* ja *murtamisesta*. Se, mitkä kielen piirteet laukaisevat havainnon, ei haastattelupuheesta käy ilmi, mutta termien käyttöyhteyksistä voi aavistella, että yleisvaikutelmaan puheesta liittyvät äänteellisten ja prosodisten tekijöiden lisäksi myös kielen muut piirteet (ks. esimerkkiä 3).

(3) RE: Okei no siis hänen yleisesti varmaan niinku kielitaito vois olla sillä tavalla niinkun et hänellä varmaan sanavarastoa on ja pystyy keskustelemaan ja näin niin bee kakkosen tasolla mutta sitten taas tuota, (.) noi kielioppivirheet häiritsi oikeesti niin paljon ettei niinku oo mun mielest semmonen kuitenkaan niinku että, että olis semmonen, (.) et se ei oo enää niinku semmonen aksenttiasia vaan se on niinku ne on ihan selkeitä kielioppivirheitä, [joo] kielioppiasioita jotka niinku sieltä tuli

Esimerkissä 3 rekrytoija arvioi puhujaa taitotasoasteikolla ja perustelee arviotaan sanavaraston laajuudella ja kielen rakenteellisella epätarkkuudella. Kommentissa tulee ilmi näkemys virheiden jatkumosta, jonka toisessa päässä ovat lievät ja hyväksyttävät korostuksen erot, toisessa päässä varsinaiset häiritsevät kielivirheet. Vastaavankaltaista fonologisten ja morfologisten piirteiden yhteen kietoutumista puheen havaitsemisessa kuvastaa myös se, että kysymykseen ääntämyksestä voidaan vastata myös arvioimalla kielen rakennetta:

(4) T: Kyllä kyllä. Tota, ja ääntämys oli sun mielest kuitenki ihan ookoo, ilmeisesti
VP: Joo. Että tietysti siinä niinkun että mitä nyt yleensäki tulee ulkomaalaisilla että ei nyt ihan mee päätteet oikein tai jotain vastaavaa mutta

Aksenttien tarkempi erittely on aineistossa hyvin harvinaista. Ainoastaan venäläistä puhetapaa pystytään analysoimaan äänne-

tasolla, mikä kielii venäläisen puhetavan tuttuudesta. Puheessa kuullaan useimmiten *ällä*, ja erään arvioijan huomion kiinnittävät *ne hoot*, jotka kuulostavat erilaisilta. Myös äänteiden liudentuminen kuullaan: puheessa on *jiitä sillee jännästi.* Kiintoisaa on, että ääntämiseen kriittisesti suhtautuvien hotellipäällikön ja vastaanoton vuoropäällikön mielessä myös portugalinkielisen puhetapa suhteutuu venäläiseen:

(5) T: Tota, ku sä sanoit et sil on se aksentti, siis niinku (.) mikä siinä niinku kiinnitti sun huomion
VV: Se on, - - , ni se on ne ällät, koska heil on se niinku se ällä semmonen jännä,
T: tumma
VV: nii semmonen se syvä, pyöree, ni se, se on semmonen mikä erottuu. Ja siin on niinku mun mielest semmonen, (.) ehkä niinku, (.) tää on ehkä vähän tyhmä juttu mut niinku tiettyy samaa ku venäläisissä et sit se on semmonen mitä niinku monet asiakkaat sit heti kavahtaa ku ne kuulee vähän et ”toi on varmaan venäläinen” tai jotain,

Esimerkissä 5 havainnon venäläisen ja portugalinkielisen puhujan ääntämisen samankaltaisuuksista on laukaissut tumma *l*-äänne, jota arvioija kuvaa *syväksi* ja *pyöreäksi*. Monet arvioijat eivät kuvaile *l*-äännettä mutta saattavat imitoida sitä eritellessään aksenttia. Imitointi onkin eräs ei-kielitieteilijöiden välineistä kuvata kielen piirteitä, joista he ovat tietoisia mutta joita he eivät kykene erittelemään (Preston 1996). Tässä aineistoissa imitaatiot ovat kuitenkin yksittäistapauksia ja kohdistuvat yksittäisiin ääntеisiin, eivät kokonaisiin puhetapoihin.

