

SUOMEN KIELEN TAIDON RIITTÄVYYS YRITYSTEN AIKAPAINAISISSA PUHETILANTEISSA ESIMIESTEN JA TYÖHARJOITTELIJOIDEN KUVAAMANA

Tuula Jäppinen, HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Liike-elämän lingua franca -kielenä käytetään englantia monissa Suomessakin toimivissa yrityksissä. Maahanmuuttajien työllistymisen kannalta on kuitenkin osoittautunut tarpeelliseksi, että he osaavat myös suomea. Artikkeliki käsittelee sitä, millainen suomen kielen taito koetaan riittäväksi yritysten toimihenkilöiden suullisissa kielenkäyttötilanteissa. Riittävyyden kokemusta tarkastellaan sekä äidinkielisten että suomea toisena kielenä (S2) puhuvien näkökulmasta. Tarkastelussa keskitytään aikapaineen vaikutukseen. Aikapaineella tarkoitetaan tässä artikkelissa sekä lyhyt- että pitkäkestoisen kielenkäytön aiheuttamaa kuormitusta. Tutkimuksen laadullinen aineisto on kerätty teemahaastatteluilla seitsemästä yrityksestä. Tutkimuksen mukaan aikapaine vaikutti kielenvalintaan niin, että nopeutta vaativissa työtilanteissa käytettiin englantia, jos S2-puhujan suomen taito oli alle tason B2. Aikapaine nosti riittäväksi koetun kielenosaamisen tasoa, kun oli kyse osallistumisesta työyhteisön suomenkielisiin puhetilanteisiin ja kontakteista asiakkaisiin. Kokemus riittävästä tasosta vaihteli tilanteittain. Osallistuminen sosiaaliseen vuorovaikutukseen koettiin vaikeaksi mutta tärkeäksi työyhteisön jäsenten keskinäisen luottamuksen rakentumisen vuoksi.

Avainsanat: suomi toisena kielenä, aikapaine, työ

JOHDANTO

Lähes kaikissa ammateissa on nykyään tiedon tuottamiseen, käsittelemiseen ja välittämiseen liittyviä kielellisiä tehtäviä. Suuresta osasta työtä on tullut asiantuntijatyötä, jota tyypillisesti tehdään yhdessä muiden kanssa erilaisissa verkostoissa, tiimeissä ja projekteissa. (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö, 2011.) Työn luonteen muuttuminen näkyy myös työyhteisöjen viestinnässä. Työyhteisön jä-

senille on tärkeää, että he voivat osallistua ja vaikuttaa organisaation toimintaa koskeviin päätöksiin, pääsevät osalliseksi ajantasatiedosta, voivat tehdä ja oppia yhdessä ja pystyvät hyödyntämään erilaisia viestintäfoorumia. Työyhteisöt rakentuvat yksilöiden välisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. (Juholin, 2007.) Vuorovaikutukseen ja kielellisten tehtävien suorittamiseen tarvitaan kielitaitoa. Työelämän kielitaidolla tarkoitetaan yleensä vieraiden kielten taitoa, mutta tässä artikkelissa tarkastellaan suomen kieltä osana suomea toisena kielenä (S2) käyttävien työntekijöiden monikielistä kompetenssia (*plurilingvaalisuus*, Eurooppalainen viitekehys, 2003: 23–24).

Tuula Jäppinen
HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu
HAAGA-HELIA University of Applied Sciences
tuula.jappinen@haaga-helia.fi

Mahdollisuuksia käyttää eri kieliä säatelee toimintaympäristö (Blommaert, Collins & Slembrouck, 2005), mutta samassakin ympäristössä eri kielenkäyttötilanteet luovat erilaisia edellytyksiä kielenvalinnalle, minkä lisäksi kielenkäyttäjät tekevät valintoja myös omien tavoitteidensa ohjaamina (Leppänen & Nikula, 2008). Jos työssä voi käyttää useita kieliä (*rinnakkaiskielisyys*, Hakulinen ym., 2009: 9), kielten roolit ja käyttötavat saattavat poiketa toisistaan, eikä kaikissa käytettävissä kielissä välttämättä tarvita samanlaisia taitoja. Kielitaito ei olekaan samanlaista kaikissa yksilön osaamissa kielissä vaan vaihtelee toiminnan alan (*domain*), aiheen ja tilanteen mukaan. Tähän ilmiöön viitataan termillä *truncated multilingualism* (Blommaert, Collins & Slembrouck, 2005: 199).

Kielitaito on osa ammattitaitoa, mutta sen painoarvo ammattitaidon osana vaihtelee; vähäininkin kielenosaaminen voi jossakin tilanteessa olla riittävää (Härmälä 2008). Toisaalta työntekijältä vaaditaan sitä monipuolisempaa ja laajempaa kielitaitoa, mitä vaativampia työtehtävät ovat. Keskeisiksi taidoiksi työssä on luonnehdittu mm. taitoa ottaa osaa keskusteluun, ilmaista asioita ymmärrettävästi ja vakuuttavasti sekä rakentaa luottamusta. Kielenkäytön toimivuus ja rohkeus käyttää kieltä ovat työelämän viestintätilanteissa yleensä tärkeämpiä kuin kielen virheettömyys. (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2010; Karjalainen & Lehtonen, 2005; Rontu, 2010; Sajavaara & Salo, 2007; Virkkula, 2008.)

Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys (EVK, 2003) lähestyy kielitaitoa toiminnallisesti ja antaa mahdollisuuden kuvata myös osittaista viestintätaitoa (mts. 20). Toiminnallisen kielitaitokäsityksen mukaan kielenkäyttäjät ja -oppijat ovat ensi sijassa sosiaalisia toimijoita ja kielellinenkin toiminta saa täyden merkityksensä vasta laajemmassa sosiaalisessa kontekstissa, johon se kuuluu (mts. 28).

Tässä tutkimuksessa kielenkäytön kontekstina ovat liikeyritykset. Kansainvälisen ja monikielisen yritysmaailman yhteinen kieli, *lingua franca*, on englanti, ja englannilla on monissa Suomessakin toimivissa yrityksissä virallisen kielen asema (Charles, 2007; Hakulinen ym. 2009: 149–164). Yrityksen englanninkielisyydestä huolimatta suomi on yleensä läsnä työyhteisöjen viestinnässä vähintään sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Suomen taidon riittämättömyydestä johtuvia ongelmia työyhteisöön kiinnittymisessä on raportoitu jopa globalisoituneilla ICT- ja bioaloilla (Forsander & Raunio, 2005).

Yritystoimintaa luonnehtii pyrkimys tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen. Kiireen kokemus työssä on viime vuosikymmeninä selkeästi yleistynyt. Tämän osoittavat eurooppalaisiin aineistoihin perustuvat työelämän laadun tutkimukset. Tutkimuksissa havaittua kiireen ja paineen lisääntymistä on nimitetty työn intensivoitumiseksi. (Virmasalo, Hartikainen, Anttila & Nätti, 2011: 6–7.) On oletettavaa, että työn intensiivisyys vaikuttaa myös työntekijöiden kielelliseen toimintaan ja asettaa vaatimuksia kielitaidon tasolle. Tässä artikkelissa käsitellään suomen kielen osaamisen tarvetta yritysten toimihenkilötehtävissä. Tarkastelussa keskitytään siihen, miten aikapaine vaikuttaa kokemuksiin suomen kielen taidon riittävydestä.

AIKAPAINEN JA KIELENKÄYTÖN KUORMITTAVUUS

Ajan rajoittaminen ja toiminnan nopeuttaminen tekevät tehtävän suorittamisesta kuormittavamman, koska saman informaatiomäärän prosessoiminen lyhyemmässä ajassa vaatii intensiivisempää kognitiivista ponnistelua (Stiensmeier-Pelster & Schürmann, 1993). Kielellisessä toiminnassa kysymykset aikarajoituksista ja nopeudesta tulevat korostaisesti esiin suullisessa viestinnässä, sillä puhetilanne

on reaaliaikainen prosessi puhujan ja kuulijan välillä (Auer, 2009: 1; EVK, 2003: 78).

Kielenkäytön kuormittavuutta on aiemmin tutkittu siitä näkökulmasta, miten työmuistin rajallisuus vaikuttaa puheen prosessointiin¹. Kielitaidon kehittyessä pystytään yhä suurempia kielellisiä yksiköitä (ääne-, sana- ja lauseketasolla) käsittelemään työmuistissa yhtenä yksikkönä, jolloin kapasiteettia vapautuu tarkkaavaisuuteen ja puheen prosessointiin. Vieraiden tai vaikeiden elementtien, esimerkiksi uusien sanojen, kohtaaminen häiritsee prosessointia. (Skehan, 2009.) Prosessoinnin nopeus on siis kielitaidon indikaattori. Ajan rajoittamista ja syötöksen nopeutta käytetäänkin kielitaitotesteissä yhtenä muuttujana mitattaessa kielellisiä kompetensseja (Bachman, 1990: 122–123, 128–129).

Tiettyyn toimintaan käytettävissä olevan ajan määrää voi ajatella jatkumona lyhyestä pitkään. Käytettävissä olevan ajan lyhyys ei välttämättä ole ainoa ajankäyttöön liittyvä kuormittavuustekijä, vaikka aikapaineella yleensä tarkoitetaan juuri ajan rajoittamista, kiirettä ja kireitä aikatauluja (ks. esim. Svenson & Maule, 1993; Virmasalo ym., 2011: 9). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan myös aikajanan toisen pään, toiminnan pitkäkestoisuuden, kielitaidolle asettamia vaatimuksia. Sekä lyhytkestoisen että pitkäkestoisen kielenkäytön aiheuttamaa kuormitusta kutsutaan artikkelissa aikapaineeksi.

