

VIESTINNÄN KEINOT MONIKIELISESSÄ TYÖYHTEISÖSSÄ
– etnografinen tutkimus vieraskielisistä lehdenjakajista

Elina Karppinen
Tampereen yliopisto
Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö
Käännöstiede (englanti)
Pro gradu -tutkielma
maaliskuu 2012

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (englanti)

Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö
KARPPINEN, ELINA: Viestinnän keinot monikielisessä työyhteisössä – etnografinen tutkimus vieraskielisistä lehdenjakajista

Pro gradu -tutkielma, 79 sivua + englanninkielinen lyhennelmä 8 sivua
Kevät 2012

Tämän tutkielman tavoitteena on kartoittaa monikielisen ja -kulttuurisen työyhteisön viestintää yrityksen sisällä. Tutkimuksen kohteena ovat Pirkanmaan alueen ulkomaalaiset lehdenjakajat. He työskentelevät sanomalehtien paino- ja varhaisjakeluyrityksessä Alma Manu Oy:ssä. Tutkimukseni selvittää etnografiasta tutun havainnoinnin keinoin, millä kielillä ja millä keinoin vieraskieliset jakajat kommunikoivat keskenään ja suomalaisten esimiestensä kanssa. Selvitän myös, mitä haasteita yhteisen kielen puuttuminen tuo ja miten haasteet ratkaistaan.

Tutkimusympäristö muodostui neljästä seuraamastani koulutus- ja infotilaisuudesta, jotka yritys järjesti syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana vieraskielisille jakajille. Aineisto koostuu kenttätyössä kerättyjen havaintomuistiinpanojen lisäksi yrityksen toimihenkilöiltä saamistani suullisista vastauksista sekä sähköpostikommenteista. Tutkin aineistosta lingua franca -keskustelujen piirteitä (esim. Meierkord & Knapp 2002) sekä tilan vaikutusta osallistujien kielelliseen kompetenssiin (Blommaert et al. 2005). Tarkastelin myös englanninkielistä kirjallista materiaalia, kuten perehdytysoppaita ja erilaisia tiedotteita ja kirjeitä. Tutkin tekstejä sekä käännöksinä että itsenäisinä teksteinä.

Tutkimukseni osoittaa, että yhteisen äidinkielen puuttuessa englanti on hallitseva lingua franca sekä suomalaisten esimiesten ja vieraskielisten jakajien välillä että erimaalaisten jakajien välillä. Jakajilta ei edellytetä suomen kielen taitoa, mutta englannin taidon tulee olla riittävä. Maahanmuuttajataustaisten jakajien määrän kasvaessa Alma Manussa on kehitetty systemaattisempaa koulutusta englanniksi niin työhön kuin suomalaiseen kulttuuriin liittyvissä asioissa. Materiaalin kääntämiseen ja tuottamiseen osallistuvat monet toimihenkilöt, mutta erityisesti lehdenjakajanakin toimiva suomalainen Anna (nimi muutettu). Hän myös tulkkaa silloin tällöin suomesta englantiin ja toisin päin; lähinnä ulkopuolisten tahojen järjestämissä tilaisuuksissa. Yhteisö muodostaa eräänlaisen translationaalisen tilan (Cronin 2006), jossa kielet ja kulttuurit kohtaavat kääntämisen ja tulkkauksen ansioista. Kohtaamiset eivät kuitenkaan aina suju ilman väärinymmärryksiä, joita voidaan osaltaan selittää ainakin Blommaertin ym. (2005) teoriolla monikielisistä tiloista ja valtasuhteista niiden sisällä.

Asiasanat: Englanti lingua francana, ei-ammattimainen kääntäminen ja tulkkaus, monikielisyys, kommunikatiivinen kompetenssi, maahanmuuttajat

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|---|-----------|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 1.1 Tutkimuksen taustaksi..... | 1 |
| 1.2 Tutkimuskysymykset ja motivaatio | 3 |
| 1.3 Tutkimuksen toteutus | 7 |
| 2 VIESTINTÄ MONIKIELISESSÄ YHTEISÖSSÄ | 9 |
| 2.1 Monikielisyyden tilat ja kompetenssi | 10 |
| 2.2 Lingua francat | 12 |
| 2.2.1 Aikaisempi tutkimus englannista lingua francana | 13 |
| 2.2.2 Englanti lingua francana -keskustelujen strategiat..... | 15 |
| 2.3 Arkipäivän kääntäminen ja tulkkaukset | 17 |
| 2.3.1 Ammattimaisuus ja ei-ammattimaisuus? | 17 |
| 2.3.2 Luonnollinen kääntäminen | 19 |
| 2.3.3 Language brokering | 20 |
| 3 MONIKULTTUURISTUVA TYÖELÄMÄ | 23 |
| 3.1 Maahanmuuttajien työllistyminen | 24 |
| 3.2 Kielitaidon merkitys työssä..... | 27 |
| 4 MENETELMÄT | 31 |
| 4.1 Etnografia..... | 32 |
| 4.2 Kenttätyö..... | 35 |
| 4.3 Analyysimenetelmät | 37 |
| 5 ALMA MANU OY – TUTKIMUSYMPÄRISTÖN ESITTELY | 41 |
| 5.1 Rekrytointi ja työhönperehdytys | 42 |
| 5.2 Jakajan työ..... | 43 |
| 5.3 Työn ulkopuolinen toiminta | 45 |

| | |
|---|-----------|
| 6 KENTTÄTYÖN TULOKSIA | 46 |
| 6.1 Havainnoimani tilaisuudet lyhyesti | 47 |
| 6.2 Kielijoukkojen kuvaus..... | 50 |
| 6.3 Viestinnän keinot – merkityksen rakentuminen ryhmässä..... | 58 |
| 6.3.1 Yrityslähtöinen monikielisuuden ja -kulttuurisuuden huomiointi..... | 59 |
| 6.3.2 Kirjallinen materiaali osana vuorovaikutusta..... | 61 |
| 6.3.3 Työyhteisön keinot kohdata haasteet ja ratkaista ne | 67 |
| 7 LOPUKSI | 75 |
| LÄHTEET..... | 80 |
| ENGLISH ABSTRACT..... | i |

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaksi

Suhteellisen nuoren historiansa aikana käännöstiede on keskittynyt pääosin käännöstekstien sekä käännösprosessien tutkimiseen. Uusimmat kiinnostuksen kohteet ulottuvat kuitenkin kauas käännösratkaisujen vertailuista ja virheiden etsimisestä: puhutaan kääntämisen sosiologiasta, jossa kääntämistä ja tulkkausta tutkitaan yhteiskunnallisena tekijänä (esim. Wolf & Fukari 2007; Koskinen 2008). Niin sanottu sosiologinen käänne on nostanut valokeilaan myös toimijat, eli kääntäjät ja tulkit. Viimeaikaisissa tutkimuksissa on tuotu esille ihmiset käännösten takana, ja esimerkiksi Andrew Chesterman (2009, 13) haluaakin antaa alalajille nimen *Translator Studies* erotuksena suuremmasta käännöstieteen kokonaisuudesta. Myös kiinnostus arkipäiväiseen kääntämiseen ja tulkkaukseen on lisääntynyt. Tutkimus on laajentunut pelkästä kääntäjien ammattikunnasta kohti arkipäiväistä, ei-ammattimaista kääntämistä. Yhteisöjen monikielistyminen maahanmuuton seurauksena on lisännyt institutionaalisten käännös- ja tulkkauspalvelujen tarvetta, mutta kääntämistä tapahtuu jatkuvasti osana arkipäivän kommunikaatiota.

Monikielistyminen ja kulttuurien sekoittuminen ovat globalisaation mukanaan tuomia ilmiöitä. Viime aikoina tarve kytkeä myös käännöstiede globaaleihin ilmiöihin on kasvanut. Globalisaation myötä niin tavaroiden, palvelujen kuin ihmistenkin liikkuvuus on lisääntynyt valtavasti. YK:n raportin (United Nations Population Division 2006) mukaan vuonna 2005 synnyinmaansa ulkopuolella asui lähes 191 miljoonaa ihmistä. Luku on edelleen kasvava. Vieraisiin kieliin ja kulttuureihin on ollut mahdollista tutustua muun muassa käännöskirjallisuuden ja käännettyjen elokuvien muodossa, mutta yhä useammin vieraat elementit ovat läsnä arkipäivän työ- ja koulumaailmassa. Vaikka globalisaatiota ja liikkuvuutta on tutkittu monen eri tieteenalan näkökulmasta, kääntämisen ja tulkkauksen tai kääntäjien ja tulkkien rooleja on hyvin harvoin otettu mukaan näihin pohdintoihin (Inghilleri 2007, 195). Globalisaatio ja ihmisten liikkuvuus

merkitsee kuitenkin myös kääntämisen ja kulttuurienvälisen viestinnän tarpeen kasvua (esim. Cronin 2003). Yhä tavallisempaa on, että esimerkiksi työpaikalla kommunikoinnissa joutuu käyttämään yhtä tai useampaa itselleen vierasta kieltä. Suomessakin maahanmuutto on yksi keino vastata globalisaation seurauksiin, eli työvoiman niukkuuteen ja osaavien työntekijöiden puutteeseen (Työministeriö 2006).

Maahanmuuton seurauksena kansallisvaltioihin syntyy paikallisen tason monikielisiä ja -kulttuurisia yhteisöjä. Näiden eri yhteisöjen kohtaaminen ja yhteiselo voi parhaimmillaan rikastuttaa ja kehittää kulttuurienvälisiä suhteita, mutta huonoimmillaan johtaa väärinkäsityksiin ja ryhmien eriytymiseen erilaisuuden pelon takia. Tähän ongelmaan on puututtu karkeasti jaoteltuna kolmella tavalla. Ensimmäinen on esimerkiksi Yhdysvalloissa suosittu yhden yhteisen kielen malli, jossa erilaisuutta karsitaan pakottamalla kaikki puhumaan samaa kieltä. Toinen, lähes vastakkainen tapa on monikulttuurisuus, jossa suojataan yksilön oikeus käyttää omaa äidinkieltään ja vähemmistökielten asema alakulttuureissa, kuten esimerkiksi Etelä-Afrikassa. Kolmas lähestymistapa hyödyntää yhteiselon tarjoamia mahdollisuuksia synnyttää kontakteja, jotka stimuloivat molemminpuolista kiinnostusta eri kulttuuri- ja kieliryhmien välillä. (Baraldi & Gavioli 2000, 141.) Michael Cronin (2006, 52) katsoo asiaa maahanmuuttajan näkökulmasta: maahanmuuttaja voi joko assimiloitua uuteen kulttuuriin ja kieleen, eli kääntää itsensä valtakielelle (*translational assimilation*) tai sopeutua niihin hyödyntämällä kääntämistä niin, että oma äidinkieli säilyy (*translational accommodation*).

Suomen kaltaisella pienellä kielialueella globalisaation vaikutukset tuntuvat englannin kielen tunkeutumisena kaikille elämänaloille viihteestä tieteeseen. Englannin maailmanvalloitukseen on useita syitä. Historiallisesti kieli on levinnyt ympäri maailmaa brittiläisen imperiumin mukana. Imperiumin jälkeen Yhdysvaltojen supervalta-asema taloudessa, tekniikassa ja politiikassa lisäsi englannin kielen valtaa edelleen. Kansainvälinen yhdentyminen taas on kiihdyttänyt englannin leviämistä, sillä se on ollut helposti saatavilla oleva viestinnän väline. Toisaalta englantia ei enää mielletä minkään kansakunnan omaksi, mikä on helpottanut sen käyttöönottoa erilaisissa konteksteissa.

(Leppänen & Nikula 2008, 12–13.) Myös Cronin (2006, 49) toteaa, että englannin kieli ei enää ilmennä tietyn kansan tiettyä kulttuuria, vaan se on ”deterritorialisoitunut” eli menettänyt luonnollisen suhteensa maantieteelliseen ja sosiaaliseen alueeseensa. Englannin kielen asema on keskeinen myös omassa tutkimuskohteessani, josta kerron seuraavassa alaluvussa.

1.2 Tutkimuskysymykset ja motivaatio

Omassa tutkimuksessani kartoitan Alma Manun ulkomaalaisten työntekijöiden viestintää. Aihe tarttuu juuri edellä kuvattuihin globaalin maailman ilmiöihin. Alma Manu (1.7.2010 asti Aamujakelu Oy) on Alma Media -konserniin kuuluva yritys, jonka toimialueita ovat sanomalehtien varhaisjakelu sekä lehtipaino. Tässä tutkimuksessa keskitytään Tampereen toimipisteeseen, jonka vastuulla on Pirkanmaan lehdenjakelu. Tällä hetkellä jo 20 % yrityksen Pirkanmaan alueen lehdenjakajista on vieraskielisiä maahanmuuttajia, ja heidän osuutensa on kasvava.

Olen valinnut tutkimuskohteeksi kyseisen yrityksen, koska minulla on oman työni kautta jo kosketuspintaa jakelutoimintaan. Työskentelen Aamulehti Oy:n lukijapalvelussa, ja tehtäviini kuuluu myös jakelupäivystyksen hoitaminen. Tässä yhteydessä olen päässyt seuraamaan läheltä lehdenjakajien työhön liittyvää viestintää, ja kiinnostuin etenkin niistä viestinnän haasteista ja uusista ratkaisuista, jota vieraskielisten työntekijöiden lisääntyminen on tuonut mukanaan. Vasta tutkimustyön edetessä minulle selvisi, kuinka suuri osa työntekijöistä onkaan vieraskielisiä. Monikielisen työympäristön viestintä on siis tärkeä osa jakelutoiminnan sujuvuuden kannalta. Siksi tutkimuksessa on tavoitteena kuvata tätä monikielistä viestintäympäristöä ja analysoida siitä nousevia ilmiöitä. Tutkimuksen nimessä mainitaan vieraskieliset lehdenjakajat. Tällä viitataan ulkomaalaisiin työntekijöihin, jotka eivät puhu suomea. He käyttävät työssä pääasiassa englantia sekä muita osaamiaan kieliä keskinäisessä viestinnässä. Kiinnostavaa on, että yritys itse puhuu englanninkielisistä jakajista, vaikka kukaan jakajista ei puhu englantia äidinkielenään.

Varsinaiset tutkimuskysymykseni ovat: Millä kielillä ja millä keinoin vieraskieliset jakajat kommunikoivat keskenään ja suomalaisten esimiestensä kanssa? Mitä haasteita yhteisen kielen puuttuminen tuo ja miten ne ratkaistaan? Kysymyksiin vastaamalla pyrin hahmottamaan, mikä rooli eri kielillä sekä kääntämisellä ja tulkkauksella on kyseisen työyhteisön jokapäiväisessä elämässä. Tuloksena piirtyy kuva kyseisen yrityksen *kielimaisemasta*, eli kirjoitettujen ja puhuttujen kielten järjestelmästä kyseisessä yhteisössä (ks. esim. Gorter 2006, 1). Oletan, että englannin kielellä on vahva asema yrityksen sisäisessä viestinnässä nimenomaan suomenkielisten ja vieraskielisten työntekijöiden kesken. Oletustani tukee se, että suomalaiset itse käyttävät ulkomaalaistaustaisista jakajista nimitystä englanninkieliset jakajat. Englannin asema *lingua francana* eli yhteiskielenä tuntuu olevan yrityksessä jonkinlainen itsestäänselvyys, vaikka kukaan työntekijöistä ei puhu englantia äidinkielenään. Yhtenä tutkimuksen tavoitteena onkin selvittää, miten englannin käyttöön suhtaudutaan yrityksessä niin jakajien kuin esimiesten näkökulmasta.

Sijoittaessani tutkimukseni käännöstieteen kentälle lainaan Kaisa Koskisen (2010b) mallia *Käännöstieteen nelikenttä*. Jako on tehty sosiologi Michael Burawoyn (2005) sosiologian nelikentän pohjalta. Kuvassa hahmotetaan käännöstieteen työnjakoa 1) ammattimaiseen, 2) kriittiseen, 3) pragmaattiseen ja 4) julkiseen käännöstieteeseen. Burawoy (2005, teoksessa Noro 2006, 288) on jo esittänyt sosiologian osalta, että ala on liiaksi keskittynyt akateemiselle yleisölle suunnattuun tutkimukseen ja että julkista sosiologiaa tarvitaan, jotta dialogi ja vuorovaikutus kansalaisten kanssa säilyisivät. Myös Koskinen (2010b) tuo esiin epäsuhtaan käännöstieteen työnjaossa. Kuvan 1 vertikaalilla akselilla olevaan akateemiselle yleisölle suunnattuun tutkimukseen ja tieteen kehittämiseen on uhrattu lähes kaikki voimavarat, jolloin suurempaa yleisöä koskettava akselin oikea puoli on jäänyt vähemmälle huomiolle.

Kuva 1. Käännöstieteen nelikenttä (Koskinen 2010b).

| | Academic audience | Extra-academic audience |
|---|--|--|
| Instrumental knowledge Knowledge Legitimacy Responsibility Politics Pathology | Professional (scientific) TS theoretical/empirical scientific norms peers professional self-interest self-referentiality | Pragmatic (policy) TS concrete effectiveness clients/patrons interventions servility |
| Reflexive knowledge Knowledge Legitimacy Responsibility Politics Pathology | Critical TS foundational ethical values critical intellectuals internal debate dogmatism | Public TS communicative relevance designated publics public dialogue faddishness |

Oma tutkimukseni sijoittuu tällä kentällä akselin oikealle puolelle. Kurotan pragmaattiseen suuntaan kytkemällä tutkimuksen käytännön työelämään ja ulottamalla käännöstieteen antamin eväin yhteiskunnallisesti ajankohtaiseen aiheeseen. Sekä pragmaattinen että julkinen kenttä tulevat siis hyödynnetyksi. Tutkimus pyrkii tietyn tapauksen avulla selvittämään, mitä monikulttuurisella työpaikalla tapahtuu viestinnän osalta. Se koskettaa ensisijaisesti kohteena olevaa yritystä ja sen työntekijöitä, mutta myös muita vastaavia työyhteisöjä.

Akateeminen motivaatio tähän tutkimukseen on siis syntynyt siitä, että käännöstieteessä on runsaasti tilaa pragmaattiselle ja julkiselle tutkimukselle. Yksi vähemmän tutkituista alueista on *ei-ammattimainen kääntäminen* (non-professional translation). Aihe kuitenkin kiinnostaa tutkijoita aina vain enemmän, mistä on

osoituksena vuonna 2012 Italian Forlissa järjestettävä ensimmäinen kansainvälinen ei-ammattimaisen tulkkauksen ja kääntämisen konferenssi. Käännöstieteestä kumpuavan motiivin lisäksi minua on innoittanut tähän tutkimukseen juuri omassa työssäni vastaan tulleet tilanteet. Kiinnostukseni herätti ensin se, kuka vastaa materiaalien kääntämisestä ja mahdollisesta keskustelujen tulkkauksesta. Aiheeseen perehdyttyäni mielenkiintoisiksi teemoiksi nousivat myös varsinaiset viestintätilanteet.

Lisäksi tutkimustani ovat innoittaneet kaksi muuta hiljattain valmistunutta pro gradu -työtä, jotka käsittelevät samaa aihetta, eli suomalaisen työyhteisön monikielisyyttä ja -kulttuurisuutta. Näkökulmat poikkeavat molemmissa töissä omastani, eikä kumpikaan nosta kääntämistä yhtä näkyvään osaan. Johanna Metsä-Ketelän (2010) työ käsittelee kulttuurienvälistä johtamiskompetenssia samassa yrityksessä, joka silloin oli nimeltään Aamujakelu Oy. Haastattelututkimuksen tulokset toimivat analyysiosassa vertailupohjana omille tuloksilleni. Metsä-Ketelä itse toteaa tutkielmansa loppuluvussa (2010, 139), että kieliasiat nousivat tutkimuksessa isoon osaan, eikä kaikkia tasoja voitu käsitellä kyseisen työn puitteissa. Niinpä hän ehdottaa, että saman yrityksen kohdalla jatkettaisiin viestinnän tutkimusta ja etenkin englannin käyttöä lingua francana. Erikseen hän mainitsee vielä kirjalliseen viestintään liittyvien ilmiöiden kiinnostavuuden. (emt., 139.) Metsä-Ketelän tutkimus tarjoaa erinomaisen lähtökohdan haastatteleamalla ja havainnoimalla saadun informaation vertailemiseen. Autenttisessa vuorovaikutustilanteessa kerätty tieto saattaa erota siitä, mitä haastateltavat ovat päättäneet kertoa, joten on mielenkiintoista selvittää, mitä näiden tulosten vertailu paljastaa. Haastattelut on toteutettu vuoden 2009 syksyllä, joten on mahdollista pohtia, onko joissakin asioissa tapahtunut kehitystä tai muutosta vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna. Toinen omaan tutkimukseeni liittyvä opinnäytetyö on Jouni Nylanderin (2010) tutkimus Itellan monikulttuurisesta työyhteisöstä. Nylander (2010) selvitti maahanmuuttajien kohtaamia haasteita viestinnän saralla. Tuloksista saa niin ikään mielenkiintoisen vertailupohjan Alma Manun jakajien ja esimiesten välisen viestinnän tulkkitsemiseen.