3 MILLOIN ÄÄNTÄMISESTÄ PUHUTAAN?

Pilottitutkimukseen perustuvista ennakko-oletuksista poiketen arvioijat puhuvat ääntämisestä oma-aloitteisesti varsin vähän. Haastatteluissa noin 2/3 kaikista ääntämiseen liittyvistä maininnoista on tutkijavetoisia eli arviointilomakkeen kommentointia ja reagointia

tutkijan suoriin kysymyksiin puhujan alkuperän tunnistamisesta tai aksentin voimakkuudesta (kuten esimerkissä 6). Arvioijakohtaiset erot tosin ovat ääntämisen arvioinnissa suuria: jo pilotissa mukana olleelle hotellipäällikölle ja vastaanoton vuoropäällikölle ääntäminen oli selvästi keskeinen arviointikriteeri, ja he kommentoivat spontaanisti useimpien puhujien ääntämistä. Nämä kaksi arvioijaa sekä hotelliemäntä kommentoivat ääntämistä myös kaikkein tunteenomaisimmin, mikä saattaa olla myös tutkimustilanteen laukaisemaa: nämä haastattelut tehtiin tutkijan ja haastateltavien yhteisellä työpaikalla ja osapuolet olivat entuudestaan tuttuja, jolloin tunnelma oli vapautuneempi kuin vieraiden haastateltavien kanssa näiden työpaikoilla esimerkiksi hotellien auloissa tai yritysten avokonttoreissa. Toisaalta kolme ääntämiseen kriittisimmin suhtautunutta arvioijaa olivat myös tehneet uransa luksushotelleissa, joissa hotellin amerikkalaislähtöiset laatustandardit määrittelevät arvioijien mukaan hyvinkin tarkkaan mm. henkilökunnan kielenkäyttöä ja vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa (yritysten kielistandardeista ks. esim. Cameron 2000b, 2002).

Suurin osa haastateltavista ei kiinnittänyt ääntämiseen systemaattisesti huomiota. Aineistossa on seuraavanlaisia katkelmia, joista käy ilmi, ettei aksentti tai sen voimakkuus ole arvioijalle merkityksellinen:

(6) T: Joo. Tuota, miten arvioit, kuuluks hänen äidinkielensä siitä läpi siitä ääntämisestä tai puhetavasta.
RE: Kuulu.
T: Oliks tuttu.
RE: Oli joo.
T: Miten sä arvioit sen aksentin voimakkuutta hänellä. Jos niinku
RE: Ää,
T: vahva, keskiverto, lievä
RE: No ehkä lievä. Tai no, (.) keskiverto ei se mikään vahva ollu kuitenkaan, ei oo mikään sellanen niinku tavallaan, ää, kuitenki, suomi on ymmärrettävää kuitenki [joo] sillee et se suomen puhuminen on ymmärrettävää ne suomenkieliset sanat on suomenkielisiä sanoja eikä vaan niinkun kuulosta joltain muulta.

Esimerkin 6 haastattelukatkelmassa tutkija yrittää houkutella rekrytoijaa puhumaan ääntämisestä omien ennakkokäsitystensä ohjaamana. Rekrytoijan yksisanaiset vastaukset osoittavat, ettei hän ole innokas puhumaan asiasta, ja epäröinti aksentin voimakkuuden arvioinnissa kertoo siitä, ettei hän ole tietoisesti kiinnittänyt huomiota ääntämykseen tai sen voimakkuuteen tai ettei hän pidä sitä relevanttina. Haastattelusimulaatioiden puhujat ovat arvioni mukaan pääosin saavuttaneet ääntämyksen, joka mahdollistaa kielellä toimimisen, eikä vähäisiin poikkeamiin kiinnitetä huomiota. Aineisto siis tukee hypoteesia ns. ääntämisen kynnystasosta, jonka saavuttamisen jälkeen ääntäminen ei haittaa vuorovaikutusta ja arvioinnin kriteerinä menettää merkityksensä (Celce-Murcia ym. 1996; Lam & Halliday 2002).