TUTKIMUSASETELMA

Tutkimusaineisto on kerätty teemahaastatteluilla, jotka on tehty seitsemässä eri toimialoja edustavassa yrityksessä pääkaupunkiseudulla vuonna 2009. Haastateltavat ovat valikoituneet tutkimukseen hyvän saavutettavuutensa perusteella korkeakoulun työharjoitteluprosessin kautta: he ovat työharjoittelujaksoa

suorittavia englanninkielisen liiketalouden koulutusohjelman opiskelijoita ammattikorkeakoulusta ja heidän lähiesimiehiään harjoittelupaikan tarjonneista yrityksistä. Tutkija on toiminut oppilaitoksessa opiskelijoiden työharjoitteluyhteyshenkilönä. Työharjoittelu suoritetaan opintojen loppuvaiheessa jossakin mahdollisimman hyvin koulutusta vastaavassa työssä markkinoinnin, yritysviestinnän, logistiikan, henkilöstöhallinnon tai taloushallinnon tehtävissä.

Tutkimushaastattelut on toteutettu osana työharjoittelukäyntejä. Käynneillä oppilaitoksen edustaja keskustelee opiskelijan ja työantajan edustajan kanssa harjoitteluun liittyvistä kysymyksistä. Tällainen kolmen hengen keskustelu on käyty ennen äänitettyjä kahdenkeskisiä tutkimushaastatteluja. Alkukeskustelut ovat tyypillisesti sisältäneet organisaation, kyseisen työpaikan ja harjoittelijan tehtävien esittelyä, joten ne ovat tarjonneet hyvän yleiskuvan toimintaympäristöstä ja antaneet virikkeitä tutkimushaastatteluihin. Ne ovat myös antaneet tutkijalle ja informanteille tilaisuuden tutustua toisiinsa ja valmistaa luottamuksellista ilmapiiriä ennen äänitettyjä haastatteluja. Haastattelujen teemat on esitelty liitteessä 1.

Haastattelut kestivät noin puoli tuntia. Haastateltavia oli yhteensä 13. Mukana oli kustakin seitsemästä yrityksestä harjoittelija ja esimies lukuun ottamatta yhtä yritystä, jossa esimies ei aikataulusyistä osallistunut tutkimukseen. Haastateltavien taustatiedot on koottu taulukkoon 1. Harjoittelijoiden suomen kielen taito on arvioitu heidän suorittamiensa suomen kurssien perusteella. Eri oppilaitoksissa suoritettut S2-kurssit on kurssikuvauksissa linkitetty Eurooppalaisen viitekehysten taitotasosteikolle. Yksi harjoittelijoista oli suorittanut työvoimapolitiittisen kotoutumiskoulutuksen, jossa suomen opintojen tavoitetasona on B1.1 (Opetushallitus, 2007: 13). Yksi oli suorittanut lukiossa äidin-

¹ mm. Processability theory, Pienemann, 1998.

Taulukko 1 Haastateltavien taustatiedot

Haastateltava*	Sukupuoli	Ikä	Äidinkieli/ ensikieli	Harjoitte- lija asunut Suomessa	Arvio harjoit- telijan suomen kielen taidosta	Yrityksen työkieli
Th1 E1	nainen mies	30 43	kiina suomi	4 vuotta	vahva B1	englanti
Th2 E2	nainen mies	29 28	kiina suomi	4 vuotta	B1	englanti
Th3 E3	nainen mies	28 53	visaja** suomi	18 vuotta	B2/C1	suomi
Th4 E4	nainen mies	29 60	kiina suomi	6 vuotta	B1	suomi
Th5 E5	mies mies	22 27	georgia suomi	3 vuotta	A2/B1	englanti
Th6 E6	mies mies	30 32	italia suomi	2 vuotta	A2	englanti
Th7	mies	22	venäjä	18 vuotta	C2	suomi

* Th = työharjoittelija, E = esimies. Numero viittaa yritykseen.

** Harjoittelija on lähtöisin Filippiineiltä.

kielen ja kirjallisuuden oppiaineessa äidinkielen oppimäärän ja yksi suomi toisena kielenä -oppimäärän. Taitotasoarvioon on vaikuttanut myös tapaamisen yhteydessä syntynyt vaikutelma suullisesta suomen kielen taidosta.

Haastattelut on litteroitu puolikarkeasti. Esimerkeistä pois jätetyt jaksot [- -] sekä litteroijan kommentit [nauraa] on merkitty hakasulkeisiin. Kesken jäänyt sana on merkitty yhdysmerkillä (men- menettää). Puhekielisyyksiä (siel) ei ole tulkittu kesken jääneiksi sanoiksi. Haastattelukieleksi on voinut valita suomen tai englannin. Englanninkielisten haastatteluesimerkkien suomennokset ovat liitteessä 2.

Haastattelujen laadullisessa sisällönanalyyssissä analyysiyksiköt on valittu aineistolähtöisesti, ja havaintoja on pelkistetty ja yhdistetty etsimällä niistä yhteisiä piirteitä (Alasuutari, 1994: 28–34; Tuomi & Sarajärvi, 2002: 93–121). Yksi aineistosta toistuvasti esiin noussut

ilmiö on ajankäytön yhdistyminen kokemukseen riittävästä tai riittämättömästä suomen taidosta. Analyysillä pyritään vastaamaan kysymykseen, miten aikapaine vaikuttaa siihen, millainen suomen taito koetaan riittäväksi yritysten suullisissa kielenkäyttötilanteissa. Riittävyyden kokemusta tarkastellaan sekä äidinkielisten suomen puhujien että suomea toisena kielenä puhuvien näkökulmasta.

Seuraavissa luvuissa esitellään tutkimustuloksia. Aluksi käsitellään valintaa suomen ja englannin käytön välillä ja sen jälkeen vuorovaikutusta suomenkielisissä kielenkäyttötilanteissa.

KIELENVALINTA

Ajansäästö, nopeus ja tehokkuus tulivat haastatteluaineistossa toistuvasti esiin syyinä valita suullisten kielenkäyttötilanteiden kieleksi englanti. Näillä syillä kielenvalintaa

perustelivat sekä harjoittelijat että esimiehet. Seuraavassa esimerkissä harjoittelija kertoo kielenvaiennasta englantia konsernikielenä käyttävässä yrityksessä.

(1)

Th1 And when I came here came to this office and [esimies] asked me how often do you want we speak Finnish with you I said as often as possible and in the very beginning I think we practiced more. And then later on like everybody just want to make things easier and like that so [- -] I always think I want to make things easier. I want to save people's time I want to save my time. Otherwise I would "aa" "aa" I will the sentence may take one minute just in English maybe just ten minutes [lipsahdus, tarkoittaa sekunteja] or something like that.

Harjoittelijan viittaus puheensa hitauteen ja katkoksiin sopii yhteen Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasokuvausten kanssa. Puheessa esiintyvät suunnittelutauot mainitaan kuvaimissa puhumisen laadullisiksi ominaispiirteiksi B1-tasolle saakka. Sitä ylemmillä tasoilla pitkät tauot ja kielellinen epäröinti muuttuvat harvinaisemmiksi. (EVK, 2003: 52 – 53.) Tilanteiden kielivalintojen painottuminen englantiin oli johtanut siihen, että harjoittelijan suomen taito oli muutamassa kuukaudessa lähes unohtunut hänen esimieheltään, kuten tämä itse totesi. Englannin virallisesta asemasta huolimatta suomea käytettiin tässä kymmenen suomalaisen ja viiden ulkomaalaistaustaisen henkilön työyhteisössä paljon. Esimies arvioi, että suullisesta viestinnästä 70 prosenttia oli suomea ja 30 prosenttia englantia.

Yritysten virallinen työkieli määritti ennen kaikkea kirjallista dokumentointia ja raportointia mutta heijastui myös puhetilanteisiin.

Seuraavassa esimerkissä toisen englanninkielisen yrityksen esimies perustelee englannin käyttöä puhetilanteissa sen nopeudella.

(2)

E2 Mut et englantia on kuitenkin se kieli missä sitte tehdään nää meidän suunnitelmat laskelmat raportoinnit ynnä muut että. Et englantia me nyt kuitenkin preferoidaan koska se on nopeampaa [- -] Mä oon aina sanonu että meil meinaa olla tää keskinäinen kommunikaatio siitä hankalaa että me haluttaisiin preferoida suomee mut sit jostain kumman syystä minä oon niin pahuksen laiska. Mä en sano et hän ois mut minä oon niin laiska et se aina lipsahtaa siihe englantiin. Ku se on molemmille se tavallaan ykköskieli ni se vaan et et kerronko mä tän englanniks vai kerronko suomeks ja käytän tähän jonkun prosentin enemmän aikaa et se on tavallaan se on aina lipsahtanu siihe englantiin.

Esimies toi esiin halun käyttää enemmän suomea kuin mihin työtilanteissa oli aikaa. Samanlainen ristiriita toivotun tai hyväksi ajatellun toimintatavan ja käytännön ratkaisujen välillä ilmenee myös suomenkielisen yrityksen esimiehen puheessa esimerkissä 3. Englannin valitseminen puhekieleksi ajansäästön vuoksi ei siis rajoittunut pelkästään englantia virallisena kielenä käytäviin yrityksiin, joissa se oli luontevasti tarjoutuva vaihtoehto.

(3)

Haast. Miltä se kuulostaa se häne suomen puhumisensa niinku et minkälainen sun mielestä olis semmonen riittävä suomen taso?

