

VAATIMUKSENA SUJUVA SUOMI

Työministeriön verkkosivuilla työtä etsivä maahanmuuttaja saattaa törmätä seuraavanlaisiin kielitaitovaatimuksiin:

Suomen kielen sujuva puhuminen ja ymmärtäminen on välttämätöntä.

Toivomme hakijalta sujuvaa suomenkielentaitoa.

Hyvä suomen kielen taito pakollinen.

Perusedellytyksemme ovat ylpeys omasta työstä, erittäin hyvä suomen kielen taito ja palveluhenkinen asenne.

Toisin kuin vaatimuksista äkkiseltään voisi päätellä, kyseessä eivät ole asiantuntijatehtävät, vaan tarjolla on esimerkiksi varastomiehen, siivoojan ja ravintolapulaisen työtä. Kaikki nämä ovat tyypillisiä sisääntuloammatteja, joiden kautta maahanmuuttajat pääsevät suomalaisille työmarkkinoille ja joihin pyritään houkuttelemaan työntekijöitä myös ulkomailta tulevaisuuden työvoimapulaa paikkaamaan. Kielitaitovaatimusten esittämisen tavat ovat varmasti osittain työpaikkailmoituksen tekstilajikonventioita, mutta ne saavat pohtimaan sitä, millaista kielitaitoa suorittavan työn tekijältä vaaditaan ja miten hakijan kielitaitoa työhaastattelussa arvioidaan.

Työhaastattelussa kieli on sekä viestinnän väline että arvioinnin kohde. Ei-syntyperäisen kielenpuhujan onneksi rekrytointipäätös perustuu tavallisesti moneen tekijään:

kielitaidon lisäksi koulutus, ammattitaito, työkokemus ja sosiaaliset taidot vaikuttavat siihen, kenet palkataan (ks. esim. Forsander ja Alitolppa-Niitamo 2000: 73). Itsestään selvää kuitenkin on, että työnhakijan puhuma kieli vaikuttaa siihen, millaisia arvioita hänen soveltuvuudestaan tehdään. Työvoimakoulutuksen opettajana olen huomannut työnhakijan kielitaitoa arvioitavan lähinnä sen vaikutelman perusteella, joka työnhakupuhelusta ja haastattelutilanteesta syntyy. Kielitutkintoja tai taitotasomääritelmiä ei useinkaan tunneta, eikä todistuksilla ole merkitystä, kun rekrytoijalla on tilaisuus arvioida kielitaitoa kasvokkain.

Ei-syntyperäisen työnhakijan kannalta kommunikaatioon perustuva arviointi on ongelmallista, sillä kielitaito voi rajoittaa haastateltavan kykyä ilmaista itseään, ja pienilläkin väärinkäsityksillä voi olla vakavat seuraukset. Toisaalta hyväkään kohdekielen taito ei välttämättä takaa haastattelusta suoriutumista, sillä sinänsä universaalien viestintätehtävien kuten kysymisen, vastaamisen ja itsestä kertomisen tavat vaihtelevat eri kulttuureissa ja jopa saman kielen eri alakulttuurien sisällä. Kulttuurierot voivat koskea joko oletuksia tilanteesta ja sopivasta käyttäytymisestä tai ne voivat olla osin tiedostamattomia kielellisiä konventioita, kuten tapoja jäsentää tietoa, korostaa asioita tai ilmaista asioiden loogisia suhteita. (Gumperz ja Cook-Gumperz 1982: 12–13.) Ei-syntyperäisen kielenpuhujan kannalta erityisen hankalia

▷

voivat olla työhaastattelukysymykset, jotka ovat arkikeskustelun kysymyksiä epäsuorempia ja vaativat tulkinnan tueksi tietoa tilanteesta ja vakiintuneista kielen käytön tavoista (Gumperz 1992: 317). Vieraita voivat olla myös tavat, joilla työhaastattelussa kerrotaan omasta osaamisesta. Kyse ei ole pelkästään sopivan sanaston tuntemuksesta, vaan tilanteeseen sopivan puheen tuottaminen vaatii kommunikatiivista joustavuutta, joka opitaan vähitellen osallistumalla kohdekieliseen vuorovaikutukseen. Stressaavassa viestintätilanteessa kuten työhaastattelussa ei-syntyperäinen puhuja saattaa kuitenkin tukeutua äidinkieliensä malleihin, jolloin keskustelukonventioiden erot voivat vaikuttaa viestinnän lopputulokseen. (Gumperz ja Cook-Gumperz 1982: 14–18.) Konventioiden tunteminen on haastattelulle tärkeää, sillä vähemmistön edustajia arvioidaan yleensä enemmistön standardein (Akinnaso ja Ajiro 1982: 143).