1.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa seuran siis ulkomaalaisten lehdenjakajien keskinäistä kommunikaatiota sekä jakajien ja heidän esimiestensä välistä viestintää. Käytän aineiston keruuseen etnografisia menetelmiä, kuten (osallistuvaa) havainnointia ja vapaamuotoisia keskusteluja. Tutkimukseni on laadullinen tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa on olennaista se, että siinä käsitelty aineisto muodostaa selkeän kokonaisuuden (Saarela-Kinnunen & Eskola 2007, 185). Tässä tutkimuksessa luonnolliset raamit tapaukselle luo aineiston rajoittaminen yhteen yritykseen, eli Alma Manuun. Yksittäisen ja ainutlaatuisen tapauksen muodostaa vieraskielisten työntekijöiden havainnointi. Alma Manu onkin osuva tapaustutkimuksen kohde, sillä se edustaa sellaista yritystä, jossa maahanmuuttajien osuus työvoimasta lisääntyy nopeasti.

Tutkimukseni teoreettinen tausta nojaa kahteen laajempaan kokonaisuuteen: monikieliseen viestintään ja työelämäntutkimukseen. Ensimmäisessä teorialuvussa tarkastelen monikielisiä yhteisöjä ja viestinnän keinoja tilannesidonnaisen kompetenssin, arkipäivän kääntämisen ja tulkkauksen sekä lingua francojen näkökulmista. Toisessa teorialuvussa siirryn työelämäntutkimuksen pariin ja otan näkökulmaksi monikulttuuristuvan työelämän ja maahanmuuttajien aseman tässä muutoksessa. Esittelen maahanmuuttajien kotouttamisen lainsäädäntöä ja sen puitteissa luotuja kotouttamiskäytäntöjä kielikoulutuksen ja työelämän kannalta. Näitä yleisiä raameja ja käytäntöjä ja niiden toteutumista omassa tutkimuskohteessani peilaan myöhemmin analyysiluvussa.

Neljännessä luvussa käsittelen tutkimuksen teossa käytettyjä laadullisia menetelmiä. Keskeisimmät metodit ovat etnografiasta tuttu havainnointi ja analyysimenetelmistä aineistopohjainen teoria. Havainnointia ja etenkin osallistuvaa havainnointia voidaan jopa verrata julkisen sosiologian vuorovaikutteiseen oppimiseen (Noro 2006, 289). Viidennessä luvussa esittelen tapausyritystä sekä lehdenjakajan työtä laajemmin niin suomalaisten esimiesten kuin ulkomaalaisten jakajien näkökulmasta. Kuudennessa luvussa esittelen aineistoa eli havainnoimiani tilaisuuksia sekä keskusteluja ja niistä

nousseita seikkoja. Analyysi on syntynyt niin sanotusti aineiston ehdoilla, eli teoria on muotoutunut aineistosta valmiin sapluunan soveltamisen sijaan. Tärkeimpiä havaintoja olen jäsentänyt kuvaamalla kielijoukkoja (House & Rehbein 2004) eri parametrien avulla. Parametreja ovat esimerkiksi käytetyt kielet, osallistujien kielitaito ja kääntämisen/tulkkauksen rooli. Kuvaan myös osallistujien hyödyntämiä viestinnän keinoja ja vertaan niitä aikaisempiin tutkimuksiin monikielisestä viestinnästä ja samasta aihepiiristä.

Viimeisessä luvussa kokoan vielä havaintoni yhteen ja pohdin niiden merkitystä laajemmassa kontekstissa muun muassa tulevien tutkimusaiheiden kannalta. Arvioin myös tutkimuksen toteutusta ja ehdotan jatkotutkimuksen aiheiksi sellaisia kysymyksiä, joita ei tämän työn puitteissa mahtunut käsittelemään.

2 VIESTINTÄ MONIKIELISESSÄ YHTEISÖSSÄ

Kulttuurienvälinen viestintä on oma laaja tieteenalansa, joka tässä tutkimuksessa toimii lähinnä ylatasona viestinnän konkreettisimmille muodoille. Käytän tutkimukseni yhteydessä käsitettä *kulttuuri* viittaamaan pääsääntöisesti kansallisiin kulttuureihin, vaikka tutkimusympäristöstä olisi löydettävissä myös muunlaisia yhteisöjä, kuten opiskelijat tai eri sukupolvet (esim. Salo-Lee 1996, 7,8). Kulttuurienvälisen viestinnän tutkimus on usein kahden tai useamman kulttuurien vertailua niin erojen kuin yhtäläisyyksien kannalta. Erot ja yhtäläisyydet ovat kuitenkin varsin suhteellisia etenkin jos tutkittavana on vain kaksi kulttuuria. Puhuminen ominaisuuksista, kuten kohteliaisuudesta tai suorudesta, on aina suhteellista ja riippuu vertauskohteesta. Esimerkiksi saksalaisten mielestä suomalaiset voivat olla puhelinkeskusteluissa jopa loukkaavan suorapuheisia, mutta kysyttäessä vaikkapa amerikkalaisilta tai espanjalaisilta sekä suomalaiset että saksalaiset ovat liian suorita. Kulttuurienvälisessä viestinnässä erilaisuus on kuitenkin usein ensisijaisesti ”koettua” erilaisuutta. Samat asiat siis vain ilmaistaan eri kulttuureissa eri tavalla. Eri koulukuntien tutkijat ovat samaa mieltä tietyistä kulttuurienväliseen viestintään liittyvistä seikoista: ihmisten välillä on eroja, ja osa eroista noudattaa kulttuurisesti tai sosiaalisesti ennakoitavaa kaavaa. Jotkin näistä kaavoista taas heijastuvat viestinnässä ja viestintätyylissä. Tällaisten erojen löytäminen ja selittäminen on eräs kulttuurienvälisen viestinnän tutkimuksen tärkeimmistä tavoitteista. (emt., 12–14.)

Käsittelen tässä luvussa viestintää tarkemmin monikielisuuden, kääntämisen (ja tulkkaamisen) sekä lingua francojen näkökulmista. Luvussa 2.1 pohdin monikielistä viestintää ja tilan merkitystä viestijöiden kompetenssille. Luvussa 2.2 käsittelen lingua franca -keskusteluja ja osallistujien kielellisiä resursseja. Luku 2.3 sen sijaan keskittyy tulkkauksesta ja kääntämisestä tehtyyn tutkimukseen erityisesti *ammattimaisuuden* ja *ei-ammattimaisuuden* näkökulmasta.

2.1 Monikielisuuden tilat ja kompetenssi

Noam Chomskyn (1965, teoksessa Blommaert ym. 2005, 211) luoma käsite *kielellinen kompetenssi* viittaa sellaisiin ominaisuuksiin, joita puhujalla/kuulijalla on ideaalitulanteessa. Kielellinen kompetenssi ohjaa tarkastelemaan kielen rakenteita ja kielitaitoa absoluuttisena käsitteenä homogeenisessä kieliyhteisössä eikä ota huomioon tilannesidonnaisuutta tai kielitaidon muita muotoja (Blommaert ym. 2005, 211). Jo 1960-luvun loppuun mennessä Chomskyn kapea määritelmä kävi riittämättömäksi, ja sosiologit ja lingvistit kiinnostuivat myös kysymyksistä kuka, kenelle, missä, milloin, millä tavoin (Saville-Troike 1982, 8). Hymesin (1966, teoksessa Saville-Troike 1982, 22) termi *kommunikatiivinen kompetenssi* tarkoittaa kielitaidon lisäksi taitoa käyttää kieltä tietyllä tavalla tietyissä tilanteissa, joissa valitsevat tietyt kulttuuriset normit. Kommunikatiivinen kompetenssi on kuitenkin ongelmallinen käsite etenkin monikielisiä keskusteluja tarkasteltaessa: käsite olettaa, että keskustelijat jakavat ja soveltavat viestinnässään yhteisiä normeja (Blommaert ym. 2005, 211).

Blommaert ym. (2005, 197) esittelevät uuden näkökulman, joka haastaa olemassa olevat kielellisen ja kommunikatiivisen kompetenssin ajatusmallit. Sen keskeinen ajatus on, että muutos fyysisessä tilassa vaikuttaa kykyymme hyödyntää kielellisiä resursseja. Kyse ei ole siitä, että yksilön kyky kommunikoida häviää uudessa ympäristössä, vaan että tietty ympäristö muodostaa tietynlaisen kieliryhmän, joka voi tehdä yksilön toimintakyvyttömäksi. (emt., 198.) Kompetenssi itsessään on tilannekohtaista ja sosiaalisesta *skaalasta* riippuvaista. Blommaertin (2007, 1) mukaan sociolinguistiikassa skaala on vertikaalinen, hierarkkinen käsite, jolla kuvataan vuorovaikutuksen prosesseja. Skaalat kuvastavat tarkasteltavan yhteisön monimuotoisuutta, monikerroksista ja tilannesidonnaista kontekstia.

Blommaert ym. (2005, 203) selittävät tilan merkitystä kommunikaatioon sillä, että kukin tila voidaan nähdä usealla skaalalla ja eri kohdissa skaaloja. Tila ja sen paikat skaalalla ovat semioottisia vihjeitä, joista voidaan johtaa indeksikaalisia merkityksiä. Tila on osa kontekstia, jonka sisältämät merkitykset vaikuttavat puhujiin ja sen myötä

kommunikaatioon. Viestintäkäyttäjyksen normit ja säännöt muodostuvat tilan, mutta myös skaalan mukaan. Jokainen vuorovaikutustilanne syntyy paikallisesti, jossain tilassa, ja niissä vaikuttavat sekä makrotason olosuhteet ja traditiot että mikrotason prosessit. Merkitys rakentuu siis samanaikaisesti paikallisessa, tilannekohtaisessa vuorovaikutuksessa sekä suhteessa laajempiin kielellisiin, sosiaalisiin ja historiallisiin järjestelmiin. Vuorovaikutuksen välittömästä tilasta tulee siihen vaikuttavien muiden tilojen ja skaalojen *risteymä (nexus)*. (emt., 203.) Blommaertin ym. (2005, 200) mukaan tila tulisikin nähdä yhteydessä skaalaan: tilasta toiseen liikuttaessa vaihtuu paikka myös sosiaalisen rakenteen skaalalla, mikä luo merkityksen yksittäisille teoille. (emt., 199–200, 203.) Fyysinen tila, kuten esimerkiksi lääkärin huone pöytineen, tuoleineen ja paareineen, osallistuu sosiaalisten toimien luomiseen, mutta myös ihmisten vuorovaikutus saa aikaan tiettyjä sosiaalisia toimia (emt., 207).

Monikielisyys käsitetään usein muuttumattomaksi, henkilökohtaiseksi ominaisuudeksi: puhuja joko osaa tai ei osaa tiettyä kieltä. Blommaertin ym. (2005, 199) mukaan monikielisyttä ei kuitenkaan pitäisi nähdä eri kielten täydellisenä hallintana, vaan puhujan kielitaito voi olla osittaista¹ (*truncated multilingualism*). Osittainen kielitaito tarkoittaa kielen eri resurssien, kuten rekisterin tai genren, epätasaista hallintaa. Ihmisillä on erilaisia kielellisiä kykyjä (kielivalikoimat ja taidot), mutta niiden funktio tai arvo voi muuttua, kun kielikontaktin tilassa tapahtuu muutos. Kielellistä kompetenssia arvioidessa tulisi siis ottaa huomioon skaalojen vaikutus toimintaan, eli se mitä kyseisessä ympäristössä arvostetaan tai ei arvosteta, sekä ns. neuvottelun ja korjauksen osuus, eli se miten osallistujat muuttavat tai korjaavat lausumiaan saavuttaakseen yhteisymmärryksen ryhmässä. (emt., 212.)

Blommaertin (2007) skaalan käsitteen avulla voidaan siis hahmottaa, miten kontekstin ja tilan muuttuessa merkitykset ja niiden tuottamiseen tarvittavat resurssit saavat uusia merkityksiä, funktioita ja arvoja (teoksessa Pietikäinen & Mäntynen 2009, 122). Koska

¹ Suomenkielinen osittainen kielitaito -nimitys on lainattu Pirjo Kukkohovin (2011) väitöskirjasta *Italian kieli, Oulun yliopisto ja monikielisyyspolitiikka. Kun diskurssit ja käytänteet kohtaavat*.

tilan muutos vaikuttaa yksilön kielellisiin resursseihin ja siihen, miten niitä kussakin kontekstissa arvioidaan ja arvostetaan, myös monikielisissä keskusteluissa viestijöiden kompetenssia on järkevää arvioida tilan asettamien raamien valossa. Kompetenssin käsite on relevantti myös alaluvussa 2.3, jossa käsittelen *lingua franca* -keskusteluja. Yhteistä näille näkökulmille on yksilön kielellisten resurssien hyödyntäminen kussakin tilanteessa sopivalla tavalla.

2.2 *Lingua franca*

Lingua franca (suomeksi esim. yhteiskieli) on alun perin ollut Välimeren kaakkoisosissa puhuttu kielivariantti 1400- ja 1800-lukujen välillä. Variantti sisälsi piirteitä muun muassa espanjasta, ranskasta, portugalista, turkista ja persiasta, ja sitä käyttivät kauppiat satamissa ja aluksissa. Yhteinen kieli helpotti viestintää ja sitä kautta kaupankäyntiä. Sittemmin *lingua franca* n merkitys on laajentunut koskemaan muun kuin oman äidinkielen käyttöä erityistarkoituksissa. Tällaisiin kieliin viitataan myös monilla muilla termeillä, jotka luonnehtivat *lingua francojen* käyttötarkoitusta. Esimerkkejä ovat *auxiliary language*, *contact language*, *trade language*, *international language* ja *world language*, jotka ilmentävät tietyn kielen käyttöä kansainvälisissä yhteyksissä, kuten kaupankäynnissä ja tieteen parissa. Erityisesti englannista *lingua franca* n käytetään termiä *global language*. (Knapp & Meierkord 2002, 9.) *Lingua franca* n funktio ei rajoitu kuitenkaan pelkästään poliittiseen tai kaupalliseen viestintään. Lähihistorian aikana maastamuuton ja diasporan eksponentiaalinen lisääntyminen on luonut vastaanottajamaihin monikulttuurisia yhteisöjä, joita kuitenkin yhdistää kieli. Tällaisia *lingua francoja* ovat muun muassa arabia ja Kongossa puhuttu *lingala*. *Lingala* on Kongon demokraattisesta tasavallasta lähteneiden epämuodollinen *lingua franca* siinä missä ranska on muodollinen tai virallinen. (Emt., 12–13.)

Termiä englanti *lingua franca* n (ELF) on alettu käyttää 1990-luvulla synonyymina termille englanti vieraana kielenä (EFL). Erotuksena englantia toisena kielenä (ESL) puhuviin, englantia vieraana kielenä puhuvien määrä on kasvanut valtavalla vauhdilla maissa, joissa englannilla ei ole lainkaan virallista asemaa hallinnon tai opetuksen

kielenä. Tällaisia maita ovat esimerkiksi useat Euroopan maat, Kiina ja Brasilia. (Jenkins 2009, 4.) Tässä yhteydessä on syytä mainita myös maailman englantien (World Englishes) käsite, jolla viitataan englannin laajenemiseen kansalliskielestä eriasteisiksi maailmanlaajuisiksi varianteiksi (Jenkins 2009, 5). Englantia puhuvat voidaan jakaa kolmeen ryhmään sen mukaan, onko englanti heille äidinkieli (ENL), toinen kieli (ESL) vai vieras kieli (EFL). Malli ei ole yksiselitteinen, sillä puhujia on vaikea luokitella puhtaasti yhteen kolmesta luokasta. Tähän luokitteluun kuitenkin pohjaa esimerkiksi Kachrun (1992, 356) tunnettu maailman englantien kolmen kehän malli. Kehät kuvaavat eri kaavoja, joita englannin leviäminen ja käyttöönotto ovat noudattaneet. Sisimmässä kehässä ovat niin kutsutut 1. diasporan maat eli Yhdistynyt Kuningaskunta, Yhdysvallat, Kanada, Australia ja Uusi-Seelanti. Ulkokehässä ovat 2. diasporan maat eli siirtomaat kuten Ghana, Kenia, Pakistan, Sri Lanka ja Intia. Uloimmassa eli laajenevassa kehässä ovat maat, joissa englanti on vieras kieli. Sisimmässä kehässä puhuttu englanti määrittää ja antaa normit, kun taas laajeneva kehä on näistä normeista riippuvainen. Ulkokehän tilanne on kompleksisempi, sillä englantia toisena kielenä puhuvat yhteisöt pyrkivät kehittämään myös omia normeja. (emt., 15–18.) Ulkokehän varianteille tyypillisiä uusia normeja ovat esimerkiksi erot sanajärjestyksessä, määräisten artikkelien ja monikon tunnuksen käytössä verrattuna sisimmän kehän standardikielioppiin (Platt ym. 1984, teoksessa Jenkins 2009, 28–29).

2.2.1 Aikaisempi tutkimus englannista lingua francana

Maailmanhistorian tapahtumat ja globalisaatio ovat vaikuttaneet siihen, että yleisimmäksi lingua francaksi on noussut juuri englannin kieli. Tutkimuksen alussa hypoteesini oli, että englanti on hallitseva kieli yrityksessä. Kenttätyö osoitti oletukseni oikeaksi, ja tästä syystä otan lähempään käsittelyyn englannin aseman lingua francana. Englanti lingua francana (tästä eteenpäin ELF) on verrattain uusi tutkimuskohde (Pullin Stark 2009, 152) mutta kysyntää tutkimukselle löytyy etenkin luonnollisissa tilanteissa tapahtuvan puheen ja tekstin kuvailun ja analyysin näkökulmasta. Konkreettista empiiristä aineistoa, joissa kuvaillaan ELF-kommunikoinnin piirteitä, löytyy jo runsaasti

ainakin vuodesta 2005 alkaen. Tarvetta kuitenkin on laadulliselle ja etnografiselle täsmätutkimukselle (Seidlhofer ym. 2006, 21 teoksessa Ehrenreich 2009, 126). Ehrenreich (2009, 126) peräänkuuluttaa etenkin ELF-puhujien näkökulmasta tehtyä, eli *emic*-tasoista² tutkimusta, jossa tehdään läheistä yhteistyötä tutkimukseen osallistuvien kanssa. Tässä mielessä oma tutkimukseni on juuri näillä jäljillä, vaikkakin melko pienessä mittakaavassa. Kenttätyö ja havainnointi ovat metodeja, joilla kohdetta pääsee seuraamaan läheltä aidossa ympäristössä.

ELF:ää on toki tutkittu myös ennen vuotta 2005 (ks. esim. Ranta 2009, 86), mutta lähinnä osana vieraan kielen oppimista (Second Language Acquisition, SLA). Tällaista englantia on pidetty lähtökohtaisesti alempiarvoisena kielenä verrattuna natiiveihin (lähinnä brittiläisiin ja amerikkalaisiin) kielenpuhujiin. Blommaertin (2007, ks. luku 2.1 tässä teoksessa) skaalan käsitettä soveltaen brittiläinen ja amerikkalainen aksentti ovat skaalan yläpäässä, siis arvostetumpia kuin muut englannin variantit. Huomio on keskittynyt kielellisiin virheisiin, joita kielenoppijat tekevät, mutta vähemmälle tarkastelulle on jäänyt ELF:än käyttö kommunikaatiossa normaalina (ei virheellisenä) puheena. (Ranta 2009, 86.) Näkökulma ELF:än tarkasteluun ilmiönä on kuitenkin muuttumassa, kuten esimerkiksi Dewey (2009, 78) toteaa. Hänen mukaansa ELF-paradigmoissa on siirrytty kuvaamaan ELF:ää laajemmassa, globaalissa kontekstissa tiukasti rajatun natiivin kieliyhteisön sijaan. Myöskään puhujan kompetenssi ei enää määrity natiiviuden asteen vaan kontekstisidonnaisen suoriutumisen (variaatio ja sopeutuminen) mukaan. (Dewey 2009, 79.) Esimerkiksi Virkkula (2008, 399) on käsitellyt kompetenssia tilannesidonnaisena ilmiönä tutkimuksessaan englannin kielestä yritysmaailman yhteisenä kielenä. Tulokset osoittivat, että englantia käytetään yritysmaailmassa monella eri tasolla ja että kielitaitovaatimukset riippuvat tilanteesta.

² Emic ja etic ovat antropologian käsitteitä. Emic-tutkimus kuvaa kulttuuria sisältäpäin ja läheltä kun taas etic-tutkimus on ulkopuolinen kuvaus, usein tutkijan näkökulma (Mäntylä 2010). <http://www.soc.utu.fi/laitokset/sosiologia/opiskelu/opetusohjelma/perus2.pdf>

Pragmaattiset taidot, eli kohteliaisuus ja kielenkäytön mukauttaminen tilanteeseen, koettiin tärkeiksi, vaikka osallistujien taitotaso olikin korkea. (Virkkula 2008, 403–404.)

Tutkimukseni kannalta keskeisellä sijalla on havainnoida lingua francojen käyttöä aineiston avulla. Koska tarkkailemani työyhteisö on varsin heterogeeninen kielitaidoiltaan, työnteko olisi mahdotonta ilman lingua francojen käyttämistä viestinnässä. Tarkastelen lingua francojen käyttöä tässä luvussa nimenomaan äsken kuvattujen uusien paradigmojen valossa. Suhtaudun aineistossani esiintyvään ELF:ään kyseiselle yhteisölle normaalina puheena ja tilannesidonnaisena kommunikaationa. Niinpä ei olekaan mielekästä hakea virheitä ja poikkeamia natiivista kielenkäytöstä, vaan kuvailla strategioita, jotka edistävät keskusteluun osallistujien ymmärtämistä. Kuvaan seuraavaksi vielä näitä strategioita.