E4 No sanotaan näin että [harjoittelija] ei oo kauheen pitkällä siinä nytkään että mut kun ehkä tietysti vika on minunkin koska se asia menee niin paljon nopeemmin kun sen sanoo englanniks ni mä en mä aina kannustan et puhu

suomea täällä mut sit mä puhun sille itse kuitenkin englantii ja tuota ehkä pitäs puhua enemmän suomea et hän sais sitä praktiikkaa [- -] Kun on paljo muutaki tekemistä ni haluais aina sen asian saada aina nopeasti niinku kerralla pois et ei niinku sit vaikka mä tiedän et ois kauhean hyvä että mä juttelisin englantia [lipsahdus, tarkoittaa suomea] mutta tuota tulee ne käytäväpuheetkin puhuttua niin paljo sitte vaan englanniks.

Se, että työasiat haluttiin saada nopeasti käsiteltyä englanniksi, vaikutti myös sosiaalisen kanssakäymisen kieleen, johon esimerkissä viitattiin ilmauksella käytäväpuheet. Kun jonkun kanssa oli tottunut puhumaan työtehtävistä englanniksi, kieltä oli vaikea vaihtaa sosiaalisissa tilanteissa. Tottumus käyttää tiettyä kieltä tietyn henkilön kanssa oli aineistossa taajaan esiintyvä peruste kielenvalinnalle.

Edellisiä esimerkkejä yhdistää kokemus suomen käytön aikaavievyydestä. Asioiden sanominen englanniksi tuntui myös suomea äidinkielenä puhuvien mielestä nopeamalta kuin suomi, kun he joutuivat sovittamaan puhettaan keskustelukumppanin kielitaitotasolle sopivaksi. Suulliselle vuorovaikutukselle on ominaista, että puherytmiä synkronoidaan tilanteeseen osallistuvien kesken (Auer, 2009: 3–4; Auer, Couper-Kuhlen & Müller, 1999: 3). Eurooppalaisen viitekehyksen kuvaimissa (2003: 50, 113) syntyperäisen puhekumppanin ymmärtäminen yhdistetään vielä B1-tasolla siihen, että puhe on melko hidasta ja selvää.

Kukaan haastateltavista ei ollut syntyperäinen englannin puhuja, mikä osaltaan selittää englannin käytön kokemista helpommaksi: lingua franca -englannin puhujien keskinäiset erot puheen prosessoinnissa ja tuottamisessa olivat todennäköisesti pienempiä kuin erot äidinkielen suomen puhujan ja korkeintaan

B1-tasoisien S2-puhujan kesken. Englannin vaivattomuuden kokemukseen vaikutti varmasti myös se, että harjoittelijat olivat opinnoissaan tottuneet ja harjaantuneet käyttämään englantia.

Edellä esillä olleet harjoittelijat olivat suomen taidossaan arviolta tasolla B1. Seuraavaa porrasta, suullisen vuorovaikutuksen taitotasoa B2 luonnehditaan Eurooppalaisessa viitekehyksessä niin sujuvaksi ja spontaaniksi, että säännöllinen yhteydenpito syntyperäisten puhujien kanssa on mahdollista ilman, että se aiheuttaa suurta ponnistusta kummallekaan osapuolelle (mts. 112). B2-tasolla keskustelija ei viitekehyksen mukaan enää edellytä toisenlaista kohtelua kuin syntyperäinen puhuja (mts. 114). Niissä yrityksissä, joissa harjoittelijan suomen taito oli vähintään tasolla B2, ei tullut esiin tarvetta käyttää englantia harjoittelijan ja suomalaisten työntekijöiden kesken.

Haastatteluista kuultaa kahtalainen suhtautuminen kieleen. Toisaalta suhde on välineellinen: kieli on työkalu viestin välittämiseksi, jolloin ajansäästö ja helppous ratkaisevat sen, mikä tarjolla olevista välineistä otetaan käyttöön. Rinnakkaiskielisyys ja tilanteinen monikielisyys toteutuivat pragmaattisista lähtökohdista. Pragmaattiset perustelut tilanteelle kielenvalinnalle ovat aiemminkin tulleet esiin yritysten kielenkäyttöä ja työntekijöiden kieliasenteita tutkittaessa (Louhiala-Salmiinen, Charles & Kankaanranta, 2005; Virkkula, 2008), ja ne ovat merkittävässä roolissa myös tässä tutkimusaineistossa.

Toisaalta suomen kieli oli monelle haastateltavalle erityisasemassa: suomea olisi haluttu käyttää enemmän. Jotkut esimiehet kokivat suomen sivuuttamisesta huonoa omaatuntoa, mikä ilmeni esimerkissä 2 itsensä soimaamisena laiskaksi ja esimerkissä 3 tarpeena puolustella omaa englannin käyttöä. Jotkut harjoittelijat toivat esiin, että he eivät pitäneet aina sopivana hyödyntää työpaikan puhetilanteita

oman kielitaitonsa kehittämiseen, vaikka olisivat mielellään puhuneet enemmän suomea. Tähän lienee osasyynä S2-puhujien asema yrityksissä nuorina ja suhteellisen uusina työntekijöinä².

KESKUSTELUUN OSALLISTUMINEN

Kaikissa aineiston yrityksissä käytettiin suomea ainakin osassa suullisista kielenkäyttötilanteista. Esimerkit 4 ja 5 havainnollistavat sitä, että suomea toisena kielenä puhuvat jäivät tai jättäytyivät suomenkielisissä puhe-tilanteissa usein kuuntelijan rooliin.

(4)

Th5 Oh when it's yeah well there it's it depends if there is like somebody more than me who does not speak Finnish because there are some people doesn't then we speak English of course but well if everybody are else are Finns then we'll yeah. I mostly listen again because well not so much participation but yeah sometimes I use it.

Harjoittelijan mukaan suomea käytettiin tilanteissa, joissa oli läsnä useita äidinkielsiä suomen puhujia eikä ketään sellaista, joka ei osannut lainkaan suomea. Tällaisissa, yleensä sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvissä tilanteissa harjoittelijoiden osallistuminen keskusteluun saattoi jäädä hyvin vähäiseksi. Sosiaalinen kanssakäyminen suomeksi koettiin vaikeaksi.

(5)

Th1 Sometimes if you cannot participate in a discussion I mean not a formal

² Seitsemästä S2-puhujasta viidellä oli työsuhte kotoon yritykseen jo ennen työharjoittelujakson alkamista. Kaksi työskenteli yrityksessä vain harjoittelujakson ajan.

discussion maybe in the kitchen that people are eating all we are doing that you are just a listener. It's I for me I want to participate in that but I just feel like I don't have the chance to take part in. They are speaking very fast and one after one one after one. But if I want to say something "ii" I have to "umm" "umm" like that.

Haast. You need time.

Th1 Yes so if it's not so good at that moment that if I want to brake in their conversation so I would rather listen to it instead of let them waiting for my sentences wait for my words to come out.

Molempien esimerkkien harjoittelijat puhuivat kuuntelemisesta ja osallistumisesta eri toimintoina. He eivät kokeneet keskustelun kuuntelemista osallistumiseksi, vaan osallistuminen olisi edellyttänyt myös omaa puhetta. Osallistumisen metaforaa on käytetty kuvaamaan tilanteista toisen kielen oppimista (Donato, 2000; Pavlenko & Lantolf, 2000). Osallistuminen on oppimisen näkökulmasta prosessi, jossa yksilö tulee yhteisön jäseneksi. Oppiminen osallistumisen kautta kuitenkin edellyttää hyväksytyä osallistujan asemaa ensin osallistumisen reuna-alueilla (*legitimate peripheral participation*, Lave & Wenger, 1991) ja vähitellen lähempänä täyttä osallistumista.

Esimerkkien 4 ja 5 harjoittelijat olivat olleet mukana suomenkielisissä kokouksissa (ks. lukua Kielellä jaksaminen), ja he käyttivät suomea vapaa-aikanaan muun muassa asiointitilanteissa. Osallistumisen kokeminen vaikeaksi työpaikan sosiaalisissa tilanteissa on ristiriidassa sen kanssa, että vapaamuotoisen keskustelun ajatellaan yleensä olevan helpompaa kuin ammattikieltä tai muuta erikoisalojen kieltä sisältävä puhe, jollaista esiintyy kokous- ja asiointitilanteissa. Viitekehysten taitotasokuvaimissa kielenosaaminen yh-

distetään A-tasolla tuttuihin, jokapäiväisiin arkielämän asioihin, B-tasolla myös ammattialaan liittyviin tuttuihin aiheisiin ja vasta C-tasolla erityisosaamista vaativaan abstraktiin puheeseen. Toisaalta yritysten lingua franca -viestinnän tutkimuksessa on tuotu esiin, että sosiaalisen vuorovaikutuksen ja etenkin ns. small talkin oppiminen koetaan usein vaikeammaksi kuin erikoissanaston oppiminen (Charles, 2007: 271–273).

Esimerkissä 5 mainittu puheen ja puheenvuorojen vaihtumisen nopeusero erottaa työyhteisön vapaamuotoiset keskustelut asiointitilanteista. Asiakaspalvelutyötä tekevä mukauttaa omaa viestintäänsä asiakkaan tarpeisiin. Näin toimi myös asiakastyötä tekevä harjoittelija palvellessaan itseään heikommin suomea osaavaa vakioasiakasta.

(6)

Th7 No kyl se sujuu mun mielest tai kun me puhuttaa suomee niin niin mä aina yritän puhuu tosi selkeesti ja kyl niin kutas täs ihan yh- yhteisymmärrykseen päästään et ei siin oo mitään ongelmaa.

Vapaassa seurustelussa oman viestinnän mukauttamiseen ei ole kenelläkään työroolin tuomaa velvollisuutta.