Rekrytoijan haastattelukatkelmassa (esimerkki 6) nousee esiin työnantajien arvioinnissa keskeinen näkökulma ääntämiseen: se, kuinka ymmärrettävää puhe on. Ei-kielitieteilijöiden kielitietoisuudelle on ratkaisevasti tärkeintä vuorovaikutus (Preston 1996; Niedzielski & Preston 2000: 16–18) ja myös arvioinnin keskeisimpänä kriteerinä on vuorovaikutustilanteen onnistuminen, jonka edellytyksenä on molemminpuolisen ymmärryksen saavuttaminen. Se, millainen puhe on kullekin arvioijalle ymmärrettävää, vaihtelee jonkin verran. Yksittäisten kielen tai puhujayksilön piirteiden kautta ilmiöön ei pääse käsiksi, sillä ymmärrettävyys ilmiönä on tilanteinen ja tulkinnallinen (ymmärrettävyydestä ja ymmärtämisestä ks. esim. Littlewood 1984; Rajadurai 2007; Miettinen 1993; Suni 2008). Puhujan lisäksi yhteisymmärryksen syntyyn vaikuttavat myös kuulijan ominaisuudet kuten tottumus aksentteihin tai asennoituminen puhujaa kohtaan (ks. esim. Ludwig 1982). Myös tämän aineiston arvioijien välillä on eroja sekä tottuneisuudessa erilaisiin puhetapoihin että suhtautumisessa niihin. Esimerkiksi somalialaista suomenpuhujaa pitävät muut arvioijat hankalana ymmärtää, mutta somalialais- ja aasialaistaustaisten kanssa työskennelleille esimiehille puhetapa ei tuota vaikeuksia.

Ymmärrettävyydestä puhutaan aineistossani taajaan, ja hyvin usein puhujan muodolliseen kielitaitoon kontrastoiden (ks. esi-

merkin 8 loppua). Puheen ymmärrettävyys voikin olla ratkaiseva tekijä, kun arvioidaan eri puhujien keskinäistä paremmuutta tai kun arvioidaan puhujan soveltuvuutta eri työtehtäviin (ks. esimerkkiä 7).

(7) HP: - - jos aattelis hotellityötä, niin ihan varmasti pystys hoitaan aamiaishuonetta, ehkä tarjoilutehtäviä, ja sitte tämmösiä ovimies-, pikkolon tehtäviä, ja perustuen siihen, että tota, aina ku haastattai siis lause veny [mm] ni se puuroutu enemmän se teksti. [joo] ja vastaanotossa (se joutus) taas käsittelemään niinku pitkiä keskusteluja ja käymään esimerkiks just tätä miten laskutetaan ja miten jaetaan laskut ja sitte jos asiakas reklamoi pitäs joutua hoi- [joo] niinku enemmän. Jos hän ois ikään ku ryhmittäny sitä keskusteluaan rauhallisemmin, ja ehkä sitte, lausunu sitä kieltä niinku, ei niin pötkönmäisesti [joo], mä oisin eri mieltä.

Hotellipäällikkö tarjoaa tässä somalialaista puhujaa arvioidessaan varsin yksityiskohtaisen selvityksen siitä, kuinka laajaa kielitaitoa eri työtehtävät edellyttävät ja miten puhujan ääntämisen ongelmat kytkeytyvät viestinnän laajuuteen. Puheen prosodista poikkeavuutta ja toisaalta myös voimakasta vierasta korostusta pidetään jopa esteenä tiettyihin työtehtäviin. Rekrytoijat joutuvat arvioimaan puhujien ymmärrettävyyttä myös asiakkaiden näkökulmasta, ja erityisesti asiakaspalvelussa poikkeava puhetapa voi olla ongelmallinen. Puhelinviestinnässä vierasta korostusta pidetään erityisen hankalana, kun puheen ymmärtämiseen ei saada visuaalista tukea. On kuitenkin edelleen hankala sanoa, mihin aksentilla lopulta viitataan − jos kyseessä on yleisvaikutelma puheesta, siihen kietoutuu fonologian ohella myös morfologiaa ja syntaksia.

Puheen ymmärrettävyyteen vaikuttavia piirteitä eritellään vain silloin, kun puhe koetaan vaikeaselkoiseksi, ja aineistossani tämä arviointi liittyy useimmiten somalialaiseen puhujaan. Toisin kuin eräillä toisilla puhujilla, ymmärrettävyyden ongelmat eivät johdu kielellisten ilmaisukeinojen puutteesta, sillä pitkään Suomessa asunut somalialainen on saavuttanut kielitaidon, joka riittää työhaastatteluun. Hän pystyy tulkitsemaan haastattelukysymykset oikein, reagoimaan niihin nopeasti ja tuottamaan melko laa-

joja vastauksia. Lisäksi kielen rakenteet ovat pääosin kohdallaan. Ymmärrettävyys kytkeytyy siis hänen puheessaan selkeästi ääntämiseen. Esimerkissä 8 hotelliemäntä kuvaa päällimmäistä vaikutelmaansa puhenäytteestä ja nostaa ensimmäisenä esiin ymmärrettävyyden ongelmat:

(8) T: Jeps. Tämmönen kaveri. Mitä sanoisit. Kielitaidosta.
HE: Mun mielest se puhu iha hyvin. (.) Välillä piti vaa niinku, vähän tällee (*kumartuu*) mennä lähemmäs, että mitä se sanoo et se puhu aika monotoonisesti. Et se ei niinku katkee-, et se ei pitäny niinku taukoja et se pöpötti niinku ihan yhteen putkeen. Et välillä piti sillee niinku keskittyä (---)
T: nii et se ymmärrettävyys oli vähä
HE: Joo siihen piti vaan kiinnittää huomiota mut mun mielest se puhu ihan hyvin. Siis pysty vastaa kaikkee ja, eikä siellä nyt, kieliopillisesti ni, iha ymmärrettävää

Hotelliemäntä pitää somalialaisen puheessa ongelmallisina *monotoonisuutta* ja sitä, ettei puhuja pidä taukoja vaan *pöpöttää yhteen putkeen*. Oman kuulohavaintoni mukaan somalialaisen puhe on nopeahkoa muttei suinkaan tauotonta, jollaiseksi arvioija sitä kuvaa. Puheessa on taukoja ajatuksellisten kokonaisuuksien välissä, eli puhuja erottelee tauottamalla informaatioyksiköt toisistaan. Monotonisuuden vaikutelma voi kuitenkin syntyä siitä, ettei puhuja merkitse uutisarvoisen informaation fokuskohtia prosodisin keinoin, vaan intonaatiokuviot ovat kauttaaltaan tasaisia (vrt. Lauranto 2004). Arvioijan havainnon taustalla lienee myös äänteiden tuottamiseen liittyvää: äänteiden kestot eivät ole täysin kohdekielenomaisia, soinnittomat konsonantit ääntyvät aavistuksen soinnillisina ja etuvokaalit takaisina. Lisäksi puhujan ääni on melko matala ja huokoinen, ja ymmärrettävyyttä heikentää myös puheäänen hiljaisuus.

Kuten somalialaisen puhujan esimerkki osoittaa, ymmärtämisvaikeudet näyttäisivät syntyvän monen tekijän summana: ilmiöön liittynee sekä äänteellisiä että prosodisia tekijöitä (vrt. Munro & Derwing 1999). Huomiotta ei varmasti voi jättää tiettyjen puheta-

pojen kantamia sosiaalisia merkityksiäkään, sillä ymmärrettävyyteen vaikuttaa myös kuulijan asennoituminen puhujaa tai puhujaryhmää kohtaan ja siis halu ymmärtää puhujaa (esim. Lindemann 2002).

4 ARVIOIDAANKO KIELTÄ VAI PUHUJAA?

Toinen haastattelupuheesta nouseva näkökulma ääntämiseen on se, millaisia – usein tiedostamattomia – päätelmiä puhujasta hänen puhetapansa perusteella tehdään. Erityisesti työhaastattelutilanteessa puhujan arviointi on keskeistä, sillä haastattelun tavoitteena on tuottaa kielen ja vuorovaikutuksen välityksellä mahdollisimman paljon tietoa hakijasta, tämän taustasta, pätevyydestä, persoonallisuudesta ja soveltuvuudesta työhön. Tämä päämäärä näkyy puhujien arvioinnissa myös keinotekoisessa tutkimusasetelmassa. Kielen rooli arvioinnissa on kahtalainen: toisaalta muodollisella kielitaidolla sinänsä raportoidaan olevan puhujien kokonaiskompetenssin arvioinnissa melko vähän painoarvoa, mutta toisaalta kielitaito saattaa vielä B1-tasolla rajoittaa olennaisesti sitä, mitä puhuja pystyy ilmaisemaan ja kytkeytyä siihen, millainen mielikuva puhujasta muodostuu.

Monet tämän tutkimuksen haastateltavista raportoivat omaaloitteisesti puhujan tunnistamisesta tiettyyn puhujaryhmään kuuluvaksi, mikä viittaa siihen, että maahanmuuttajataustaisen puhujan alkuperän tunnistaminen on heille keskeistä. Aksenttien tunnistaminen vaihtelee arvioijittain ja kielittäin, mutta useimmilla haastateltavilla on hyvä tuntuma suurimpien maahanmuuttajaryhmien puhetapoihin. Myös tunnistamisen tarkkuus vaihtelee: jotkut arvioijat puhuvat lähinnä *ulkomaalaisaksentista*, ja toisinaan puhujat ainoastaan liitetään isompaan ryhmään esimerkiksi määrittelemällä hänet *peruslatinoksi*. Kategorioinnissa on toki apuna myös visuaalista informaatiota. Arvioijille näkyvin on odotuksenmukaisesti venäläinen aksentti, sillä puhujaryhmä on historiallisesti ja maantieteellisesti läheisin, ja aksentti kantaa muista aksenteista poik-