2.2.2 Englanti lingua francana -keskustelujen strategiat

Kuten edellä esitettiin, ELF ei automaattisesti merkitse huonoa tai väärää kielenkäyttöä. Esimerkiksi Hülmbauer (2009, 342) ehdottaa, että tulisi keskittyä ELF:än tarjoamaan erityiseen kommunikatiiviseen potentiaaliin, joka on puhujille pikemminkin resurssi ja työkalupakki kuin taakka. Toisin kuin perinteisessä kategorisoinnissa, ELF-kommunikaatiossa ”oikeaa” on se, mikä palvelee keskustelijoita (emt., 342–43). ELF-kommunikaatiolle ominaisia piirteitä ovat vaihtelevuus ja tilannesidonnaisuus. Osallistujat pyrkivät kommunikatiiviseen tehokkuuteen kieliopillisen tehokkuuden sijasta sekä synnyttämään ymmärrystä yhteisvoimin. (emt., 323–25.) Lingua franca -viestinnälle ominaista on, että osallistujien tavoitteena on harmoninen ja hienotunteinen ilmapiiri, jossa yhteistyöllä ja kaikkien huomioon ottamisella on suuri rooli. Sitä luodaan esimerkiksi runsaalla vastauspartikkelien (*uh-huh*, *hmm*) ja ”suostuttelupartikkelien”³, (*you know*) käytöllä sekä naurulla. (Meierkord & Knapp 2002, 16.) Keskustelu nähdään

³ Engl. *cajolers*. Juliane House (1997, 82) määrittelee kielitieteellisen termin *cajolers* seuraavasti: ” [...] English speakers prefer gambit types with which they explicitly address their conversational partners such as e.g., *cajolers* (*you see*) used to coax the interlocutor into heightened attention or sympathy.”

ikään kuin yhteisenä projektina, jonka onnistumisen kannalta on tärkeää, että osallistujat voivat luottaa toisiinsa eikä heidän tarvitse pelätä kasvojen menettämistä.

Ymmärryksen aikaansaamiseksi puhuja hyödyntää kontekstista riippuen erilaisia sopeutumisstrategioita, jotka voidaan jakaa esimerkiksi *toistoon* ja *koodinvaihtoon*. Myös lausumisen muuttaminen kuulijoiden lausumista lähemmäksi on yksi sopeuttamiskeino. Sopeuttamalla ja muuttamalla puhettaan keskustelijat pyrkivät tilanteeseen sopivaan ilmaisuun. (Cogo 2009, 254–255, 257.) Oman aineistoni perusteella laskisin myös puherytmin hidastamisen ja avainsanojen painokkaan lausumisen tällaisiksi sopeutuskeinoiksi.

Toisto on puhujalle hyödyllinen keino silloin, kun halutaan varmistaa, että on itse ymmärtänyt oikein tai että kuulijat ymmärsivät. Toisto voidaan jakaa kahteen osaan, eli *self-repetitioniin* ja *other-repetitioniin*, jotka nimensä mukaisesti viittaavat joko oman tai toisen puheen toistoon. (Cogo 2009, 260.) Puhuja voi muotoilla sanottavansa toisin, eli käyttää parafraasia, jos haluaa selkiyttää sanomaansa. Kuulija taas voi toistaa kuulemansa, jos ei ole varma siitä, kuuliko oikein. Toisto voi olla täydellistä, osittaista tai uudelleenmuotoilevaa. Toisto on yleisempää ELF-keskusteluissa kuin natiivien keskusteluissa, sillä tällä keinolla paikataan kieliopillisten virheiden mahdollisesti aiheuttamia väärinymmärryksiä. (Kaur 2009, 119–120.)

Koodinvaihto on Eastmanin (1992, 1) mukaan ilmiö, jota esiintyy normaalissa jokapäiväisessä keskustelussa, kun osanottajat tulevat eri kulttuureista ja kielialueilta. Pääasiallisen kommunikaatiokielen osaksi otetaan siis yksittäisiä sanoja tai fraaseja toisesta kielestä. Aineksia eri kielistä kulkeutuu ja juurtuu kielimatriisiin huomaamatta (*unmarked*). Jotkin muodot kuitenkin tulevat käyttöön tietoisesti (*marked*). Tilanteissa, joissa kielet sekoittuvat säännöllisesti, koodinvaihto on huomaamatonta ja tunnusmerkitöntä. Jos taas toista kieltä käytetään huomiota herättävästi, kyse on tietoisesta oman sosiaalisen, poliittisen tai taloudellisen aseman osoittamisesta. (Mts. 1.) Koodinvaihto tulisikin nähdä osoituksena monikielisyydestä eikä puutteellisesta kielitaidosta (Gross 2000 ja Myers-Scotton 2000, teoksessa Cogo 2009, 263). Myös

oman tutkimukseni kontekstissa tulkitseen koodinvaihdon keinoksi hyödyntää eri kielten ilmaisuvoimaa, vaikkakin joissain yhteyksissä sitä käytetään myös ymmärtämisen tukena.

Cogon (2009, 266) mukaan koodinvaihto voidaan nähdä osoituksena 1) yhteistyöstä ja kiinnostuksesta toisen kulttuuria kohtaan, 2) kansallisuudesta tai 3) tietystä monikielisestä kontekstista. Koodinvaihdon ensimmäinen funktio onkin eräänlainen keskustelun lisäresurssi, jota voidaan käyttää merkityksen luomiseen tai halutun sävyn korostamiseen. Toinen funktio on ymmärtämisen varmistaminen yli kulttuurin ja kielen esimerkiksi tilanteessa, jossa puhuja ei ole aivan varma oikeasta sanasta. Kolmas funktio taas on kulttuurisen ja sosiaalisen identiteetin korostaminen. (Emts. 267.) Kaksi ensimmäistä funktiota näkyvätkin havainnoimissani tilanteissa, kun taas kolmas funktio jää vähemmälle huomiolle. Se ei ole toisaalta yllättävää, sillä tutkimani työpaikka on siinä mielessä neutraali ympäristö, että työasioihin liittyvien keskustelujen puitteissa kansalaisuuden korostaminen ei ole ollut relevanttia.

2.3 Arkipäivän kääntäminen ja tulkkaus

2.3.1 Ammattimaisuus ja ei-ammattimaisuus?

Tutkimuksessani yksi olennainen esiin nouseva käsitepari on ammattimaisuus ja ei-ammattimaisuus. Havainnoimani ryhmä lehdenjakajia ja esimiehiä ovat kaikki koulutukseltaan jotain muuta kuin kääntäjiä tai tulkkeja. Heistä monet käyttävät kuitenkin kommunikoinnin apuna muun muassa tulkkaamista tai kääntämistä lähes päivittäin. Lähes kaikki esimiehet tekevät muun työnsä ohella käännöksiä tiedotteista ja kutsuista. Eräs jakajanakin toiminut henkilö (hänestä lisää luvussa 6.2) työskentelee myös yrityksen viestinnässä ja siinä yhteydessä kääntää materiaalia ja tulkkaa koulutustilaisuuksia. Kutsun tätä työyhteisössä tapahtuvaa tulkkausta ja kääntämistä ei-ammattimaiseksi, joten seuraavissa kappaleissa on tarkoitus selventää hieman ammattimaisuuden ja ei-ammattimaisuuden käsitteitä. Koska suomenkielistä tutkimusta tältä alueelta on vähän tai ei ollenkaan, jouduin haasteellisen valinnan eteen jo heti

sanan *non/unprofessional* vastineen kanssa. Epäammattimainen ja amatöörimäinen herättivät kovin negatiivisia konnotaatioita, joten päädyin käyttämään neutraalimpaa ei-ammattimainen -ilmaisua. Tarkoituksena ei ole arvottaa ei-ammattimaista tulkkausta ja kääntämistä mitenkään ammattimaista huonommaksi, vaan ainoastaan tehdä ero ammattimaisen käännöstoiminnan ja muun toiminnan ohessa tapahtuvan kääntämisen välillä.

Cecilia Wadensjö (2007, 1) on kirjoittanut ammattimaisuudesta tulkkauksen näkökulmasta. Hänen mukaansa arkikielessä ammattimaisuus on yleensä positiivinen attribuutti. Ihmisillä on tapana arvioida omia taitojaan, tietämystään ja tehokkuuttaan kehumalla ammattimaisuuttaan. Amatööri-attribuutilla (*amateur*) voidaan tulkkauksen yhteydessä viitata palkatta työskentelevään tulkkiin tai tulkkausta tekeviin henkilöihin, joilla ei ole tulkin koulutusta. Tällainen toiminta on ollut tavallista foorumeissa, joissa jonkin alan ammattilaiset keskustelevat tietyistä aiheista ilman yhteistä kieltä. Askeleita ammattimaisuuden lisäämiseksi on kuitenkin otettu monella tulkkaamisen alueella muun muassa tulkkien sosiaalista statusta parantamalla ja laadun kriteereitä luomalla. (Wadensjö 2007, 1–2.)

Wadensjön (2007) mukaan tutkijat ovat selvittäneet ammattimaisuuden sosiaalista pohjaa sekä ammattimaistumisen roolia yhteiskunnan kehityksessä yleensä. Hän mainitsee tutkimuksen työkaluista Talcott Parsonsin (1964, teoksessa Wadensjö 2007, 2) klassisen määritelmän, jonka mukaan ammattimaisuudella on kolme piirrettä: 1) emotionaalinen neutraalius eli asiakkaiden tasapuolinen kohtelu, 2) yhteisen hyvän tukeminen ja tiettyyn tehtävään rajoittuminen sekä 3) ammattimaisuuden saavuttaminen henkilökohtaisen koulutuksen eikä perinnön kautta. Tämä luokittelu pätee myös tulkkauksen kohdalla, sillä se on saanut laajan hyväksynnän niin tulkkien kuin heidän kanssaan työskentelevien piirissä (Wadensjö 2007, 2).

Tulkkauksen puitteissa ammattimaisuuden määritelmää on pyritty muodostamaan useissa muissakin tutkimuksissa. Pöchhackerin (2004) mukaan tulkin kompetenssia voidaan kuvata tehtävän suoritus- ja pätevyysvaatimusten yhdenmukaisuudeksi.

Tiivistäen sanottuna pätevällä tulkilla on oltava tarvittavat henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten laaja yleissivistys, työkielten erinomainen hallinta ja analyttiset taidot, sekä tiettyjä ammattikohtaisia erityistaitoja, kuten valikoiva tietojen prosessointikyky ja työmuistin resurssien jakaminen. Kuitenkaan esimerkiksi kyky monimutkaisiin kielellisiin prosesseihin ei ole ainutlaatuista kokeneille tulkeille, vaan siihen pystyvät myös vasta-alkajat. (emt., 166–168.)

Myös Brian Harrisin (1990) artikkeli tulkkauksen normeista käsittelee ammattimaisuuden määritelmää. Ensimmäinen normi on se, että tulkki käyttää ensimmäistä persoonaa kuin olisi puhuja itse. Ei-ammattimaiset tai ns. *luonnolliset* tulkit (ks. seuraava kappale) ovat taipuvaisia tekemään juuri päinvastoin, eli puhumaan kolmannessa persoonassa. Harrisin mukaan johdonmukaisuus persoonamuodoissa onkin ensimmäinen asia, jota tulkausta opiskelevien tulisi oppia. (Harris 1990, 115–116.) Toisen Harrisin esittämän normin mukaan ammattimaisen tulkin tulisi tulkata aina vain A-työkieleensä päin. Harris itse ei kuitenkaan opetustyössään noudata tätä normia, vaan kannustaa opiskelijoita tulkkaamaan myös B-työkieleen. (emt., 116.) Ammattimaisuuden määritelmän pohjalta kaikki näiden luokkien ulkopuolelle jäävät olisivat siten amatöörejä tai ei-ammattilaisia.

Voidaan puhua myös *luonnollisesta kääntämisestä (natural translation)*, joka on Brian Harrisin (2010) käyttämä termi arkipäiväiselle kääntämiselle. Luonnollisessa kääntämisessä kääntäjänä toimii (kaksikielinen) henkilö, joka ei ole saanut muodollista koulutusta (emt.). Tästä aiheesta lisää seuraavassa luvussa. Ei-ammattimaiseen liittyy myös *language brokering*, joka ei Harrisin (2010) mukaan ole käännöstieteen oma vaan sosiologiasta ja kasvatustieteestä lainattu käsite. Tätä käsitettä avaan enemmän luvussa 2.3.3.

2.3.2 Luonnollinen kääntäminen

Brian Harris (2010) käytti termiä luonnollinen kääntäjä aluksi tehdäkseen eron ammattimaiseen kääntäjään. Nykyään hän tarkentaa käsitteen viittamaan kaksikieliseen

henkilöön, joka tulkkaa tai kääntää ilman muodollista koulutusta, vaistonvaraisesti ja spontaanisti. Harrisin mukaan kääntäminen on kaksikielisille sisäsyntyinen taito, joka on puhtaimmillaan alle kouluikäisillä lapsilla. Vaistonvaraisen kääntämisen taito nimittäin kärsii, kun lapsi menee kouluun ja alkaa saada malleja muunlaisesta kääntämisestä. (Harris 2010.)

Franz Pöchhacker ja Mira Kadric (1999) ovat kuitenkin käyttäneet käsitettä luonnollinen kääntäjä Harrisin alkuperäisessä merkityksessä esimerkiksi tutkimuksessaan, jonka aiheena oli kaksikielisen siivoajan käyttö tulkkina potilaan ja lääkärin välisessä keskustelussa. Tutkimuksen julkaisun aikaan ei ollut vielä saatavilla vastaavia julkaisuja luonnollisten kääntäjien hyödyntämisestä tulkkeina, mutta Pöchhackerin ja Kadricin mukaan kiinnostusta tämän yleisen ilmiön tutkimiseen on (1999, 162).

Myös oman tutkimukseni kannalta on järkevämpää viitata luonnollisella kääntämisellä sellaiseen toimintaan, johon henkilö ei ole saanut akateemista tai muuta koulutusta. Tämän tutkimuksen puitteissa ei myöskään ole syytä ryhtyä pohtimaan sen syvemmin, missä määrin kääntämisen ja tulkkauksen taito on sisäsyntyistä tai vaistonvaraista. Havainnoimistani henkilöistä kellään ei ole kääntäjän tai tulkin koulutusta, mutta he eivät myöskään ole kaksikielisiä siinä mielessä, että olisivat kasvaneet kahden kielen keskellä. Monikielisessä työyhteisössä luonnollista kääntämistä tapahtuu spontaanisti, kun tilanne sitä vaatii.

2.3.3 Language brokering

Kuten edellä mainittu luonnollinen kääntäminen, myös language brokering viittaa useimmissa tutkimuksissa lapsiin. ”Kielenvälittäjiksi” kutsutaan esimerkiksi maahanmuuttajaperheiden lapsia, jotka ovat jo omaksuneet uuden kotimaan kielen ja pystyvät siten toimimaan tulkkeina vanhempiansa ja uuden yhteisön edustajien välillä (Harris 2010).

Kasvatustieteilijät ovat tutkineet aihetta etenkin lasten oikeuksien näkökulmasta. Esimerkiksi muutaman vuoden takaiset artikkelit (Hall & Sham 2007; Dorner ym. 2008)

käsittelevät maahanmuuttajanuorien tilannetta Yhdysvalloissa ja Britanniassa. Hallin ja Shamin (2010, 17) mukaan kielenvälittäjänä toimiminen on yleisyydestään ja ilmeisestä näkyvyydestään huolimatta saanut kovin vähän huomiota tutkijoiden parissa. Ongelmallista on, että lapsi joutuu osalliseksi hankaliin tilanteisiin ja toimimaan viestin välittäjänä aikuisille, joilla voi olla ristiriitaisia tavoitteita ja joiden valtasuhteet ovat erilaiset. Kielenvälittäjän rooli tuo lapselle valtaa ja vastuuta, mikä asettaa hänet poikkeukselliseen asemaan perheen sisällä. (Hall & Sham 2010, 19.)

Dorner ym. (2008) mukaan kielenvälittäjistä tehdyt tutkimukset ovat keskittyneet lähinnä toiminnan koulutuksellisiin ja psykologisiin vaikutuksiin, niin negatiivisiin kuin positiivisiin. Yhtäältä kaksikielisten tulkkien on havaittu kehittävän paremmat metakielelliset taidot kuin yksikieliset ikätoverinsa. Kehittyneet metakielelliset taidot taas johtaisivat parempaan akateemiseen menestykseen. Toisaalta jotkut tutkimustulokset osoittavat, että nuorilla kaksikielisillä tulkeilla esiintyy enemmän masennusta ja syrjäänvetäytyneisyyttä. (Emt., 517.)

Omassa tutkimuksessani kielenvälittäjiä voisivat olla sellaiset henkilöt, jotka osaavat englantia parhaiten. He toimisivat oman kieliryhmänsä sisällä eräänlaisina johtajina, jotka hoitavat asioita muiden, heikommin englantia osaavien puolesta. Kielenvälittäjäksi valikoidutaan ehkä pelkästään kielitaidon perusteella, tai laajemmin ”sosiaalisen statuksen” mukaan. He saattavat kohota myös tietynlaiseen luottamusasemaan ja toimia muutenkin tiedonvälittäjänä esimiesten ja jakajien välillä. Kielenvälittäjän ominaisuuksiin lukisin toisaalta myös auttamisen halun sekä vilpittömän kiinnostuksen kulttuurienväliseen viestintään. Cronin (2006, 133) puhuu kääntäjien kyvystä tulkita tekstiä koko maailmankuvansa kautta, *with a world view*, ja ymmärtää lähde- ja kohdekielten kompleksisuus ja suhde globaalilla tasolla. Kääntäjän täytyy siis filologin tavoin rakastaa tekstiä sen alkukielellä ja ymmärtää sen moniulotteisuus voidakseen kääntää sen toiselle kielelle (emt., 133). Myös kielenvälittäjäksi voisi valikoitua muun muassa tällaisten ominaisuuksien perusteella.

Auttamisen haluun voidaan liittää *välittämisen tilan* (*space of mediation*) käsite. Cronin (2006, 135) määrittelee sen kynnykseksi tai välitilaksi, jossa opitaan tuntemaan vierasta kulttuuria. Olennaista välittämisen tilalle on kolmiomainen neuvotteluasetelma, jossa kääntäjä tai tulkki on kolmantena osapuolena. Jos välittämisen tila poistuu, jäljelle jää vain vastakkainasettelua ja yhteentörmäystä. (Emt., 135.) Sekä Wolf (2007,113) että Bhabha (1993, teoksessa Wolf 2007, 113) kuvaavat välittämisen tilaa lyhyeksi ja väliaikaiseksi välitilan tapahtumaksi. Kääntäminen ja tulkkaukset ovat avaimia tähän tilaan, vaikka usein kääntäjä nähdäänkin ylimääräisenä linkkinä. Välittämisen tilan ja kääntäjän ylläpitäminen säilyttää kuitenkin myös moniäänisyyden ja on siten eettisesti kestävämpää (Cronin 2006, 135). Välittämisen tilan ilmenemisestä omassa tutkimusympäristössäni kerron luvussa 6.

3 MONIKULTTUURISTUVA TYÖELÄMÄ

Suomesta on tullut globalisaation ja EU:n laajentumisen myötä 2000-luvulla selkeää maahanmuuttokohde (Rapo 2011). *Monikulttuurisuus* on Suomen tilanteessa seurausta maahanmuutosta ja ilmiönä varsin ajankohtainen. Monikulttuurisuus voidaan ymmärtää kahdella tavalla: yhtäältä se kuvaa tilannetta, jossa rinnakkain elää monta kulttuuria, kieltä ja etnisyyttä, toisaalta se on nimitys poliittiselle ohjelmalle, jonka tavoitteena on edistää tasa-arvoa eri kulttuurien välillä (Ylänkö 2000, 49–50). Tässä tutkielmassa käytän käsitettä molemmissa merkityksissä. Poliittinen monikulttuurisuusaate on levinnyt viime vuosina myös kilpailutekijänä kansainvälisissä suuryrityksissä (emt., 54). Tutkimuskohteellani Alma Manu Oy:llä ei ole liiketoimintaa Suomen ulkopuolella, mutta se työllistää myös ulkomaalaisia. Yritystä voi kuvata monikulttuuriseksi ja kansainväliseksi juuri siitä syystä, että se on palkannut työntekijöitä useista eri kulttuureista. Yritys myös toteuttaa monikulttuurista politiikkaa siinä mielessä, että johto on ottanut huomioon useista kulttuureista koostuvan työyhteisön tuomat haasteet (ks. luvut 5 ja 6).

Tässä luvussa tarkastelen Suomen maahanmuuttajien asemaa erityisesti työelämässä. Maahanmuuttaja on yleisnimitys Suomeen pysyvästi tai vähintään vuodeksi muuttavasta henkilöstä, ja se korvaa aikaisemmin käytettyjä termejä siirtolainen ja ulkomaalainen (Trux 2000a, 343). Maahanmuuttajia on työelämässä yhä enemmän, ja onkin ajankohtaista kysyä, miten monikulttuuristuva työelämä näkyy työpaikkojen käytännöissä ja niistä tehdyissä tutkimuksissa. Tämä näkökulma on laajempi viitekehys omalle tutkimustapaukselleni, joka tarkastelee pelkästään ulkomaalaisista koostuvaa työyhteisön osaa. Käytän tässä selkeyden vuoksi nimitystä maahanmuuttaja, vaikka Alma Manussa työskentelevät ulkomaalaiset lehdenjakajat ovat suureksi osaksi Suomeen vain väliaikaisesti muuttaneita vaihto-opiskelijoita.