Toinen osallistumisen vaikeutta tai helppoutta selittävä tekijä on osallistujien lukumäärä. Asioimistilanteet ovat usein luonteeltaan kahdenkeskisiä. Esimerkin 5 harjoittelija kertoi käyttävänsä myös työssä suomea kahdenkeskisissä tilanteissa kahden kollegansa kanssa, eikä hän tuonut esiin ongelmia näissä puhetilanteissa. Isommassa ryhmässä puheenvuorojen jakautumiseen tulee lisää variaatiota, ja puhenoisuuskin helposti kasvaa, kun useampi keskustelija puhuu käytettävää kieltä äidinkielenään. Gassinin (1989: 105–114) mukaan toisen kielen puhujat saatetaan jättää interaktion synkronoinnin ulkopuolelle, jos

he eivät ole riittävän sopeutuneita kohdekielen rytmiin.

Kokouksissa puheenvuorojen vaihtumista yleensä ohjaa puheenjohtaja. Kokouksille on ominaista, että osallistujat tapaavat ja toimivat institutionaalisissa rooleissaan ja pyrkivät tiettyihin päämääriin, kuten päätöksiin, sopimuksiin, ratkaisuihin tai ideoihin (Asmuss & Svennevig, 2009: 10). Roolit ja tavoitteet vaikuttavat myös puheajan jakautumiseen. Louhiala-Salminen ym. (2005: 410) kuvaavat rooli-odotusten ja puheaktiivisuuden suhdetta kokouksissa vertaamalla asiantuntijan ja informaation vastaanottajan roolia: toisen odotetaan jakavan käsiteltävänä olevaan asiaan liittyvää tietoaan puhumalla, toisen taas vastaanottavan tietoa kuuntelemalla. Kokouksissa on perustellumpaa ottaa ja antaa puhe aikaa kuin vapaassa seurustelussa, vaikka puhe olisi hidastakin, jos käsiteltävä työasia sitä edellyttää.

Osallistuminen suomenkieliseen keskusteluun on yhteydessä myös tilanteen ennakoitavuuteen ja siihen, onko puheena aiheisiin voinut valmistautua. Kun kielenkäyttötilanteen kaavamainen rakenne, vuorovaikutusskeema, on tuttu, tarvitaan vähemmän prosessointia puheen aikana (EVK, 2003: 178–179; Skehan, 2009: 519). Asioimistilanteissa puheaiheet ja tilanteiden etenemisen pystyy maassa jonkin aikaa asuttuaan ja kokemusta saatuaan varsin hyvin ennakoimaan. Vapaat keskustelut työpaikalla eivät ole yhtä ennakoitavia. Työpaikan kokousten puheaiheet ja etenemistapa sen sijaan ovat: kokouksen asialista on tavallisesti etukäteen osallistujien tiedossa, ja rutiinit tulevat nopeasti tutuiksi, kuten viikoitettiin suomenkielisiin kokouksiin osallistunut harjoittelija kertoi.

(7)

Th4 In the meetings I think in the beginning some difficulty but finally I could understand eighty per cent of what

they say because what they say is not so difficult. It's just what they have done which I also participated so it's easy for me. And then what they are going to do also what is daily routine which is I'm already familiar with so I think I could understand those.

Haast. And you could say what you wanted to say?

Th4 Yeah I think mainly I could because before the meeting I kind of prepare a little bit yeah this is what how I experience it.

Harjoittelijan noin B1-tasoinen suomen taito riitti työpaikan rutiiniluontoisiin kokouksiin varsinkin, kun hän sai apua muilta. Esimies kertoi havainnoivansa kokoustilanteissa sitä, ymmärtääkö harjoittelija, ja sanovansa tarvittaessa asian lyhyesti englanniksi. Harjoittelija myös kirjoitti kokouksissa muistiin outoja sanoja ja kysyi jälkeenpäin kollegaltaan niiden merkitystä. Työyhteisön jäsenten tuki (ks. myös Suni, 2011) auttoi ymmärtämään kokouksissa käsiteltyjä asioita.

Vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat voivat siis tukea toisen kielen puhujaa, mutta muiden ihmisten läsnäolo voi myös aiheuttaa sosiaalista jännittämistä. Jännittämistä opiskelun puheviestintätilanteissa tutkinut Almonkari (2007: 82–85) on todennut, että vieraan kielen puhuminen on yliopisto-opiskelijoille yksi jännittävimmistä puhetilanteista. Myös toisen kielen puhujan viestintärohkeudella on merkitystä puhetilanteeseen osallistumiseen. Ajatukset oman suomen kielen taidon puutteista lisäävät epävarmuuden tunnetta (Kokkonen, 2010: 127). Lounaskeskustelut vaikeaksi kokenut harjoittelija (esim. 5) arasteli suomen puhumista.

(8)

Th1 But the thing is I have to say I must dare to say even the things I'm not sure but I am not daring to say. That is my

problem it's my own problem. I cannot overcome it I don't know what's what how can I do it.

Harjoittelija kertoi tekevänsä suomea puhuesaan kielioppivirheitä, jotka häiritsivät häntä itseään. Sosiaaliseen jännittämiseen liittyikin yleensä voimakas täydellisyysden tavoittelu (Almonkari, 2007: 12). Epävarmuus kielen oikeellisuudesta vaikutti siihen, että harjoittelija koki vaikeaksi mennä spontaanisti mukaan keskusteluihin.

Kokoustilanne-esimerkin 7 harjoittelijalla oli puhumisrohkeutensa lisäpöntimenä tarve tulla ymmärretyksi oikein ja hyväksytyksi työyhteisössä. Hänen työpaikassaan työkieli oli suomi, ja alihankintaan liittyvissä työtehtävissään harjoittelija käytti omaa äidinkieltään. Kokouksissa oli esimiehen mukaan mahdollisuus käyttää myös englantia, jos se tuntui tarpeelliselta, mutta harjoittelija kuitenkin pyrki puhumaan suomea.

(9)

Haast. So in the meetings you used Finnish?

Th4 Only Finnish and just some times when I speak and I also tried to speak Finnish because I want everybody knows what I'm doing otherwise they think that [aurahdus] they don't understand what I'm doing only cause some barrier.

Harjoittelija oli kokenut, että kaksi suomalaista työntekijää suhtautui häneen ennakkoluuloisesti. Kokoustilanteissa, jossa nämäkin henkilöt olivat läsnä, hän halusi varmistaa, että he saivat tietoa hänen tekemästään työstä. Puhuessaan esteestä (*barrier*) hän viittasi siihen, että kyseiset kollegat saattoivat ajatella hänen olevan laiska tai osaamaton, kuten haastattelun kokonaisuudesta käy ilmi. Rohkeus käyttää suomenkielisiä puheenvuoroja kumpusi siis ammatillisen arvostuksen tarpeesta.

Harjoittelijan mainitsema este työyhteisön jäsenten välillä yhdistyi yrityksen esimiehen puheessa nimenomaan kielitaito-ongelmiin.

(10)

Haast. Työntekijöistä kaikki ei puhu englantia?

E4 Kun ei sitä tässä työtehtävässä välttämättä joku tarvitse ja jos se on kouluenglanti ni se on sitten suunnilleen samaa tasoa kun [harjoittelijan] suomen kieli ja siinä tietysti sitten ei oikein löydy aina niitä oikeita oikeita sanoja ja sitten taas sitte se kun siinä on niinku tavallaan jonkinnäkönen kielimuuri ni sitten se kommunikointikieli jää vähä niinku vähänlaiseks ja ei oikeen tutustu sitte [- -] Kun paremmin pystys siin on nyt esimerkiksi sitte nää ruokatuntipuheet mitkä jää vähän niinkun vähänlaiseks nii siis hirveen paljonhan se sosiaalinen elämä on tässä et puhutaan tos kahvilla tai ruokautunnilla ku syödään eväät keittiössä ja käytävillä tässä ja jos joku jää niinkun tavallaan siitä sit sen kielen takia ulos ni kyllähän siihe jonkinnäkönen seinäkin tulee.

Harjoittelijan syrjäytyminen sosiaalisista tilanteista kielen takia oli osaltaan tehnyt mahdolliseksi väärinkäsitysten ja ennakkoluulojen syntymisen ja vaikeuttanut niiden korjaamista. Työyhteisöviestintää tutkinut Juholin on todennut, että myönteiseksi koetussa työyhteisössä jäsenet kokevat itsensä arvostetuiksi, luottavat toisiinsa, jakavat osaamistaan ja tukeutuvat kollegoihinsa. Kokemukset työyhteisöstä ovat vahvasti sidoksissa viestintään. Kielitaidon riittämättömyys sosiaaliseen kanssakäymiseen voi ratkaisevasti haitata kuulumisen, hyväksytyksi tulemisen ja arvostuksen kokemuksia, jotka luonnehtivat emotionaalista yhteisöllisyyttä. (Juholin,

2007: 28–40; yhteisöön kiinnittymisestä ks. myös Kokkonen 2010.)

Edellä on käsitelty tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, että suunnilleen samantasoinen suomen taito joissakin tilanteissa riitti ja toisissa ei riittänyt keskusteluun osallistumiseen. Näitä vaikuttavia tekijöitä ovat ainakin puheenaiheiden tuttuus ja ennakoitavuus, kielenkäyttötilanteen luonne, puhetilanteeseen osallistuvien lukumäärä, vuorovaikutuksellinen tuki sekä S2-puhujan motivaatio ja rohkeus ottaa osaa keskusteluun. Moniin näistä tekijöistä liittyy ajallinen ulottuvuus: ennakointi, puheaika, puhenopeus ja keskustelun rytmi sisältävät ajankäytön merkityksen.