Tässä kirjoituksessa esittelen pilottitutkimusta, jonka olen tehnyt aloitteilla olevan väitöskirjatutkimukseni taustaksi maahanmuuttajien työvoimakoulutuksessa helsinkiläisessä aikuiskoulutuskeskuksessa. Työvoimakoulutuksen tavoitteena on työllistymisen kynnystasoksi määritelty taitotaso B1 (ks. liite) ja opiskelijan työllistyminen suoritettavaan työhön. Koulutuksen ohjelmaan kuuluu olennaisena osana työnhakutaitojen kuten työhaastattelun harjoittaminen, ja näitä harjoitushaastatteluja olen videoinut tutkimuksen aineistoksi. Tutkimukseen osallistui viisi erimaalaista työvoimakoulutuksen opiskelijaa – englantilainen, nepalilainen, irakilainen, albanialainen ja vironvenäläinen – sekä työelämän edustajana erään hotellin esimies, jota tässä tekstissä kutsun hotellipäälliköksi. Haastattelijoina toimi kaksi suomen kielen opettajaa, jotka haastattelivat opiskelijoita heidän koulutuksestaan, työkokemuksestaan ja uratoiveistaan. Simulaatio ei varmastikaan

vastaa autenttista työhaastattelua, mutta tarjoaa teemaltaan sopivaa kieliaineista arvioitavaksi.

Hotellipäällikkö arvioi haastattelusuorituksia sekä teemahaastattelussa että numeraalisesti arviointilomakkeella, joka oli kehitetty Freedin (2000: 253) tutkimukseen mainitsemien sujuvuuden eri osatekijöiden pohjalta. Seuraavassa kuvaan haastattelusuorituksia ja esittelen työnantajan arvioita puhujien kielitaidosta. Havainnot ovat vielä alustavia, sillä pilotti pohjautuu hyvin pieneen aineistoon ja sen tavoitteena on ollut tutkimusasetelman hahmottelu. Havainnot kuitenkin herättävät kysymyksiä perinteisen koulutus kontekstin ulkopuolella tapahtuvasta kielitaidon arvioinnista, jolla on maahanmuuttajalle usein suurempi merkitys kuin kurssien kielitaitotodistuksilla.

KIELITAITO JA KIELENOPPIJAN IDENTITEETTI

Ensimmäiset haastateltavat, nepalilainen ja englantilainen, ovat suorittaneet samat suomen kielen ja työelämätiedon kurssit ja saavuttaneet jotakuinkin saman kielitaitotason. B1-tasoa lähestyvälle puhujalle tyypilliseen tapaan molemmat pystyvät kertomaan taustastaan ja kuvailemaan työkokemuksestaan suhteellisen yhtenäisin jaksoin, vaikka perusrakenteissa on vielä horjuntaa ja sanavarasto on suppeahko. Puheelle ovat tyypillisiä prosessoinnista johtuvat tauot ja uudelleenaloitukset, ja keskustelu liikkuu pääasiassa konkreettisella tasolla.

Nepalilaisen haastattelussa huomion kiinnittää alusta asti englannin kielen läsnäolo. Arkikeskustelussa englanti voisi olla puhujien yhteinen resurssi (Kalliokoski 2001: 113), mutta puhuja tietää työhaastattelun olevan myös kielitesti ja osoittaakin toisinaan katseen ja hymyn avulla tai kielellisesti englannin käytön ongelmalliseksi:

(1) Esimerkeissä H on haastattelija ja V opiskelija.

- 1 V: Aa (.) me: kävime: metsä(t)sä (.)
2 joka (.) kuukautta, aa sitten siellä on
3 p- paljon erilainen asioita:
4 opiskeleminen, esimerkiksi si- (.) aa
5 **ƒcanoef (1.0) ((katsoo kameraan))**
6 **ƒcayakƒ,**
7 (2.0) mutta en tiedä suomeksi m-
8 tarkotako- canoe ja cayak.

Katkelmassa näkyy puhujan suurin este työhaastattelusta selviytymiseksi: hän pitää kielenoppijan identiteettiään jatkuvasti relevanttina (vrt. Kurhila 2006: 219-220) ja tukeutuu ongelmatilanteissa tavallisesti haastattelijaan. Koska vuorovaikutustilanne on jatkuvasti epäsymmetrinen, simulaation opettaja-haastattelija luopuu rekrytoijan roolistaan ja ryhtyy opettajaksi. Puhe selkokielistyy ja kysymykset saavat jatkokseen selventäviä parafraaseja. Haastattelija siirtyilee yllättäen teemasta toiseen, mikä luo testauksen vaikutelmaa. Lisäksi haastattelija puhuu melko vähän, joten haastateltava ei voi tukeutua sen paremmin haastattelijaan kuin mahdollisiin odotuksiinsa työhaastattelutilanteen yleisistä säännönmukaisuuksista.