keavaa sosiaalista merkitystä. Aksentin *tunnepääoma* tiedostetaan ja siitä puhutaan, minkä lisäksi kolme arvioijaa raportoi huonoista kokemuksistaan venäläistaustaisten työntekijöiden kanssa tai negatiivisesta asiakaspalautteesta (ks. myös esimerkki 5). Aksentin laukaisema tunnereaktio näkyy myös näiden haastateltavien arviointipuheessa, sillä nimenomaan venäläinen aksentti *kalskahtaa korvaan,* ja venäläisestä puhetavasta on vaikea *päästä eroon*. Muut arvioijat eivät kuitenkaan nosta venäläisyyttä erikseen esiin, eikä venäjänkielisen puhujan arviointi näyttäisi poikkeavan muista.

Puhujan alkuperästä syntyvien käsitysten ohella työhaastatteluissa on olennaista myös puhujien arviointi henkilöinä. Työelämän edustajat tekevät haastattelusimulaatioista syntyvien vaikutelmien varassa paljon päätelmiä puhujien persoonallisuudesta ja yleisestä kyvykkyydestä. Henkilökuvan syntyyn vaikuttavat varmasti monet tekijät, mutta haastatteluissa vaikutelmia perustellaan erityisesti puhujien ei-kielellisellä viestinnällä sekä työhaastattelussa toimimisella, esimerkiksi aloitteellisuudella. Toisaalta pelkästään äänivaikutelmat vaikuttavat tiedostamattomasti siihen, millaisena puhujaa pidetään. Äänen laadun ohella äänen voimakkuus vaikuttaa siihen, millainen mielikuva puhujasta muodostuu, ja esimerkiksi hiljaista puheääntä voidaan pitää merkkinä puhujan yleisestä hiljaisuudesta ja rauhallisesta luonteenlaadusta tai toisaalta puhujan epävarmuudesta. (Katsaus äänen arviointiin ja äänistereotypioihin esim. Valolla 1994: 57–78.) Myös muut prosodiset poikkeavuudet johtavat helposti tulkintoihin puhujasta henkilönä:

(9) T: No miten kuvailisit lyhyesti tän puhujan kielitaitoo
KS: No totanoinnin, jos me puhutaan ihan siit, siis hänhän puhu kohtalaisen paljon, ja hyvin, [joo] että tota, ää, mulle tuli vähän semmonen olotila niinku mä kirjotin tähän et vähä semmonen ulkoo opitun olonen.
T: Ahaa. Mistä se synty.
KS: Se varmaan et ku se tuli niin sillain niinku semmosella hirveellä kiireellä se puhe koko ajan. [joo?] Et mulle tuli että e- joo, et niinkun, se ulkoo opitun olonen ni varmaan siinä että et mä ajattelin sitä ehkä liikaa sen kannalta että, et ku hän kerto siitä mitä hän on tehny. [joo] Että niinkun, aa, tav-, enemmän pitäs

> niinkun, et niinkun jos kertoo vaikka että mä valmistuin sieltä ja sieltä ja sillon ja sillon, [joo?] että nyt se vaan niinkun se niin monotoonisesti kerto et sillai niinkun rauhallisemmin puhua ja laajemmin.

Tässä henkilöstökonsultti kuvaa vaikutelmiaan somalialaisen haastateltavan puheesta nopeaksi (*hirveellä kiireellä, pitäis -- rauhallisemmin puhua*) ja *monotooniseksi*. Nopeahko ja sävelkululta tasainen puhe synnyttää mielikuvan ulkoa opitusta, konemaisesta puheesta. Aineistoni arvioijat korostavat ”itseilmaisun” ja ”itsensä esiin tuomisen” merkitystä haastattelun onnistumisessa, ja siihen liittyy myös riittävän vivahteikas intonaatio: sopivan sävelkorkeuden vaihtelun puheessa on tutkimuksissa havaittu johtavan vaikutelmiin mm. dynaamisuudesta ja ammatillisesta kompetenssista (esim. Ray 1986; Ray ym. 1991). Prosodiset konventiot ovat kulttuurisidonnaisia, ja prosodia onkin eräs keskeisistä kulttuurienvälisen viestinnän ongelma-alueista. Kielen tästä tasosta sinänsä ollaan harvoin tietoisia, ja esimerkiksi puheen epätyypillinen intonaatio johtaa todennäköisesti nopeammin tulkintoihin puhujan persoonallisuudesta tai intentioista kuin tämän kielitaidosta (esim. Gumperz 1992).