Jos ajankäytön vaatimukset ja kielitaidon taso eivät ole sopuosinnussa, on vaikea tai mahdotonta osallistua keskusteluun. Tarkastelluissa yrityksissä sovellettiin tällaisissa tilanteissa kolmea eri strategiaa. Yhdeksi ratkaisuksi tarjoutui sellaisen kielen valitseminen, jolla riittävän nopea vuorovaikutus oli mahdollista (ks. lukua Kielenvalinta). Toinen toimintatapa oli jättää S2-puhuja ottamatta huomioon kielenkäytössä, mitä tapahtui varsinkin monenkeskisissä sosiaalisissa tilanteissa. Kolmas toimintatapa oli tukea S2-puhujaa keskusteluun osallistumisessa. Näin toimittiin varsinkin kokouksissa. Aikapaineen seuraukset olivat siis erilaisia eri kielenkäyttötilanteissa.

ASIAKASTYÖ JA PUHEEN SUJUVUUS

Suomalaisten asiakkaiden kanssa pidettiin tarpeellisena käyttää ensisijaisesti suomea riippumatta siitä, mikä oli yrityksen sisäinen työkieli. Asiakaskontakteihin yhdistettiin vaatimus suomen kielen sujuvuudesta (ks. myös Kokkonen, 2007). Asiakkaan aikaa ei haluttu tuhjata eikä kärsivällisyyttä koetella epäsujuvalla puheella.

Sujuvuus ja ilmaisun tarkkuus ovat Euroopalaisen viitekehyksen (2003: 180) mukaan

yleisiä kielenkäyttäjien ja -oppijoiden funktionaalista menestystä määrääviä puheen laadullisia tekijöitä. Sujuvuus määritellään viitekehyksessä kyvyksi ilmaista itseään, pitää keskustelu käynnissä ja selvittää, kun viestintä päättyy kuolleeseen pisteeseen. Sujuvuus on yhteydessä puhe-suorituksen automaattisuuteen ja vaikutukseen, joka automaattisuudella on kuulijan kykyyn ymmärtää (Fulcher, 2003: 31).

Sujuvuuden vaikutelma syntyy monista tekijöistä. Kielentutkimuksessa on tarkasteltu sujuvuutta erilaisten osaulottuvuuksien kautta. *Breakdown (dys)fluency* kuvaa puheen katkonaisuutta, joka ilmenee taukoina epäluonteissa paikoissa. *Repair (dys)fluency* kuvaa korjaamisen tarvetta, joka ilmenee esimerkiksi uudelleenmuotoiluna, toistona, väärinä aloituksina ja korvaamisena. *Speed fluency* kuvaa puhenopecta. (Skehan, 2009: 512–513.) Suurempi arvo mainituilla dimensioilla ei kuitenkaan aina ole parempi: esimerkiksi liian suuri puhenopectus haittaa ymmärrettävyyttä sen sijaan että parantaisi sitä, ja tauot voivat liittyä paitsi muodon myös sisällön suunnitteluun (Fulcher, 2003: 30–31; Pallotti, 2009: 597). Toisen kielen sujuvuutta arvioidaan yleensä suhteessa äidinkielen puhujaan, vaikka äidinkielistenkin kesken on eroja puheen sujuvuudessa.

Suomen kielen osaamisen tarve asiakastyössä otettiin esimiesten mukaan huomioon jo henkilöstöä rekrytoitaessa, mikä on tullut esiin myös aiemmin tutkittaessa työnantajien asennoitumista ulkomaalaistaustaisten palkkaamiseen (Kokkonen, 2007 ja 2009; Minkkinen, 2011; Söderqvist, 2005).

(11)

E1 Aina kun myyntiin me palkataan ihmisii niin ensisijaisesti kyl suomi pitää olla kans sillä sujuva et se on hirveen vaikee kuitenkin tos on jotain tapauksii ollu mut vaikee vaikee päästä pitkälle

noitten asiakkaiden kanssa kans kuitenkaan pelkästään englannilla. Siel on aina semmoinen osa asiakasryhmä joka ei halua tai ei uskalla tai ei viitsi puhuu englantia niin niin se on ollu ihan ihan ehdoton kuitenkin et se suomen kielen taito on asiakas-asiakaskontakteis oltava että vaikka se ei välttämät ihan aina oo tarpeellista mut kuitenkin et.

Myös harjoittelijat toivat esiin suomen kielen taidon merkityksen liiketapaamisissa. Kielitaito saattoi ratkaista työtehtävien jakautumisen henkilöstön kesken.

(12)

Th5 If it's expected beforehand that it will be too much Finnish then somebody else goes for that not me.

Joissakin asiakastapaamisissa saattoi käyttää myös englantia. Suomen puhuminen riippui käsiteltävistä asioista ja ajankäytön asettamista vaatimuksista.

(13)

Th2 So a lot of negotiation and this going on so I have to talk to them in Finnish as well occasionally.

Haast. So meetings can be in Finnish as well?

Th2 Yeah if it's not so you know very formal complicated issues.

Haast. Do you easily understand and can you say what you want in Finnish in meetings or negotiations?

Th2 Basic things I can express quite well but maybe not so fluently as a Finnish speaker but if I if they have time they are not in a rush and willing to listen I can express what I want.

Esimerkin 13 harjoittelija toi esiin, että hän ei ole yhtä sujuva kuin äidinkielen suomen

puhuja ja että hänen puheensa vaatii keskustelukumppanilta kiireettömyyttä ja halua kuunnella. Näihin ehtoihin viitataan myös esimerkissä 14, joka kuvaa erityisen aikapaineista kielenkäyttötilannetta. Esimerkissä puheena olevan harjoittelijan tehtäviin kuului ottaa puhelimitse yhteyttä potentiaaliin asiakasyrityksiin ja pyrkiä sopimaan tapaamis aika. Harjoittelija oli asunut Suomessa 10-vuotiaasta asti, mutta esimiehen mielestä hänen suomen taitonsa ei kuitenkaan täysin riittänyt puhelinkontakteihin.

(14)

E3 Mä olin siitä huoli- huolissaan on väärä sana mut et mä olin siitä niinkun mietteliäs että riittääkö se [- -] Et kyl sen verran tota kangertelevaa on ja hän perusteli sitä sillä että hän on nyt aika paljon tehny englanniksi tässä asioita että [- -] Mut kyl toi puhelin on vaikea kun se asiakas antaa niin pienen mahdollisuuden siinä ni sitä sitä ei takel-takellessen niin pitäisi men- menettää.

Esimiehen mukaan sujuvuusongelma, kangertelevuus ja takeltelu, häittäsi juuri puhelin-kontakteissa, joissa *asiakas antaa niin pienen mahdollisuuden*; asiakastapaamisissa harjoittelija tuli esimiehen mukaan kyllä toimeen. Käsitys riittävästä sujuvuudesta oli siis tilannekohtainen ja yhteydessä kielenkäyttötilanteen aikapaineeseen. Puhelinkontakteissa ensimmäisten puheenvuorojen kriittisyys on ymmärrettävää, koska ensivaikutelma syntyy nopeasti, ja puhelimesta siihen ei ole muita keinoja vaikuttaa kuin ääni ja puhe.

Kyseinen harjoittelija oli itsekin tietoinen siitä, että hän leimautui puheensa perusteella ulkomaalaiseksi ja että tämä seikka voi vaikeuttaa paitsi asiakastyötä harjoittelupaikassa myös tulevaa työnsaantia. Hän yhdisti ongelman aksenttiinsa.

(15)

Haast. Mikä se olis se riittävän hyvä taso? Koeksä et sun suomen kielen taito on nyt sillä tasolla et se riittää työelämäsä?

Th3 Joo kyl mun mielest sinänsä riittää mut on varmaan vaikee kuitenkin ettii sitä työtä [- -] Et se on kans niinku ehkä se vaikeuttaa siinä millon missä iässä oot alkanu puhuu sitä kieltä. Ja s- plus se aksentti suomen kielen aksentti et niinku huomaa puhelinkontaktointissa varmaa et niinku sä oot ulkomaa-laine helpommin. Mut jos sä oot harjoitellu sitä kieltä tosi hyvin ja niinku miten se puhutaan ja sit se varmaan se aksentti lähtee kans pois mut.

Harjoittelija kiinnitti haastattelussa huomiota siihen, että hän ei ollut käyttänyt suomea niin paljon kuin Suomessa asuttujen vuosien perusteella voisi olettaa, koska hän osasi jo Suomeen tullessaan englantia ja puhui sitä ystäviensä kanssa. Hän arveli vieraan aksenttin jääneen suomen kieleensä, koska hän ei ollut harjoitellut puhumista tarpeeksi eikä tullut Suomeen riittävän nuorena³. Harjoittelija yhdisti aksentti-termiin vain selitysoosan *miten puhutaan*. Hän ei tarkemmin eritellety sitä, millaiseksi hän oman aksenttinsa mielsi. Esimies taas ei puhunut aksentista lainkaan. Sujuvuus ja aksentti ovat osittain päällekkäisiä käsitteitä, koska molempia selittävät osin samat temporaaliset piirteet, kuten tauot sekä

³ Kysymys kriittisen iän olemassaolosta (Critical Period Hypothesis) on ollut pitkään SLA-tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena. Natiivin kaltainen ääntämys on tutkimusten mukaan parhaiten saavutettavissa ennen puberteettia, mutta se on mahdollista myös vanhemmille. Aloitusiän ja kielelle altistumisen keston lisäksi myös esimerkiksi motivaatiolla ja identiteetillä on todettu olevan vaikutusta varsinkin aikuisten toisen kielen ääntämykseen. (Nikolov & Mihaljević Djigunović 2006; Singleton 2001.)

artikulaatio- ja puhenopeus (Toivola, 2011). Kokkonen (2009) on todennut, että termi aksentti liittyy kielitaidon maallikkoarvioijien käyttämänä puheesta syntyvään kokonaisvaikutelmaan, joka poikkeaa suomalaisesta.