Saman haastattelijan toinen haastattelu on vuorovaikutustilanteena hyvin toisentyypinen. Englantilaisen muodollinen kielitaidon taso on vain hieman korkeampi, mutta keskustelijana englantilainen on selvästi nepalilaista itsenäisempi ja omaaloitteisempi. Hän ei kertaakaan tukeudu englannin kieleen, vaikka tietää sen olevan keskustelijoiden yhteinen resurssi. Sen sijaan hän pyrkii muotoilemaan ongelmakohdat toisin sanoen suomeksi merkiten itse ongelmallisina pitämänsä kohdat kuitenkin eleiden tai naurun avulla:

- (2)
1 V: ja: se on aina: se on aina hyvä (1.0)
2 >se on aina hyvä olla >ystävällinen

- 3 (.) mu:ttu: (.) ei niin kuin e:i (.) aa
4 (2.0) he he (.) **ƒei niin kovaf**

Pikkuvirheistä ja sanaston hakemisesta huolimatta englantilainen kykenee kertomaan työkokemuksestaan, kuvailemaan ja selittämään työtehtäviään sekä perustelemaan näkemyksiään. Hän pystyy myös puhumaan abstraktimmistakin teemoista kuten asiakaspalvelutyön hyvistä ja huonoista puolista konkreettista sanavarastoaan käyttäen. Kulttuurisen läheisyyden vuoksi englantilainen tuntee hyvin työhaastattelun käytänteet. Hän osaa tulkita haastattelijan kysymykset toivotulla tavalla ja pystyy tuottamaan tilanteeseen sopivia vastauksia. Englantilainen on nopea reagoija ja aloitteellinen keskustelija, joka kehittää haastattelijan teemoja ja tuo uusiakin teemoja keskusteluun. Satunnaisista ymmärryskatkoksista huolimatta haastattelussa on helppouden ja vaivattomuuden tuntua.

Vuorovaikutuksen sujuvuus tai sen puuttuminen näkyy hotellipäällikön arvioissa. Nepalilaisen kielitaitoa hän luonnehti *kivityömaaksi, jonka isoja raakaelementtejä on vielä hiottava paljon*. Ensivaikutelma oli negatiivinen: arvioija kuvasi puhujan olevan *epämukavuusalueellaan*, puhuvan varovaisesti ja jättävän vastuun tilanteesta haastattelijalle. Arvioijan mukaan myös puheen sisällöstä oli hankala saada selvää, rakenteet ja sanat olivat *sotkuisia*, ja häntä häiritsi myös puhujan tapa tukeutua englannin kieleen. Kaiken kaikkiaan tilanne muistutti arvioijan mielestä *kuulustelua*, jossa puhuja ei juuri ilmaise itseään ja persoonallisuuttaan. Todellisessa elämässä arvioija ei olisi palkannut puhujaa, mutta arveli että tämä voisi selviytyä melko suppeaa kielitaitoa vaativista aamiaishoitajan tehtävistä. Englantilainen sen sijaan sai kielitaidostaan pääosin positiivisia arvioita, joskin hotellipäällikkö huomautti sanavarastossa olevan vielä puutteita. Hän vertasi kieltä *Tetris-pe-*

▷

liin, jonka palaset lokshtelevat kohdalleen kulmikkaasti. Ensivaikutelma puhujasta oli myönteinen: häntä kuvattiin *reippaaksi* ja *nopeaksi reagoimaan*. Arvioija luonnehti puhujan ymmärtävän hyvin suomea ja puhuvan rohkeasti. Arvioija piti puhujaa varsin *kehityskelpoisena* ja arvioi tämän kehittyvän vielä hyväksi asiakaspalvelijaksi. Arvioijan luottamusta puhujan kykyihin osoittaa se, että hän olisi jo arviointihetkellä voinut harkita puhujan palkkaamista tarjoilijaksi.