3.1 Maahanmuuttajien työllistyminen

Suomeen ulkomailta muuttaneiden määrä on kasvanut tasaisesti aina vuoteen 2008 asti. Vuonna 2009 maahanmuutto kuitenkin väheni ensimmäistä kertaa 12 vuoteen. Väestönlaskennan hetkellä 31.12.2009 Suomessa asui vakinaisesti 155 795 ulkomaan kansalaista, eli 2,9 % kokonaisväestöstä. (Sisäasiainministeriö 2010, 2–3.) Maahanmuuttopolitiikka ei ollut vielä vuosituhannen alussa työmarkkinavetoista, vaan se keskittyi noudattamaan kansainvälisiä sitoumuksia pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa. Maahanmuuttajat voidaan jakaa työmarkkinoita ajatellen kahteen ryhmään. Työvoimamuuttajat tulevat Suomeen oman tai perheenjäsenen työpaikan perässä. Ei-työvoimamuuttajat taas tulevat muista syistä, kuten pakolaiset, paluumuuttajat tai perhesyiden takia muuttajat. (Forsander 2000, 144, 150.) Nykyisessä maahanmuuttopolitiikassa huomioidaan entistä enemmän työvoiman kysyntä ja maahanmuuttajien resurssit (Työministeriö 2006, 1). Työllisyystilanteen parantuessa maahanmuuttajien työttömyys on vähentynyt, ja esimerkiksi vuonna 2007 maahanmuuttajien työttömyysaste oli 21,6 %, kun se vielä vuonna 1994 oli 49,2 % (Arajärvi 2009, 20).

Kuten monissa muissakin Euroopan maissa, myös Suomessa väestön ikääntyminen ja alhainen syntyvyys lisäävät työvoiman tarvetta (Työministeriö 2006, 2). Valtion taholta yksi ratkaisu työvoimapulaan on työperäisen maahanmuuton lisääminen, johon viimeisin hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelmakin tähtää (Työministeriö 2006). Väestön ikääntymisestä johtuva työvoiman poistuma verottaa eniten suoritusasteen ammatteja, erityisesti palveluja. Kuitenkin palvelujen kysyntä pysyy samana ja jopa lisääntyy. Palvelualan työvoiman tarve kasvaa, eikä palveluita voida siirtää teollisuuden tapaan ulkomaille. (Forsander 2000, 155.) Työvoimaa poistuu tietyiltä aloilta myös siksi, että toimintaympäristö on muuttunut esimerkiksi kilpailun ja globaalien yritysten markkinoille tulon vuoksi, mikä on aiheuttanut työntekijälle epävarmuutta ja tulojen vähenemistä (Forsander 2000, 183). Esimerkiksi siivousalalla taas kotimaisen työvoiman vähenemiseen on vaikuttanut alan rakennemuutos ja palvelujen

ulkoistaminen. Ulkoistaminen johti käytännössä siihen, että siivoojat joutuivat työskentelemään enemmän, nopeammin ja halvemmalla. Huonontuneet työolot ovat lisänneet suomalaisten työntekijöiden vaihtuvuutta ja alentaneet sitoutuneisuutta työhön. (Trux 2000b, 271–272.)

Minkälaisia töitä maahanmuuttajat sitten Suomessa tekevät? Sisäministeriön raportin mukaan (Arajärvi 2009, 26) maahanmuuttajista jopa kolmannes työllistyy palvelualalle. Lisäksi teollinen työ ja liikenteen johto- ja asiantuntijatehtävät ovat tärkeitä työllistäjiä. Työntekijöiden oleskelulupahakemuksissa eniten osaratkaisuja tehtiin mm. hitsaajille, siivoojille, kuorma-auton ja ajoneuvoyhdistelmien kuljettajille sekä kokeille, keittäjille ja kylmäköille. (Emt., 25–26.) Työelämän ja tuotantotapojen muutokset ovat vaikuttaneet erityisesti maahanmuuttajien työllistymiseen. Työn luonne on useilla aloilla, kuten teollisessa tuotannossa, muuttunut ryhmätyöksi ja siten kulttuurista kompetenssia korostavaksi. Uudet tuotantotavat edellyttävät enemmän sosiaalista ja kulttuurista vuorovaikutusta, mikä on tehnyt työstä mielekkäämpää mutta samalla sulkenut ulkopuolelle kieltä osaamattomat maahanmuuttajat. Vaatimustason nousu on tutkijoiden mukaan tehnyt suuresta osasta ammatteja ns. asiantuntija-ammatteja, mikä olisi heikentänyt maahanmuuttajien mahdollisuutta päästä työuran alkuun sisääntuloammattien kautta. (Forsander 2000, 165–166.) Sisääntuloammatit eli työmarkkinahierarkian alapäässä olevat suoritusasteen ammatit ovat maahanmuuttajille ensimmäinen väylä oman alan töihin, sillä usein asiantuntija-alojen työntekijät vaativat kokemusta suomalaisesta työpaikasta. Näitä ensimmäisiä työpaikkoja suomalaisilla työmarkkinoilla ovat olleet teollisuus-, ravintola-, siivous- ja hoitoalan ammatit (Forsander & Alitolppa-Niitamo 2000, 73). Näissä ammateissa tarvitaan pääsääntöisesti vähän koulutusta ja kielitaitoa. Sassen (1996, teoksessa Forsander 2000, 166) on esittänyt, että vaikka uudet työmuodot edellyttäisivätkin aiempaa parempaa kielitaitoa ja kulttuurintuntemusta, työmarkkinat ovat kuitenkin polarisoitumassa entisestään. Vahvistuva asiantuntijaeliitti tarvitsee Sassenin mukaan yhä enemmän palveluita ja muuta tuotantoa elämäntyyliinsä ylläpitämiseksi.

Sisääntuloammatteihin työllistyminen onnistuu yleensä maahanmuuttajien vahvojen omien verkostojen kautta. Tiiviit etniset yhteisöt saattavat etenkin suurissa maahanmuuttomaissa muodostaa omia erillistalouksiaan, jossa saman etnisyyden edustajat päätyvät aina tietyille elinkeinoelämän lohkolle. Suomessa tällaisista erityistalouksista esimerkkinä ovat etniset ravintolat ja kaupat. Maahanmuuttajaverkostosta voi olla haittaa, kun sisääntuloammattista haluaisi edetä hierarkiassa ylöspäin. Oman etnisen yhteisön tarjoamat kontaktit ja mahdollisuudet ovat laajempaa yhteiskuntaa suppeammat. Verkostojen lisäksi maahanmuuttajien työllistymiseen ja työuralla etenemiseen vaikuttavat suhdannevaihtelut. Taloudellisen nousukauden aikana maahanmuuttajien asema työmarkkinoilla on valtaväestöä huonompi. Työuralla etenemiselle tärkeitä ovat oman alan kontaktit ja tuki, joiden hankkimista yhteiskunta voi tukea. (Forsander 2000, 170.) Maahanmuuttajaverkostot ovat tärkeässä roolissa myös omassa tutkimusympäristössäni, sillä etenkin ulkomaalaiset opiskelijat levittävät sanaa lehdenjakajan työstä muille maanmiehilleen. He saattavat tulla kysymään töitä suurellakin joukolla. (K1.)

Kotouttamispolitiikan mukaisia tukitoimia ovat koulutus ja tuetut työelämäkontaktit, kuten harjoittelu ja tukityöllistäminen yrityksiin. (Forsander 2000, 170–171.) Maahanmuuttajat tarvitsevat nimenomaan työmarkkinoilla etenemiseen työhallinnon tukitoimia (Forsander & Alitolppa-Niitamo 2000, 77). Myös hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma (Työministeriö 2006, 21) linjaa, että työikäisten maahanmuuttajien työllistämisen tukeminen on kotouttamisessa ensisijaista. Ohjelmaan on kirjattu myös suomen tai ruotsin kielen oppimisen tärkeys kaikenikäisille maahanmuuttajille. Riittämätön kielitaito on usein esteenä työpaikan saannille tai yrityksen perustamiselle, ja suomen (tai ruotsin) kielen oppiminen vastaavasti edesauttaa kotoutumista ja työllistymistä. (emt., 9–10, 18, 23–24.) Laissa kotoutumisen edistämisestä (L 31.12.10/1386, 20 §) säädetään kotoutumiskoulutuksesta, johon kuuluu suomen kielen opetuksen järjestäminen ja johon maahanmuuttaja on velvollinen osallistumaan. Tavoitteena on toimivan peruskielitaidon saavuttaminen (L 31.12.10/1386, 20 §). Kielitaito on siis merkittävä tekijä maahanmuuttajan kotoutumisen ja työllistymisen kannalta. Laissa ja

maahanmuuttopolitiisessa ohjelmassa painotetaan suomen ja ruotsin kielen opetusta, mutta myös englannin kielen osaaminen on otettu huomioon ainakin sisäasiainministeriön selvityksessä (Sisäasiainministeriö 2009, 1). Sen mukaan pelkkä englannin kielen taito saattaa olla riittämätön muilla kuin korkeaa koulutusta edellyttävillä työpaikoilla (emt., 3). Tarkastelen lähemmin kielitaidon merkitystä rekrytoinnissa ja työpaikalla tukitoimia seuraavassa alaluvussa.

Huomionarvoista on kuitenkin, että maahanmuuttopolitiikka keskittyy lähinnä maahan pysyvästi muuttaneiden kotouttamiseen. Maassa tilapäisesti oleskelevien työntekoa on tutkittu huomattavasti vähemmän, eikä tilastoja tällaisista henkilöistä ole helposti saatavilla (esim. von Hertzen-Oosi ym. 2009). Suurin osa tutkimuskohteeni ulkomaalaisista työntekijöistä on tilapäisiä maahanmuuttajia, jotka ovat päätoimisesti opiskelijoita ja ovat töissä vain korkeintaan opiskeluajan (4 tai 5 vuotta). von Hertzen-Oosin ym. julkaisussa Ulkomaalaisten tilapäinen työnteko Suomessa (emt., 72, 74) ei ole huomioitu opiskelijoita, sillä he eivät ole tulleet maahan ensisijaisesti töihin. Kuitenkin johtopäätöksissä mainitaan, että opiskelijoiden merkitys suhteessa työperusteiseen maahanmuuttoon olisi tärkeä tutkimusaihe. Tutkimusyrityksessäni Alma Manussa maahanmuuttajaopiskelijoiden panos on ilmeisen merkittävä: jakajista on tietyillä alueilla edelleen pulaa, ja ilman näitä 14 prosenttia rekrytointi olisi entistä hankalampaa. Tutkimustapaukseni näyttäisikin muodostavan melko erityisen toimintaympäristön, josta aikaisempaa tutkimusta ei ainakaan Suomessa ole kovin hyvin saatavilla. Palaan tähän ajatukseen myöhemmin loppuluvussa.

3.2 Kielitaidon merkitys työssä

Työelämän muutokset ja kansainvälisen liikkuvuuden lisääntyminen ovat ulottuneet myös kielitaitovaatimukseen. Maahanmuutto ja kansainvälinen rekrytointi johtavat työyhteisöjen monikulttuuristumiseen, mikä edellyttää yhteisön jäseniltä uudenlaista kompetenssia kielten ja kulttuurien saralla. Viestintätaidot nähdäänkin nykyään erottamattomana osana ammattitaitoa. Kieli- ja viestintätaidot eivät ole enää osa vain akateemisten ammattiryhmien töitä, vaan myös suorittavan portaan tehtävissä

työntekijät joutuvat käyttämään vieraita kieliä äidinkielenä lisäksi. (Sajavaara & Salo 2007, 237–238, 239.)

Monikielinen työyhteisö ja yksilöiden monipuolinen kielitaito näyttäisivät olevan yritysten johdon ja rekrytoijien arvostamia ominaisuuksia. Elinkeinoelämän keskusliiton (EK 2005) selvityksen mukaan jopa 80 prosenttia kyselyyn vastanneista yrityksistä painotti rekrytointitilanteessa eniten englannin kielen taitoa, mutta myös ruotsia, saksaa ja venäjää tarvittiin. Kielitaidon merkitys on suurin teknologiateollisuuden, kaupan, liikenteen ja kemianteollisuuden aloilla. (Emt., 8, 29.) Suomalaisilta työntekijöiltä siis odotetaan muiden kielten hallintaa, mutta myös Suomeen tulevilta ulkomaalaisilta vaaditaan suomen kielen osaamista.

Kuten edellisestä luvusta kävi ilmi, maahanmuuttajat työllistyvät tiettyihin sisääntuloammatteihin osin niiden alhaisten kielitaitovaatimusten vuoksi. Esimerkiksi siivoojan tai varastotyöntekijän töissä ei yleensä tarvitse kommunikoida asiakkaiden kanssa, eikä työssä pärjääminen edellytä valtaväestön kielen hallintaa. Työpaikkailmoituksista on kuitenkin havaittavissa, että juuri suoritustason ammateissa työnantaja saattaa odottaa sujuvaa tai jopa erittäin hyvää suomen kielen taitoa (Kokkonen 2007, 253). Kokkosen (2007, 259) mukaan rekrytoijilla on erilainen käsitys kielitaidosta kuin kieltenopettajilla. Rekrytoijilla saattaa olla pitkäkin kokemus maahanmuuttajista ja he osaavat arvioida kielitaidon riittävyttä juuri kyseisen työtehtävän kannalta. Taitotasoltaan muodollisesti parempi hakija voi rekrytoijan arviossa jäädä heikomman taakse, jos hänen viestintä- ja vuorovaikutustaidoissaan on puutteita. Kielikoulutuksessa tulisikin ottaa huomioon työnantajien mielipide siitä, mikä on riittävän sujuvaa suomea. (Emt., 259.)

Suomen kaltainen pieni kielialue aiheuttaa haasteita kansainvälisessä toimintaympäristössä. Elinkeinoelämän ja tiedeyhteisön tulee pystyä viestimään ja tuottamaan julkaisuja jollain valtakielellä, jotta vuorovaikutus muuhun maailmaan säilyy. Toisaalta liiallinen vieraan kielen suosiminen johtaa suomen käyttöalan kaventumiseen, kuten luonnontieteiden ja tekniikan aloilla onkin jo käynyt (Hakulinen ym. 2009, 8).

Suomen kielen asema on kuitenkin vahva, sillä sitä turvaavat sekä perustuslaki ja kielilaki. Kielipoliittiset ohjelmat käsittelevät kielen asemaa yhteiskunnassa ja antavat suosituksia, joilla suomen asema säilyisi jatkossakin. Uusimmassa kielipoliittisessa ohjelmassa linjataan, että vaikka englantia on tarpeellinen lingua franca, sen käytön hallitsematon laajentuminen on uhka monikielisuudelle. Ohjelman tarkoitus on edistää rinnakkaiskielisuutta, eli rohkaista suomen kielen käyttöön muiden kielten rinnalla. (Emt., 9–12.)

Yrityksissä kielistrategia on pääsääntöisesti vapaasti valittavissa. Lainsäädäntö ei useimmissa tapauksissa säätele sitä, mitä kieliä yritykset toiminnassaan käyttävät. Kielilaki (L 6.6.2003/423) velvoittaa ainoastaan viranomaiset tai julkisia palveluja tuottavat yksityiset yritykset antamaan palveluja kansalliskielillä, eli suomella ja ruotsilla. Yrityksiä koskettavat kuitenkin kielilain sellaiset pykälät, joilla säädetään esimerkiksi tuoteselosteista, käyttöohjeista ja varoituksista. Monet suomalaiset kansainvälistä toimintaa harjoittavat yritykset ovat valinneet konsernin viralliseksi kieleksi englannin, jota käyttävät suulliseen ja kirjalliseen viestintään. (Hakulinen ym. 2009, 152–155.) Tällaisia yrityksiä ovat esimerkiksi Nokia Oyj ja Ponsse Oyj⁴. Edellä kuvattu kielistrategian valinta koskettaa lähinnä monikansallisia yrityksiä. Jos yrityksellä on toimintaa vain Suomessa, mutta se työllistää maahanmuuttajia, käytettyjen kielten valintaan vaikuttavat lähinnä sisäisen viestinnän ja tehtävien menestyksellisen hoitamisen asettamat vaatimukset. Esimerkiksi omassa tutkimuskohteessani englannin kieli on valikoitunut viestinnän kieleksi suomalaisten ja maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden välillä, sillä se on ainoa yhteinen kieli. Yrityksen ei ole tarpeen käyttää englantia ulkoisessa viestinnässä muutoin kuin ulkomaalaisten työntekijöiden rekrytointiin. Selvitän Alma Manun viestintää ja kielivalintoja enemmän luvuissa 5 ja 6.

Ulkomaalaisten työntekijöiden näkökulmasta yrityksen tarjoamasta kielikoulutuksesta voi olla merkittävää apua kotoutumisessa, jos maahanmuuttaja ei syystä tai toisesta

⁴ http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf (Luettu 8.3.2012).

pääse kunnan tarjoamaan tai työvoimapolitiittisena aikuiskoulutuksena järjestettyyn suomi toisena kielenä -opetukseen. Maahanmuuttajia työllistävät yritykset kaipaavat myös jo palkatuille työntekijöille kursseja, jotka edistävät kotoutumista ja tarjoavat opastusta esimerkiksi työsopimuksiin, palkkaan ja ylipäättään suomalaiseen kulttuuriin. (Hakulinen ym. 2009, 160.) Tampereella tällaisia palveluja tarjoavat kaupungin työllisyyspalvelut, työ- ja elinkeinotoimistot, järjestöt ja erilaiset projektit. Työllisyyspalvelujen vuoden 2011 lopussa päättyvä TyöMaa-projekti (TYP 2011) on tutkimukseeni läheisesti liittyvä, sillä olin paikalla seuraamassa erästä koulutustilaisuutta. Kyseinen koulutus pidettiin Alma Manun vieraskielisille jakajille ja sen aiheena oli suomalainen työelämä ja kulttuuri. TyöMaa-projekti tarjoaa lisäksi muun muassa neuvontapalveluja usealla eri kielellä, opastusta ja tulkkausta vuokra-asuntoa haettaessa sekä tietoiskuja työnantajille ulkomaalaisista työntekijöistä. Muuta apumateriaalia koulutukseen ja ohjeita monikulttuurisille työyhteisöille on työstetty esimerkiksi erilaisten projektien tuotoksena. Yksi tällainen on Koulutuskeskus Salpauksen Osuma-projekti, jonka tavoitteena oli helpottaa maahanmuuttajien työllistymistä omalle alalle sekä päivittää ja kehittää heidän ammatillista osaamistaan suomalaisten ammattitaitovaatimusten tasolle oppisopimuksen avulla (Koulutuskeskus Salpaus 2007b). Projektin yhteydessä laadittiin myös opas monikulttuurisiin kohtaamisiin (Koulutuskeskus Salpaus 2007a), joka opastaa työpaikkaohjaajia maahanmuuttajien työhönperehdytyksen erityispiirteissä. Oppaassa käsitellään muun muassa maahanmuuttajan elämäntilannetta, kulttuurieroja työpaikalla, palautteen antamista sekä tyypillisimpiä ongelmia sanallisen ja sanattoman viestinnän ymmärtämisessä.

4 MENETELMÄT

Tässä luvussa käsittelen tutkimusmenetelmiäni ja sitä, miten niillä vastataan tutkimuskysymyksiin. Etnografisen tutkimukseni kokonaisuus on rajattu yhden yrityksen työntekijöihin ja niiden havainnointiin. Käyttämieni kuvailevien menetelmien avulla tarkoitus on yleisesti ottaen muodostaa tarkka ja järjestelmällinen kuva siitä, mitä tutkimuskohteessa tapahtuu eli mitä viestinnän keinoja monikielisessä työympäristössä käytetään. Tutkimukseni keskittyy ainutlaatuisen prosessin kuvaamiseen sellaisena kuin se luonnollisessa ympäristössään tapahtuu, jolloin tavoitteena ei ole yleistettävissä olevien tulosten löytäminen vaan pikemminkin juuri kyseisen ilmiön syvälinen kuvaus sekä tutkijan reflektointi kohteesta. Lähimmäksi tätä luonnollista ympäristöä päästään yleensä paikan päällä tapahtuvalla havainnoinnilla. Siksi etnografiasta tuttu kenttätö on valikoitunut aineistonkeruumetodiksi. Olen kerännyt aineistoa havainnoimalla tiettyä ympäristöä ja siinä toimivia henkilöitä sekä tehnyt havainnoistani muistiinpanoja suoraan kentällä. Muistiinpanot on kirjoitettu auki tutkijapäiväkirjaan myöhemmin, yleensä heti tapahtuman jälkeen.