Huoli asiakkaiden reaktioista erilaista suomea kohtaan kertoo tekijöistä, jotka vaikuttavat työnantajien halukkuuteen palkata maahanmuuttajia. Yrityksen viestinnässä on aina kyse myös liiketoiminnan tuloksellisuudesta (Åberg, 2003), ja kaupankäynnissä valta-asema on tyypillisesti potentiaalisella ostajalla eikä potentiaalisen myyjällä (Yli-Jokipii, 1994). Työnantajan luottamus työntekijän osaamiseen on keskeinen edellytys työsuhteen solmimiselle. Maahanmuuttajan palkkaaminen vaatii luottamuspääoman näkökulmasta työnantajalta riskinottoa ja halua (Forsander, 2002).

KIELELLÄ JAKSAMINEN

Kielenkäytön pitkäkestoisuudesta johtuvaan aikapaineeseen liittyviä ongelmia tuli aineistossa esiin sekä toisen että vieraan kielen käytön yhteydessä. Esimerkissä 16 esimies muistelee työskentelyä edellisessä työpaikassaan eikä siis tarkoita työharjoittelijaa puhuessaan vain auttavasti suomea osaavista henkilöistä.

(16)

E2 Ja sit tässä niinku muussa keskustelussa ni jos suomen kielen taito on hyvin hyvin auttavaa ni siinä sitte helposti käy niin että et tällaset henkilöt ni he ei sitte tuu tällasiin epävirallisiin tilaisuuksiin jos kielenä on suomi ollenkaan et he sit pysyy niistä helposti kaukana. Et jos siin on mahdollisuus valita niin he totee tai sit jos he tulee ni he on sit aika väsyneen näkösiä jos he kolme tuntia siellä kuuntelee ku suomalaiset jorisee keskenään.

Suomen taidon riittämättömyys eristää sosiaalisista tilanteista kokonaan tai jättää ihmisen kuuntelijan asemaan vaille osallistumismahdollisuuksia, kuten kävi ilmi myös luvussa Keskusteluun osallistuminen. Kielenkäytön pitkäkestoisuutta kuvattiin edellisessä esimerkissä väsyttäväksi heikoille suomen puhujille, mutta pitkäkestoisuus voi kuormittaa myös hyviä kielenpuhujia. Sitä havainnollistaa seuraava englannin käyttöä koskeva esimerkki.

(17)

Haast. Entä sosiaaliset tilanteet? Käytetäänkö sillonki englantia koko ajan?

E5 Joo. Meill on ollu tapana et tota meill on no vaihtelevalla menestyksellä mut pyritää joka perjantai pitämään semmone palave- keskustelu koko tiimin kanssa ja siihe saa tuhrautumaa pari ki tuntii helposti nin tota kerran me oltiin nii väsyneitä [nauradus] kello oli jotain kolme ja tota me oltii kuus tuntii jo jutskattu iha muista asioista ja sitte tota porukka oli nii väsynyttä ni m- sanoin pidetää sitte suomeks tää [naurua] Sit tota [harjoittelija] sitte kerto oikee hyvin niinku suomeks omista fiiliksistä ja niinku mie olin hyvi yllättyny ja mut [nauraen] sit tuli tota [toisen ulkomaalaistaustaisen] vuoro ni se oli sillee ”kiitos” [naurua] Siinä kaikki.

Tiimin jäsenet osasivat esimiehen mukaan hyvin englantia, mikä oli myös työsuhteen edellytys, koska yrityksen työkieli oli englanti. Esimies vaihtoi keskustelukielen väsymyksen vuoksi englannista suomeen siitä huolimatta, että yksi tiimin jäsen jäi sen takia täysin keskustelun ulkopuolelle. Tiimin viidestä jäsenestä vain yksi esimiehen lisäksi puhui suomea äidinkielenään, joten suomen käyttö helpotti todennäköisesti vain näiden kahden jaksamista. Tapaus on esimerkki myös siitä,

miten kielivalinnoilla voidaan työpaikoilla ilmaista, ylläpitää ja hankkia valtaa (ks. myös Vaara ym., 2011).

Keskustelutilanne, johon esimerkissä viitataan, oli varsin vapaamuotoinen, mitä osoittaa mm. esimiehen sanavalinta. Hän aikoo ensin käyttää tilanteesta nimitystä palaveri, joka yleensä ymmärretään vapaamuotoisemmaksi kuin kokous (Surakka, 2006: 12). Hän kuitenkin hylkää palaverinkin ja nimittää tilannetta keskusteluksi. Esimies ottaa tapahtuman puheeksi kysyttäessä sosiaalisten tilanteiden kielestä, joten tilanne yhdistyy hänen mielessään enemmän sosiaaliseen yhdessäoloon kuin työsuoritukseen. Tähän viittaa sekin, että keskustelun aiheena oli *omista fiiliksistä* kertominen. Tilanteen ilmeisestä rentoudesta huolimatta pitkään jatkuneen englannin käytön aiheuttama kuormitus vaikutti kielenvalintaan.

Kielenkäyttötilanne on oletettavasti vielä kuormittavampi silloin, kun tilanteeseen liittyy useita vaikeutta lisääviä tekijöitä. Esimerkissä 18 kuvatut kokoustilanteet vaativat harjoittelijalta tarkkaa kuuntelemista ja muistiinpanojen tekemistä kuullun pohjalta. Kokouksissa puhuttiin suomea mutta pöytäkirjat kirjoitettiin englanniksi. Harjoittelijan äidinkieli on kiina.

(18)

Th1 And one thing is in the meeting sometimes there is no foreigner participate exclude me I mean they speak Finnish. It's okay for me for one hour I can write because I'm doing the minutes I can write it down one hour fine but usually their meeting is three hours and a half. I couldn't get it. I couldn't get it after one hour. It's it's the air cargo terminology and if it's that long and I have to one hundred per cent concentrate and I have to write it the same time I tell [esimiehen nimi] unfortunately I can

just do one hour if everything is in Finnish.

Harjoittelijan kielitaitotasolla pystyy Euroopalaisten viitekehysten mukaan tekemään kuullun perusteella niin tarkkoja muistiinpanoja, että voi itse käyttää niitä myöhemmin, jos aihe on mielenkiintoinen ja puhe on selvää ja hyvin jäsenettyä (mts. 138). Työkontekstissa ja kokoustilanteessa nämä kuvaimessa esitetyt ehdot toteutuvat vain osittain. Sihteerin täytyy merkitä muistiin olennaiset asiat käydystä keskustelusta riippumatta siitä, miten mielenkiintoinen aihe on henkilökohtaisesti. Puheen jäsenyntyneisyyden vaatimus tuskin sekään toteutuu monituntisessa kokouksessa, joten työtehtävä on hyvin vaativa.

Lapsena Suomeen tulleiden, edistyneiden S2-puhujien haastatteluissa ei tullut esiin suomen kielellä jaksamisen liittyviä ongelmia, vaikka he työskentelivät suomea työkielenä käyttävissä yrityksissä. Nämä harjoittelijat olivat saavuttaneet vähintään suomen kielen taitotason B2, joka viitekehysten mukaan mahdollistaa säännöllisen vuorovaikutuksen ilman että se aiheuttaa suurta ponnistusta. B2:ta voi siksi pitää mahdollisena kynnystasona kielen pitkäkestoisen käytön aiheuttaman kuormituksen kestämisessä, mutta raja saattaa työkontekstissa olla korkeammallakin, jos kielenkäyttötilanteeseen liittyy useita kuormittavia tekijöitä.

PÄÄTÄNTÖ

Artikkelissa on käsitelty aikapaineen vaikutusta siihen, millainen suomen kielen taito koetaan riittäväksi yritysten suullisissa kielenkäyttötilanteissa. Tutkimuksen mukaan aikapaine vaikutti kielenvalintaan sekä suomea toisena kielenä puhuvien työntekijöiden mahdollisuuksiin osallistua työyhteisön suomenkielisiin puhetilanteisiin ja hoitaa asia-

kassuhteita. Tutkimuksessa tuli myös esiin toisen ja vieraan kielen käytön kuormittavuus pitkäkestoisissa kielenkäyttötilanteissa.

Aikapaineen seuraukset vaihtelivat tilanteittain. B1-tasoinen suomen taito, jota pidetään kynnystasona käytännönläheiseen työhön (Pöyhönen, Tarnanen, Kyllönen, Vehviläinen & Rynkänen, 2009: 13), ei riittänyt siihen, että suomi olisi valikoitunut vuorovaikutuksen kieleksi toimihenkilöiden kesken nopeutta vaativissa työtilanteissa varsinkaan esimiehen ja alaisen välillä. Harjoittelijoiden mahdollisuuksiin osallistua suomenkielisiin keskusteluihin vaikuttivat puheenaiheiden tuttuus ja ennakoitavuus, kielenkäyttötilanteen luonne, puhetilanteeseen osallistuvien lukumäärä, vuorovaikutuksellinen tuki sekä S2-puhujan motivaatio ja puhumisrohkeus. Sosiaalinen vuorovaikutus monenkeskisissä puhetilanteissa vaati jopa parempaa kielitaitoa kuin rutiiniluonteiset kokoukset.

Edellä mainitut, osallistumisen ehtoja määrittävät tekijät sisältävät ajallisen ulottuvuuden. Ennakoiminen, puheajan ottaminen ja antaminen, puheajan pituus, puheen prosessoinnin nopeus, puheen tuottamisen nopeus ja keskustelun rytmi liittyvät olennaisesti kysymykseen riittävästä kielitaidosta. Tarkastelluissa yrityksissä oli aikapaineen suhteen erilaisia puhetilanteita sekä työtehtäviä että sosiaalista kanssakäymistä koskevassa vuorovaikutuksessa.

