

*Latomaa S., E. Luukka & N. Lilja (toim.) 2017. Kielitietoisuus eriarvoistuvassa yhteiskunnassa – Language awareness in an increasingly unequal society. AFinLAN vuosikirja 2017. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 75. Jyväskylä. s. 92–113.*

**Jyrki Kalliokoski**

Helsingin yliopisto

## **Virkakielen ihanteet ja kielen omistajuus: S2-näkökulmia julkishallinnon kielenkäyttöön**

The article explores the language of public administration from an L2 perspective. The main question addressed in the study is how professionals with an L2 background see themselves as users of the administrative registers and how their professional language skills and socialization into the administrative discourses is assessed by their colleagues and citizens as clients. The data for the study consist of interviews with administrative professionals with immigrant backgrounds (Finnish as L2) and their superiors with a majority language background (Finnish as L1). The article discusses the ideals of “good” administrative language (pertinence, clarity and comprehensibility) from the point of view of second language use and language socialization in the workplace. While the interviewees occasionally report on problems in adopting genre-specific features in everyday administrative communication, the analysis shows that professionals with immigrant backgrounds share the overall knowledge of administrative genres and textual practices with their (L1) colleagues, and that, in their interview talk, they foreground their own agency as users of administrative language.

**Keywords:** administrative language, Finnish as L2, agency, language socialization at work

**Asiasanat:** virkakieli, suomi toisena kielenä, toimijuus, kielellinen sosiaalistuminen työssä

# 1 Johdanto

Maahanmuuton lisääntyttä ja suomalaisen työelämän kansainvälistyessä myös valtion ja kuntien hallinnossa työskentelee yhä enemmän henkilöitä, jotka ovat saaneet yleisivistävän koulutuksen joko kokonaan tai osittain ulkomailla. Heistä monet ovat opiskelleet korkeakoulututkinnon Suomessa, usein englanninkielisessä ohjelmassa. Nämä suomen toisena kielenä oppineet ovat oman alansa korkeasti koulutettuja ammattilaisia, jotka käyttävät suomea päivittäisessä työssään. Heidän työtovereinaan, yhteistyökumppaneinaan ja asiakkaina on paitsi suomen ensikielenään oppineita myös maahanmuuttajataustaisia suomalaisia. Kielellisesti ja kulttuurisesti monimuotoiset työympäristöt ovat suomalaisen julkishallinnon todellisuutta sekä valtionhallinnossa että varsinkin niissä kunnissa, joissa maahanmuuttajien osuus väestöstä on keskimääräistä isompi. Kielentutkijan näkökulmasta on kiinnostavaa pohtia kielellisesti monimuotoistuvien työyhteisöjen vaikutusta hallinnon kielenkäyttöön ja siihen, mitä työssään hallintokieltä käyttävät, kielellisesti ja kulttuurisesti eritaustaiset suomalaiset ajattelevat virkakielestä ja siitä, mitä hyvältä julkishallinnon kieleltä vaaditaan tai pitäisi vaatia. Tästä pohdinnasta nousee myös kysymys siitä, kenelle suomen kieli (hallinnon kielenä) kuuluu ja kenellä on oikeus sen käytänteiden arviointiin.

Tässä artikkelissa käsittelen virkakieltä sellaisten julkishallinnon työntekijöiden näkökulmasta, jotka käyttävät suomea työssään päivittäin mutta ovat oppineet suomen kielen toisena kielenä. Aineistona ovat vuonna 2015 tekemäni haastattelut, joihin osallistui 11 suomen aikuisena oppinutta valtion- ja kunnallishallinnon ammattilaista ja kolme suomea ensikielenään puhuvaa esimiestä. Ensin mainitut ovat suorittaneet korkeakoulututkinnon Suomessa, useimmat englanninkielisessä koulutusohjelmassa. Aineisto on kerätty pääkaupunkiseudulta, ja sitä on yhteensä noin 12 tuntia. Lähetin haastateltaville etukäteen joukon suomen kielen käyttöä, hallinnon kieltä, kielellisiä asenteita sekä heidän kielellistä elämäkertansa käsitteleviä kysymyksiä, joita sitten käsiteltiin itse haastatteluissa. Haastattelut olivat luonteeltaan keskustelunomaisia, ja ne asettuivat niin kutsutun puolistrukturoidun teemahaastattelun ja avoimen haastattelun välimaastoon (Tiittula & Ruusuvuori 2005: 11–12). Aineistossa on myös kerronnallisen haastattelun piirteitä (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005). Pysin rakentamaan tilanteet aktiivisiksi haastatteluiksi, joissa haastateltavien ja haastattelijan vuorovaikutus on merkityksellistä (Holstein & Gubrium 1995). Kaikki haastattelut käytiin suomeksi. Tunnistettavuuden välttämiseksi olen sopinut haastateltavien kanssa, että puhun heistä julkishallinnossa työskentelevinä hallinnon ammattilaisina, työpaikkaa mainitsematta.

Keskityn artikkelissani tarkastelemaan sitä, miten haastatellut puhuvat suhteestaan virkakielen ihanteisiin, julkishallinnon kielimuotojen ja tekstilajien variaatioon sekä hallinnon tekstien yleisön ja asiakasryhmien moninaisuuteen. Lisäksi selvitan, missä

määrin haastatellut ovat sitoutuneet virkakielem ihanteisiin ja niiden taustalla oleviin kieli-ideologioihin. Haastatteluvastausten perusteella tarkastelen myös sitä, millaisia haasteita julkishallinnon viestintätilanteet tarjoavat maahanmuuttajataustaisille haastatelluille ja miten he kertovat haasteista selviävänsä.

Lähestyn tässä artikkelissa aineistoani sisällön näkökulmasta, temaattisesti edeten. Analysoin haastateltavieni puhetta ja heidän kertomuksiaan kokemuksistaan hallinnon tekstien tuottajina ja kielenkäyttäjinä. Pyrin selvittämään, miten ja millaisin kielellisin valinnoin he positioivat itsensä julkishallinnon ammattilaisiksi ja millaiseksi hallinnon tekstityön todellisuus heidän puheessaan rakentuu (Berger & Luckmann 2000; Holstein & Gubrium 2000; Deppermann 2013).

Artikkeli etenee niin, että luvussa 2 käsittelen kielellistä asiantuntijuutta työyhteisön kielenkäyttöön sosiaalistumisen näkökulmasta. Luvussa 3 tarkastelen ensin virkakielem ihanteita sellaisina kuin ne on ilmaistu hallintolaissa ja virkakielem kehittämistyössä. Tässä yhteydessä käsittelen myös sitä, miten ihanteiden taustalla olevat kieli-ideologiat näkyvät virkakielemä koskevassa keskustelussa ja aineistossani. Luvun 4 keskiössä ovat haastateltavieni käsitykset hallinnon tekstilajeista ja siitä, miten tekstilajikohtaiset käytänteet ohjaavat kielenkäyttöä. Luvussa 5 tarkastellaan haastateltavien näkemyksiä hallinnon tekstien yleisöstä sekä julkishallinnon ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutuksesta. Luku 6 käsittelee sitä, miten virkakielem asiantuntijuudesta ja suomen kielen omistajuudesta puhutaan haastatteluissa. Artikkelin lopuksi kokoon luvussa 7 yhteen havaintojani ja pohdin haastateltavien asemaa suomen kielen käyttäjinä ja suomen kielen omistajina.

## 2 Kielellinen asiantuntijuus ja kielen omistajuus

Tutkimukseni kohteena on haastateltujen S2-taustaisten hallinnon ammattilaisten kielellinen asiantuntijuus ja sosiaalistuminen työssään suomalaisen julkishallinnon tehtävissä tarvittavien kielimuotojen käyttäjiksi. Työhön sosiaalistumisen prosessi on maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden näkökulmasta kahdella tavalla haasteellinen: heidän on sekä omaksuttava työyhteisössä käytettävät ammatilliset ja sosiaaliset diskurssit että opittava ymmärtämään niiden taustalla olevia kielellisiä ja kulttuurisia käytänteitä (Roberts 2010). Makrotason rakenteellinen kielellinen ja kulttuurinen epäsymmetria maahanmuuttajataustaisten ja valtaväestön kielen ensikielenään oppineiden työntekijöiden välillä ei kuitenkaan ole staattista, eikä sen aina tarvitse toteutua paikallisesti vuorovaikutuksessa, sillä maahanmuuttajataustasta ei väistämättä seuraa heikompaa asemaa työyhteisössä oman alan asiantuntijana tai kielenkäyttäjänä. Tämä tulee esiin Canagarajahin (2013a, 2013b, 2016) tutkimuksessa siitä, miten koulutetut

maahanmuuttajataustaiset ammattilaiset selviytyvät työyhteisönsä kielenkäyttötilanteissa ja millaisiksi toimijoiksi he kokevat itsensä kielenkäyttäjinä.