Monikielistä ja -kulttuurista työyhteisöä tutkittaessa yhdeksi relevantiksi osaksi menetelmiä nousee myös kielivalinta. Ennen kenttätöön ja aineiston keruun aloittamista oli aiheellista pohtia, mikä kieli valitaan tutkimuskieleksi vieraskielisten jakajien kohdalla. En halunnut vahvistaa omia ennakko-oletuksiani ja lähestyä jakajia englanninkielisellä viestillä. Minulla ei ollut tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tietoa ulkomaalaisten jakajien kielitaidosta, ja heidän joukossaan saattoi olla monia suomea osaavia. Aloituspalaverissa kuitenkin kävi ilmi, että ainoa yhteinen tarpeeksi vahva kieli jakajien ja esimiesten välillä on englanti. Näin kielivalinnasta ei muodostunut loppujen lopuksi kovinkaan suurta ongelmaa, vaan olen puhutellut esimiehiä suomeksi ja jakajia englanniksi. Jos mukana on ollut molempia, yhteinen kieli on ollut englanti.

Esittelen seuraavaksi etnografiaa ja viestinnän etnografiaa tutkimussuuntauksena sekä kytken sen omaan tutkimusprosessiini. Ote on teoriapainotteinen, mutta edempänä luvussa 5 esittelen aineiston keruun antia tarkemmin.

4.1 Etnografia

Etnografiksi nimitetään tutkimuksia, joilla lähestytään kulttuuria ”sisältäpäin” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Tarkoituksena on kuvata ja selittää jonkin ryhmän käyttäytymistä tai heidän omia käsityksiään ryhmästään. Etnografia on myös sateenvarjotermi laadullisen tutkimuksen moninaisille menetelmille ja aineistolle. Koskinen (2010a) puhuukin siitä jopa tutkimuksen ”sveitsinlinkkarina”. Monimuotoisuutensa vuoksi etnografisella tutkimuksella voidaan ikään kuin kutoa verkkoa tietyn aiheen ympärille hyödyntämällä raakamateriaalia eli kerättyä tietoa (Koskinen 2008, 1–5.)

Olennaista etnografiselle tutkimukselle on tutkijan osallistuva rooli havainnoinnissa. Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 1) mukaan etnografia on tyypillisimmillään sitä, että tutkija menee itse kentälle ja osallistuu joko avoimesti tai peitetysti ihmisten elämään tietyn ajanjakson verran. Katselemalla, kuuntelemalla ja kysymyksiä esittämällä tutkija saa pala palalta tietoa tutkimuskohteestaan. Havainnointi on siinä mielessä tutkijalle hyödyllinen menetelmä, että seuraamalla kohteita niiden ”luonnollisessa” ympäristössä voi välttää keinotekoisien tutkimustilanteiden, kuten haastattelun, aiheuttamat vääristymät. (Emt., 1–2, 6.) Etnografinen lähestymistapa oli oman tutkimukseni kohdalla luonteva valinta, sillä pelkästään haastattelujen tai kyselylomakkeiden perusteella olisi ollut hankala saada todenmukaista kuvaa siitä, mitä jokapäiväisessä elämässä ja viestinnässä tapahtuu.

Oman tutkimukseni voi sijoittaa Burawoyn (2000, teoksessa Gobo 2008, 64) tunnetuksi tekemän globaalin etnografian kenttään. Globaali etnografia tutkii globalisaation vaikutusta sosiaaliin rakenteisiin. Tutkijan sijoittuminen tiettyyn aikaan ja paikkaan mahdollistaa paikallistasolla tapahtuvan globalisaation ja siihen liittyvien ilmiöiden

kuvaamisen. Burawoyn mukaan globalisaatio ei ole ylätasolla tapahtuva makroprosessi, vaan sitä tulisi lähestyä alhaalta päin osallistumalla sellaisten ihmisten elämään, jotka kokevat ilmiön omakohtaisesti. (Emt., 64.)

Eryteisesti puheeseen ja viestintään keskittyvää etnografista tutkimusta kutsutaan viestinnän etnografiaksi (ethnography of communication). Hymesin teos *The ethnography of speaking* vuodelta 1962 yhdisti ensimmäisen kerran viestinnän ja kulttuurin tutkimisen etsimällä tiettyjä viestinnän kaavoja eri konteksteissa (Saville-Troike 1982, 1). Viestinnän etnografia pyrkii selvittämään, mitä puhujan tulee tietää voidakseen kommunikoida sopivalla tavalla tietyssä yhteisössä ja miten hän oppii näitä taitoja. Toisin sanoen tutkimus vastaa siihen, mitä on kommunikatiivinen kompetenssi. Tausta-ajatuksena on, että kieltä ei voida erottaa siitä, miten ja miksi sitä käytetään. (emt., 2–3.)

Etnografia on toki saanut osakseen myös kritiikkiä. Joidenkin tutkijoiden mielestä etnografian keskittyminen arkipäivän ilmiöihin ja rutiineihin on sen suurin heikkous. Kritiikki kohdentuu myös etnografian kyvyttömyyteen vaikuttaa päätöksentekijöihin ja käytäntöihin. Sitä pidetään merkityksettömänä puuhasteluna, kun olisi tärkeämpääkin tekemistä. (Hammersley & Atkinson 1995, 2, 20.) Koskisen (2008, 6) mukaan etnografiaa on myös arvosteltu siitä, että tutkimuksessa ei oteta huomioon asioiden välisiä suhteita ja eri tasoja. Puolustuksena voidaan kuitenkin sanoa, että järkevän tutkimusasetelman kokoamiseksi tutkijan täytyy rajata kenttensä hyvin tarkkaan, jotta resurssit riittävät yksityiskohtaisen analyysin tuottamiseen. Pieniäkin näytteitä tutkimalla voidaan lisätä tietoa suuremmasta kokonaisuudesta. (Koskinen 2008, 7.)

Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 16) mukaan näkemys siitä, että tutkijan läsnäolo ei saisi vaikuttaa mitenkään tutkittaviin henkilöihin ja tilanteisiin, on joissain koulukunnissa edelleen vahva. Esimerkiksi positivistinen ja naturalistinen malli pitävät mahdollisena ainakin periaatteessa sitä, että tutkimuskohde voidaan eristää inhimillisestä tutkijasta. Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tekijät ovat kuitenkin esittäneet perusteltuja väitteitä sen puolesta, että tutkija ei voi eikä hänen pidä luoda todellisuudesta vieraantunutta

tutkimusympäristöä, joka on riippumaton laajemmista ympäristötekijöistä. Päinvastoin, tutkija on kohdettaan tarkkaileva ja havainnoiva osallistuja, joka reflektoi tarkkailusta syntyntä dataa. Hammersleyn ja Atkinsonin käsitys onkin, että etnografisen lähestymistavan valitseminen ei merkitse realismin hylkäämistä kokonaan, vaan ainoastaan sen oletuksen, että tiedon tulee perustua absoluuttisen varmalle pohjalle. Heidän mielestään kaiken tutkimuksen päätavoite on tiedon tuottaminen, ja refleksiivinen tiedon muodostaminen on tähän yhtä pätevä keino kuin kontrolloitujen koetilanteiden analysoiminen. (Emt., 16–17.)

Omassa tutkimuksessani tiedonkeruu perustuu juuri refleksiivisyyteen. Kenttätyössä havainnoin tilannetta, jossa osallistujia on paljon ja tarkkailtavaa enemmän kuin yksi ihminen kykenee huomaamaan. Havaintoni nojaavat ainoastaan omiin aisteihini ja päättelyihini, enkä ole tallentanut kenttätyössä nähtyä ja kuultua muuten kuin kirjoitettuihin muistiinpanoihin. Poikkeuksen tekee viimeinen koulutustilaisuus, jossa nauhoitin keskustelua noin puolen tunnin ajan. Tiedostan myös, että oma läsnäoloni saattaa vaikuttaa ainakin välittömässä läheisyydessäni oleviin ihmisiin. Ryhmädynamiikkaa on kuitenkin mielestäni otollisempaa havainnoida siten, että on itse fyysisesti paikalla. Osallistumalla itse ryhmään, ja tarkemmin lehdenjakajien ryhmään, on todennäköisempää vetää realistisia johtopäätöksiä tilanteesta kuin katsomalla sitä vaikkapa videolta. Voidaan ajatella, että ihmisen tasolta (toisin kuin lintuperspektiivistä) tapahtuva tarkkailu on siten lähempänä todellista kokemusta. Lisäksi fyysisessä läsnäolossa mukana on vuorovaikutteisuuden elementti. Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 18–19) mukaan arkikokemukselle perustunut ”tieto” voi olla epätarkkaa ja virheellistäkin, mutta suhtautumalla siihen kriittisesti tutkija voi silti onnistua kuvaamaan ilmiötä sellaisena kuin se on, eikä vain sellaisena kuin tutkija itse sen näkee.

Ilmiön kuvaamiseen liittyy yleispätevän ja yksityiskohtaisen analyysin vuoropuhelu (Hammersley & Atkinson 1995, 31.) Tutkimuksen alussa havainnointi keskittyy yleensä laajempaan ja yleisluontoiseen (*substantial*), kun taas tiedon karttuessa havainnointi muuttuu yhä yksityiskohtaisemmaksi (*topical*). Tutkijan oma tietämys aiheesta vaikuttaa tutkimusongelmien muodostumiseen eli siihen, ovatko ne yleispäteviä vai

yksityiskohtaisia (emt., 33). Oma positioni tutkimuskohteeseen nähden on jossain määrin sisäpiiriläinen, sillä minulla on sellaista tietoa tutkittavien työstä, jota ulkopuolisella ei olisi. Näin pystyin jo ennen primäärisen aineiston, eli havaintojen, keräämistä laatimaan listan tutkittavista aiheista. Niinpä asetelma on lähempänä yksityiskohtaista analyysia. Geneerinen tutkimussuunnittelu taas on sopiva silloin, kun kohteesta ei tiedetä ennalta mitään.

4.2 Kenttätyö

Tässä kappaleessa määrittelen tutkimuskenttäni ja kerron kenttätyön vaiheista. Pääasiallinen aineistoni koostuu omista muistiinpanoistani, joita olen kerännyt kenttätyössä. Kuten edellisessä luvussa mainittiin, etnografisen tutkimuksen ongelmana nähdään joskus aineiston ja analyysin kapeakatteisyys. Tämänkään tutkimuksen piirissä ei ole mahdollista kartoittaa englanninkielisten lehdenjakajien elämää työpaikalla kovin pitkällä ajanjaksolla tai kaikenkattavasti, joten otos on väkisinkin pieni.

Toisaalta työn luonteesta johtuen jakajat eivät juurikaan ole tekemisissä muiden jakajien tai esimiestensä kanssa työaikanaan, eli noin kello 1–6 aamuyöllä, vaan kohtaamiset rajoittuvat lähinnä yhteisiin palavereihin, koulutuksiin ja muihin tilaisuuksiin. Tämä helpotti osaltaan omaa työtäni, sillä voin havainnoida suurta joukkoa keskitetysti ja lyhyemmässä ajassa. Kenttätyössä ei myöskään näin tullut niin sanottua hukka-aikaa, vaan havainnoitavaa löytyi jatkuvasti.

Tutkimustyö alkoi syyskuussa 2010, jolloin sain Alma Manulta tutkimusluvan. Varsinainen havainnointityö ja aineiston keruu tapahtui Alma Manun Tampereen toimipisteessä Siperian liikekeskuksessa. Oma työpisteeni sijaitsee samassa rakennuksessa kerrosta ylempänä, joten osallistuminen tilaisuuksiin oli helppoa tilojen tuttuuden vuoksi. Omasta mielestäni helpottava tekijä oli myös se, että minulla oli jo valmiiksi kulkulupa rakennuksessa, eikä kenenkään tarvinnut erikseen avata ovia minua varten. Toisin sanoen joukkoon sulautuminen kävi helpommin, kun en ollut täysin ulkopuolinen henkilö.

Kävin paikan päällä neljässä eri tilaisuudessa havainnoimassa. Kaikki tilaisuudet järjestettiin 5. kerroksen neuvottelutiloissa, jotka olivat minulle entuudestaan tuttuja. Havainnointityöni oli avointa, enkä siis pyrkinyt mitenkään piiloutumaan tai naamioitumaan läsnäolijoilta. Ensimmäisessä tilaisuudessa, työasujen sovituksessa, minut esiteltiin paikalla olijoille ja heille kerrottiin, kuka olen ja miksi olen tilaisuudessa mukana. Toisessa tilaisuudessa, palkka-asioihin liittyvässä koulutuksessa, esittelin alussa itse itseni ja kerroin, ettei läsnäoloni tulisi vaikuttaa kenenkään käyttäytymiseen. Kolmas seuraamani tilaisuus oli vieraskielisten jakajien kehityskeskustelu, joka kuitenkin oli muodoltaan lähempänä edellisen tilaisuuden koulutuksen luentomaista rakennetta. Se siis poikkesi perinteisestä kahdenkeskeisestä kehityskeskustelusta. Tässäkin tilaisuudessa esittelin itseni keskustelun vetäjän alkusanojen jälkeen. Näin ollen tutkimuksen kohteille oli kaikissa tilaisuuksissa selvää, kuka ulkopuolinen henkilö oli. Neljäs ja viimeinen tilaisuus erosi muista selvästi, sillä siinä osallistujamäärä oli huomattavasti pienempi. Paikalla oli vain kuusi jakajaa, kun aiemmissa tilaisuuksissa osallistujia oli useita kymmeniä. Tämä osoittautui kuitenkin havainnoinnin kannalta hyödylliseksi, sillä suppeampaa joukkoa oli helpompi tarkkailla. Myös koulutuksen luonne oli erilainen, sillä tarkoituksena oli luoda keskustelua kouluttajien, esimiesten ja jakajien kesken.

Jakajat tulivat tilaisuuksiin normaaleissa arkivaatteissa, eivätkä ulkotyöhön tarkoitettussa työasussaan. Minunkaan ei siis tarvinnut kiinnittää erityistä huomiota omaan asuuni. Mielestäni tutkijan rooliin kuitenkin kuuluu tietty asiallisuus, joten ulkomuodon siisteys oli tärkeää. Tutkijan poikkeava ulkonäkö voi vaikuttaa yllättävällä tavalla tutkimukseen osallistuvien tai luvanantajien mielipiteeseen ja käyttäytymiseen (Hammersley & Atkinson 1995, 87). Toki erotuin joukosta ulkonäköni takia, koska olin usein ainoa nainen ja vaalea piirteiltäni. Tutkijan ei ole kuitenkaan tarpeen yrittää samastua liiaksi informantteihin, sillä se saattaa heikentää hänen uskottavuuttaan ja luotettavuuttaan (Grönfors 2007, 153).

Tutkimuksen tulokset voivat riippua merkittävästi siitä, millainen suhde etnografin ja informanttien välille muodostuu. Luottamus on tärkeä tekijä, ja tutkijan tulisikin ottaa

huomioon, että informantit ovat etenkin aluksi melko epäileväisiä hänen suhteensa. Informantit saattavat mieltää tutkijan ”vakoojaksi” tai muuten vain epäilyttäväksi tunkeilijaksi. (Hammersley & Atkinson 1995, 80.) Pysin omassa kenttätyössäni hälventämään epäilyksiä esittelemällä itseni sekä kertomalla olevani yliopistosta ja työskenteleväni samassa konsernissa heidän kanssaan. Näitä yhtäläisyyksiä korostamalla pyrin luomaan luottamuksellisen ilmapiirin.

Seuraamissani tilaisuuksissa on ollut jonkinasteinen jako ylemmällä hierarkiassa oleviin esimiehiin ja alempana oleviin jakajiin. Myös tilaisuuksien luonteet ovat osaltaan korostaneet tätä asetelmaa, sillä tilaisuudet ovat olleet koulutuksia ja infoiskuja, joissa esimiehillä on ollut johtava rooli. Tämä kahtiajako merkitsi sitä, että tutkijankin tuli valita puolensa. Puolen valinta kuitenkin näkyi oikeastaan vain omassa sijoittumisessa tilassa. Kentällä olen selkeästi identifioitunut yhdeksi jakajista, en esimiehistä. Tätä perustelen sillä, että olen valinnut istumapaikkani aina jakajien keskeltä, tosin mieluiten salin takaosasta. Näin olin ikään kuin heidän puolellaan, sen sijaan että olisin istunut edessä esimiesten ja kouluttajien kanssa kasvot kohti yleisöä. Vain yhdessä tilaisuudessa istuin aivan eturivissä, mikä ei mielestäni ollut ihanteellinen paikka jakajien seuraamiseen. Koin itseni osaksi yleisöä, enkä erilliseksi tarkkailijaksi. Paikan valintaan vaikutti myös se, että halusin olla mahdollisimman vähän näkyvillä, jottei huomio turhaan kiinnittyisi vieraaseen henkilöön. Uskon, että jakajien joukossa istuminen rakensi omalta osaltaan luottamusta, sillä en havainnut merkkejä epäluulosta.

4.3 Analyysimenetelmät

Etnografisten löydösten muuntaminen analysoitavaan muotoon on monivaiheinen ja aineiston keruun kanssa limittäinen prosessi (Gobo 2008, 227). Näin on myös oman aineistoni kohdalla: havainnot on prosessoitu useampaan kertaan kirjaamalla ne ensin kenttämuistiinpanoiksi, sitten tutkijapäiväkirjaksi ja lopuksi ne on järjestetty systemaattiseksi esitykseksi, joka kuvataan tässä luvussa. Lähestymistapoja analyysiin on toki useita, mutta olen käyttänyt tässä tutkimuksessa Gobon (emt., 227) teoksessa kuvattuja metodeja.

Hammersleyn ja Atkinsonin (1995, 208) mukaan etnografiselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineisto on hyvin raakaa ja muodoltaan jäsentymätöntä. Aineistoa ei ole valmiiksi luokiteltu tiettyjen analyyttisten kategorioiden alle, vaan se koostuu kronologisessa järjestyksessä kootuista tutkijan omista kenttämuistiinpanoista (emt., 208). Näin on tämänkin tutkimuksen kohdalla, joten analyysissa on lähdettävä liikkeelle havainnoinnin jäsentämisestä.

Analyysissa on sovellettu grounded theory (GT) -menetelmää, joka on suosittu laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä. Suomenkielisenä nimenä käytetään joskus aineistopohjaista teoriaa, ja nimensä mukaisesti teoria todellakin muodostetaan aineiston perusteella. Se soveltuu tapauksiin, jossa aiempaa tutkittua tietoa on vähän tai ei ollenkaan, ja joissa on tarkoitus selvittää tiettyyn ilmiöön liittyviä seikkoja. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006b) Näistä syistä grounded theory on sopiva lähestymistapa analyysiini. Valitsemalla kyseisen menetelmän en halua kuitenkaan väittää, että aiheestani ei olisi tehty koskaan aiemmin tutkimusta. Tarkoitukseni ei ole, että analyysi jäisi irralleen ympäröivästä todellisuudesta, vaan aion kytkeä sen laajempaan kontekstiin. Tällaisia konteksteja ovat esimerkiksi teoriaosassa esitelty monikulttuuristuva työelämä (luku 3) sekä ei-ammattimainen kääntäminen ja tulkkkaus (luku 2.1).

Straussin ja Corbinin (1990, 59, teoksessa Gobo 2008, 227) mukaan aineiston koodaaminen voidaan jakaa kolmeen peräkkäiseen vaiheeseen: dekonstruktioon, konstruktioon ja vahvistamiseen. Menetelmä mahdollistaa systemaattisen ja keskitetyn analyysin, sillä prosessi on refleksiivinen ja kapenee edetessään. Prosessin joka vaiheessa toistuvat näytteenotto, keräys ja analyysi, mutta fokus tarkentuu vaihe vaiheelta. Aineiston kerääminen siis jatkuu läpi kenttätöön, ja vain sen tavoite muuttuu. Dekonstruktiovaiheessa tutkija pyrkii löytämään seurattuja toimintoja säätelevät konventiot; konstruktiovaiheessa tarkasteltavasta ilmiöstä muodostetaan teoria ja vahvistamisvaiheessa kerättyä tietoa käytetään teoriassa esitettyjen hypoteesien tarkkaan ja systemaattiseen dokumentointiin. (Gobo 2008, 227.) Käytännössä näitä kolmea vaihetta ei pysty erottamaan toisistaan, vaan ne kulkevat rinta rinnan. Ne

saattavat myös toistua tutkimuksen lopussa, jos tutkijan tarpeet sitä vaativat. (Strauss & Corbin 1990, teoksessa Gobo 2008, 236.) Alkupuolen vaiheet voidaan myös jättää pois, mikäli tutkija on aiheeseen jo hyvin perehtynyt tai hänellä on käytettävissä aikaisemman tutkimuksen teoriaa (Gobo 2008, 236). Omaan taustaan ja tutkimukseeni suhteutettuna kaikki vaiheet ovat relevantteja, sillä vastaavia tutkimuksia ei juuri ole, enkä siis voi hyödyntää mitään olemassa olevaa mallia. Ensimmäiset vaiheet ovat ehkä jopa tärkeimpiä, sillä dekonstruktion avulla havainnoista muodostetaan käsitteet, joiden pohjalta analyysi rakentuu.

Ensimmäisen vaiheen eli dekonstruktion voi aloittaa eri tavoin. Kenttämuistiinpanojen koodaamiseksi Gobo (2008, 228) listaa kolme erilaista menetelmää: tarkistuslista, analyysirunko ja luokittelu. Analyysirungon avulla etsitään organisaatiosta rutiininomaisia käytäntöjä kun taas luokittelu pohjautuu havaintomuistiinpanojen sijoittamiseen eri kategorioihin ja niiden samankaltaisuuksien ja erojen arviointiin (emt., 231, 234). Päädyin soveltamaan tarkistuslistaa sen yksinkertaisuuden takia. Oma aineistoni on verrattain suppea, joten olisi turhaa soveltaa siihen kovin moniulotteista menetelmää. Aineisto koostuu neljässä tilaisuudessa käsin kirjoitetuista kenttämuistiinpanoista (K1–K5) sekä noin 14 sivun tutkijapäiväkirjasta (P1–P5). Ajallisesti tilaisuudet kestivät kahdesta kolmeen tuntiin, joten havainnointia on noin kymmeneltä tunnilta.