KIELI KÄYTTÖÖN

Irakilainen opiskelija on esimerkki oppijasta, joka ottaa kurssilla oppimansa heti käyttöön ja onnistuu kommunikoidaan vähäiselläkin kielitaidolla. A2-tasoiselle puhujalle tyypilliseen tapaan puhe on melko hidasta ja fraasimaista, eivätkä tavallimmat perusrakenteet ole vielä hallussa. Puheääni on hyvin hiljainen, mutta puhuja on aktiivisesti orientoitunut haastattelutilanteeseen ja osoittaa sen tiiviillä katsekontaktillaan sekä nojautumalla pöydän yli kohti haastattelijaa. Vuorot koostuvat pääasiassa lyhyistä irrallisista lausumista eikä pitkiä kuvauksia esiinny. Irakilaisen sanavarasto on hyvin suppea ja sisältää lähinnä kaikkein tavallisinta perussanastoa. Eleiden ja konkreettisten esimerkkien avulla hän kykenee kuitenkin selittämään vieraita tai abstraktimpia sanoja:

- (3)
 1 H: joo, mut sun ammatti ei ole kokki,
 2 mutta sinä(h)
 3 V: [Ammatti ei oo [kokki,
 4 H: [Ei.
 5 V: =muta on (.) kolme vuota on joka
 6 päiv[ä].
 7 H: [joo
 8 V: = tekee tekee, sitte[n,
 9 H: [joo, eli (.)
 10 olet työssä oppinut

Tässä käsitteen selviäminen vaatii puhekumppanien yhteistyötä, ja A2-tasolla abstraktimmista asioista keskustelemisen edellytys onkin syntyperäisen puhekumppanin apu. Haastattelulle kauttaaltaan on tyypillistä edellisen esimerkin kaltainen yhteistyö: oppijansuomeen tottunut haastattelija avustaa puhujaa tulkitsemalla ei-syntyperäisen puhujan vuoroja (rivit 5 ja 8) ja tarjoamalla parafrasain tai haetun sanan (rivit 9–10). Haastateltava ei orientoitu kieliongelmiin eikä esitä eksplisiittisiä avunpyyntöjä haastattelijalle, jolloin kielellinen epäsymmetria ei nouse huomion kohteeksi.

Irakilainen sai hotellipäälliköltä taitotasoonsa nähden melko positiiviset arviot. Arvioija kuvasi kieltä kulmikkaasti lokshteleviksi *legopalikoiksi* ja totesi sanavaraston olevan suppea mutta kehui puhujaa rohkeudesta ja kontaktin ottamisesta. Puhuja on arvioijan mukaan esimerkiksi siitä, miten suppeallakin sanavarastolla voi ilmaista monenlaisia asioita. Hotelli- ja ravintola-alalle arvioija ei kuitenkaan puhujaa palkkai, sillä ensivaikutelma *ei ole riittävän ripeä*.

KIELITAITOA VAI VUOROVAIKUTUSTAITOA?

Albanialainen opiskelija on asunut Suomessa jo yli seitsemän vuotta eikä hän kieleltään tai olemukseltaan suuresti eroa samanikäisestä ammattikoulun käyneestä suomalaismiehestä. Tottumus kielen käyttöön opiskelussa ja jokapäiväisessä elämässä kuuluu puheesta. Kieli on luontevaa yleispuhekieleltä, ääntäminen selkeää ja virheet lipsahduksenomaisia. Puhujan sanavarasto riittää käytyyn keskusteluun varsin hyvin, eikä esimerkiksi sanahakuja ole lainkaan. Tosin puhujan tuottamat vastaukset ovat melko lyhyitä ja konkreettisia ja koskettavat lähinnä kysymysten pintaa.

Puhuja ei useinkaan pyri laajentamaan vastauksiaan itsenäisesti tai tuomaan keskusteluun uusia teemoja.

(4)

- 1 H: .mth Tota ## (.)onko sulla yhtään
2 työkokemusta. Tästä (.) alalta.
3 V: =No, (.) työharjoittelussa olin silloin
4 (.) noin (.) kaks kuukautta,
5 H: joo
6 V: silloin (.) koulun aikana,
7 H: mh?
8 V: Oon mä ollut vielä: (.) sitten (.)
9 päiväkodisa,
10 H: Aha?
11 V: he he he he (.) joo. (.) Kuukausi
12 olin siellä (.) ennen ku mä muutin
13 tänne.
14 H: Joo. (.) Ihan työssä (.) vai
15 työharjoittelu
16 V: [työharjoittelussa
17 H: Joo. (.) Okei. (1.0) Joo. Miksi
18 päiväkotia.
19 V: No (.) he he (.) emmä tieä. Halusin
20 vaan (.) [kokeilla.
21 H: [Joo. (.) Joo. (.) Joo. (1.0)
22 No tota: ## ((yskäisee)) minkälaista
23 ## (.) tai minkälaisia odotuksia
24 sulla on varastotyöstä.
25 (2.0)
26 V: .hhh
27 H: Mitä ajattelet siitä.
28 V: (Tiä oikee) se on (.) uus [(.) juttu (.)
29 ainakin (.) mulle.
30 H: [mm mm
31 (1.0)
32 V: Emmä tiiä. (.) Katotaa. (2.0) Sen
33 takia oon (.) täällä \pounds koulussaki(h). \pounds