Asiantuntijuuden käsitteen toi kielen oppimisen, kielen opetuksen ja monikielisten yhteisöjen tutkimukseen sociolinguisti Ben Rampton, joka 1990-luvulla tutki nuorten kielellisiä valintoja sekä kielen ja etnisyyden suhdetta (Rampton 1995; Leung, Harris & Rampton 1997). Rampton pyrki kuvaamaan kielellisen asiantuntijuuden sekä kieleen sitoutumisen ja kielellisen perinnön avulla sitä ilmiötä, jota on totuttu kutsumaan kielenkäyttäjän äidinkieliyydeksi tai syntyperäisyydeksi. (Vrt. myös esim. Kalliokoski 2001, 2009; Lehtonen 2015.) Kielellisen asiantuntijuuden käsite kytkeytyy soveltavan kielen tutkimuksen piirissä käytyyn keskusteluun syntyperäisen puhujan käsitteestä (Davies 2004; vrt. myös esim. Kramsch & Whiteside 2007) sekä kielen omistajuudesta (Widdowson 1994; Higgins 2003). Olennainen ero kielellisen asiantuntijuuden ja syntyperäisen puhujan käsitteiden välillä on se, että asiantuntijuus on suhteellista ja saavutettavissa. Asiantuntijuus vaihtelee kielenkäyttäjistä toiseen, ja eri ihmiset hallitsevat eri tavoin kielenkäytön eri osa-alueita, genrejä ja rekistereitä (Fillmore 2000).

Suomalaisen virkakielen ja sen konventioiden hallinta on yksi suomen kielen asiantuntijuuden osa-alue. Myös tämän artikkelin aineistosta nousee esiin kysymys kielellisestä asiantuntijuudesta ja kielen omistajuudesta, kun haastateltavat arvioivat kriittisesti suomalaisen virkakielen käytänteitä ja kertovat omista ratkaisuisistaan hallinnon kielenkäytön arjen parantamiseksi. (Vrt. Widdowson 1994; Norton 1997; Higgins 2003.) Keskeinen kysymys artikkelissa on, missä määrin S2-taustaiset haastateltavani kokevat itsensä julkishallinnon kielen asiantuntijoiksi ja miten nämä kokemukset suhteutuvat esimiesten haastatteluista välittyviin käsityksiin. Laajemmin asiantuntijuuden voi ymmärtää toimintayhteisön jäseneksi kasvamiseksi (Wenger 1998): kehittyessään noviisista yhteisön täysvaltaiseksi jäseneksi saavuttaa asiantuntijuuden, jota yhteisön jäsenenä tarvitsee. Eri yhteisöjen jäsenyyteen kasvaminen on näin samalla myös kielellistä sosiaalistumista (Ochs 1999: 230). Hiidenmaan (2000: 28) mukaan oman alan erikoiskielen ja työssä tarvittavan kielen hallinta on ensisijaisesti tulosta implisiittisestä sosiaalistumisesta.

Aikuisten maahanmuuttajien kielellistä sosiaalistumista on tutkittu 1990-luvulta lähtien melko paljon (esim. Roberts, Davies & Jupp 1992; Duff, Wong & Early 2000; Holmes 2000; Campbell & Roberts 2007; Roberts 2010). Canagarajahin (2013a, 2013b, 2016) ja Millerin (2010, 2014) tutkimukset ovat sekä lähestymistavaltaan että tuloksiltaan lähimpänä omaa tutkimustani. Canagarajah (2013a, 2013b, 2016) kartoitti haastatteluaineiston avulla Pohjois-Amerikkaan ja Isoon-Britanniaan muuttaneiden afrikkalaistaustaisten työntekijöiden käsityksiä siitä, miten heidän tapaansa käyttää kieltä suhtaudutaan työyhteisössä. Canagarajahin haastateltavat työskentelivät muun muassa opetus- ja hoitoaloilla, liike-elämässä ja hallintotehtävissä. Canagarajah lähestyy tutki-

muskohdettaan niin kutsutun globalisaation sosiolingvistiikan (Blommaert 2010) näkökulmasta, mutta samalla haastaa tämän tutkimussuunnan yksioikoiset näkemykset, jotka korostavat kielellisten resurssien epätasaista jakautumista ja esittävät valtaväestön ja vähemmistöjen edustajien valtasuhteet vuorovaikutuksessa ennalta määrättyinä. Millerin tutkimuskohteena puolestaan oli toimijuus ja sen ilmeneminen englannin aikuisena oppineiden haastatteluissa. Miller tutki Yhdysvalloissa toimivia maahanmuuttajataustaisia yksityisyrittäjiä ja kiinnitti huomionsa niihin kielellisiin rakenteisiin ja diskursiivisiin käytänteisiin, joita hänen haastateltavansa käyttivät puhuessaan kielitaidostaan ja sen kehittymisestä sekä omasta panostuksestaan kielitaitonsa kehittämiseksi (vrt. Norton 2013).

Suomessa maahanmuuttajataustaisten aikuisten kielellistä sosiaalistumista on tutkittu lähinnä hoitoalalla työskentelevien osalta (esim. Kela & Komppa 2011; Seilonen 2014; Seilonen & Suni 2016; Suni 2010). Liike-elämän ja kaupallisten alojen ammattilaisten näkökulmasta näitä kysymyksiä ovat tarkastelleet Jäppinen (2010, 2011) ja Komppa (2015). Näissä tutkimuksissa keskiössä on ollut työelämässä vaadittava kielitaito ja sen saavuttamisen keinot. Tämän artikkelin tutkimuskohde ja näkökulma on jossain määrin toisenlainen: haastateltuja S2-taustaisia julkishallinnon työntekijöitä ei tarkastella kielinoppijoina vaan oman alansa ammattilaisina ja myös ammattimaisina suomenkielisten hallinnollisten tekstien laatijoina. Artikkelissa selvitän, missä määrin haastatellut – ja suomea ensikielensä puhuvat esimiehet – ovat sitoutuneet virkakielen ihanteisiin ja niiden taustalla oleviin kieli-ideologioihin. Haastatteluaineiston perusteella tarkastelen myös sitä, millaisia haasteita julkishallinnon viestintätilanteet tarjoavat maahanmuuttajataustaisille haastatelluille ja miten he kertovat haasteista selviävänsä.

### 3 Virkakielen ihanteet, kieli-ideologiat ja julkishallinnon kielenkäytön todellisuus

Virkakieltä on kehitetty järjestelmällisesti jo 1970-luvulta lähtien (Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1980; ks. myös Hiidenmaa 2000: 29–32). Muutaman vuoden takainen opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisema *Hyvän virkakielen toimintaohjelma* (OKM 2014) kertoo virkakielestä ja viranomaisten kielenkäytöstä käytyä keskustelua ja antaa suosituksia hyväiksi käytännöiksi. Uutta toimintaohjelmassa on se, että virkakieltä tarkastellaan virkakielen käyttäjien ja hallinnon tekstien laatijoiden näkökulmasta. Toimintaohjelma tuo hyvin esiin myös hallinnon tekstilajien kirjon. Samoin siinä kyseenalaistetaan tekstien laatimisen välttämättömyys kaikissa hallintotoimissa. Nämä teemat heijastelevat myös viime vuosikymmenten tutkimusta, jota on tehty varsinkin Kotimaisten kielten keskustelussa (aiemmin Kotimaisten kielten tutkimuskeskus; ks. esim. Heikkinen, Hiidenmaa &

Tiililä 2000; Heikkinen 2002; Kankaanpää 2006; Tiililä 2007, 2010, 2011). Toimintaohjelman mukaan:

Kieli on kaiken viranomaistyön elimellinen osa. Hallintolaki edellyttää, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hyvä virkakieli edistää demokratian toteutumista, hallinnon avoimuutta ja palvelujen saavutettavuutta. Siksi on tärkeää, että viranomaiset viestivät ymmärrettävällä kielellä ja välittävät siitä, millaisia tekstejä laativat. Hyvin toimiva, tarkoituksenmukainen kielenkäyttö myös tekee viranomaisen työstä tehokkaampaa. (OKM 2014: 10.)

Niin maallikoilla kuin kielen ja hallinnon asiantuntijoilla tuntuu olevan samantyyppisiä leksikaalisia keinoja hyvän virkakielen luonnehtimiseksi. Niihin kuuluvat esimerkiksi skalaarisin adjektiivein ilmaistut hallinnon kieltä ja tekstejä koskevat toiveet ja ihanteet, joiden merkitystä ei juuri yritetä täsmentää. Yllä olevan sitaatin toisen virkkeen adjektiivit *asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä* esiintyvät myös hallintolaissa, mutta laissa adjektiivien merkitystä ei selitetä. Samat adjektiivit ovat olleet perinteisesti esillä kielenhuollosta keskusteltaessa niin Suomessa kuin muuallakin (ks. esim. hollannin kielen osalta Renkema 1982).