5 LOPUKSI

Olen tässä tekstissä kuvannut sitä, miten haastattelemani työelämän edustajat havaitsevat ääntämiseen liittyviä ilmiötä ja miten he havaintojaan kielentävät. Puheen **havaitseminen** sinänsä on kompleksinen ilmiö (ks. esim. Valo 1994; Lauranto 2004), ja kokonaan toinen kysymys on, millaisia **merkityksiä** erilaiset havainnot saavat. Ääntämistä koskevat havainnot voivat liittyä ymmärrettävyyteen tai ääntäminen voi viestiä puhujan taustasta ja kytkeytyä stereotypioihin ja asenteisiin. Ääntämisestä voidaan myös puhua pelkkänä havaintona ilman, että siihen liitetään erityisiä merkityksiä. Lisäksi ongelmallista on, ettei arviointipuheesta voi aina pää-

tellä, mitkä puheen piirteet ovat tosiasiassa laukaisseet havainnon, minkä esimerkiksi *aksentti*-termin moninaiset käyttötavat osoittavat.

Tämän aineiston arvioijien esittämät näkemykset ääntämisen ja työelämässä riittävän kielitaidon suhteista ovat yhdenmukaisia: asiakaspalvelu- ja erityisesti puhelintyötä lukuun ottamatta vieraalla korostuksella ei raportoida juuri olevan merkitystä, pidetäänpä tiettyjä aksentteja toisinaan *persoonallisena* tai *pikanttina lisänäkin*. Henkilökunnan vieras korostus voi siis olla osa kansainvälisen hotellin yrityskuvaa (ks. myös Cameron 2000a). Ääntämisen suomenmukaisuutta ei suurin osa arvioijista pidä opittavissa olevana tai edes tavoiteltavana. Nähdään, että aikuisella kielenoppijalla äidinkielen vaikutus uuden opittavan kielen tuottamiseen on väistämätöntä. Sen sijaan prosodiaan, lähinnä puheen rytmiin liittyviä ohjeita annetaan arviointipuheessa taajaan, ja nämä piirteet siis nähdään tahdonalaisina ja kehitettävissä olevina. Kielenopetuksessa ääntäminen ja erityisesti prosodian opettaminen on saanut suhteellisen vähän huomiota osakseen, eikä monista ilmiöistä ole juuri tutkimustietoakaan (Lauranto 2004: 116; Lehessaari 1998). Oman aineistoni valossa nimenomaan prosodia näyttää olevan alue, josta opiskelijat olisi hyvä tehdä tietoisiksi, vaikka muodollisen kielenopetuksen mahdollisuudet tässä ovatkin rajalliset (opetuksen haasteista ks. esim. Aho 2004).

Aineisto herättää kuitenkin kysymyksen siitä, mikä lopulta on raportoitujen arvioinnin kriteerien ja todellisen arviointitoiminnan suhde. Se, mitä sanotaan arvioitavan tai arvostettavan, ei välttämättä ole sitä, mitä käytännössä lopulta arvioidaan, ja käsitykset voivat olla keskenään ristiriitaisiakin (ks. Tarnanen 2002: 262). Esimerkiksi ääntämisen vaikutus arviointiin voi toisinaan kytkeytyä ymmärrettävyyteen, mutta toisinaan keskeisiä ovatkin puhetavan sosiaalinen painolasti ja tiettyihin puhujaryhmiin liitetyt stereotypiat. Se, millaisen painoarvon sosiaaliset merkitykset saavat, näyttää vaihtelevan paitsi puhujaryhmittäin, myös arvioijittain. Esimerkiksi arvioija, joka yhtä puhujaa arvioidessaan raportoi asiakaskunnan häiriintyvän vieraasta korostuksesta, saattaa toisen

puhujan arvioinnin yhteydessä vakuuttaa helsinkiläisen asiakaskunnan tottuneen toisin puhuttuun suomeen.