Haastattelijan kysymys työkokemuksesta on tyypillinen epäsuora työhaastattelukysymys, jonka preferoitu vastaus on jotakin muuta kuin kielipöytäisesti hyväksyttävä *kyllä* tai *ei*. Haastateltava kertoo olleensa työharjoittelussa. Hänellä olisi tilaisuus kertoa enemmän työtehtävistään ja osaaamisestaan, mutta hän ikään kuin siirtyy luettelossa eteenpäin ja mainitsee olleensa myös päiväkodissa. Keskustelussa on useampia taukoja (rivit 17, 21), joiden aikana hänen olisi mahdollista ottaa puheenvuoro itselleen ja antaa haastattelijan odottamaa

lisäinformaatiota, mutta hän ei sitä tee. Haastattelija tekee lisäkysymyksen harjoittelupaikan valinnasta, mutta haastateltava ei tartu tähänkään tilaisuuteen. Vastauksena naurahdus ja *emmä tieä* (rivi 19) on jälleen tiedonvaihtoon pyrkivän vuorovaikutustilanteen kannalta ongelmallinen. Vastausta seuraa haastattelijan lievä hämmennys: hän toistelee *joo*-sanaa ja tauon jälkeen siirtyy seuraavaan kysymykseen (rivit 21 ja 22). Haastateltava ei reagoi, ja haastattelija joutuu jälleen tekemään lisäkysymyksen (rivi 27). Epäröivä vastaus osoittaa, ettei puhuja ole selvillä alan vaatimuksista, mikä tosielämän työhaastattelussa tuottaisi negatiivisen arvion puhujan kyvykkyydestä ja motivaatiosta. Vahvan puhujan heikkous onkin viestintäkäyttäytyminen: hän vastaa kysymyksiin, mutta ei osoita haastattelussa aloitteellisuutta. Vastaukset ovat lyhyitä eivätkä aina relevantteja. Puhuja ei näytä tuntevan haastattelun käytänteitä eikä niitä odotuksia, joita haastattelijalla on. Kielinopettaja alkaa myös epäillä kielitaidon laajuutta: onko kyse kuitenkin pintasujuvuudesta? Hotellipäällikön albanialaisen kielitaito kuitenkin vakuuttaa: hän kuvaa puhujan kielitaitoa yksinkertaisesti hyväksi. Puhuja on *rauhallinen* ja *saa ilmaistua asioita*. Toisaalta vähäinen kontaktin ottaminen ja liiallinen rentous, *notkuminen* vaivaavat arvioijaa, eikä lomakkeen numeroarviointi lopulta nouse kovin korkealle: numeroin mitattuna albanialainen saa vain niukasti englantilaista paremmat arviot. Kielitaidon hotellipäällikkö arvioi kuitenkin riittävän pikkolon tai tarjoilijan tehtäviin.

OPPIKIRJASUOMI JA AKSENTTI

Vironvenäläinen opiskelija edustaa tyyppillistä kurssilla kielitaitonsa hankkinutta puhujaa, joka tuntee rekistereistä lähinnä yleiskielen. Hän on asunut Suomessa kaksi ja puoli vuotta ja suorittanut suomen kielen

▷

keskitason yleisen kielitutkinnon, josta hän on saanut arvosanan 3 (vastaa tasoa B1). Hän puhuu rakenteellisesti varsin hyvää suomea, ja puheen tuottaminen on pääasiassa vaivatonta. Puhuja pystyy kuvailemaan ja selittämään työtehtäviään sekä tulevaisuudensuunnitelmiaan. Sanavarasto on työstä puhumiseen riittävän monipuolinen, joskin jotkin sanat ovat hahmoltaan epämääräisiä. Kontekstissaan ne ovat kuitenkin helposti ymmärrettävissä. Puhuja osaa tulkita haastattelukysymykset ja pystyy reagoimaan niihin luontevasti:

(5a)

- 1 H: Joo. (.) .mthh onko sulla Suomessa
 2 työkokemusta.
 3 V: .hh Minulla oli (.) työharjottelu: (? (.)
 4 Prismassa? [Sellon Prismassa,
 5 H: [Joo
 6 V: pukutun- pukuutumisen osastossa.
 7 H: Joo
 8 V: =°osastolla.° (.) Ja (.) **enemmän**
 9 **olin varastossa.** Ottan vastaan
 10 tavarat, hinnoittelen, tarkastin että
 11 kaikki on (.)hh tulossa,