Selkeys ja asiallisuus ovat tuttuja ihanteita kieltä ja kielenkäyttöä koskevista pohdinnoista jo rationalismin ja valistuksen ajoilta. Antropologit Richard Bauman ja Charles Briggs (2003) johtavat nämä ajatukset niin kutsuttuun puristiseen kieli-ideologiaan, 1600- ja 1700-luvuille Francis Baconiin ja John Lockeen. Tieteen ja vallankäyttäjien tuli kielenkäytössään tavoitella selkeyttä ja täsmällisyyttä. Selkeä ja yksinkertainen, puhdistettu ja ikään kuin kontekstivapaa kieli oli valistusajan kieli-ideologinen ihanne, joka pohjautui siis rationalismin filosofiaan sekä klassismin korostamiin antiikin tyyli-ihanteisiin. Romantiikan aikana tämä ajattelutapa kohtasi osin vastustusta ja sai rinnalleen uusia, kilpailuvia näkemyksiä kielestä, kansasta ja vallasta. (Bauman & Briggs 2003.)

Suomalaisessa kielenohjailua koskevassa keskustelussa käsitteellä kielellinen *purismi* tarkoitetaan useimmiten sitä, että pyritään torjumaan ”vierasta” vaikutusta, toisin sanoen pitämään suomen kieli puhtaana muista kielistä peräisin olevista tai sellaisiksi kuvitelluista aineksista. (Vrt. Rintala 1992; Nordlund 2004.) Tällainen näkemys perustuu romantiikan kieli-ideologioihin, joissa kansan ja sen ”alkuperäisen” kielen yhteyttä (ks. esim. Bauman & Briggs 2003) korostetaan vieraan vaikutuksen vastapainona. Myös toimenpideohjelman lainauksen kolmas virke (*Hyvä virkakieli edistää demokratian toteutumista, hallinnon avoimuutta ja palvelujen saavutettavuutta.*) on romantiikan kieli-ideologian mukainen tähdentäessään kielenkäytön ja demokratian yhteyttä. Romantiikan ajan perintönä tällainen kielen, kansan ja kansanvallan yhteyden ajatus kuuluu edelleen suomalaisen kielipoliittiseen keskusteluun (ks. esim. Voutilainen 2016: 169–172).

*Hyvän virkakielen toimintaohjelman* katkelman lopussa tulee esiin kielenkäytön ja hallintotyön tehokkuuden suhde virkkeessä *Hyvin toimiva, tarkoituksenmukainen kielenkäyttö myös tekee viranomaisen työstä tehokkaampaa*. Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä viestintä siis mielletään tehokkaaksi. Haastatteluaineistostani käy ilmi, että selkeys ja tehokkuus ei välttämättä vaadi yleiskielen normien ehdotonta noudattamista vaan tehokas ja toimiva viestintä voi tarpeen tullen olla myös riidoin kielen normien kanssa (vrt. Renkema 1982: 2). Kirsi<sup>1</sup>, yksi haastatteleistani esimiehistä, pohtii julkishallinnossa riittävää kielitaitoa ja yleiskielen normeja nimenomaan tehokkuuden tai toimivuuden näkökulmasta seuraavasti:

- (1) Kirsi: .hh että jos niinkun ajatellaan niinku tätä meidän työtä  
 H: .nss  
 Kirsi: niin riittävä kielitaito on just sitä että asiakkaat on tyytyväisiä saamaansa palveluun. (0.4) ja sitä ne on täällä, .hh et jos mä rupeen niinku miettiin että onko ne ihan oikeest oo että onko se o o oikeekielistä se puhe tai onko se oikein kirjoitettua niin eihän se ole.

Selkeys, asiallisuus ja ymmärrettävyys ovat vahvasti läsnä julkishallinnon kieltä koskevassa keskustelussa. Niin kuin edellä (s. 97) kävi ilmi, nämä ihanteet mainitaan myös hallintolaissa. Tiililä (2015) on pohtinut adjektiivien *selkeä*, *asiallinen* ja *ymmärrettävä* tulkintaa hallintolain kontekstissa. Hänen mukaansa *selkeä* viittaa (hallinnon tekstien) hahmotettavuuteen, *asiallinen* puolestaan tekstin sävyyn ja vuorovaikutukseen ja *ymmärrettävä* kielen kognitiiviseen prosessointiin (Tiililä 2015: 103). Näiden kolmen adjektiivin valikoituminen virkakielen ihanteiden kiteyttämisen keinoiksi perustuu suomen kielen käyttäjien ja laajemminkin yhteiseurooppalaisiin, osin keskenään ristiriitaisiin kieli-ideologioihin (Mäntynen, Halonen, Pietikäinen & Solin 2012).

Virkakieli ja julkishallinnon kielenkäyttö ovat työelämän toimintatapoja ja käytäntöjä, jotka opitaan työpaikan toimintayhteisön jäsenyyteen kasvettaessa (vrt. Wenger 1998). Julkishallinnossa vallalla olevat kieli-ideologiat siirtyvät virkamiespolvelta toiselle samalla, kun uudet jäsenet sosiaalistuvat työyhteisön toimintatapoihin, kuten kielenkäyttöön. Hallinnon tekstityön näkökulmasta voi sanoa, että toimintayhteisön noviisit perehdytetään virkakielen tekstilajien konventioihin ja että ammattitaidon saavuttamiseen kuuluu näiden tekstuaalisten käytänteiden ja eri tekstilajeissa käytettävien kielenkeinojen hallinta. (Vrt. Heikkinen 2000: 290–296; Hyvärinen 2002: 239–241.) Tekstilaji-

1 Suomea ensikielensä puhuvista käytän pseudonyymejä ja maahanmuuttajataustaisista haastatelluista käytän kirjainkoodeja. Kirjain H viittaa haastattelijaan. Haastatteluaineisto on kokonaisuudessaan litemoitu keskusteluanalyysin litterointikäytäntein; litterointimerkit on esitetty liitteessä 1. Tämän artikkelin aineistoiesimerkkejä olen jonkin verran yksinkertaistanut. Tarkoitus kuitenkin on, että haastatellut pääsevät ääneen ja että lukija voi litteroinnin välityksellä saada heidän puheestaan mahdollisimman autenttisen vaikutelman.

tutkimuksen näkökulmasta on kyse pääsystä hallinnon tekstien diskurssiyhteisön jäsenyyteen (Swales 1990). Tähän prosessiin osallistuvat yhtä lailla ensikielenään suomea puhuvat kuin kielen aikuisena oppineet.

Maahanmuuttajataustainen hallinnon ammattilainen ei välttämättä tunne kovin hyvin kaikkia suomalaisen työyhteisön kulttuurisia ja kielellisiä käytänteitä (vrt. Roberts 2010), mutta myös ensikielenään suomen (tai ruotsin) oppineella voi olla vastassaan ainakin osin samankaltaisia haasteita: kukaan ei synny virkakielen käyttäjäksi (Heikkinen 2000; Hyvärinen 2002). Ei olekaan yllättävää, että sekä maahanmuuttajataustaisten ammattilaisten että heidän esimiestensä haastatteluissa tulee esiin samoja kieli-ideologioita ja samanlaista pohdintaa kuin muussakin suomalaisessa virkakieltä käsittelevässä keskustelussa ja tutkimuksessa. Seuraavassa esimerkissä J miettii hallinnon kieltä ja omaa kehitystään sen ammattimaiseksi käyttäjäksi, tulkintani mukaan hieman itseironiseen sävyyn:

- (2) J: joo tästä keskusteltiin että et- ku tänne tulini yritin tuottaa sellasta, (0.6) sellasia niinku hyvin yksinkertaisia selkeitä tekstejä? .hh sillä kielitajulla mikä mul oli ↑sillon? .hh mutta musta ↑tuntuu että:, (1.6) e:ttä tota:, mun? (0.6) kielitaito on, hh (0.4) ikävä kyllä. (1.4) kehittynyt, hh niin, (.) ↑hyvin voimakkaasti tohon niinkun virkamies, (1.0) kieleen suuntaan että? (0.6) ↑katselen nykyisiä? tai tai ↑nykyään kirjottamiani, lausuntoja ja kannanottoja, mm joissa siis ↑tavallinen kansalainen ei edes ymmärtäisi mistä mä oon, kirjottamassa?