Tarkistuslistan avulla löydökset pilkotaan osiin ja sijoitellaan sitten ryhmittäin eri teemojen alle (Gobo 2008, 228; Hammersley & Atkinson 1995, 209.) Teemoihin olen soveltanut Rehbeinin (2000, teoksessa House & Rehbein 2004, 3) *kielijoukko*-käsitettä (*language constellation*). Kielijoukkoja analysoimalla voidaan selvittää kielten suhteita ja monikielisen viestinnän (sosiaalisia) järjestelmiä, eikä vain kielten jakautumista valta- ja etäisyysasteikolla. Rehbein (emt.) on hahmotelleet seuraavat parametrit, joilla kutakin kielijoukkoa kuvataan:

- The language(s) used (L1 to Ln)
- The speech situation (differentiated according to discourse and text)
- The roles of the participants (presence or absence of interpreters, translators)
- The socio-political status of the languages involved (languages in relation to the whole society; variations of the mother tongue, second or foreign language, *lingua franca* etc.)
- The skills of the participants (from individuals to groups; in a continuum from monolingual to multilingual etc.)
- The typological distance of the languages involved
- The degree of language separation, language mixing or switching

Omassa analyysissäni käytän edellä mainittua kielijoukko-käsitettä sekä parametreja selventämään, millainen tutkimuskohteen kielimaisema on. Tarkoituksena on purkaa havainnot osiin ja tarkastella monikielisiä viestintätilanteita parametrien välisten suhteiden kautta.

Luvuissa 5 ja 6 viitataan kenttämuistiinpanoihin, tutkijapäiväkirjaan sekä haastatteluaineistoon. Muistiinpanot on kerätty eri tapaamiskerroista, ja ne on merkitty lähdeluetteloon K1–K5 (kenttämuistiinpanot) ja P1–P5 (tutkijapäiväkirja). Tapaamiskerrat on kuvattu tarkemmin luvussa 6.1. Ennen tutkimuslöydösten analysointia ja arviointia on kuitenkin tarpeen kertoa tapausyrityksestä ja lehdenjakajien työnkuvasta tarkemmin. Luku 5 toimii pohjustuksena varsinaiselle analyysiluvulle, jotta lukijakin saa paremman kuvan siitä, miten organisaation rakenne yhdistyy toimintaan.

5 ALMA MANU OY – TUTKIMUSYMPÄRISTÖN ESITTELY

Tässä luvussa esittelen aluksi tutkimuskohteeni Alma Manun yritystoimintaa erityisesti ulkomaalaisten lehdenjakajien näkökulmasta. Jakelutyöllä on omia erityispiirteitään, joten aineiston analyysiosan kannalta on myös hyödyllistä selvittää hieman jakajien toimenkuvaa ja tavallisen työvuoron kulkua. Lähteinäni tässä luvussa olen käyttänyt omia kenttämuistiinpanojani ja sähköpostihaastatteluja, jollei toisin ole mainittu.

Sanomalehtien jakelu oli osa Aamulehden toimintaa vuoteen 1996 saakka, jonka jälkeen liiketoiminta yhtiöitettiin omaksi yritykseksi, Aamujakelu Oy:ksi. Uuden yrityksen toimialana oli sanomalehtien varhaisjakelu Pirkanmaalla. Vuoden 2010 kesällä nimi muuttui Alma Manuksi ja yritykseen yhdistettiin lisäksi lehtipainoja. Nykyinen Alma Manu Oy on osa Alma Media -konsernia, ja sen toimintoihin kuuluu sanomalehtien varhaisjakelu Pirkanmaalla, Satakunnassa ja Meri-Lapissa sekä lehtipainot Tampereella, Porissa ja Rovaniemellä. Alma Manun verkkosivujen mukaan yrityksessä työskenteli heinäkuussa 2010 noin 1000 henkilöä, joista jakajia on reilut 800. (Alma Manu Oy.)

Tutkielman kirjoitusajankohtana syksyllä 2011 Pirkanmaan lehdenjakajista jo noin 20 % on ulkomaalaisia. Tähän osuuteen on laskettu sekä vakituiset että määräaikaiset työsuhteet. (Launio 2011.) Vieraskielisten jakajien määrä on kasvanut nopeasti, sillä vielä toukokuussa 2009 heitä oli vain viisi prosenttia. (Metsä-Ketelä 2010, 69). He ovat pääasiassa alueen korkeakoulujen vaihto- tai tutkinto-opiskelijoita. Eri kansallisuuksia on tällä hetkellä noin kymmenen, ja suurin osa ulkomaalaisista on nigerialaisia, nepalilaisia ja pakistanilaisia. Muita lähtömaita ovat Intia, Venäjä, Viro, Kiina, Vietnam ja Portugali. Kaikki Pirkanmaan ulkomaalaiset jakajat ovat miehiä, kun taas suomalaisista jakajista noin 40 % on naisia. Meri-Lapin alueella on myös jonkin verran ulkomaalaisia lehdenjakajia, mutta he eivät ole mukana tämän tutkimuksen piirissä. Sen sijaan Satakunnan alueella ei ole yhtään ulkomaalaista tai vieraskielistä jakajaa. (K1; P1)

5.1 Rekrytointi ja työhönperehdytys

Aamujakelu Oy ja sittemmin Alma Manu Oy on rekrytoinut vieraskielistä henkilökuntaa tämän vuosituhannen alkupuolelta asti. Alma Manun internetsivuilla⁵ on rekrytointitietoa myös englanniksi, joten vieraskieliset voivat halutessaan saada tietoa avoimista työpaikoista suoraan yritykseltä. Vuonna 2009 silloinen Aamujakelu Oy osallistui globaalin rekrytinnin ohjelmaan, jossa yhteistyökumppanina oli Puola. Puolalaisia ei kuitenkaan enää ole töissä yrityksessä. Vuonna 2010 ja 2011 rekrytoitiin vain kotimaassa. Edellytyksenä on, että ymmärtää englantia puhuttuna ja luettuna sekä pystyy myös ilmaisemaan itseään englanniksi. Alma Manu myös testaa rekrytoitavien englannin kielen taidon. Suomea ei siis tarvitse osata. (K1.)

Kulttuurienväliset erot tulevat esiin työnhaun yhteydessä. Usein hakijoita on suuri joukko samasta maasta, ja kun yksi on kuullut työmahdollisuudesta, hän tuo kaverinsa mukanaan Alma Manun konttorille Tampereen keskustaan. Vieraskielisten jakajien yhteisöllisyys näkyy juuri siinä, miten nopeasti viesti avoimista työpaikoista leviää. Viesti kulkee muutenkin suullisesti joko puhelimen välityksellä tai kasvotusten. Näissä tilanteissa, kun suuri joukko ilmaantuu yhtäkkiä paikalle, on täytynyt selittää hakijoille, ettei Suomessa toimita näin, vaan että jokaisen täytyy lähettää oma hakemus. (K1.)

Kun hakija rekrytoidaan, hän solmii englanninkielisen työsopimuksen. Työsopimusta ja palkkausta voi käydä läpi suullisesti esimiehen kanssa tarkemmin, mikäli jakaja haluaa. Vuonna 2010 vieraskielisille jakajille järjestettiin ensimmäistä kertaa laajempia koulutuspäiviä, joiden aiheina oli mm. suomalainen kulttuuri ja tavat sekä palkan muodostuminen. (K1; K2.) Lehdenjakajan työssä on tärkeää, että jakaja itse huolehtii työajan seurannasta, joten aiheesta olikin tarpeellista järjestää erillinen infotilaisuus. Olin paikalla seuraamassa juuri tätä tilaisuutta, mutta perehdyn siihen tarkemmin luvussa 6.

⁵ <http://almamanu.fi/in-english/deliverer-recruitment> (Luettu 13.3.2011).

Itse jakajan työhön perehdyttäminen tapahtuu kahdessa osassa. Päiväsaikaan jakajaa kouluttaa ns. päiväopastaja. Silloin käydään läpi jakotyötä yleisemmin, sen käytäntöjä sekä sähköisen jakokirjan (ks. alla) käyttöä. Päiväopastus kestää tunnista puoleentoista. Yöopastus tapahtuu nimensä mukaisesti yöllä, jolloin jakaja kiertää tulevan jakopiirinsä kokeneemman työntekijän kanssa. Vieraskielisten jakajien työhönperehdytyksen kieli on englantia. Opastajien tulee siis osata englantia, ja käytävissä olevien opastajien määrä riippuu täysin siitä, kuinka moni haluaa ryhtyä työhön itselle vieraalla kielellä. Heitä, jotka suostuvat opastamaan myös vieraskielisiä jakajia englanniksi, ei ole aina tarpeeksi saatavilla, ja silloin koulutuksen on oltava joustavaa. (K1.)

5.2 Jakajan työ

Kuvaan tässä luvussa jakajan työtä pääpiirteittäin. Koska tutkimukseni rajoittuu Alma Manun Pirkanmaan alueen ulkomaalaisiin jakajiin, tässä yhteydessä on mielekästä keskittyä vain kyseisen alueen käytäntöjen kartoittamiseen.

Alma Manu toimittaa Pirkanmaalla lehdet varhaisjakelualueilla tilaajille arkaamuisin kuuteen mennessä ja viikonloppuisin seitsemään mennessä. Jakajat aloittavat työvuoronsa saapumalla pisteeseen, johon on lehtipainosta tuotu sen piirin lehdet. Jakajat liikkuvat jakopiireillään joko autolla tai polkupyörällä riippuen siitä, kummalle kulkuneuvolle piiri on suunniteltu. Työaika ajoittuu jakopiirin pituudesta ja lehtien saapumisesta riippuen arkisin kello 1–6:n välille ja viikonloppuisin kello 1–7:n välille.

Jakajien tärkeimmät työvälineet ovat puhelin ja nykyään sähköinen jakokirja eli PDA (Personal digital assistant). Jakaja soittaa maksuttomaan Jakajamaattiin, jolla hän kirjautuu sisään ja ilmoittaa aloittaneensa jakotyön ja lopuksi kirjautuu ulos, kun on saanut lehdet jaettua. Lisäksi jakaja voi ottaa yhteyttä Tampereen Sarankulmassa sijaitsevaan lehtipainoon, jossa lähettämön yöesimiehet vastaavat puhelimeen ongelmatapauksissa. Sähköinen jakokirja on verrattain uusi apuväline – Tampereella laite otettiin käyttöön kaikilla jakopiireillä vuoden 2010 aikana. Sähköinen jakokirja on

erillinen kämmentietokonetta muistuttava laite, johon ladataan oman piirin tilaustiedot ja niihin tulleet muutokset. Laite on hyvä apu etenkin vieraskielisille jakajille, sillä siinä on sekä suomen- että englanninkielinen käyttöliittymä. Sähköiseen jakokirjaan tulostuu esimiesten tai jakelupäivystyksen lähettämät viestit mahdollisista jakovirheistä ja muista ohjeista tai huomautuksista. Ennen sähköistä jakokirjaa käytössä olleeseen paperiseen versioon tulostettiin ensimmäiselle sivulle kootusti kaikki kyseiseltä piiriltä tulleet viestit.

Jakelupäivystys käyttää numeroituja vakioviestejä (esimerkiksi *08 Lehti kuuluu asiakkaan omaan laatikkoon, ei postin laatikkoon* tai *14 HS puuttunut, viethän jatkossa, kiitos!*). Nämä viestit ovat pelkästään suomeksi, mutta vieraskielisille jakajille on opastuksen yhteydessä annettu lista, joissa viestit on käännetty englanniksi. Käytännössä siis jakajat oppivat viestin numeron perusteella tietämään, mikä viestin sisältö on. Sähköisen jakokirjan myötä vakioviestit ovat tulevaisuudessa saatavilla myös englanniksi, jos jakaja käyttää englanninkielistä käyttöliittymää. Ainakaan toistaiseksi jakelupäivystys ei palautetta laittaessaan tiedä, onko jakaja suomen- vai englanninkielinen. Siksi joskus samasta virheestä huomautetaan useamman kerran ilman, että jakaja ymmärtää viestiä. Näissä tapauksissa jakajan tietysti tulee ottaa yhteyttä esimieheensä.

Jakajan työ on siis normaaliolosuhteissa hyvin itsenäistä. Työyhteisön keskinäiset tapaamiset kuten tiimipalaverit ja koulutustilaisuudet ajoittuvat jakotyön ulkopuolelle. Koska jakajilla ei ole käytössä kiinteää työpistettä tai konttoria, työnantaja hoitaa viestinnän puhelimitse tai kirjeitse. Sähköpostia käytetään harvemmin, sillä jakajilla ei ole työsähköpostiosoitteita eivätkä he yleensä pääse lukemaan intranetin sisältöä etäyhteydellä. Nykyään tosin sähköisellä jakokirjalla on mahdollista viestiä esimerkiksi esimiesten kanssa, ja jakajat saavat myös tiedotteet ja kutsut tilaisuuksiin suoraan PDA-laitteeseen.

5.3 Työn ulkopuolinen toiminta

Varsinaisen lehdenjaon ulkopuolelle jää monia työhön liittyviä osa-alueita. Koulutukset, tiimipalaverit ja tyky-toiminta järjestetään yleensä virka-aikaan tai illalla. Kenttätyössäni olenkin keskittynyt pääasiassa juuri näihin tilaisuuksiin, sillä niissä olen päässyt seuraamaan jakajien ja esimiesten välistä kanssakäymistä.

Aikaisemmin vieraskieliset jakajat muodostivat oman tiiminsä, Insiders-tiimin. Insidersien toiminta keskittyi suomalaisen työelämän ja kulttuurin erityispiirteisiin, kuten työterveyteen ja verotukseen sekä paikallisiin tapoihin. Viime vuonna siitä luovuttiin, ja nykyään vieraskieliset jakajat kuuluvat alueellisiin tiimeihin yhdessä suomalaisten jakajien kanssa. Jokaisessa tiimissä on 15–30 jakajaa, joten ryhmät ovat verrattain suuria. Tiimit tapaavat muutaman kerran vuodessa ja tarkoituksena on lisätä jakajien keskinäistä vuorovaikutusta ja työhyvinvointia.. Uuden tiimijaon myötä vieraskielisten jakajien osallistuminen tiimipalavereihin on kuitenkin vähentynyt. Tutkimuksen alussa olin suunnitellut osallistuvani juuri tiimipalavereihin, mutta koska vieraskieliset jakajat eivät useinkaan käy niissä, oli hedelmällisempää havainnoida heille tarkoitettuja koulutustilaisuuksia. (K1.)

Vieraskielisille jakajille järjestetyt koulutukset ovat korvanneet Insiders-tiimin. Koulutuksia on järjestetty ensi kerran vuonna 2010. Syksyn ensimmäinen teema oli suomalainen kulttuuri. Sitä seuraava oli palkka-asiat, jota olin paikan päällä havainnoimassa. Koulutuksiin kutsutaan kirjeitse kaikki vieraskieliset jakajat, joten kutsun saajia on viime aikoina ollut n. 80 kappaletta. Isot tilaisuudet järjestetäänkin Alma Median kokoustiloissa liikekeskus Siperiassa.

6 KENTTÄTYÖN TULOKSIA

Tässä luvussa esittelen kenttätöiden muistiinpanoista eli aineistosta nousseet keskeisimmät tulokset suhteessa tutkimuskysymykseen. Alussa tiivistin tutkimusongelman seuraaviin kysymyksiin: Millä kielillä ja millä keinoin vieraskieliset jakajat kommunikoivat keskenään ja suomalaisten esimiestensä kanssa? Mitä haasteita yhteisen kielen puuttuminen tuo ja miten ne ratkaistaan? Tavoitteena oli kuvata viestintätilanteita monikielisessä työympäristössä ja selvittää, miten viestinnässä on otettu huomioon yhteisen äidinkielen puute.

Alaluvussa 6.1 esittelen aineiston keskeisimmät osat, eli kuvailen seuraamieni tilaisuuksien olennaisia tapahtumia. Olennaisilla tarkoitan sellaisia yksityiskohtia tai piirteitä, jotka antavat tietoa ihmisten välisistä suhteista ja luonnehtivat viestinnän sujuvuutta. Alaluvussa 6.2 kuvaan havaintojani luvussa 4.3 mainitsemani Rehbeinin (2000, teoksessa House & Rehbein 2004, 3) kielijoukko-käsitteen (language constellation) näkökulmasta. Analysoin kielijoukkoja Rehbeinin (emt.) esittämien parametrien avulla. Parametrit antavat vasta eräänlaista raakamateriaalia tai perustietoa kustakin viestintätilanteesta, ja varsinainen vuorovaikutuksen analyysi tapahtuu tätä raakamateriaalia käyttämällä. Alaluvussa 6.3 pureudun siis jakajien ja esimiesten viestinnässä kohtaamiin käytännön haasteisiin ja ratkaisuihin, joita olin itse paikan päällä havainnoimassa. Lisäksi selvitän, mitä englanninkielistä kirjallista materiaalia on saatavilla ja miten se tukee viestintää. Osa materiaaleista on käännöksiä, joten tarkastelen myös sisältöä suhteessa lähdetekstiin. Koska havainnointi ja epämuodolliset keskustelut kuitenkin muodostavat pääaineistoni, olen ottanut kirjallisen aineiston mukaan lähinnä tukimateriaaliksi.

Kuten johdannossa mainittiin, samasta yrityksestä on tehty pro gradu -työ Jyväskylän yliopistossa. Johanna Metsä-Ketelän (2010) tutkimuksessa käsiteltiin muiden seikkojen ohella myös kielitaidon ja kulttuurierojen vaikutusta esimiesten työhön. Näistä tuloksista saadaan hyvä pohja, jolle tämän tutkimuksen tuottamaa uutta tietoa voi kasata.

Mielenkiintoista on myös, että aikaisemman tutkimuksen tulokset on saatu haastatteluaineistolla, kun taas tässä on käytetty pääasiallisena aineistona havainnointia, vapaamuotoisia keskusteluja ja kenttämuistiinpanoja. Lisäksi olen kysynyt tarkentavia kysymyksiä sähköpostitse kahdelta esimieheltä sekä markkinointi- ja viestintäpäälliköltä. Metsä-Ketelän työssä sivuttiin ohimennen englanninkielisen materiaalin tuottamista. Haastattelussa todetaan, että kirjallista materiaalia on saatavilla englanniksi, mutta tässä yhteydessä ei keskusteltu tarkemmin siitä, kuka materiaalin on koonnut tai mistä se tulee. Tämä on yksi oman tutkimukseni tavoitteita, ja kirjallista materiaalia käsitellenkin myöhemmin luvussa 6.3.2.

6.1 Havainnoimani tilaisuudet lyhyesti

Luvussa 5 esittelin tutkimusympäristöä ja lehdenjakajan työnkuvaa pääpiirteittäin, minkä tarkoituksena oli helpottaa analyysin tulosten ymmärtämistä. Organisaatio ja työnkuva muodostavat eräänlaisen tutkimuksen yläkontekstin. Mainitsin myös luvussa 4.2 lyhyesti kunkin seuraamani tilaisuuden aiheen, mutta tässä luvussa kuvailen niitä vielä tarkemmin. Näin lukijalle toivottavasti muodostuu selkeä ja todenmukainen kuva siitä, minkälaisia juuri nämä tilaisuudet ovat olleet ja miten ulkoiset puitteet ovat mahdollisesti vaikuttaneet viestintätilanteiden kulkuun. Tilaisuuksien yksityiskohtaisempi kuvaus kytkee tutkimani viestintätilanteet varsinaiseen lähikontekstiinsa.

Työasujen sovitus

Seurasin lokakuussa 2010 järjestettyä tilaisuutta, jossa jakajat pääsivät sovittamaan uusia työasuja ja kuulemaan lyhyen esittelyn muun muassa pukujen teknisistä ominaisuuksista ja huollosta. Tilaisuuden järjestäjistä paikalla oli Alma Manun puolesta jakelupäällikkö, viestintäpäällikkö ja tulkkina toiminut jakaja Anna (nimi muutettu), jonka roolia käsitellen seuraavassa luvussa, sekä asut toimittavan yrityksen edustajia. Jakajat olivat saaneet kutsun tilaisuuteen postitse joko suomeksi tai englanniksi sen mukaan, olivatko he suomalaissyntyisiä vai ulkomaalaistaustaisia. Ohjelma oli suunniteltu niin, että 15 minuutin esittely suomeksi ja englanniksi pidettiin tasatunnein, jonka jälkeen

jakajat saivat sovittaa asuja ja ilmoittaa haluamansa koon esimiehille. Ensimmäinen esittely oli kello 16 ja viimeinen klo 19. Itse olin paikalla kahden esittelyn ajan.