Kaiken kaikkiaan haastattelemieni työnantajien käsitykset kielen omaksumisesta aikuisiällä ovat kuitenkin varsin realistisia, eikä syntyperäisen puhujan kieltä pidetä arvioinnin normina; ”syntyperäisen standardi” lieneekin ollut keskeinen nimenomaan kielen oppimisen tutkimuksessa, kielenopetuksessa ja kielitaidon arvioinnissa (ks. Firth & Wagner 1997). Viime aikoina on syntyperäisen kaltaisen ääntämyksen tavoiteltavuutta tosin alettu myös kielenopetuksen piirissä arvioida uudelleen (esim. Lehessaari 1998), sillä on ymmärretty, että ääntäminen on yhteydessä puhujan identiteettiin ja esimerkiksi aksenttien käyttö voi olla täysin tietoista (mm. Rampton 2006; Lehtonen 2009). Työelämässä keskittyminen ymmärrettävyyteen ja kommunikaation onnistumiseen on varmastikin käytännön sanelemaa: aloilla, joilla osaavasta työvoimasta on pulaa, eivät vaatimukset työntekijöiden kielitaidolle voi olla kohtuuttomia. Monikulttuuriset työyhteisöt ovatkin edelläkävijöitä moninaisen suomen kielen suvaitsemisessa.

KIRJALLISUUS

Aho, E. 2004. Prosodian asema toisen ja vieraan kielen opetuksessa. Teoksessa B. Straszer & A. Brown (toim.), *Suomen kielen prosodian opettamisen ja oppimisen kysymyksiä.* Kakkoskieli 5. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 9–46.

Aho, E. & M. Toivola 2008. Venäläisten maahanmuuttajien suomen prosodiasta. *Virittäjä* 112 (1), 3–23.

Bachman, L. F. 2000. Modern language testing at the turn of the century: assuring that what we count counts. *Language Testing* 17 (1), 1–42.

Boyd, S. 2004. Utländska lärare i Sverige – attityder till brytning. Teoksessa K. Hyltenstam & I. Lindberg (toim.), *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle.* Lund: Studentlitteratur, 419–436.

Brown, A. 1995. The effect of rater variables in the development of an occupation-specific language performance test. *Language Testing* 12 (1), 1–15.

Cameron, D. 2000a. Styling the worker. Gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of sociolinguistics* 4, 323–347.

Cameron, D. 2000b. *Good to talk? Living and working in a communication culture*. London: Sage Publications.
Cameron, D. 2002. Globalization and the teaching of 'communication skills'. Teoksessa D. Block & D. Cameron (toim.), *Globalization and language teaching*. London: Routledge, 67–82.
Celce-Murcia, M., D. Brinton & J. Goodwin 1996. *Teaching pronunciation. Reference for teachers of English to speakers of other languages.* Cambridge: Cambridge University Press.
Douglas, D. & R. Myers 2000. Assessing the communication skills of veterinary students: Whose criteria? Teoksessa A. J. Kunnan (toim.), *Fairness and validation in language assessment. Selected papers from the 19th language testing research colloquium, Orlando, Florida.* Studies in language testing 9. Cambridge: Cambridge University Press, 60–81.
Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys (2003 [2001]). Helsinki: WSOY.
Firth, A. & J. Wagner 1997. On discourse, communication, and (some) fundamental concepts in SLA research. *The Modern Language Journal* 81 (iii), 285–300.
Flege, J. E. 1984. The detection of French accent by American speakers. *Journal of the Acoustical Society of America* 76, 92–707.
Flege, J. E. & K. L. Fletcher 1992. Talker and listener effects on degree of perceived foreign accent. *Journal of the Acoustical Society of America* 91, 370–389.
Gumperz, J. J. 1992. Interviewing in intercultural situations. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.), *Talk at work: Interaction in intercultural settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 302–327.
Halonen, M. & M. Kokkonen 2008. "Loppu-ännät puuttuu!" "Toivotaan sujuvaa puhetta!" Lapsi- ja aikuisoppijoiden kielenoppimis- ja arviointikontekstien erot. Teoksessa J. Tanner & M. Kokkonen (toim.) 2008, *Suomenopetus, kielitaito ja tutkimus*. Kakkoskieli 6. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos, 109–139.
Hay, J., P. Warren & K. Drager 2006. Factors influencing speech perception in the context of a merger-in-progress. *Journal of Phonetics* 34, 458–484.
Jørgensen, J. N. & P. Quist 2001. Native speakers' judgments of second language Danish. *Language Awareness* 10 (1), 41–56.
Kalin, R. & D. Rayko 1980: The social significance of speech in the job interview. Teoksessa R. N. St. Clair & H. Giles (toim.), *The Social and Psychological Contexts of Language*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 39–50.
Kokkonen, M. 2007. Vaatimuksena sujuva suomi. *Virittäjä* 111 (2), 253–261.
Lam, J. & M. A. K. Halliday 2002. What is an international language? An interview with Halliday. *English Today* 18, 11–16.