Riittävän suomen kielen taidon tason määrittelyä vaikeuttaa tilanteisen vaihtelun lisäksi se, että tutkimusaineiston S2-puhujien taitotasoa ei ole testattu. Taitotasoarvio perustuu tietoon suoritetuista suomen kursseista, jotka on linkitetty Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasosteikolle, ja tutkijan vaikutelmaan, joka on syntynyt tapaamisen yhteydessä. Kielikursseilla suullinen kielitaito on tavallisesti vain yksi harjoiteltavista kielitaidon osa-alueista, joten kurssitietojen antama kuva kielitaidosta antaa vain viitteitä

suullisen kielitaidon tasosta. Tuloksista voi joka tapauksessa päätellä, että aikapaine nostaa kielen osaamisen vaatimustasoa. Tilanteet, jotka edellyttävät nopeaa kielellistä toimintaa tai pitkäkestoisen kielenkäytön aiheuttaman kuormituksen kestämistä, vaativat parempaa kielitaitoa kuin sellaiset puhetilanteet, joihin ei kohdistu aikapainetta.

Tilanteisen vaihtelun ohella työelämän kielenkäytössä on myös toimialakohtaista yhdenmukaisuutta. Joillekin aloille on muodostunut ns. globaalitalouden saarekkeita, joilla työn tekeminen on irrotettu työskentelymaan kielen ja kulttuurin hallinnasta (Forsander & Raunio, 2005: 26). Yksi tällainen saareke ovat kansainväliset yritykset. Ruotsissa tehdyn väitöstutkimuksen (Nelson 2010) mukaan suuryrityksen toimihenkilöt selviytyvät työstään hyvin osaamatta ruotsia, kunhan he osaavat hyvin englantia. Sosiaaliseen vuorovaikutukseen osallistumisen kannalta ruotsin taito on heille kuitenkin eduksi.

Vastaavasti suomen kielen taito on Suomesa toimivissa yrityksissä tämän tutkimusaineiston valossa eduksi juuri sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Tutustuminen ja kanssakäyminen vapaamuotoisissa tilanteissa edistävät keskinäisen luottamuksen syntymistä, mikä on välttämätöntä hyvän työyhteisön rakentumisen ja toiminnan kannalta (Juholin 2007).

Työskentely suomalaisten kanssa tarjoaa suomea toisena kielenä puhuville foorumin, jolla suomea voi käyttää ja oppia. Mahdollisuudet harjoitella ovat kuitenkin sosiaalisesti strukturoituja (Lave & Wenger, 2000; Norton 2000). Jos suomea äidinkielenä puhuvat kollegat ja esimiehet eivät ota viestinnässään huomioon toisen kielen puhujan tarpeita, myös ajankäyttöllisiä tarpeita, tämä ei saa mahdollisuutta kehittyä kielitaidossaan kohti työyhteisön täyttä jäsenyyttä.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (1994). *Laadullinen tutkimus*. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Almonkari, M. (2007). *Jännittäminen opiskelun puheviestintätilanteissa*. Jyväskylä Studies in Humanities 86. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Asmuss, B. & Svennevig, J. (2009). Meeting talk: An introduction. *Journal of Business Communication* 46(1), 3–22.
- Auer, P. (2009). On-line syntax: Thoughts on the temporality of spoken language. *Language Sciences* 31, 1–13.
- Auer, P., Couper-Kuhlen, E. & Müller, F. (1999). *Language in time. The rhythm and tempo of spoken interaction*. New York: Oxford University Press.
- Bachman, L. (1990). *Fundamental considerations in language testing*. Oxford: Oxford University Press.
- Blommaert, J., Collins, J. & Slembrouck, S. (2005). Spaces of multilingualism. *Language and Communication* 25(3), 197–216.
- Charles, M. (2007). Language matters in global communication: Article based in ORA lecture, October 2006. *Journal of Business Communication* 44(3), 260–282.
- Donato, R. (2000). Sociocultural contributions to understanding the foreign and second language classroom. Teoksessa J. Lantolf (toim.), *Sociocultural theory and second language learning*, (s. 27–50). Oxford: Oxford University Press.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (2010). *Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä*. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto EK.
- EVK 2003 = Eurooppalainen viitekehys (2003). *Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys*. Helsinki: WSOY.
- Forsander, A. (2002). *Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla*. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 39. Helsinki: Väestöntutkimuslaitos, Väestöliitto.
- Forsander, A. & Rautio, M. (2005). Globalisoituvat työmarkkinat – asiantuntijamaahanmuuttajat Suomessa. Teoksessa P. Pitkänen (toim.), *Kulttuurien välinen työ*, (s. 26–53). Helsinki: Edita.
- Fulcher, G. (2003). *Testing second language speaking*. London: Longman.
- Gassin, J. (1989). Synchrony, affectivity and the second-language learner. Teoksessa C. N. Candlin & T. F. McNamara (toim.), *Language, learning and community*, (s. 105–114). National Centre for English Language Teaching and Research. Sydney: Macquarie University.
- Hakulinen, A., Kalliokoski, J., Kankaanpää, S., Kanner, A., Koskeniemi, K., Laitinen, L., Maamies, S. & Nuolijärvi, P. (2009). *Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 7. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Härmälä, M. (2008). *Riittääkö Ett ögonblick näytöksi merkonomilta edellytetystä kielitaidosta? Kielitaidon arviointi aikuisten näyttötutkinnoissa*. Jyväskylä Studies in Humanities 101. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (2011). Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.), *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*, (s. 26–45). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Juholin, E. (2007). *Työyhteisöviestinnän uusi agenda*. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja. Kehittämismisraportteja 1/2007. Helsinki: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, S. & Lehtonen, T. (toim.) (2005). *Että osaa ja uskaltaa kommunikoida – akateemisissa ammateissa tarvittava kielitaito työntekijöiden ja työnantajien kuvaamana*. Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 13/2005. Helsinki: Helsingin yliopisto, Kielikeskus.
- Kokkonen, L. (2010) Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylä Studies in Humanities 143. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kokkonen, M. (2007). Vaatimuksena sujuva suomi. *Virtittäjä* 111(2), 253–261.
- Kokkonen, M. (2009). Työelämän kielitaito ja ääntäminen – työnantajien havainnot. Teoksessa Kalliokoski, J., T. Nikko, S. Pyhäniemi & S. Shore (toim.) 2009: *Puheen ja kirjoituksen moninaisuus – Variationrikiedom i tal och skrift – The Diversity of Speech and Writing*. AFinLAn vuosikirja 2009/n:o 67 (s. 97–117). Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA.

- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Leppänen, S. & Nikula, T. (2008). Johdanto. Teoksessa S. Leppänen, T. Nikula, T. & L. Kääntä (toim.) *Kolmas kotimainen. Lähikuvia englannin käytöstä Suomessa*, (s. 9–40). Tietolipas 224. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Louhiala-Salminen, L., Charles, M. & Kankaanranta, A. (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: Two case companies. *English for Specific Purposes* 24, 401–421.
- Minkkinen, E. (2011). *Monikulttuurisuus Satakunnassa. Pk-yritysten näkökulma ulkomaalaiseen työhakijoihin ja työntekijöihin*. Sarja A, Tutkimukset, 2/2011. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.
- Nelson, M. (2010). *Andraspråkstalare i arbete. En språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala Universitet 82. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Nikolov, M. & Mihaljević Djugunović, J. (2006). Recent research on age, second language acquisition, and early foreign language learning. *Annual Review of Applied Linguistics*, 26, 234–260.
- Norton, B. (2000). *Identity and Language Learning: Gender, Ethnicity and Educational Change*. Harlow: Longman.
- Opetushallitus (2007). *Aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetusuunnitelmakeksi*. Helsinki: Opetushallitus.
- Pallotti, G. (2009). CAF: Defining, refining and differentiating constructs. *Applied Linguistics* 30(4), 590–601.
- Pavlenko, A. & Lantolf, J. P. (2000). Second language learning as participation and the (re)construction of selves. Teoksessa J. Lantolf (toim.), *Sociocultural theory and second language learning*, (s. 155–177). Oxford: Oxford University Press.
- Pienemann, M. (1998). *Language processing and second language development: processability theory/Manfred Pienemann*. Studies in bilingualism 15. Amsterdam: Benjamins.
- Pöyhönen, S., Tarnanen, M., Kyllönen, T., Vehviläinen E.-M. & Rynkänen, T. (2009). *Kielikoulutus maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa. Tavoitteet, toteutus ja hallinnollinen yhteistyö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Rontu, H. (2010). *Kieli teknologiatyössä – diploma-insinöörejä rekrytoivien yritysten kuvauksia henkilöstön kieli- ja viestintätaitotarpeista*. Vakin julkaisut, n:o 37, 291–301. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Sajavaara, A. & Salo, M. (2007). Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa S. Pöyhönen & M.-R. Luukka (toim.), *Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta*. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti, (s. 233–249). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Singleton, D. (2001). Age and second language acquisition. *Annual Review of Applied Linguistics*, 21, 77–89.
- Skehan, P. (2009). Modelling second language performance: Integrating complexity, accuracy, fluency, and lexis. *Applied Linguistics*, 30(4), 510–532.
- Suni, M. (2011). Missä ja miten maahanmuuttajat kehittävät ammatillista kielitaitoaan? *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 2, 8–22.
- Stiensmeier-Pelster, J. & Schürmann, M. (1993). Information processing in decision making under time pressure. The influence of action versus state orientation. Teoksessa O. Svenson & A. J. Maule (toim.), *Time pressure and stress in human judgment and decision making*, (s. 241–253). New York: Plenum Press.
- Surakka, T. (2006). Kohti parempia palaverieja. Teoksessa T. Surakka (toim.), *Työyhteisön palaverit – yhdessä tavoitteisiin*, (s. 9–15). Helsinki: Edita.
- Svenson, O. & Maule, A. J. (toim.) 1993. *Time pressure and stress in human judgment and decision making*. New York: Plenum Press.
- Söderqvist, M. (2005). *Ulkomaalaiset työnantajan silmin – ”Se on niinku tyyppi, tyyppi ja osaaminen, ei se tutkinto, ei.”* Helian julkaisusarja A:20. Helsinki: Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu.
- Toivola, M. (2011). Vieraan aksentin arviointi ja mittaaminen suomessa. Puhetieteellisiä tutkimuksia 57/2011. Helsinki: Helsingin yliopisto, Käyttäytymistieteiden laitos.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