Myöhemmin samassa yhteydessä J kommentoi aluksi yleisesti valtionhallinnon kielenkäyttöä (se ov vaa valtion tapa kirjottaa) mutta siirtyy sitten pohtimaan hyvän hallinnon kielen ominaisuuksia:

- (3) J: se ov vaa valtion tapa kirjottaa mut, .hh kielellisesti tota niin?: hh paljo selkeempää. (1.8) tekstiä olisi kaikille hyvä (1.6) ↑lyhyempiä s- lauseita, selkeitä, (1.8) [- -] ↑voi olla asiantuntija joka kirjottaa? monimutkasia ja, (0.6) .hh paljon asiaa sisältäviä tekstejä mutta, (0.6) saattaa olla et ratkaisu on niinku lyhyitä selkeitä, (0.6) hienosti rakennettuja, (0.4) lauseita jotka niinku ↑tuovat sen asian selkeesti esille ja, (0.8) mutta, ei välttämättä monimutkaisesti,

J:n puheesta välittyä tässä kansalaisten tarpeiden huomioon ottaminen (selkeempää. (1.8) tekstiä olisi kaikille hyvä), siis sama demokratian vaatimus, joka on ollut esillä suomalaisessa kielenhuollossa ja joka toistuu myös Hyvän virkakielen toimintaohjelmassa (OKM 2014, ks. edellä s. 97). Myös tässä katkelmassa J:n puheessa keskeiseksi hyvän (virka)kielen piirteeksi nousee – varsin eksplisiittisesti ja toistuvasti – ”selkeys”, kanonisoitu ja lakitekstiin koodattu hyvän virkakielen ominaisuus (saattaa olla et ratkaisu on niinku lyhyitä selkeitä, [- -] lauseita jotka niinku ↑tuovat sen asian selkeesti esille). J:n puheen prosodiset piirteet (intonaatio ja painotus) tukevat tässä selkeyden ihanteen korostumista.



Haastateltavani mainitsevat toistuvasti, että virkakielem selvyttä tai ymmärrettävyyttä haittaavat ennen muuta "monimutkaiset" (ks. esimerkki 3) tai vieläkin useammin "raskaat rakenteet". Jotkut haastateltavista puhuvat myös "kapulakielestä"; tätä ilmausta käyttävät myös suomen toisena kielenä oppineet haastatellut. Esimerkissä 4 D arvioi tekstejään puhutun kielen ja kirjoitetun yleiskielen kannalta ja päättyy lopulta siihen, että hänen tekstiensä ongelma on puhekielisyyden sijaan pikemminkin "raskaat" rakenteet:

- (4) D: saattaa olla et mä käytän (0.4) paikotellen liian puhekielistä tyyliä, (0.4) sitä saatetaan korjata, .hh ääm, (1.0) mut (0.2) se on tällästä hiontaa et joskus muutetaan kokonaisia rakenteita kevyemmiksi et, .hh oikeestaan mulla ei oo sitä. .hh ongelmaa et mä tekisin liian kevyttä rakenteita vaan mä teen aika raskaita. hh ja niitä. (0.2) .hh kevennetään? hh ei toisin päin?

## 4 Tekstilajien kirjo ja aiempien tekstien mallit

*Hyvän virkakielem toimintaohjelma* nostaa esiin hallinnon tekstilajien moninaisuuden: "Kunkin viraston on hyvä tunnistaa toiminnassaan keskeiset tekstilajit." (OKM 2014: 20.) Sekä julkisessa keskustelussa että toimenpideohjelmissa ilmauksella *virkakieli* kuitenkin viitataan usein julkishallinnon kielenkäyttöön monoliittisena kokonaisuutena. Tämä tahaton illuusio yhtenäisestä virkakielestä rakentuu arkipuheessa, siinä, miten puhumme virkakielestä, kun on tarpeen tiivistää ja yksinkertaistaa julkishallinnon kielenkäytön ilmiöitä (vrt. esim. Heikkinen 2002: 16). Sama puhetapa toistuu monessa kohtaa *Hyvän virkakielem toimintaohjelmaa*, ja se toistuu osin myös tämän tutkimuksen aineistossa. Toisaalta haastateltavieni kokemukset ja ennen kaikkea heidän suhteensa omaan professionaalisuutensa kielenkäyttäjinä kertoo myös siitä, että hallinnon ammattilaiset tiedostavat omaan työhönsä kuuluvien tekstien lajiston ja eri tekstilajit erilaisina toimintoina. Myös toimenpideohjelmissa korostuu toisaalta julkishallinnon työntekijöiden rooli tekstin laatijoina ja toisaalta tekstin ja sen yleisön suhde. Tekstilajien erot, samoin kuin erilaisten tekstien vastaanottajien kirjo huomioon ottaminen, ovat julkishallinnon ammattilaisen arkea: heidän kohtaavat tämän moninaisuuden työssään päivittäin (Hiidenmaa 2000). Esimerkissä 5 J pohtii lausunnotekstien eroja sekä sitä, miten vastaanottajan voi ottaa huomioon erityyppisissä lausunnoissa.

- (5) J: siin on kaks, (1.2) mitä mä oon ainaki ha<sup>↑</sup>vain[nut,  
H: [mm  
J: siinä on niinku kaks, ööö hh  
(1.4)  
J: toimintat<sup>o</sup>apaa, (1.0)  
.hh (0.6) ja se on,

- (1.6) eh ↑säädökseen koskeva tai liittyvä ↑lausunto ↓luonnos,  
 (0.6) mts ↑siihev voi ↑kirjottaa,  
 (1.2) säädöksen koskevista ↑periaateista?  
 (1.8)
- J: ja ↑sen kautta pystyn kirjottamaan?  
 (0.4) ↑hyvin,  
 (1.2) lukijaystävä<sub>v</sub>llinen teksti,
- H: [joo  
 (1.8)
- J: tai ↑sit se voi olla niinkun, ↑pykäliin ↓keskittyvä [lausuntoluonnos  
 H: [tai tekniikka nii  
 (1.0)
- J: joka on? .nhh hh lukijalle hyvin, epäystävällinen,  
 H: joo  
 (1.2)
- J: ja mä oon ↑väliillä niinku yrittäny  
 ↑yhdistää nää kaks, (0.6) asiaa ↑mut se:?  
 tun↑tuu ↑joten↓kin niinku aika väikeelta,

Toisin kuin aloilla, joissa ammattipätevyyteen vaaditaan jokin tietty koulutus (esimerkiksi hoitoala), ei hallinnon ammattilaisilla ole välttämättä opintoja, joissa perehdyttäisiin nimenomaan julkishallinnon kielenkäyttöön ja tekstityöhön (Hiidenmaa 2000: 28; Hyvärinen 2002: 240). *Hyvän virkakielen toimintaohjelmassa* tekstilajien ja niiden kielellisten käytänteiden tunteminen nähdään kuitenkin osana julkishallinnon ammattilaisen ammattitaitoa (OKM 2014: 20). Tämä vaatimus tulee hyvin selvästi esille haastateltava M:n pohdinnassa. Hänen mukaansa hallinnon kielenkäytön ja eri tekstilajien konventioiden hallinta painaa lopulta enemmän kuin esimerkiksi kieli- tai kulttuuritausta.

- (6) M: esimerkiks ↑lausunnon kirjottaminen  
 on minust niinku? se on ↑niin, .hh ↑tarkkaan?  
 (0.8) ää  
 (3.2)
- M: e sillai: öö, hh  
 (1.8)
- M: myotoiltu? (.) jo? ö ennestäänh, (.) et ne:?  
 (0.8)
- M: ni se se, (.) asu, mt miltä? e lausunnon tulee ↑näyttää,  
 ja: ↑minkälaisia, lausekkeita sen [tulee ↑sisäl[tää?  
 H: [joo [mm
- M: .hh ni se oj jo, (.) niin tarkaan säännelty;  
 .hh et jos ei sitä:, hh  
 (1.0)
- M: tiedäh,  
 H: mm
- M: jos ei sitä osaa,  
 (0.8)

- M: ↑ni ei saa myöskään niinku: hh kirjottavaks  
H: [mm  
M: [ja jos ei sitä↑kirjota ↑juuri sillä tavalla ku,  
↑halutaan? (0.8) kun on ↑päätetty et[tä ne näyttää nyt  
H: [mm  
M: [tiety- tietynlaisilta?  
H: [joo  
M: .hhh sen helppolukuisuuden kannalta taas,  
niinku päätöksenteko↑prosessi?  
M: helpottamiseksi ni?  
H: mm joo  
M: .hh ni?  
(1.8)  
M: ni sit sitä ei vaan? (0.8) ↑saa ↑kirjottaa ja?  
se on se on minust ihan? (.) ↓ymmärrettävää.=  
H: =joo  
(0.8)  
M: et (.) eikä si-? sillon oo kyse, hh  
(1.6)  
M: ↓siitä et niinku:? (0.6) ö ö niinku eri tavallah,  
(2.2)  
M: tai jollain niinku:? (0.6) eri:? (.) ilmaisulla.  
hh sisällyt- kirjetettuun lausuntoon, hh  
mt .hh tä- tää- hhh se, ihmisen tausta ei ooh, hh sillon niinku,  
(1.8) mikään muu:tausta must ei oo siin? (.) vaihees enää?  
.hh (.) kysymykses ↑kuin? se:,  
H: ammatino[saaminen  
N: [↑ammattih, (.) osaaminen et tavallaa,

Kunakin tekstilajin käytänteisiin ja aiempien tekstien tarjoamiin malleihin perehtyminen on osa julkishallinnon työhön sosiaalistumista. Tukea tekstilajin hallintaan ja hallinnon tekstityön arjesta selviytymiseen tarjoavat aiempien tekstien ohella hallinnon tekstityön valmiit tekstipohjat, joita käytetään eri tekstilajien tuottamisen apuna (Tiililä 2007: 116–152). Myös haastattelemani S2-taustaiset hallinnon ammattilaiset käyttivät työssään tekstipohjia. Esimerkissä 7 haastateltava K pohtii työpaikkansa sisäisiä kielenkäytön normeja ja mainitsee niin ikään tekstipohjat:

- (7) K: jos me tehdään ne £ .hh päätöksiä [niin sanotusti että?  
H: [nii  
K: ee ei siinä? ei siinä keskusteltu, ei meillä oo mitään semmost  
normitettua, .hh et se pitää olla [näin ja näin ja ↑näin,  
H: [mmm  
K: .hh mut meillähän on tietyst tietyt pohjat mitä me↑käytetään  
niinku vuodest toisen ja siinähän se kieli on vakiintunut?