Lauranto, Y. 2002. Kielipakina Ilta-Sanomissa 18.9.1999. Teoksessa L. Kotilainen & A. Varteva (toim.) 2002, *Maailman vaikein kieli*. SKS:n toimituksia 882. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 113.

Lauranto, Y. 2004. Puheen jaksotus, intonaatio ja välikielen pragmatiikan jäljitelty puhe. Teoksessa B. Straszer & A. Brown (toim.), *Suomen kielen prosodian opettamisen ja oppimisen kysymyksiä.* Kakkoskieli 5. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 47–116.

Lauranto, Y. 2005. Sujuvuuden mittoja. Teoksessa L. Kuurre, E. Kärkkäinen & M. Saarenkunnas (toim.), *Kieli ja sosiaalinen toiminta - Language and social action*. AFinLAn vuosikirja 63, 127–147.

Lauranto, Y. 2009. Näkökulmia kielitaitoon. *Kielikuvia* 1/2009.

Lehessaari, A. 1998: Prosodiikka ja kielenopetus. Teoksessa A. Iivonen & T. Nevalainen (toim.), *Vieraan kielen fonetiikan opetuksen näkökulmia*. Helsingin yliopiston fonetiikan laitoksen julkaisuja 41, 85–94.

Lehtonen, H. 2009. Maahanmuuttajataustaisten helsinkiläisnuorten monikielisyyden ilmiöitä. Teoksessa J. Kalliokoski, L. Kotilainen & P. Pahta (toim.), *Kielet kohtaavat*. Tietolipas 227. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 161–190.

Lindemann, S. 2002. Listening with an attitude: a model of native-speaker comprehension of non-native speakers in the United States. *Language in Society* 31, 419–441.

Littlewood, W. 1984. *Foreign and second language learning: Language acquisition research and its implications for the classroom.* Cambridge: Cambridge University Press.

Ludwig, J. 1982. Native speaker judgments of second-language learners' efforts at communication: A review. *Modern Language Journal* 66, 274–283.

Mielikäinen, A. & M. Palander 2002. Suomalaisten murreasenteista. *Sananjalka* 44, 86–109.

Miettinen, H. 1993: Ulkomaalaisten suomenkielinen puhe. Pro gradu -työ. Jyväskylän yliopiston suomen kielen laitos.

Munro, M. J. & T. M. Derwing 1999. Foreign accent, comprehensibility, and intelligibility in the speech of second language learners. *Language Learning* 49 (S1), 285–310.

Niedzielski, N. & D. Preston 2000. *Folk linguistics*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Preston, D. R. 1996. Whaddayaknow?: The modes of folk linguistic awareness. *Language Awareness* 5 (1), 40-74.

Preston, D. 2002. Language with an attitude. Teoksessa J. K. Chambers, P. Trudgill & N. Schilling-Estes (toim.), *The handbook of language variation and change*. Oxford: Blackwell, 40–66.

Rajadurai, J. 2007. Intelligibility studies: a consideration of empirical and ideological issues. *World Englishes* 26 (1), 87–98.

Rampton, B. 2006. *Language in late modernity. Interaction in an urban school*. Studies in interactional sociolinguistics 22. Cambridge: Cambridge University Press.
Ray, G. B. 1986. Vocally cued personality prototypes: an implicit personality theory approach. *Communication Monographs* 53, 266–276.
Ray, G. B., E. B. Ray & C. J. Zahn 1991. Speech behavior and social evaluation: an examination of medical messages. *Communication Quarterly* 39, 119–129.
Suni, M. 2008. *Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa.* Jyväskylä Studies in Humanities 94. Jyväskylän yliopisto.
Tarnanen, M. 2002. *Arvioija valokeilassa. Suomi toisena kielenä - kirjoittamisen arviointia.* Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
Vaattovaara, J. 2009. *Meän tapa puhua – Tornionlaakso pellolaisnuorten subjektiivisena paikkana ja murrealueena*. Helsinki: SKS.
Valo, M. 1994: *Käsitykset ja vaikutelmat äänestä. Kuuntelijoiden arviointia radiopuheen äänellisistä ominaisuuksista*. Studia philologica Jyväskyläensia 33. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.