- Vaara, E., Tienari, J., Piekkari, R. & Sääntti, R. (2011). Kieli ja valta fuusioituvassa monikansallisessa yrityksessä. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.), *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*, (s. 86–104). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Virkkula, T. (2008). Työntekijöiden kokemuksia englannista yritysmaailman yhteisenä kielenä. Teoksessa S. Leppänen, T. Nikula & L. Kääntä (toim.), *Kolmas kotimainen. Lähikuvia englannin käytöstä Suomessa*, (s. 382–420). Tietolipas 224. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Virmasalo, I., Hartikainen, A., Anttila, T. & Näätä, J. (2011). Polarisoituuko työelämän laatu? Työelämän laatu toimihenkilöiden ja työntekijöiden kokemana 1977–2008. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning*, 9(1), 3–17.
- Yli-Jokipii, H. (1994). Requests in professional discourse: A cross-cultural study of British, American and Finnish business writing. *Annales Academiae Scientiarum Fennicae. Dissertationes Humanarum Litterarum*. Helsinki: Suomalainen tiedeakatemia.
- Åberg, L. (2003). *Viestintä – tuloksen tekijä*. 9. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

LIITE 1

TEEMAHAASTATTELURUNKO HARJOITTELIJOILLE

Taustatiedot paperilomakkeella: ikä, lähtömaa, äidinkieli/ensikieli, Suomessa asuttu aika, suomen kielen opinnot, suomen käyttö vapaa-aikana, muu kielitaito

1. Tyypillisen työpäivän kuvaus: Mitä teet? Mitä kieliä käytät/kohtaat eri tilanteissa?
2. Kokemukset omassa työssä tarvittavasta kielitaidosta
3. Kielten oppiminen työharjoittelujakson aikana: Mitä ja miten?
4. Yrityksen viestintäkäytänteet: Miten työyhteisön monikielisyys otetaan / pitäisi ottaa huomioon?

TEEMAHAASTATTELURUNKO ESIMIEHILLE

Taustatiedot paperilomakkeella: ikä, koulutus, äidinkieli/ensikieli, muu kielitaito, tehtävänimike, työuran pituus yrityksessä/nykyisissä tehtävissä

1. Eri kielten käyttö oman tiimin/yksikön arjessa
2. Huomiot harjoittelijan kielitaidosta ja sen mahdollisista muutoksista harjoittelun aikana
3. Kielitaidon merkitys yrityksen rekrytoinnissa
4. Yrityksen viestintäkäytänteet: Miten työyhteisön monikielisyys otetaan / pitäisi ottaa huomioon?
5. Omat kokemukset vieraiden kielten oppimisesta ja käyttämisestä

LIITE 2

ENGLANNINKIELISTEN HAASTATTELUESIMERKKIEN SUOMENNOKSET

(1)

Th1: Ja kun tulin tänne tulin tähän toimistoon ja [esimies] kysyi minulta miten usein haluat että puhumme suomea sinun kanssasi sanoin niin usein kuin mahdollista ja aivan alussa me harjoittelimme enemmän. Ja sitten myöhemmin kun kaikki haluavat vain tehdä asioista helpompia ja sillä lailla niin [- -] ajattelen aina että haluan tehdä asioista helpompia. Haluan säästää ihmisten aikaa haluan säästää omaa aikaani. Muuten sanoisin ”aa” ”aa” minä lause voi kestää yhden minuutin kun englanniksi ehkä vain kymmenen minuuttia [lipsahdus, tarkoittaa sekunteja] tai jotain sellaista.

(4)

Th5: No kun on joo no on se riippuu jos on joku muukin kuin minä joka ei puhu suomea koska jotkut eivät silloin me puhumme englantia tietysti mutta jos kaikki ovat muut ovat suomalaisia sitten me no joo. Minä enimmäkseen kuuntelen kuitenkin koska no ei niin paljon osallistumista mutta joo joskus käytän sitä.

(5)

Th1: Joskus jos ei voi osallistua keskusteluun tarkoitan ei viralliseen keskusteluun ehkä keittiössä kun ihmiset syövät kaikki me teemme niin olet vain kuuntelija. Se on minulle minä haluan osallistua siihen mutta minusta vain tuntuu että minulla ei ole mahdollisuutta ottaa osaa. He puhuvat hyvin nopeasti ja yksi toisensa perään yksi toisensa perään. Mutta jos haluan sanoa jotakin ”ii” minun täytyy ”ymm” ”ymm” tällä tavalla.

Haast.: Tarvitset aikaa.

Th1: Niin eli jos ei ole niin hyvä sillä hetkellä että jos haluan keskeyttää heidän keskustelunsa niin kuuntelisin mieluummin kuin annan heidän odottaa lauseitani odottaa sanojeni tuleamista ulos.

(7)

Th4: Kokouksissa luulen että alussa jotain vaikeuksia mutta lopulta pystyin ymmärtämään kahdeksankymmentä prosenttia siitä mitä he sanovat koska se mitä he sanovat ei ole niin vaikeaa. Se on vain mitä he ovat tehneet mihin itsekkin osallistuin eli se on helppoa minulle. Ja sitten mitä he aikovat tehdä mikä myös on päivittäistä rutiinia joka on tuttua eli luulen että pystyin ymmärtämään ne.

Haast.: Ja pystyit sanomaan mitä halusit sanoa?

Th4: Joo luulen että pääasiassa pystyin koska ennen kokousta tavallaan valmistauduin vähän joo näin minä sen koen.

(8)

Th1: Mutta asia on niin täytyy sanoa minun täytyy uskaltaa sanoa jopa asiat joista en ole varma mutta minä en uskalla sanoa. Se on minun ongelmani se on minun oma ongelmani. En pysty voittamaan sitä en tiedä mikä on mitä kuinka voin tehdä sen.

(9)

Haast.: Eli kokouksissa käytit suomea?

Th4: Vain suomea ja joskus kun puhun ja yritin myös puhua suomea koska haluan että kaikki tietävät mitä olen tekemässä muuten he ajattelevat että [naurahdus] he eivät ymmärrä mitä teen vain aiheuttaa joitakin esteitä.

(12)

Th5: Jos on odotettavissa etukäteen että tulee liikaa suomea sitten joku muu menee enkä minä.

(13)

Th2: Eli paljon neuvotteluja ja sellaista meneillään eli minun täytyy puhua heille suomeksi myös ajoittain.

Haast.: Eli kokoukset voivat olla myös suomeksi?

Th2: Joo jos ei ole niin tiedäthän hyvin virallisia monimutkaisia asioita.

Haast.: Ymmärrätkö helposti ja pystytkö sanomaan mitä haluat suomeksi kokouksissa tai neuvotte-
luissa?

Th2: Perusasiat pystyn ilmaisemaan aika hyvin mutta ehkä en niin sujuvasti kuin suomalainen puhuja mutta jos minä jos heillä on aikaa heillä ei ole kiire ja halukkaita kuuntelemaan pystyn ilmaisemaan mitä haluan.

(18)

Th1: Ja yksi asia on kokouksissa joskus ei ole muita ulkomaalaisia osallistujia kuin minä he puhuvat suomea. Se on okei minulle yhden tunnin ajan voin kirjoittaa koska minä teen pöytäkirjan voin hyvin kirjoittaa muistiin yhden tunnin mutta yleensä heidän kokouksensa ovat kolme ja puoli tuntia. En saanut sitä [muistiin]. En saanut sitä tunnin jälkeen. Se on se on lentorahtiter-
minologiaa ja jos se on niin pitkä ja minun täytyy sataprosenttisesti keskittyä ja minun täytyy kirjoittaa yhtä aikaa sanon [esimiehen nimi] valitettavasti pystyn tekemään vain tunnin jos kaikki on suomeksi.

SUFFICIENT ORAL SKILLS IN FINNISH UNDER TIME CONSTRAINTS: PERSPECTIVES BY COMPANY TRAINEES AND SUPERVISORS

Tuula Jäppinen, HAAGA-HELIA University of Applied Sciences

English is used as the lingua franca of business in many companies operating in Finland. Nevertheless, Finnish language skills have still proved to be necessary for immigrants to get a job. This article discusses oral Finnish language proficiency and what is perceived as sufficient by L1 and L2 speakers of Finnish in business contexts, especially in situations under time pressure. Time pressure refers to strain caused by short-term or long-term language use. The qualitative data was collected by interviews in seven companies. The findings revealed that English was used in situations requiring quick action if the L2-speaker was below level B2 in Finnish. Time pressure also affected the possibilities of participating in Finnish interaction within the work community and possibilities to deal with Finnish customers. Perceptions of a sufficient skill level of Finnish varied in different situations. Social interaction was felt to be difficult but important because of mutual trust.

Keywords: Finnish, second language, time pressure, work