Haastattelijan kysyessä työkokemusta haastateltava ei tyydy pintatason vastaukseen vaan tarjoaa oma-aloitteisesti lisäinformaatiota. Lisäksi hän osaa kertoa aiemmasta kokemuksestaan nyt hakemansa työn kannalta relevantit tiedot ilman, että haastattelijan täytyy niitä erikseen kysyä. Aivan haastattelun alussa hän sen sijaan tarjoaa relevanssiltaan kyseenalaista tietoa:

(5b)

- 1 H: Kerrotko ensin vähän että kuka olet
 2 ja (.) mistä tulet.
 3 V: °Mm.° **Olen Etunimi Sukunimi?**
 4 **Minä olen kotoisin Virosta?**
 5 **Mutta äidinkieli on venäjä, .hh**
 6 **Olen naimisissa, minulla on iso:**
 7 **poika viisitoistavuotias,**
 8 H: [mh
 9 V: aaa (.) mm minä harrastan urheilua,
 10 (.) kävelyä, lenkkeily (.) eem
 11 käsitöitä,

Tässä haastateltava tukeutuu kurssilla opimaansa itsensä esittelyn kaavaan mahdollisesti siksi, että haastattelutilanne on jännittävä. Työhaastattelussa ei kuitenkaan ole tapana puhua perheestä tai harrastuksista, ellei niistä erikseen kysytä, ja preferoitu vastaus olisikin ollut koulutuksen ja työhistorian kuvaus, joka kyllä seuraa myöhemmässä puheenvuorossa. Haastattelussa ensimmäisten minuuttien aikana syntyvä vaikutelma on ratkaiseva, ja oppituntimainen aloitus yhdistettynä hiljaiseen puheääneen sai hotellipäällikön kuvailemaan puhujaa *varovaiseksi ja epävarmaksi*. Häiritsevänä tekijänä hän mainitsi oitis myös voimakkaan aksentin ja perusteli arviota ymmärrettävyydellä. Puhe oli hotellipäällikön mielestä kuitenkin *kohtuullisen vaivatonta*, ja hän kiitti puhujan kykyä ymmärtää vaikeampiakin kysymyksiä. Puhujan voisi hotellipäällikön mukaan palkata aamiaishoitajaksi ja kielitaidon kehittyessä mahdollisesti tarjoilijaksi. Kiintoisaa kuitenkin on, että numeroarvioissa hotellipäällikkö piti puhujan muodollista kielitaitoa toiseksi heikoimpana, ja erityisesti ääntäminen oli arvioitu erittäin huonoksi.

TYÖNANTAJA ARVIOIJANA

Haastattelusuoritusten kokonaisarvioiden perusteella hotellipäällikkö piti sujuvimpina puhujina englantilaista ja albanialaista, keskinkertaisena irakilasta ja heikohkona nepalilaista; vironvenäläisen osalta arviot ovat ristiriitaisia. Arviot eivät käy yksin haastateltavien muodollisen kielitaidon kanssa, mikä tukee aikaisempia tutkimustuloksia: jopa standardoidun ammatillisen kielitaitotestin kriteerien tulokinnassa on havaittu eroja sen mukaan, onko arvioijalla kokemusta alan työstä (Brown 1995).

Hotellipäällikkö arvioi puhujia oman alansa lähtökohdista. Palveluammateissa kielitaitovaatimukset ovat luonnollisesti

suuremmat kuin sellaisilla sisääntuloaloilla, joissa työtehtävistä suoriutuakseen ei tarvitse juuri kommunikoida, ja asiakaspalvelussa merkitystä on myös työntekijän persoonallisuudella. Niinpä on selvää, että arvioinneissaan hotellipäällikkö orientoituu muodollisen kielitaidon sijaan kommunikaatioon (vrt. Kurhila 2006: 220) eikä aina erota puhujan henkilökohtaisia ominaisuuksia tai soveltuvuutta tämän kielitaidosta.