Uusia työasuja esiteltiin jakajille suullisesti sekä tukimateriaalina toimineen PowerPoint -esityksen avulla. Tulkkina toimiva jakaja oli kääntänyt diaesityksen englanniksi, ja englanninkielinen teksti heijastettiin suomenkielisen esityksen viereen samanaikaisesti. Tulkki tulkki esittelijän suomenkieliset puheenvuorot konsekutiivisesti melko lyhyissä, muutaman virkkeen pätkissä vieraskielisille jakajille. Olin paikalla kahden tunnin ajan, eli ehdin kuunnella esittelyn kahdesti. Ensimmäisessä, kello 16 alkaneessa esittelyssä paikalle ei tullut yhtään vieraskielistä jakajaa, eikä tulkkausta ollut tarpeen järjestää. Tuntia myöhemmin tilaisuuteen saapui lähes kaksikymmentä nepalilaista jakajaa sekä muutama afrikkalainen, joten tässä kohtaa esittely tulkattiin myös englanniksi.

Palkkakoulutus

Marraskuun lopussa 2010 seurasin vieraskielisille jakajille pidettyä palkkakoulutusta. Kirjallinen kutsu oli lähetetty kaikille vieraskielisille Pirkanmaan alueen jakajille, ja paikalla olikin yli 50 työntekijää. Tilaisuus pidettiin isossa neuvotteluhuoneessa, jotta kaikki mahtuisivat samaan tilaan. Koulutukseen oli varattu aikaa kolme tuntia, sillä keskustelulle ja kysymyksille haluttiin antaa tilaa. Keskustelu yltiikin ajoittain hyvin vilkkaaksi, eikä kaikkien kysymysten perusteelliseen käsittelyyn ollut lopulta aikaa.

Tilaisuuden järjestivät kaksi Alma Manun jakelun esimiestä. Ohjelma oli jaettu kahteen osaan: ensin käytiin läpi palkan muodostumiseen vaikuttavat seikat, kuten lehtien määrä ja reitin pituus, ja toiseksi opastettiin palkkalaskelman tulkitsemisessa. Koulutusmateriaalina käytettiin englanninkielistä PowerPoint -esitystä sekä paperisia esimerkkejä palkkalaskelmista ja työajan seurantalomakkeista. Palkkalaskelma ja työajan seurantalomake ovat suomenkielisiä, mutta ne käytiin kohta kohdalta läpi ja selitettiin tärkeimpien asioiden sisältö englanniksi. Suomenkielinen palkkalaskelma on hankala tulkittava varsinkin suomea osaamattomalle sanojen runsaan lyhentämisen (esim. *kumulat. ansio*) vuoksi, mutta koulutustilaisuuden tarkoituksena olikin juuri

ydinkohtien selittäminen. Esimerkkilaskelman kääntöpuolella oli myös kirjallinen englanninkielinen selvennys tärkeimmistä käsitteistä. Eräs jakaja toivoi, että myös työajan seurantalomakkeesta tehtäisiin englanninkielinen käännös. ”It would only take ten minutes to translate it”, hän totesi. (K2).

Kehityskeskustelu

Helmikuun 2011 lopussa seurasin englanninkielistä ryhmäkehityskeskustelua (*development discussion*), jonka vetäjinä olivat samat esimiehet kuin edellisessäkin tilaisuudessa. Paikalla oli 70–80 jakajaa. Suomenkielisille jakajille oli pidetty vastaavanlainen tilaisuus jo aiemmin. Toisin kuin muita englanninkielisiä koulutustilaisuuksia, kehityskeskusteluja on pidetty aiempinakin vuosina silloisen Insiders-tiimin kesken. Alma Manun kehityskeskustelut poikkeavat perinteisestä, kahdenkeskeisestä keskustelusta paitsi suurelta osallistujamäärältään, myös sisällöltään. Tilaisuuden alkupuoliskolla jakajille kerrottiin edellisen vuoden tilastoja ja talouslukuja. Vuorovaikutteinen osio kuitenkin puuttui, eli kehityskeskustelussa ei varsinaisesti pyritty arvioimaan mennyttä ja kirjaamaan tavoitteita tulevaisuutta varten. *Kehityksellä* viitattiin yrityksen kehitystavoitteisiin, ei työntekijöiden henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Tilaisuus oli lähinnä tietopaketti ajankohtaisista asioista ja foorumi, jossa oli mahdollisuus esittää kysymyksiä työhön liittyen.

Työmaa-projekti

Viimeisen seuraamani tilaisuuden järjesti Tampereen kaupunkiseudun elinkeino- ja kehitysyhtiö Tredea maaliskuussa 2011. Tredean TyöMaa-projektin on hanke, joka tukee ulkomaalaisten rekrytointia suomalaisiin yrityksiin järjestämällä koulutuksia ja kielikursseja kansainvälisille työyhteisöille (K5). Koulutuksen tarkoitus oli antaa tietoa suomalaisesta työelämästä ja yhteiskunnasta. Se pidettiin Alma Manun neuvotteluhuoneessa Finlaysonilla, eli samassa tilassa kuin aiemmatkin koulutukset. Paikalla oli kahden Tredean kouluttajan lisäksi kaksi Alma Manun esimiestä.

Tilaisuuksia oli yhteensä kolme, joten lehdenjakajat oli jaettu noin 30 hengen ryhmiin. Tilaisuutta kohden osallistujia oli siis huomattavasti vähemmän kuin muissa koulutuksissa. Tähän seuraamani TyöMaa-projektin koulutukseen, joka oli ensimmäinen neljästä, saapui kuitenkin lopulta vain kuusi jakajaa. Heikko osallistuminen oli yllättävää, sillä esimiesten mukaan vieraskieliset jakajat osallistuvat yleensä aktiivisesti kaikkiin koulutustilaisuuksiin. Tällä kertaa koulutuksen järjestäjä oli ulkopuolinen taho ja etukäteen ilmoittautumista ei vaadittu, mikä saattoi vähentää osallistujien määrää.

Kouluttajat jakoivat taustamateriaalia ja esitelmöivät englanniksi muun muassa työmarkkinajärjestelmästä, työsopimuksista, työntekijän oikeuksista ja velvollisuuksista, työturvallisuudesta sekä verotuksesta. Lopuksi keskusteltiin yhdessä hiukan keveämmistä aiheista, kuten suomalaisesta kulttuurista ja tavoista. Vähäisemmän osallistujamäärän ansiosta tässä koulutuksessa voitiin keskustella yksittäisistä aiheista tavallista syvällisemmin ja pidempään.

6.2 Kielijoukkojen kuvaus

Seuraavaksi erittelen tutkimusympäristöäni kielijoukkojen avulla. Kielijoukko kuvaa monikielistä viestintää viestijöiden ominaisuuksien (kielitaito) ja itse viestintätilanteen ominaisuuksien (tila, osallistujien sijoittuminen) avulla (ks. tämän teoksen s. 41–42, House & Rehbein 2004, 3). Erilaisia parametreja ja niiden välisiä suhteita analysoimalla selvitän tutkimuskohteeni kielimaisemaa.

Käytetyt kielet

Seuraamissani tilaisuuksissa kielivalikoima vaihteli sen mukaan, mitkä osallistujien äidinkielet olivat. Alma Manussa on lehdenjakajia noin kymmenestä eri maasta, ja eri kielten määrä on samaa luokkaa. Selvästi yleisimmät puhutut kielet kaikissa tilaisuuksissa olivat englanti, suomi ja nepali. Englanti on näistä yleisin, koska se on ainoa kaikille yhteinen kieli. Kaikki esimiehet taas ovat suomalaisia, joten he kommunikoivat keskenään pääasiassa suomeksi. Nepalilaiset ovat suurin yksittäinen kansallisuusryhmä, ja he luonnollisesti keskustelevat keskenään omalla äidinkielellään.

Käytettyihin kieliin voi kuitenkin laskea myös osallistujien äidinkielet. Mikäli tilaisuudessa on paikalla vähintään kaksi samaa kieltä äidinkielenään puhuvaa henkilöä, on mahdollista, että he käyttävät kyseistä kieltä keskenään ainakin satunnaisesti. Alma Manun rekrytoijan mukaan vieraskielisten jakajien äidinkieltä ei kysytä hakulomakkeissa, joten varsinaista listaa äidinkielistä ei ole. Jotkut ovat kuitenkin ilmoittaneet sen vapaaehtoisesti, ja näiden tietojen perusteella kielivalikoimaan voidaan laskea myös swahili (Itä-Afrikan valtiot kuten Tansania, Uganda ja Kenia), yoruba (Nigeria), urdu (Pakistan), venäjä ja viro. Pakistanilaiset muodostavat toisen suuren kansallisuusryhmän, joten urdua tai punjabia, maan toista virallista kieltä, käytetään todennäköisesti melko paljon. Afrikkalaisista jakajista mikään yksittäinen alueellinen kieli ei noussut yleisimpien joukkoon, vaan he kommunikoivat yleisimmin englanniksi. Englanti on esimerkiksi Nigerian ja Ghanan virallinen kieli ja siten yhteinen lingua franca eri Afrikan valtioista kotoisin oleville jakajille. Myös ranskan kieli on osalle afrikkalaisista yhteinen kieli.

Ainoa kaikille varmasti yhteinen kieli on englanti. Muiden kielten osalta puhujien määrästä ei ole tietoa. Kieliryhmiä ei voi jaotella pelkästään kansallisuuksien mukaan, sillä monet Afrikan ja Aasian kielistä eivät noudata valtioiden rajoja. Yksilöiden ja kansallisuuksien välillä on siis runsaasti vaihtelua kielellisen skaalan laajuudessa. Vaikka potentiaalisia kommunikaation kieliä on kymmenkunta, työnantajan näkökulmasta hyödyllisimmät kielet ovat suomi ja englanti. Tämä onkin yksi esimerkki Blommaertin ym. (2005) tarkoittamasta tilan ja kontekstin vaikutuksesta kielellisiin resursseihin.

Viestintätilanne

Tilaisuudet olivat perehdytyksiä tai infoiskuja, ja osallistujat olivatkin sijoittuneet tilaan luokkahuonemaisesti. Aluksi kouluttajat toivottivat jakajat tervetulleiksi tilaisuuteen ja kertoivat, mitä ohjelma pitää sisällään. Jakajille annettiin ohjeet siitä, miten puheenvuoron saa ja missä vaiheessa on kysymysten aika. Myös kännykät pyydettiin

sammuttamaan. Tunnelma osallistujien välillä oli kuitenkin aina rento ja välitön. Myös kouluttajien esiintymistyyli oli epämuodollinen, mikä kertoo matalasta hierarkiasta.

Koulutustilanteille ominainen diskurssi näkyi myös keskinäisessä viestinnässä. Kaikissa tilaisuuksissa, joihin osallistuin, viestinnän suunta oli pääasiassa yksipuolinen. Tilaisuudet olivat luonteeltaan koulutuksellisia ja informatiivisia, joten olikin odotettavaa, että kouluttajat ja esimiehet ovat viestin lähettäjiä ja lehdenjakajat taas vastaanottajia. Siten koulutustilanteet eroavat suurestikin jakajan rutiinistyöstä, joka on itsenäistä ja sisältää melko vähän etenkin suullista viestintää. Jakaja voi lähettää ja vastaanottaa viestejä sähköisen jakokirjan kautta, ja silloinkin käytetään usein niin sanottuja vakioviestejä. Isommat ryhmäkeskustelut ovat jakajien kannalta tärkeitä foorumeita, joissa on uuden tiedon saamisen lisäksi mahdollista kysyä epäselvistä asioista ja pyytää apua työhön liittyvissä ongelmissa. Niinpä nämä kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset antavat arvokasta tietoa työvuoron aikana käytävän viestinnän sujuvuudesta.

Kääntämisen ja tulkkauksen roolit

Kääntämisellä tarkoitan tässä yhteydessä kirjallista viestintää ja tulkkauksella suullista viestintää. Pääsääntöisesti kääntäminen tapahtuu ennen ryhmätapaamisia ja tulkkaminen niiden aikana. Jakajat saavat nähtäväkseen ryhmätapaamisissa käsiteltävän materiaalin englanninkielisenä käännöksenä joko etukäteen tai heti tilaisuuden aluksi. Tilaisuuksissa käytetään lähes pelkästään englanninkielisiä tekstejä ja esityksiä, mutta toisinaan viitataan vain suomeksi saatavilla olevaan dokumenttiin. Sen sijaan suullista kääntämistä, eli kirjallisen tekstin kääntämistä suulliseen muotoon, tapahtuu myös tilaisuuksien aikana. Tällöin suunta on pääasiassa englannista jakajien äidinkielenille. Suullista kääntämistä ja tulkkauksia pyydettiin vieruskaverilta silloin, kun jokin lause tai sana jäi ymmärtämättä. Tämä toiminta tapahtui koulutustilanteen lomassa eikä erillistä taukoa tulkkaukselle yleensä pyydetty tai osoitettu. Esimiesten tiedossa ei ole ketään tiettyä jakajaa, joka toimisi eräänlaisena puolestapuhujana maanmiehilleen (Asplund 2011). Tällaisille henkilöille oli tarvetta silloin, kun jakajien kielitaito oli yleisesti heikompi, mutta nykyään kaikki kykenevät viestimään esimiesten ja kollegojen kanssa

itsenäisesti. Maahanmuuttajataustaisten lehdenjakajien vahva englannin kielen taito onkin nähtävästi poistanut tarpeen turvautua kielenvälittäjiin. (K3.)

Vain yhdessä havainnoimassani tilaisuudessa, työasujen sovituksessa, oli paikalla erikseen nimetty tulkki. Tulkkina kieliparissa suomi-englanti toimi eräs suomalainen lehdenjakaja Anna, joka myös tekee suuren osan ohjeiden ja muun kirjallisen materiaalin käännöksistä. Anna oli ollut noin kolme vuotta lehdenjakajana, kun häntä pyydettiin toimimaan päiväopastajana ulkomaalaiselle jakajalle. Yrityksessä tiedettiin Annan hyvästä englannin taidosta, ja opastuksien lisäksi hän alkoi tehdä myös käännöksiä. Anna saa palkkion käännös- ja tulkkaustöistä, mutta häntä motivoi myös halu auttaa vieraskielisiä jakajia sekä se, että hän osaa asettua ulkomaalaisen asemaan asuttuaan itse vuosia ulkomailla yhdysvaltalaisen aviomiehensä kanssa. (K2; Anna 2012.)

Anna kertoo tekevänsä käännöksiä ja tulkkauksia ohjenuoranaan oma moraali. Toisin sanoen hän kokee olevansa vastuussa käännösten laadusta ja siitä, että teksti on ymmärrettävää. Hän ei pyri käännöksissä tai tulkkauksessa ekvivalenssiin vaan siihen, että esittää asian ymmärrettävästi vieraasta kulttuurista tulevalle kuulijalle. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käännös tai tulke on monisanaisempi ja selittävämpi kuin alkuperäinen teksti. Hänen käännösstrategianaan on toisin sanoen merkityksen välittäminen mahdollisimman selväsanaisesti vieraskieliselle kohderyhmälle. Esimerkiksi työasujen sovitusilaisuudessa suomeksi puhuvien suomalaisten työasujen esittelijöiden ilmaisutapa oli melko niukka ja implisiittinen ja kieli informaatiotiheää ja substantiivivoittoista. Annan tulkkaus taas oli selittävämpää, kuvailevampaa ja eksplisiittistä. (P2.) Selittävyyttä ja eksplisiittisyyttä pidetään myös niin sanottuina käännösuniversaaleina (Laviosa-Braithwaite 1998, 288). Käännösuniversaalit ovat kielellisiä piirteitä, jotka esiintyvät tyypillisesti käännösteksteissä, eivätkä niinkään alkukielisissä teksteissä. Ne ovat myös riippumattomia käännösprosessin kieliparista. (Baker 1993, 243, teoksessa Laviosa-Braithwaite 1998, 288.) Eksplisiittistämisen keinoja ovat esimerkiksi määritteiden ja konjunktioiden lisääminen, lisätiedon ja selitysten antaminen sekä aiemmin mainittujen yksityiskohtien toisto (Vanderauwera

1985, teoksessa Laviosa-Braithwaite 1998, 289). Eksplisiittistämisen tarkoituksena on kulttuurien välisen eron kaventaminen (Baker 1992, teoksessa Laviosa-Braithwaite 1998, 289).

Annan rooli työyhteisössä pitää sisällään piirteitä niin ammattimaisesta tulkkauksesta kuin ei-ammattimaisesta kielenvälityksestä. Vaikka hän ei ole koulutukseltaan tulkki tai kääntäjä, hän saa kuitenkin palkkaa näistä työtehtävistä. Työ on myös ennalta suunniteltua ja systemaattista sekä tiettyihin tarpeisiin perustuvaa. Anna ei kuitenkaan käyttänyt muistiinpanovälineitä, jotka yleensä kuuluvat ammattitulkin varusteisiin. Luonnollisen kääntämisen tunnusmerkki spontaaniudesta (Harris 2010) ei täyty, mutta kielenvälittäjä voisi olla parempi termi kuvaamaan Annan roolia Alma Manussa. Edellä luvussa 2.2.3 kielenvälittäjän ominaisuuksiksi luettiin vahva kielitaito sekä henkilön asema yhteisössä. Näiden lisäksi tärkeä tekijä on Annan halu auttaa ja toimia välittäjänä. Hänen toiminnastaan syntyy välittämisen tila (Cronin 2006, 135) jossa välittämisen kaksoismerkitys (Koskinen 2011) konkretisoituu. (P2.)

Annan rooli oli näkyvämpi kuin tulkin yleensä, ja häntä voi pitää ikään kuin yhtenä esittelijöistä. Toisin kuin ammattitulkeilla, Annan rooliin työyhteisössä kuului myös kulttuurinvälittäjänä toimiminen. Kulttuurinvälittäjä tunnistaa kulttuurieroista johtuvat konfliktit ja yrittää ratkaista niitä (Jalbert 1998, teoksessa Leanza 2007 14). Jalbertin (emt.) kehittämää luokittelua sairaalatulkkien rooleista⁶ voidaan soveltaa myös Annan toimintaan. Kulttuurinvälittäjän lisäksi hän toimii myös kaksikielisen ammattilaisen

⁶ Jalbertin (1998, teoksessa Leanza 2007, 13–14) luokittelu tulkin rooleista (suom. Karppinen):

1. Kääntäjä: Tulkki toimii vain keskustelun mahdollistajana, mutta ei puutu puheen sisältöön.
2. Kulttuuri-informantti: Tulkki käyttää kulttuurintuntemustaan auttaakseen lääkäriä tai hoitajaa ymmärtämään potilasta paremmin.
3. Kulttuurinvälittäjä: Edellisen lisäksi tulkki toimii neuvottelijana konfliktitilanteissa tarkentamalla ja selittämällä puhujien lausuntoja, jotta osapuolet pääsisivät yhteisymmärrykseen mm. hoidosta.
4. Edustaja: Konfliktitilanteessa tulkki saattaa asettua potilaan puolelle.
5. Kaksikielinen ammattilainen: Tulkki ottaa terveydenhuollon ammattilaisen roolin ja johtaa potilaan haastattelua potilaan omalla kielellä.

roolissa neuvonantajana. Työasujen sovitusilaisuudessa vieraskieliset lehdenjakajat kysyivät usein häneltä suoraan jotain työasuihin liittyvää, vaikka varsinaiset esittelijät olivat vielä paikalla. Kysymyksiä ei siis suunnattu esittelijöille, vaan suoraan tulkille. Tämä selittyy osin sillä, että hän on tuttu hahmo muille jakajille ja siksi helpommin lähestyttävä. Myöskään henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikutusta ei voi väheksyä, sillä Annan ystävällisyys ja avuliaisuus varmasti madaltavat kynnystä kysyä neuvoa juuri häneltä. (K2.)

Osallistujien kielitaito

Kielitaidon objektiivinen kuvaus kenttähavaintojen pohjalta on haastavaa. Huomio kiinnittyy helposti kielioppivirheisiin tai lausumisen epäselvyyteen, mutta epäkohtiin puuttumista tärkeämpää on muodostaa kuva siitä, minkälainen kielitaito tilaisuuksiin osallistuneilla on. Arviointia rajoittaa lisäksi se, että voin tehdä kielitaidon suhteen päätelmiä vain sellaisista henkilöistä, jotka ovat olleet äänessä ryhmäkeskusteluissa. Jäljempänä esittelemässäni katkelmassa on hyviä esimerkkejä esimiesten ja jakajien puhetyyleistä.

Jakajien kielitaitoa testattiin Alma Manussa aiemmin tasokokeella, mutta nykyään keskustelu rekrytoijan kanssa riittää. Lähtökohtaisesti kaikkien lehdenjakajien englanninkielen taito on vähintään tasoa B1 yleiseurooppalaisella taitotasoasteikolla⁷ (Asplund 2011). Havaintojeni perusteella ne jakajat, joiden puhetta olen kuullut tai joiden kanssa olen keskustellut, sijoittuvat asteikolla tasolle B2.1 (itsenäisen kielitaidon perustaso) tai B2.2 (toimiva itsenäinen kielitaito). He pystyvät tuottamaan kompleksisia rakenteita ja käyttämään hyvin muodollisia ja spesifejä sanoja sekä kuvailemaan ja antamaan esimerkkejä. Sanavarasto on havaintojeni mukaan melko laaja, ja monet

⁷ Suomalainen asteikko on mukailtu asteikosta, joka sisältyy Euroopan neuvoston toimesta laadittuun Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteisestä eurooppalaisesta viitekehykseen. Asteikossa A1 vastaa heikointa ja C1-2 vahvinta kielitaidon tasoa. B1-tasolla olevalla henkilöllä on sujuva peruskielitaito ja hän selviytyy arkielämän asioiden hoitamisesta.