K:n vastauksessa näkyy tekstilajin käytänteiden hallintaan oppiminen vähittäin, toistuvan mallitekstien seuraamisen kautta. Tällä tavoin opitaan hänen mukaansa myös viraston toimintayhteisön kielenkäytön yhteiset normit. Mallien noudattamisesta voi kuitenkin seurata ongelmia, jos mallia otetaan väärän genren piirteistä. Esimerkissä 8 esimies Saara nostaa esiin ongelmia, jotka hänen mielestään johtuvat siitä, ettei suomen toisena kielenä oppinut työntekijä havaitse päätöstekstien ja sähköpostiviestin eroja vaan ottaa yhdenlaisesta tekstistä mallia toista tekstilajia edustavaan tekstiinsä.

- (8) Saara: et? (.) ↓kym mä niin↑ku X:n kohalla ehkä oon joskus huomaavinani  
justs sitä et hän käyttää liian monimutkasii ↑lauserakenteita koska se? .hh  
varmaan se ↑m<sub>u</sub>istikuva on niist teksteistäs jota hän on l<sub>u</sub>kenut, että [son?  
H: [mm  
[nii  
Saara: [↑kirjotettu sellaisella? (.) lausera[kenteella?  
H: [joo  
(1.6)  
Saara: njin mm ni missä tavallaan päätöksentekoon?  
teksti on just sitä et yyhd-?  
yhdellä? (.) lauseella yritetään [räjäyttää koko pank]ki,  
H: [siin on kaikki joo ]  
H: joo  
(0.8)  
Saara: et sitte\_ehkä?  
↑että jos ↑sitä on ollu siirtymässä sen tyyppistä ni?  
↑sähköposteih ni sit sit mä oon just sielä tehny sitä et?  
et tää ois ↑parempi kirjottaa näi lyhyemmin [ja?  
H: [joo  
Saara: .hh asia selkeemmin vielä esille?

Päätösteksteistä kulkeutuu haastateltavan mukaan piirteitä työntekijöiden muuhun kirjalliseen viestintään, esimerkiksi sähköposteihin. Haastateltava mainitsee ”monimutkaiset lauserakenteet”, joita käytettäessä vaarantuu sähköpostiviesteille ominainen ilmaisun lyhyys. Hän nostaa katkelman loppuksi esiin myös jo aiemmissa esimerkeissä mainitun selkeyden tarpeen (*asia selkeemmin vielä esille*) ja korostaa näin tämän hyvän virkakielen kanonisoidun piirteen merkitystä hallinnon tekstityössä.

## 5 Tekstien vastaanottajien huomioon ottaminen: hallinto ja kansalaiset

Julkishallinnon tekstityössä keskeistä on vastaanottajien huomioon ottaminen. Osa teksteistä tehdään toisille hallinnon ammattilaisille, osa kansalaisille. Vastaanottajan huomioon ottamista korostetaan toistuvasti myös *Hyvän virkakielen toimintaohjelman-*

sa. Omassa haastatteluaineistossanikin esiin nousevat molemmat yleisöt. Maahanmuuttajataustaiset haastateltavani luottavat pitkälti omaan ammattitaitoonsa ja myös hallinnon kielen käytänteiden osaamiseensa, kun on kyse kollegoille tai laajemmin hallinnon ammatillisissa verkostoissa viestimisestä. Esimiehet nostavat esiin myös joitakin ongelmia (ks. esimerkki 8). Haastatteluissa mainitaan yhtenä mahdollisena ratkaisuna ongelmiin tiimityö. *Hyvän virkakielen toimintaohjelma* suosittaakin yhteistyötä ja vertaistukea käytännön viranomaistyössä tekstejä kirjoitettaessa.

Virastot voivat myös omin voimin kehittää henkilöstön kirjoittamis- ja kielenkäyttötaitoja. Keinoja tähän ovat esimerkiksi palauteparit, opintopiirit ja tekstiklinikat sekä itseopiskelumateriaalin tarjoaminen intranetissä. Virkakielivastaaville ja muille kiinnostuneille järjestetään koulutusta, niin että he voivat auttaa työtovereitaan ylläpitämään ja kehittämään omia taitojaan. (OKM 2014: 21.)

Aineistoni perusteella tiimityö ja tekstien yhdessä hiominen on jo nyt toimiva käytäntö ja julkishallinnon todellisuutta, ei vain toimenpideohjelmassa mainittu suositus. Näin näyttäisi olevan yleisemminkin asiantuntijatyössä (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2010; Nissi 2016). Kun suomi ei ole ensikieli, työtoverien ja tiimin tuen voi olettaa olevan tärkeä osa työpaikan toimintakulttuuria. Tiimin jäseniltä voi saada myös konkreettista apua kieliasun tarkistuksessa. Aineistossani työtoverien tuki ja tiimityö mainitaankin toistuvasti. Seuraavassa esimerkissä D tuo esiin, että hallinnossa työskentelevän työ on paitsi ryhmässä myös yksin toimimista. Tässä lyhyessä katkelmassa kuuluu sekä yksilön vastuuta ja yksilön toimijuutta korostava puhe omasta työstä (vrt. Miller 2010) että työyhteisön tuen merkityksen tunnustaminen.

- (9) D: meillä on tiimi mutta meidän tiimissä on niin paljon tehtäviä että aika paljon yksinkin työskentelyä tulee toki tu↑lee↑ tiimityötä mutta aika paljon yksilötyötä että. (0.2) .hh sen verran kuitenkin että, (0.2) mun (0.4) mm (0.2) tärkeämmät tekstit ne jotka lähtevät tyyliin kaikille X:n kaupungin neljälle~~£~~kymmenelletuhannelle työntekijälle niin mä pyys- (0.2) .hh pyydän tarkastuttamaan niitä ennen kun ne lähtee?£ (0.2) .hh kyllä.

Esimerkissä 9 kiinnittää huomiota D:n (tässä lihavoitu ja £-merkein rajattu) hymyillen lausutun puheen osuus. Hymyily on tässä mahdollista tulkita asennonvaihtoa (Goffman 1981) signaloivaksi kontekstivihjeeksi (Gumperz 1982). Esimerkin alussa D arvioi tiimityön ja yksilötyön osuutta omassa työssään. D kertoo, että työn paljous johtaa siihen, että tiimin jäsenet joutuvat kirjoittamaan pitkälti yksin. Toisaalta hän tunnustaa, että työtä tehdään myös yhdessä. Hän pohdiskelee kysymystä vuorotellen kummastakin näkökulmasta ja rakentaa puheessaan kompleksisia myönnyttelysuhteita muun muassa leksikaalisten elementtien (*toki, kuitenkin, mutta*) varassa (vrt. Niemi 2015). Taukojen

pilkkoman osuuden (*että (0.2).hh sen verran kuitenkin että, (0.2) mun (0.4) mm (0.2)*) jälkeen pohdiskelujakso päättyy, kun D lopuksi toteaa, että pyytää kollegojen kielentarkistus-apua merkittävien ja laajalevikkisten tekstien viimeistelyssä. Samaan asennonvaihtoon osuu myös äänensävyyn muutos.

Virkakielen kehittämisessä on panostettu voittopuolisesti yleisön huomioon ottamiseen eli siihen, että kansalaiset ymmärtäisivät hallinnon tuottamia tekstejä. Maahanmuuttajille suunnatuissa viranomaisteksteissä ei vielä aina onnistuta huomioimaan yleisöä riittävästi (Virkkunen 2015). Haastateltavani nostivat toistuvasti esiin tekstien laadun ajattelun vastaanottajan näkökulmasta. Esimerkissä 10 haastateltava E kertoo siitä, miten viranomaiskieli ja sen epäselviksi koetut ilmaukset aiheuttavat ongelmia asiakkaille kielitaustasta riippumatta.