Vuorovaikutuksen sujuvuuden ja sosio-kulttuurisen tiedon merkitys haastattelussa näkyy selvästi, kun verrataan muodolliselta kielitaidoltaan eritasoisten puhujien saamia arvioita. Englantilaisen ja albanialaisen numeraaliset kielitaitoarviot ovat liki samat, vaikka vapaasti kommentoidessaan arvioija kuvaa englantilaisen kielitaitoa selvästi heikommaksi. Englantilainen onnistuu kuitenkin kompensoimaan muodollisen kielitaitonsa puutteita olemalla vuorovaikutustilanteessa aktiivinen, tulkitsemalla haastattelukysymykset haastattelijan tarkoittamalla tavalla ja tuottamalla relevantteja vastauksia. Vuorovaikutustilanteen erot selittävät myös nepalilaisen ja irakilaisen arviointeja. Nepalilainen tuottaa selkeästi enemmän puhetta, joka on sanastoltaan monipuolisempaa ja rakenteiltaan lähempänä normia. Hän kuitenkin asettuu haastattelussa kielenoppijan asemaan, mikä lienee syynä negatiivisiin arvioihin. Irakilainen puolestaan onnistuu haastattelijan avulla viestimään monenlaisia asioita melko vähin kielellisin resurssein joutumatta pyytämään apua puhekumppaniltaan. Näissä kahdessa haastattelussa näkyikin selvästi haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnan merkitys keskustelun onnistumisessa ja suoritusten arvioinnissa (vrt. McNamara 1997).

Vuorovaikutuksella on merkitystä haastattelusuoritusten arvioiden kannalta, mutta

se ei näytä selittävän kaikkea. Yhdysvaltalaisissa kieliasenteiden tutkimuksissa on kauan sitten todettu standardienglantia puhuvilla työnhakijoilla olevan paremmat mahdollisuudet saada koulutusta vaativa työtehtävä kuin hakijoilla, joiden kielessä on jokin aksentti. Vähän koulutusta vaativiin töihin haettaessa puhettavan merkitys ei ole aivan yhtä suuri. (Mm. Kalin ja Rayko 1980.) Asiakaspalvelu on kuitenkin oma lukunsa, sillä asiakaspalvelija on yrityksen kosketuspinta asiakkaaseen. Hotellipäällikön mukaan osa suomalaisesta asiakaskunnasta antaa herkästi kielteistä palautetta toisin suomea puhuvista asiakaspalvelijoista, jolloin rekrytoijan on päätöstä tehdessään huomioitava myös aksentti osana työntekijän kokonaiskompetenssia. Vironvenäläisen huonot kielitaitoarviot kertovat hotellipäällikön herkkyydestä poikkeavalle ääntämiselle, jonka varjoon muu kielellinen ja vuorovaikutuksellinen taito näyttää jäävän (vrt. Boyd 2004: 434; ks. myös Brown 1995: 9).

Kielenopetuksen piiristä tulevan voi alkuun olla vaikea ymmärtää hotellipäällikön arvioita, sillä ne perustuvat toisentyypiseen kielitaitokäsitykseen kuin kielenopettajilla on. Kielitaidon pätevimpinä arvioijina on perinteisesti pidetty kielenopettajia, mutta arvioinnin eri konteksteissa arvioinnin asiantuntijuus on erilaista. Monella työnantajalla on maahanmuuttajien rekrytoimisesta vuosien kokemus ja sen myötä kyky arvioida kielitaidon riittävyttä työelämän tarpeisiin. Juuri työelämän edustajien kielikäsitusten tunteminen olisikin aikuisten maahanmuuttajien kielikoulutuksessa tärkeää, sillä työnantajat viime kädessä ratkaisevat, kenen suomi on riittävän sujuvaa.

MARJA KOKKONEN

Sähköposti: marja.kokkonen@helsinki.fi

▷

LÄHTEET

- AKINNASO, F. NIYI – AJIROTUTU, CHERYL SEABROOK 1982: Performance and ethnic style in job interviews. – John J. Gumperz (toim.), *Language and Social Identity* s.119–144. Studies in Interactional Sociolinguistics 2. Cambridge: Cambridge University Press.
- BOYD, SALLY 2004: Utländska lärare i Sverige – attityder till brytning. – Kenneth Hyltenstam & Inger Lindberg (toim.), *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle* s. 419–436. Lund: Studentlitteratur.
- BROWN, ANNE 1995: The effect of rater variables in the development of an occupation-specific language performance test. – *Language Testing* 12:1 s. 1–15.
- Eurooppalainen viitekehys. Kielten opimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys.* Helsinki: WSOY.
- FREED, BARBARA F. 2000: Is Fluency in the Eyes (and Ears) of the Beholder? – Heidi Riggenbach (toim.): *Perspectives on Fluency* s. 243–265. Ann Arbor: The University of Michigan Press.
- FORSANDER, ANNIKA – ANNE ALITOLPPA-NIITAMO 2000: *Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – keitä, miten ja minne.* Työhallinnon julkaisu 242. Helsinki: Työministeriö.
- GUMPERZ, JOHN 1992: Interviewing in intercultural situations. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 302–327. Studies in Interactional Sociolinguistics 8. Cambridge: Cambridge University Press.
- GUMPERZ, JOHN - COOK-GUMPERZ, JENNY 1982: Introduction: language and the communication of social identity. – John J. Gumperz (toim.), *Language and Social Identity* s. 1–21. Studies in Interactional Sociolinguistics 2. Cambridge: Cambridge University Press.
- KALIN, RUDOLF – RAYKO, DONALD 1980: The Social Significance of Speech in the Job Interview. – Robert N. St. Clair & Howard Giles (toim.), *Social and Psychological Contexts of Language* s. 39–50. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- KALLIOKOSKI, JYRKI 2001: Vuorovaikutuksen näkökulma ja toisen kielen käytön tutkimus. – Mia Halonen & Sara Routarinne (toim.), *Keskustelunanalyysin näkymiä* s. 103–121. Kieli 13. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- KURHILA, SALLA 2006: *Second Language Interaction.* Amsterdam: John Benjamins.
- MCMANARA, T. F. 1997: 'Interaction' in second language performance assessment: Whose performance? – *Applied Linguistics* 18 s. 446–466.