- (10) E: esimerkiksi kun ↑asiakas? semmonen hyvä esimerkki?  
 .hh kun ↑asiakas on: öö, ↑eka kerta työnhakija:na.  
 ä työkkärissä, [– –]  
 ja: on aina sellanen lause, @ei o esteettä@  
 (1.0)
- E: .hhh ö @työtömys: turvan maksamiseen@,  
 H: mmm mts  
 E: ja kun ↑jhmnen, (.) ↑näkee, että se on? (0.8)  
 E: ↑negatiivi[nen lause,  
 H: [nii niihä ne joo  
 E: sitte hänelle on hhh £↑hiukset pystyssä£  
 H: [joo  
 E: [ja hän luulee että, täälä on jotain.  
 sitten hän tulee kysymään.  
 .hh ja ma ↑selitän hänelle että, s- sis, öm älä↑pelkää?  
 kaikki on ↑kunnossa? ↑se on ↑vain sellanen lause.

Aiemmin haastattelussa E huomauttaa, että jos suomea ensikielensä puhuva ei ymmärrä viranomaisen tuottamaa tekstiä, miten maahanmuuttajataustaisen asiakkaan voisi olettaa sitä ymmärtävän. Haastattelussa tulee esiin pitkin matkaa empatia viranomaistekstien vastaanottajia kohtaan. Tämä näkyy E:n kerronnassa muun muassa intonaation muutoksina (↑) ja asiakkaassa huolta aiheuttaneen asiakirjan referointia signaloivina äänenlaadun muutoksina (@-merkein rajatut vuoronosat). Iso osa haastateltavista työskenteli joko tasa-arvotyössä, maahanmuuttajien työllistämispalveluissa tai erilaisissa neuvontatehtävissä. Aineistoni perusteella on mahdotonta arvioida, onko vastaanottajan (kielitaidon) huomioon ottamista koskeva pohdinta tavallista yleisempää haastateltujen keskuudessa ja kytkeytykö se heidän monikieliseen taustaansa tai työtehtäviinsä.

Haastateltavien tietoisuus siitä, millaista tekstiä tulisi suunnata eri yleisöille, on hyvin jäsentynyttä. Seuraavassa esimerkissä D erottelee – paikoin lähes sarkastiseen tyy-

liin<sup>2</sup> – eri vastaanottajaryhmiä ja kertoo, mitä teksteiltä eri tilanteissa vaaditaan. Hänkin mainitsee aiempien, saman lajin tekstien tarjoamat mallit ja niiden hyödyntämisen (vrt. luku 3) tekstityön apuna.

- (11) D: .hh no, (0.6) öö suoraan sanoen sehän riippu aivan, (0.6) hirvittävästi siitä kenelle tämä teksti on osoitettu .hh (0.2) elikkä: (0.4) kaupungin hallinnolle (0.4) s- ne on tietyt rakenteet jotka ovat hyvinkin jäykät eli (0.4) m- paras vaihtoehto on kopioida vanhemmasta tekstistä? .hh £niitä et sit se£ ainaki kelpaa (0.6) .mt kelpaa siellä puolella m- taas, .hh ömh. (0.2) asiantuntijoille on tosi tarkka. (0.8) tekstiä? (0.4) siis (0.2) tarkasti tuotetut määritelmät ja rajaukset koska (0.2) ne on sit ohje toimenpanoon ja jos la- (.) sanoo liian laveasti niin sit .hh jää epäselväks kuka tekee kuinka paljon tekee mitä tekee mi- (0.2) mille kohderyhmälle, .hh (0.2) pitää olla hyvin tarkat lauseet? (0.6) .mt hm, (1.0) .hh kuntalaisille hh (0.8) aina riippu kontekstista mutta: (0.2) selkosuo- (0.2) eh suomalaista kunnioitusta viestivää? (0.2) .hh

D rakentaa esimerkissä 11 haastattelijalle kuvaa itsestään hallinnon ammattilaisena, jonka asiantuntemukseen kuuluu tieto siitä, miten eri yleisöt tulee ottaa huomioon. Hallinnon sisäisissä viesteissä korostuvat työyhteisön kielenkäytön normit: *elikkä: (0.4) kaupungin hallinnolle (0.4) s- ne on tietyt rakenteet jotka ovat hyvinkin jäykät eli (0.4) m- paras vaihtoehto on kopioida vanhemmasta tekstistä? .hh £niitä et sit se£ ainaki kelpaa.* Asiantuntijoille menevissä teksteissä on tärkeää (sisällön) tarkkuus ja suurelle yleisölle puolestaan vuorovaikutuksellinen puoli: *kuntalaisille [– –] selkosuo- (0.2) eh suomalaista kunnioitusta viestivää.* Kielentutkimuksen näkökulmasta tämä D:n – osin performanssimainen – kuvaus eri yleisöjen tarpeiden huomioon ottamisesta noudattaa kiinnostavasti Hallidayn (1985) kielen funktioiden luokittelua ideationaaliseen (asiantuntijat), tekstuaaliseen (hallinto) ja interpersoonaiseen (kuntalaiset) metafunktion.

## 6 Kielen omistajuus ja julkishallinnon ammattilaisuus

Tämän artikkelin otsikossa mainitaan kielen ”omistajuus”, toisin sanoen kysymys siitä, kenelle kieli kuuluu (vrt. Widdowson 1994; Norton 1997; Higgins 2003). Esittämäni esimerkit osoittavat, että kielenkäyttö on haasteltavilleni osa työtä ja virkakielemme eri tekstilajien hallinta osa ammattitaitoa. He ovat omaksuneet hallinnon kielen ja sen käytänteet osana työhönsä sosiaalistumisen prosessia. Tämän sosiaalistumisprosessin myötä he ovat kasvaneet virkakielemme, hallinnon suomen kielen, omistajiksi. On sitten toinen asia, myöntääkö työyhteisö suomen kielen aikuisina oppineille ammattilaisille aina täyden

2 Tähän viittaa sekin, että jakso *£niitä et sit se£ ainaki kelpaa* on osin tuotettu hymyillen (litterointimerkki £).

omistusoikeuden suomen kieleen ja suomalaisen julkishallinnon kielellisiin konventioihin (vrt. Norton 2013: 147–150).

Canagarajah (2013a, 2013b) osoitti, että Pohjois-Amerikassa ja Isossa-Britanniasa työskentelevät, afrikkalaistaustaiset ja englannin eri varieteetteja puhuvat korkeasti koulutetut työntekijät kokevat oman varieteettinsa ja paikallisen varieteetin erot ajoittain haastaviksi ja jopa esteiksi työpaikan vuorovaikutuksessa. Toisaalta he ovat valmiita haastamaan paikallisten varieteettien puhujat ja vaativat tunnustusta myös omalle tavalleen käyttää kieltä. Canagarajahin haastattelemat henkilöt korostavat professionaalisuuden merkitystä: ammatin hallitseminen on työtilanteessa kielenkäytön piirteitä tärkeämpää (2013b: 168). Canagarajah korostaa, että työelämän vuorovaikutuksessa ei pelkkä kielimuoto ole keskeistä vaan tärkeää on myös kyky neuvotella ja selviytyä eri tilanteissa (mts. 171; vrt. myös Miller 2014: 142–145). Työyhteisön vuorovaikutustilanteissa ja arjen kohtaamisissa ei maahanmuuttajataustainen ole aina välttämättä alakynnessä. Tämä tulee esiin myös omassa aineistossani. Esimiesten haastatteluvastauksissa näkyy kannustava, ikään kuin mentoroiva suhtautuminen maahanmuuttajataustaisiin alaisiin ja kollegoihin kielenkäyttäjinä ja työntekijöinä. Esimiehet mainitsivat toistuvasti, että on kyse ammattilaisista ja että kielitausta on toissijainen asia verrattuna työn rutiinien, kuten julkishallinnon järjestelmien, hallintaan.

- (12) Saara: niin tavallaan mä ↑nään, et? (.) ↑siin on tapahtunu ainaki sellanen positiivinen keikaus siihen et täs itseasiassa ni, .hh sitä, (.) ää kieltä tärkeempi asia: on sen prosessin hallinta et miten se?
- H: [mmm]
- Saara: menee [päätöksen]tekoon,
- H: [joo] [joo]
- Saara: .hh ja sitten ↑se mitä sen, .hh kielen hh kanssa tehdään, ni se tehdään itseasiassa ihan samat asiat ku mitä tehdään jonkun toisen erityissuunnittelijan? kohdalla.

Haastateltujen esimiesten puheessa on kuitenkin mukana myös äänenpainoja, joissa suomen aikuisena oppineiden tapaan käyttää suomen kieltä ja tuottaa hallinnon tekstejä suhtaudutaan ikään kuin holhoavasti (esimerkki 13). Tällaisissa pohdinnoissa ammatinsa muuten osaavasta maahanmuuttajataustaisesta työntekijästä välittyy kuva novii-sina, jolla ei ole taitoa käyttää kieltä työssään kaikissa yhteyksissä sujuvasti tai sopivasti – eikä siis täyttää omistusoikeutta kieleen.

- (13) Saara: esimerkiks jos mä ajattelen että:?  
että: X:n tekemää tekstiä ni kyl mä ehkä?  
 .hh sitä jotenkin niiku automaattisemmin katson sillä silmällä  
 että onko täällä sellaisia?



- .hh lauserakenteita esimerkiks että?  
 .hh että niistä jää vähän hassu oloh.
- H: mm-m.
- Saara: e- eli että? (.) kai se mun ajatus on että joku voi sit tulkita että hän on tyhmempi kuin?  
 (0.6)
- Saara: joku toinen joka kirjottaa suomea täydellisesti tai sen lukijan toivomalla tavalla.

Se, mitä hyvä kielitaito, kielellinen asiantuntijuus tai kielen omistajuus tarkoittavat, on suhteellista ja kytkeytyy kulloinkin meneillään olevaan toimintaan. Kielen omistajuutta tulee arvioida ja haastaa sitä mukaa kun hallinnon ammattilaisten – ja ”asiakkaina” olevien kansalaisten – kielellinen ja kulttuurinen moninaisuus lisääntyy. Aineistostani välittyy myös se, että suomen toisena kielenä oppineet julkishallinnon työntekijät ovat itse valmiita haastamaan kielenemmistön käytänteet. Tämä tapahtuu tuomalla esiin uudenlaisia suomen kielen varieteetteja – hieman samaan tapaan kuin Canagarajahin (2013b: 153–172) haastattelemat afrikkalaistaustaiset korkeasti koulutetut maahanmuuttajat Pohjois-Amerikassa ja Iossa-Britanniassa ovat kertoneet. Työyhteisössä, jonka jäsenillä on erilaisia kieli- ja kulttuuritaustoja, määritetty uudelleen se, mikä on suomea ja kuka voi siitä päättää, kuten esimerkki 14 havainnollistaa.

- (14) D: aluksi. .hh (0.4) aluksi kun vielä ei ollut kokemusta siitä et minkälaista mun teksti on niin sitä tarkistuttiin enemmän mutta .hh (0.8) sen verran sen verran on (0.2) ollaan opittu että että tällaisessä (.) päivittäisessä kanssakäymisessä mä en enää tarkistuta mitään että .hh koko organisaatio on oppinut sitten @ lukemaan@ (0.2) pikkusen (0.2) erilaista suomee?.hh

Kieli muovautuu siis käyttäjiensä käsissä – julkishallinnon suomen kieli hallinnon työntekijöiden tuottamissa teksteissä ja muussa viestinnässä työtoverien kesken sekä hallinnon ammattilaisten ja kansalaisten välillä.

## 7 Lopuksi

Suomea toisena kielenä käyttävien hallinnon ammattilaisten teksteistä ja muustakin kielenkäytöstä voi heidän esimiestensä mukaan löytää puutteita tai hyvän virkakielem vastaisiakin piirteitä. Näistä ongelmista maahanmuuttajataustaiset haastateltavat itsekin raportoivat. Esiin nousi toistuvasti se, että vaikeaselkoisia ja kömpelöitä syntaktisia rakenteita tulisi välttää hyvässä hallinnon kielenkäytössä, sekä se, miten hankalaa niiltä on toisaalta välttää päivittäisessä työssä. S2-taustaisten haastateltavien vastausten perusteella ongelmia on myös suomen kielen muiden varieteettien kuin hallinnon diskurs-

sien hallinnassa. Kaikki akateemisesti koulutetut aikuisena Suomeen muuttaneet eivät välttämättä joudu helposti kosketuksiin puhutun suomen variaation kanssa. Tämä tilanne käy ilmi myös haastatteluissa. Toisaalta haastateltavien vastaukset kertovat siitä, että he ovat ottaneet haltuun työkielensä ja tuntevat sen variaation ja rajoitukset. Vastauksista välittyy myös virastojen ja ministeriöiden yhtenäiskulttuuri ja toimintayhteisön luonne. Julkishallinnon töitä tehdään kielellä, ja valtaosa tästä työstä on nimenomaan kirjallisten dokumenttien laadintaa (vrt. Heikkinen 2000; Hiidenmaa 2000; Tiililä 2010). Esimerkeistä näkyy, että alan ammattilaisella täytyy olla hallussa oman hallinnonalansa kielelliset, retoriset sekä tietotekniset käytänteet, valmius hyödyntää tiimin ja työyhteisön tarjoamaa tukea mutta myös rohkeutta tehdä itsenäisesti sopivaa kielenkäyttöä ja tekstin rakentamista koskevia päätöksiä.

Haastatteleman julkishallinnon ammattilaiset ovat maahanmuuttajataustaisen väestön joukossa monin tavoin poikkeuksellinen ryhmä. He ovat kaikki suorittaneet korkeakoulututkinnon, ja keskeinen osa heidän työtään on hallinnon tekstien laatiminen ja editoiminen suomeksi. Heidän toimeentulonsa perustana on akateeminen koulutus, ammattitaito ja erinomainen kielitaito. Haastatteluissa korostuukin haastateltavien varmuus suomen kielen käyttäjinä sekä heidän oman toimintansa osuus suomen kielen oppimisessa ja työssä tarvittavien kielellisten resurssien haltuunotossa. Kaikilla ei kuitenkaan ole samanlaisia mahdollisuuksia oman oppimisensa edistämiseen eikä pääsyä valtakielen puhujien yhteisöjen jäsenyyteen (Canagarajah 2016; Miller 2010, 2014; Norton 2013). Yksilön toimijuuden korostamisen taustalla voi helposti nähdä myös (uus) liberalistisen ideologian, jonka mukaisesti vastuu oppimisesta ja yhteisöön sopeutumisesta on ensisijaisesti yksilöllä (Miller 2014: 130–133). Tärkeätä onkin huomata kielenoppimisen ja kielenkäyttömahdollisuuksien sosioekonomiset ja historialliset eroavaisuudet sekä ymmärtää yksilöiden välisen vuorovaikutuksen merkitys kielellisessä sosiaalisuudessa – työssä ja työn ulkopuolella.

Parhaassa mahdollisessa maailmassa suomen kielen käyttäjä voi kieli- ja kulttuuri-taustastaan riippumatta luottaa siihen, että hänen tekstiään arvioidaan sen perusteella, vastaako se tarkoitustaan ja toteuttaako se hyvän virkakielen periaatteita asiallisuuden, selkeyden ja ymmärrettävyyden näkökulmasta – eikä sen perusteella, onko tekstin kirjoittaja oppinut suomen toisena kielenä vai ensikielensä.

- (15) J: kielitaitoa tarkempi on, sen itseluottamuksen kehittämisen, (1.4) mun osalta? (0.6) .hh tällä hetkellä tiedän et vaikka kirjoitan tekstin, se sisältää virheitä. mut mul on sev verran itseluottamusta, (0.8) et? (0.4) hei? mun tekstiä luotetaan?

## Kirjallisuus

- Bauman, R. & C. Briggs 2003. *Voices of modernity. Language ideologies and politics of inequality*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Berger, P. & T. Luckmann 2000. *Todellisuuden kielellinen rakentuminen. Tiedonsosiaalinen tutkielma*. Suom. ja toim. Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.
- Blommaert, J. 2010. *Sociolinguistics of globalization*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Campbell, S. & C. Roberts 2007. Migration, ethnicity and competing discourses in the job interview: synthesizing the institutional and personal. *Discourse and Society*, 18 (3), 243–272. DOI: 10.1177/0957926507075474.
- Canagarajah, S. 2013a. Agency and power in intercultural communication: negotiating English in translocal spaces. *Language and Intercultural Communication*, 13 (2), 202–224. DOI: 10.1080/14708477.2013.770867.
- Canagarajah, S. 2013b. *Translingual practice. Global Englishes and cosmopolitan relations*. London: Routledge.
- Canagarajah, S. 2016. Shuttling between scales in the workplace: reexamining policies and pedagogies for migrant professionals. *Linguistics and Education*, 34, 47–57. DOI: 10.1016/j.linged.2015.08.0020898-5898.
- Davies, A. 2004. The native speaker in applied linguistics. Teoksessa A. Davies & C. Elder (toim.) *The handbook of applied linguistics*. Malden, MA: Blackwell, 431–449.
- Deppermann, A. 2013. Positioning in narrative interaction. *Narrative Inquiry*, 23 (1), 1–15. DOI: 10.1075/ni.23.1.01dep.
- Duff, P., P. Wong & M. Early 2000. Learning language for work and life: the linguistic socialization of immigrant Canadians seeking careers in healthcare. *Canadian Modern Language Review*, 57 (1), 9–57. DOI: 10.3138/cmlr.57.1.9.
- Fillmore, C. 2000. On fluency. Teoksessa H. Riggensbach (toim.) *Perspectives on fluency*. Ann Arbor: The University of Michigan Press, 43–60.
- Goffman, E. 1981. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gumperz, J. 1982. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Halliday, M. A. K. 1985. *An introduction to functional grammar*. London: Arnold.
- Heikkinen, V. 2000. Konvention kentillä – kertomuksia kielitöistä. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus, 267–296.
- Heikkinen, V. 2002. Virkakieli lumoa ja pelottaa. Teoksessa V. Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli*. Helsinki: SKS, 7–26.
- Heikkinen, V., P. Hiidenmaa & U. Tiililä 2000. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Higgins, C. 2003. "Ownership" of English in the outer circle: an alternative to the NS-NNS dichotomy. *TESOL Quarterly*, 37 (4), 615–644. DOI: 10.2307/3588215.
- Hiidenmaa, P. 2000. Työ ja kieli. Teoksessa V. Heikkinen, P. Hiidenmaa & U. Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–34.
- Holmes, J. 2000. Talking English 9 to 5: challenges for ESL learners at work. *International Journal of Applied Linguistics*, 10 (1), 125–140. DOI: 10.1111/j.1473-4192.2000.tb00143.x.
- Holstein, J. & J. Gubrium 1995. *The active interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Holstein, J. & J. Gubrium 2000. *The self we live by. Narrative identity in a postmodern world*. New York: Oxford University Press.
- Hyvärinen M. & V. Löyttyniemi 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 189–222.
- Hyvärinen, R. 2002. Kolme katsetta virkakieleen. Teoksessa V. Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli*. Helsinki: SKS, 233–244.