LIITE

Peruskielitaito	A1	Ymmärtää ja käyttää tuttuja arkipäivän ilmauksia ja perustason sanontoja, joiden tavoitteena on yksinkertaisten, konkreettien tarpeiden tyydyttäminen. Pystyy esittäytymään ja esittelemään muita. Pystyy vastaamaan itseään koskeviin kysymyksiin ja kysymään vastaavia kysymyksiä muilta, esimerkiksi missä he asuvat, keitä he tuntevat ja mitä heillä on. Pystyy käymään yksinkertaisia keskusteluja, jos puhekuppani puhuu hitaasti ja selvästi ja on valmis auttamaan.
	A2	Ymmärtää lauseita ja usein käytettyjä ilmauksia, jotka liittyvät tavallisimpiin arkipäivän tarpeisiin: kaikkein keskeisin häntä itseään ja perhettä koskeva tieto, ostosten teko, paikallistieto, työ. Pystyy viestimään yksinkertaisissa ja rutiininomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista tiedonvaihtoa tutuista, jokapäiväisistä asioista. Pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti omaa taustaansa, lähiympäristöään ja välittömiä tarpeitaan.
Itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaito	B1	Ymmärtää pääkohdat selkeistä yleiskielisistä viesteistä, joita esiintyy usein esimerkiksi työssä, koulussa ja vapaa-aikana. Selviytyy useimmista tilanteista matkustaessaan kohdekielisillä alueilla. Pystyy tuottamaan yksinkertaista, johdonmukaista tekstiä tutuista tai itseään kiinnostavista aiheista. Pystyy kuvaamaan kokemuksia ja tapahtumia, unelmia, toiveita ja tavoitteita. Pystyy perustelevaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitä ja suunnitelmia.
	B2	Ymmärtää pääajatuksat konkreetteja ja abstrakteja aiheita käsittelevistä monitahoisista teksteistä, myös oman erityisalansa käsittelystä. Viestiminen on niin sujuvaa ja spontaania, että hän pystyy säännölliseen vuorovaikutukseen syntyperäisten kanssa ilman että se vaatii kummaltakaan osapuolelta ponnisteluja. Pystyy tuottamaan selkeää, yksityiskohtaista tekstiä hyvinkin erilaisista aiheista, esittämään mielipiteensä jostakin ajankohtaisesta asiasta ja selittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.
Taitavan kielenkäyttäjän kielitaito	C1	Ymmärtää erityyppisiä vaativia, pitkäköjä tekstejä ja tunnistaa piilomerkitäyksiä. Pystyy esittämään ajatuksiaan sujuvasti ja spontaanisti ilman havaittavia vaikeuksia ilmausten löytämisessä. Käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sekä sosiaalisiiin että myös opintoihin ja ammattiin liittyviin tarkoituksiin. Pystyy tuottamaan monimutkaisia aiheita käsittelevää selkeää, hyvin rakentunutta ja yksityiskohtia sisältävää tekstiä. Osaa jäsentää tekstiä ja edistää sen sidosteisuutta esimerkiksi käyttämällä sidesanoja.
	C2	Ymmärtää yleensä vaikeuksitta kaikenlaista puhuttua ja kirjoitettua kieltä. Osaa yhdistellä tietoja erilaisista puhutuista ja kirjoitetuista lähteistä ja rakentaa niissä esitetyistä perusteluista ja selostuksista sisällöllisesti yhtenäisen esityksen. Pystyy ilmaisemaan ajatuksiaan spontaanisti, erittäin sujuvasti ja täsmällisesti. Pystyy erottamaan merkitys vivahteet mutkikkaissakin tilanteissa.

Taulukko 1. Eurooppalaisen viitekehyksen taitotasot.