- Johansson, M., P. Nuolijärvi & R. Pyykkö 2010. Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.) *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: SKS, 10–23.
- Jäppinen, T. 2010. Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää? Teoksessa M. Garant & M. Kinnunen (toim.) *AFinLA-e: soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2*. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 4–16.
- Jäppinen, T. 2011. Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. *Puhe ja kieli*, 31 (4), 193–214.
- Kalliokoski, J. 2001. Vuorovaikutuksen näkökulma ja toisen kielen tutkimus. Teoksessa M. Halonen & S. Routarinne (toim.) *Keskusteluanalyysin näkymiä*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 105–121.
- Kalliokoski, J. 2009. Koulun suomen kielen opetus mutkistuvassa maailmassa. *Virittäjä*, 113 (3), 435–443.
- Kankaanpää, S. 2006. *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Helsinki: SKS.
- Kela, M. & J. Komppa 2011. Sairaanhoidajan työkieli – yleiskieltä vai ammattikieltä? Funktionaalinen näkökulma ammattikielen oppimiseen toisella kielellä. *Puhe ja kieli*, 31 (4), 173–192.
- Koivusalo, E. & L. Huovinen-Nyberg 1980. *Selkeä virkakieli*. Helsinki: Valtion koulutuskeskus.
- Komppa, J. 2015. Työnantajan odotukset, työntekijän vastuu ja työyhteisön tuki. Näkökulmia korkeakoulutettujen maahanmuuttajien suomen kielen oppimiseen. Teoksessa J. Kalliokoski, K. Mård-Miettinen & T. Nikula (toim.) *Kieli koulutuksen resurssina: vieraalla ja toisella kielellä oppimisen ja opetuksen näkökulmia*. AFinLA-e: soveltavan kielitieteen tutkimuksia 8. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 162–285.
- Kramsch, C. & A. Whiteside 2007. Three fundamental concepts in second language acquisition and their relevance in multilingual contexts. *The Modern Language Journal*, 91 (1), 907–920. DOI: 10.1111/j.1540-4781.2007.00677.x.
- Lehtonen, H. 2015. *Tyylitellen. Nuorten kielelliset resurssit ja kielen sosiaalinen indeksisyys monietnisessä Helsingissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1333-7>.
- Leung, C., R. Harris & B. Rampton 1997. The idealized native speaker, reified ethnicities, and classroom realities. *TESOL Quarterly*, 31 (3), 545–560. DOI: 10.2307/3587837.
- Miller, E. 2010. Agency in the making: adult immigrants' accounts of language learning and work. *TESOL Quarterly*, 44 (3), 465–487. DOI: 10.5054/tq.2010.226854.
- Miller, E. 2014. *The language of adult immigrants. Agency in the making*. Bristol: Multilingual Matters.
- Mäntynen, A., M. Halonen, S. Pietikäinen & A. Solin 2012. Kieli-ideologioiden teoriaa ja käytäntöä. *Virittäjä*, 116 (3), 325–348.
- Niemi, J. 2015. *Myönnyttelyn käytänteitä. Erimielisyys ja yhteisymmärryksen rakentaminen vuorovaikutuksessa*. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-0603-2>.
- Nissi, R. 2016. Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi. Yhteisen äänen rekontekstualisointi ja virkatekstin neuvoteltu omistajuus. *Virittäjä*, 120 (2), 188–217.
- Nordlund, T. 2004. Arat taimet ja ankarat puutarhurit. 1800-luvun lopun kielikeskustelun metaforat ja kieli-ideologiat. Teoksessa K. Huumo, L. Laitinen & O. Paloposki (toim.) *Yhteistä kieltä tekemässä. Näkökulmia suomen kirjakielen kehitykseen 1800-luvulla*. Helsinki: SKS, 286–322.
- Norton, B. 1997. Language, identity, and the ownership of English. *TESOL Quarterly*, 31 (3), 409–429. DOI: 10.2307/3587831.

- Norton, B. 2013. *Identity and language learning. Extending the conversation*. Bristol: Multilingual Matters.
- Ochs, E. 1999. Socialization. *Journal of Linguistic Anthropology*, 9 (1–2), 230–233. DOI: 10.1525/jlin.1999.9.1-2.234.
- OKM 2014. *Hyvän virkakielen toimintaohjelma*. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan\\_virkakielen\\_toimintaohjelma.pdf](https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan_virkakielen_toimintaohjelma.pdf).
- Rampton, B. 1995. *Crossing. Language and ethnicity among adolescents*. London: Longman.
- Renkema, J. 1982. *Schrijfwijzer. Handboek voor duidelijk taalgebruik*. s'-Gravenhage: Staatsuitgeverij.
- Rintala, P. 1992. Suomen kirjakielen normeista. *Sananjalka*, 34, 47–68.
- Roberts, C. 2010. Language socialization in the workplace. *Annual Review of Applied Linguistics*, 30, 211–227. DOI: 10.1017/S0267190510000127.
- Roberts, C., E. Davies & T. Jupp 1992. *Language and discrimination. A study of communication in multi-ethnic workplaces*. London: Longman.
- Seilonen, M. 2014. Tuntuuko, jos tästä painaa? Epäsuoruus, toimintaan kehottaminen ja asiantuntijuus terveydenhuollon ammattilaisten teksteissä. *Lähivördlusi. Lähivertailuja*, 24, 221–243. DOI: 10.5128/LV24.08.
- Seilonen, M. & M. Suni 2016. Ohjeita, tietoa ja turvaa kielen keinoin. Ulkomailta palkatut sairaanhoitajat ammatillista suomen kielen taitoaan osoittamassa. *Lähivördlusi. Lähivertailuja*, 26, 450–480. DOI: 10.5128/LV26.15.
- Suni, M. 2010. Työssä opittua: työntekijän näkökulma ammatilliseen kieli- ja viestintätaitoonsa. Teoksessa M. Garant & M. Kinnunen (toim.) *A-FinLA-e: soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2*. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA, 45–58.
- Swales, J. 1990. *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tiililä, U. 2007. *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: SKS.
- Tiililä U. 2010. Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. Teoksessa H. Lappalainen, M.-L. Sorjonen & M. Viikuna (toim.) *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: SKS, 158–175.
- Tiililä, U. 2011. Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.) *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: SKS, 162–189.
- Tiililä, U. 2015. Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. Teoksessa *Fra myndig maktsspråk till klar kommunikasjon. Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo, 28.–29. mai 2015, 99–106*. <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/article/view/23927/20993>.
- Tiittula, L. & J. Ruusuvoori 2005. Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvoori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Virkkunen, E.-N. 2015. *Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maahanmuuttajille suunnatuissa verkkoteksteissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201604051340>.
- Voutilainen, E. 2016. Kielenohjailu on politiikkaa. Teoksessa I. Piippo, J. Vaattovaara & E. Voutilainen, *Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat*. Helsinki: Art House, 147–173.
- Wenger, E. 1998. *Communities of practice. Learning, meaning, and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Widdowson, H. 1994. The ownership of English. *TESOL Quarterly*, 28 (2), 377–389. DOI: 10.2307/3587438.

## LIITE 1.

## Litterointimerkit

[	päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
=	kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta
.	laskeva intonaatio
,	tasainen tai hieman laskeva intonaatio
?	nouseva intonaatio
↑	seuraava jakso lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓	seuraava jakso lausuttu ympäristöä matalammalta
tällä	painotus tai intonaation nousu muualla kuin sanan lopussa
tä:llä	äänteen venytys
@tällä@	muu äänen laadun muutos
£tällä£	sana tai jakso sanottu hymyillen
.hh	sisäänhengitys
hh	uloshengitys
(tällä)	epävarmasti kuultu jakso
(- -)	jakso josta ei saa selvää
tä-	sana jää kesken
(.)	mikrotauko (lyhyempi kuin 0.5 sekuntia)
(0.8)	tauko sekunteina