URL: www.oph.fi/ops/perusopetus/taitotasoasteikko.doc.

jakajat valitsevat mieluummin muodollisemman ilmaisutavan. Koska suurin osa vieraskielisistä jakajista on vaihto-opiskelijoita joko ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa, heidän koulutustaustallaan on epäilemättä vaikutusta puhetyyliin. Akateemisessa ympäristössä omaksuttu diskurssi heijastuu omaan kielenkäyttöön. Useimmilla jakajilla, niin aasialaisilla kuin afrikkalaisilla, on kuitenkin melko vahva aksentti, mikä yhdessä nopean puherytmin ja taustametelin kanssa vaikeuttaa ymmärtämistä paikoitellen. Vahva aksentti on tosin subjektiivista, sillä samasta maasta kotoisin olevat ymmärtävät toistensa englanninkielistä puhetta huomattavasti paremmin kuin muunmaalaiset. Toisaalta kyseessä onkin kokonaan erilaisista englannin varianteista verrattuna Suomessa puhuttuun EFL-englantiin. Afrikkalaiset ja aasialaiset variantit ovat esimerkkejä aiemmin käsittelemästani Kachrun (1992, 356) maailmanenglantien mallin ulkokehän englannista. Variantit eroavat Suomessa puhutusta englannista siinä, että niissä noudatetaan myös paikallisesti kehittyneitä normeja, jotka taas ovat suomalaisessa kontekstissa vieraita. On myös huomattava, että havaintoni jakajien kielitaidosta perustuvat yksittäisille puheenvuoroille, enkä siten kykene esittämään kenenkään yksilöllisestä kielitaidosta kovinkaan päteviä lausuntoja. Ensisijaisena tavoitteena oli kuitenkin keskustelutilanteiden kuvaaminen kokonaisuudessaan, joten tarkempi, jakajakohtainen arviointi ei ole tarpeen.

Esimiesten kielitaidosta minun on helpompi esittää tarkempia havaintoja, sillä heitä oli tilaisuuksissa vähemmän ja he puhuivat enemmän. Koulutuksia piti pääasiassa kaksi eri esimiestä. Havaintojeni perusteella heidän englanninkielen taitonsa sijoittuu yleiseurooppalaisella asteikolla tasolle B1–B2. Sanavarasto on hieman suppeampi kuin ainakin osalla jakajista, ja esimiehet käyttävät verrattain yksinkertaisia ja epämuodollisia ilmaisuja. Toisaalta he osallistuvat itse työhön ja yleiseen työelämään liittyvän englanninkielisen sanaston laatimiseen ja ohjeiden sekä muiden tekstien kääntämiseen, joten tällä erikoisalalla esimiesten kielitaito on vahva. Kieliopin osalta puhe on sitä virheettömämpää, mitä paremmin sisältöä on mietitty etukäteen. Valmisteltu esitys sisältää täydellisiä virkkeitä, joissa lauseenjäsenet ovat paikallaan. Spontaanimpi puhe esimerkiksi kysymyksiin vastattaessa voi olla katkonaista ja lauseenjäseniä jää pois.

Puhetyyli on vieraskielisiin jakajiin verrattuna verkkaisempaa ja harvasanaisempaa, minkä vuoksi artikulointi on selkeämpää. Toisaalta välillä vahva aksentti saattaa tehdä yksittäisten sanojen tunnistamisesta vaikeampaa ulkomaalaisille jakajille. Ääntämisen vaikeus ja helpous ovat kuitenkin subjektiivisia kokemuksia, joihin vaikuttaa se, mihin varianttiin tai aksenttiin puhuja on tottunut.

Alla on litteroitu katkelma keskustelusta, joka käytiin viimeisessä seuraamassani tilaisuudessa. Siinä jakajat (J1 ja J2) haluavat tietää, kuinka sitova määräaikainen työsopimus on ja miten pitkä koeaika työsuhteessa on. Kouluttaja (Ko2) varmistaa, että on ymmärtänyt kysymyksen oikein. Esimiehen (E1) vastauksesta näkyy tässä katkelmassa vain alku. Suomenkieliset osuudet on kursivoitu. Taukoja ei ole mitattu sekunneissa, mutta sulkeiden sisällä oleva piste kuvaa selkeää, mutta kuitenkin huomattavasti alle sekunnin mittaista taukoa puheessa. Ajatusviiva taas merkitsee epäselvää jaksoa puheessa.

Esimerkki 1. (K5)

J1: how strong is the contract (.) the short term contract (.) that's the [point
J2 [mm
J1: [how strong is it
Ko2: how is the probationary period if you have kind of a short contract and you're
doing very irregu-irregularly
J1: how strong is the fixed contract
E1: i mean i mean ö: if somebody's example (.) ö: (.) hurting self and he ö: (.) he
must go to the hosp[-
J1: [or some (-) somewhere
E1: two two weeks and during this ö: (.) what is that [-
Ko2: [no that]
J1: [he he]
E1: safety time *aika*[-

Katkelmasta käy ilmi, miten spontaani vastaaminen kysymykseen aiheuttaa takeltelua esimiehen puheessa. Hän empii ja pitää useita lyhyitä taukoja sekä toistaa jo sanomiaan sanoja etsiessään oikeaa ilmaisua. Lauserakenne on vajaa (*if somebody's [for] example hurting self.*), mutta merkitys on kuitenkin suhteellisen helppo ymmärtää.

Yksilön kielitaidolla on merkitystä työssä pärjäämisen kannalta, mutta kuten edellä totesin, ei ole mielekästä tarkastella kielitaitoa yksinomaan virheiden kannalta. Ymmärrys ja merkitys syntyvät myös vuorovaikutuksessa keskustelukumppaneihin yhtäläillä ykkös- ja kakkoskielisisä keskusteluissa. Kakkoskielisiä keskusteluja tulisikin pitää normaaleina keskusteluina, kuten nykypäivän tutkimus jo tekee (Gardner & Wagner 2004, vii). Kielitaidon havainnointia mielenkiintoisempaa oli omassa tutkimuksessanikin selvittää, miten osallistujat luovat yhdessä merkityksiä ja antavat panoksensa keskusteluun, jotta kommunikointi olisi menestyksekkästä. Kutsuisin ilmiötä eräänlaiseksi kollektiiviseksi kielitaidoksi: ryhmän jäsenten resursseja käytetään paikkaamaan yksittäisiä puutteita kielitaidossa ja viestinnässä. Tällainen puhujien näkökulmasta määritelty *keskinäinen kompetenssi (mutual competence)* käsittää kussakin todellisessa tilanteessa saatavilla olevat resurssit ja mahdolliset valinnat sekä tilanteessa olevat ja siitä syntyvät puhujien, ongelmien ja tehtävien luokittelut (Mondada 2004, 19). Samaa ilmiötä käsitellään puheen tutkimuksessa yleensä, ja puheen ajatellaan olevan osallistujien yhteistyön luomus (Gardner & Wagner 2004, 2). Tätä näkökulmaa käsitelen seuraavassa alaluvussa.

Edellä esitettyjen parametrien avulla olen nyt muodostanut kuvan seuraamalleni työyhteisölle ominaisesta kielijoukosta. Kielijoukko on dynaaminen ja osallistujista riippuvainen käsite, mutta havaintoni antavat peruskäsityksen juuri tutkimani yhteisön viestinnästä. Seuraavassa alaluvussa tarkastelen niitä keinoja, joita keskustelijat käyttävät kompensoidakseen puutteellista kielitaitoa tai kulttuurieroja. Lisäksi erittelen kieliin ja viestintään liittyviä haasteita ja niihin löydettyjä ratkaisuja. Havainnot perustuvat kenttätyöhön ja informanttien kanssa käytyihin keskusteluihin.

6.3 Viestinnän keinot – merkityksen rakentuminen ryhmässä

Tässä luvussa tarkastelen edellä kuvattuja viestintätilanteita yksityiskohtaisemmin ja vastaan tutkimuskysymykseen ”mitä haasteita yhteisen kielen puuttuminen tuo ja miten ne ratkaistaan?”. Lähestyn kysymystä kolmesta näkökulmasta. Ensiksi selvitän, miten tutkimuskohteena oleva yritys on päätöksillään vaikuttanut työyhteisön

monikulttuurisuuteen ja -kielisyyteen sekä erityisesti viestintään. Toiseksi tutkin, mitä kirjallista materiaalia on saatavilla englanniksi ja miten se toimii kommunikaation avustajana. Myös materiaalin synty on kiinnostuksen kohteena: tekstit eivät ilmesty tyhjästä, vaan ne tarvitsevat kirjoittajan tai kääntäjän. Kuka tai ketkä siis ovat näiden tekstien takana? Kolmas näkökulmani on tarkastella viestinnässä kohdattuja haasteita ja vajeavaisuuksia, niin kentällä havaittuja kuin informanttien kertomia, ja selvittää, miten osallistujat ratkaisevat ne ja kompensoivat puutteita käytännön viestintätilanteissa.

6.3.1 Yrityslähtöinen monikielisyyden ja -kulttuurisuuden huomiointi

Monikielisen työyhteisön toimivuuden kannalta on tärkeää, että työntekijöillä on käytettävissä tarvittavat välineet työtehtävistä selvitäkseen ja että yritys on ottanut huomioon vieraskielisten työntekijöiden erityistarpeet. Tässä alaluvussa kerron, miten Alma Manu on ottanut monikielisyyden ja -kulttuurisuuden huomioon ja miten se näkyy käytännön kohtaamisissa. Alma Manu on rekrytoinut ulkomaalaisia jakajia vuosituhannen vaihteesta lähtien (silloin Aamujakelu Oy), ja vuodesta 2006 alkaen monikielisyyden ja viestintä on otettu systemaattisesti huomioon (Metsä-Ketelä 2010, 69; K1). Vielä muutama vuosi sitten vieraskieliset jakajat muodostivat oman Insiders-nimisen tiimin, mutta nykyään he ovat samoissa alueellisissa tiimeissä suomalaisten jakajien kanssa ja voivat osallistua tiimien kokouksiin. Käytännössä jakajat kuitenkin osallistuvat erittäin harvoin näihin palavereihin, koska niiden pääasiallinen kieli on suomi (K1). Tosin intranetissä on saatavilla käännöksiä joistakin tiimipalavereiden pöytäkirjoista, mutta käännöksiä ei tuoteta mitenkään systemaattisesti.

Suomea puhumattomien lehdenjakajien osuus on kasvanut nopeasti, ja kysyttäessä monikulttuurisuuden aiheuttamista muutoksista esimiehet mainitsevatkin ensimmäisenä kielen (Metsä-Ketelä 2010, 103). Englanti on siis vakiintunut kommunikaation kieleksi, lingua francaksi, ja kirjallista materiaalia on alettu kääntää englantiin. Monikulttuurisuudesta on tullut esimiesten saaman koulutuksen myötä yksi johdon kehittämisen osa-alueista. (emt., 69–70.) Samalla esimiehet ovat tietoisesti pyrkineet

siihen, että yrityksessä käytetty englanti on ensisijaisesti mahdollisimman yksiselitteistä ja selkeää. Kielestä kerron syvemmin seuraavassa alaluvussa kirjallisen materiaalin käsittelyn yhteydessä. Alma Manu on kehittänyt vieraskielisille jakajille suunnattuja koulutustilaisuuksia, joista ensimmäinen järjestettiin syksyllä 2010. Koulutuksissa käsitellään suomalaista kulttuuria yleisesti, suomalaista työelämää sekä Alma Manun jakajien työn erityispiirteitä. Työnantaja ei ole velvoitettu esimerkiksi ohjaamaan palkkakuitin lukemista tai työtuntien merkitsemistä, mutta yrityksessä on katsottu tällainen koulutus hyödylliseksi (K3).

Metsä-Ketelän (2010) haastatteluissa selvisi, että suomalaisten esimiesten ja pääasiassa afrikkalais- ja aasialaistaustaisten jakajien välillä on joitakin kulttuurieroja. Merkittävimpiä niistä ovat aikakäsitykseen, tarkkuuteen sekä hierarkiaan liittyvät erot. Ulkomaalaisille lehdenjakajille ei esimerkiksi aina ole selvää, että lehtien täytyy olla jaettuna tasan kello kuuteen mennessä, eikä viittä minuuttia tai varttia yli. Hierarkian osalta taas suomalaisten epämuodolliset suhteet esimiesten ja alaisten välillä ovat vieraita jyrkempiin hierarkioihin totuneille ulkomaalaisille jakajille. (emt., 74, 75, 84.) Esimiesten järjestämissä koulutuksissa kävi konkreettisesti ilmi, miten esimiehet tiedostavat eroavaisuudet ja miten monikielisyys ja -kulttuurisuus on otettu huomioon yrityksessä. He tähdentävät täsmällisyyttä ja ajoissa olemista jo kotiin lähetettävissä kutsuissa. Tilaisuuksien alussa on aina kahvi- ja välipalatarjoilu, jossa on otettu huomioon eri uskontojen erikoisruokavaliot. Kouluttajat pyrkivät pysymään aikataulussa kehittämällä osallistujia painokkaasti istumaan paikoilleen nopeasti, sillä muuten alusta kuluisi liikaa aikaa kuulumisten vaihtoon ja kahvinjuontiin. (K2–4.)

Esimerkiksi virheistä ei voi puhua yhtä suoraan kuin suomalaiselle työntekijälle. Aasialaisen kanssa uhkana on kasvojen menetys, kun taas afrikkalaisen kanssa pitää käyttää neuvottelutaitoja. (Metsä-Ketelä 2010, 85, 88, 90.) Havaintojeni perusteella kulttuurierot olivat tuttuja esimiehille ja he osasivat suhtautua niihin maltillisesti. He esimerkiksi painottivat ystävällisesti mutta jämäkästi täsmällisyyttä ja tarkkuutta kuitenkin syyttämättä ketään. Osoitus ennakkoinnista oli myös se, että ennen koulutuksen alkua esimiehet neuvoivat pyytämään puheenvuoroa ja puhumaan

selkeällä ja kuuluvalla äänellä, jotta kaikki saisivat äänensä kuuluviin ja välttyäisiin päälle puhumiselta. (K2; K3.)

6.3.2 Kirjallinen materiaali osana vuorovaikutusta

Tässä yhteydessä on luontevaa tarkastella myös kirjallista materiaalia ja sen merkitystä koulutuksen ja työn kannalta. Päätös kääntää tai tuottaa tekstiä englanniksi on yrityslähtöinen, joten se on yksi keino huomioida vieraskielisiä työntekijöitä ja tarjota heille apuvälineitä. Tässä luvussa selvitän, millaista kirjallista materiaalia jakajilla on käytössään ja mistä se on peräisin. Mielenkiintoisin kysymys kirjallisen viestinnän kannalta on se, eroaako vieraskielinen tarjonta suomenkielisestä määrällisesti tai sisällöllisesti, ja jos eroaa, niin millä tavoin. Oletukseni oli, että englanninkielistä materiaalia on saatavilla huomattavasti vähemmän kuin suomenkielistä, ja että se on käännetty tiivistäen. Varhaisjakelutoiminnan sisäisestä viestinnästä on hiljattain tehty toinenkin pro gradu -tutkielma, joten peilaan omia havaintojani Alma Manun kirjallisesta materiaalista niihin löytöihin, mitä Nylander (2010) on tehnyt Itellan englanninkielisestä perehdytysoppaasta.

Alma Manun lehdenjakajille tarjoaman kirjallisen materiaalin voi jakaa kahtia funktion mukaan. Ensimmäinen funktio on informatiivinen. Kaikki jakajat, myös suomalaiset, saavat kotiinsa kirjepostina kutsuja ja tiedotteita. Nämä dokumentit ovat yksikielisiä, siis joko suomeksi tai englanniksi. Joskus tiedotteissa voi olla rinnakkain molemmat kieliversiot, mikäli teksti ei ole pitkä. Käytännöt vaihtelevat näissä kaksikielisissä dokumenteissa: joskus suomenkielinen teksti on kokonaisuudessaan englanninkielistä tekstiä ennen, ja joskus taas käännökset ovat kappaleittain allekkain. Jakajat saavat kutsuja esimerkiksi koulutustilaisuuksiin, joista muutamia olin seuraamassa, ja tyky-tapahtumiin. Tiedotteet taas ovat usein tärkeitä työhön liittyviä ohjeita esimerkiksi palkkauksesta tai työterveydestä. Nämä kotiin lähetetyt materiaalit muodostavat pääosan kirjallisesta aineistosta. Jakajat saavat myös etenkin työhönperehdytyksessä paksuja tietopaketteja, joissa kerrotaan perusasiat lehdenjakotyöstä. Tällaisella käsikirjalla on tärkeä rooli siinä, kuinka hyvin jakaja ymmärtää työnsä vaatimukset.

Lisäksi Alma Manun neljä kertaa vuodessa ilmestyvässä henkilöstölehdessä julkaistaan 2–4 lyhyttä englanninkielistä artikkelia. Näiden kirjoittaja on yleensä joku esimiehistä, sillä he tuntevat parhaiten, mikä on kullakin hetkellä ajankohtainen teema. Mikäli juttu ei koske jakajan työtä suoraan vaan jotain yleisempää, kirjoittaja voi olla esimerkiksi viestintäpäällikkö. Tällöin alkuperäinen juttu kirjoitetaan suomeksi ja projektiassistenttina toimiva Anna kääntää sen englanniksi. Toinen kirjallisen materiaalin funktio on tukea suullista esitystä, ja tämänkaltainen aineisto koostuukin lähinnä suullisten esitysten taustalla näytettävistä PowerPoint -kalvoista. Kuten vastaaville PowerPoint -esityksille tyypillistä on, myös analysoimani aineiston esitykset ovat ilmaisultaan tyypistettyjä, ranskalaisin viivoin koostettuja lauseita. Tekstien kääntämisestä vastaavat aiemmin tässä luvussa mainitsemani lehdenjakajana toiminut, nykyinen harjoittelija Anna sekä muutamat muut Alma Manun toimihenkilöt kuten viestintäpäällikkö ja esimiehet (Wacker 2011).

Otin lähempään tarkasteluun kaksi eri versiota englanninkielisestä perehdytysoppaasta sekä kahdesta kutsusta. Perehdytysoppaasta analysoin vain käännöksiä, mutta yhden A4-sivun mittaisia kutsuja vertasin myös suomenkieliseen alkutekstiin. Näiden tekstien puitteissa arvioin myös sanavalintoja työhön liittyvän erikoissanaston osalta.

Englanninkielisestä perehdytysoppaasta on kaksi eri versiota. Toinen on laaja (n. 4 000 sanaa) ja sisältää paljon kuvia, ja toinen niin sanottu pikamalli on suppeampi (n. 2 500 sanaa) eikä sisällä kuvia ollenkaan. Laajaa opasta kuitenkin käytetään käytännön työhönperehdytyksessä. Minulla oli tarkastelussa molemmista oppaista vanhat, päivittämättömät versiot, eli ne eivät enää vastaa sähköistä jakokirjaa käyttävää jakelua. Molempien pääasiallinen sisältö on sama: aluksi esitellään työn tärkeimmät piirteet, kuten työnkuva, jakelualueet ja palkan määräytyminen. Varsinaiset työhohjeet ovat oppaissa hieman eri järjestyksessä, mutta ohjeet etenevät molemmissa työvaiheiden mukaisessa kronologisessa järjestyksessä.

Job description

In Aamujakelu Oy, your job is to deliver Aamulehti, Helsingin Sanomat, HBL, Kauppalehti, Uutispäivä Demari and a few local newspapers to customers early in the morning. Delivery is done according to a delivery book and the last papers should be delivered by 6 o'clock in the morning on weekdays and 7 o'clock on weekends or national holidays.

While getting your work contract ready for signing, you'll learn which area you'll be working on. The salary is defined by that area(s) and is premeasured by a standard model used in Aamujakelu Oy. You'll also learn your personal time when to start your work. Your area(s) can change during your employment, in which case your working hours will also change.

In Aamujakelu Oy you'll normally follow a rhythm of 6 days at work and 2 nights off. This means that your day offs will be different each week and if you change your area(s), your rhythm will usually also change.

Kuva 2. Laajan perehdytysoppaan ensimmäiset kappaleet (Aamujakelu 2009a).

1. YOUR WORK

Your work is to deliver newspapers in the early morning. As you sign your contract, you will be informed about your work, i.e. the areas you will be delivering. Your wages for each area are determined by the current delivery time, which is calculated using a standard model. During your working career you may be transferred to another area. In this case, your working time and the place of your days off from work in the work shift schedule might change.

During your newspaper delivery work, you are only allowed to work for Aamujakelu. For example, delivering advertisements or other newspapers for other companies is absolutely forbidden.

Kuva 3. Suppean perehdytysoppaan ensimmäinen luku (Aamujakelu 2009b).

Molemmissa oppaissa luettavuus on hyvä. Otsikot ovat informatiivisia, kuten esimerkiksi *Starting the delivery*, *Taking care of the keys* ja *Loading the papers*. Uuden oppaan otsikointi oli ulkoasultaan yhtenäisempää, sillä suurin osa oli muodostettu suomen *minen*-johdosta vastaavalla gerundilla eli *ing*-muodolla (*Starting the delivery*). Monet

työhön liittyvät ohjeet ovat vaikeita selittää pelkästään paperilla, mutta virkerakenteesta on tässä apua. Kappaleet ja virkkeet ovat melko lyhyitä, ja pelkistä päälauseista koostuvia virkkeitä on runsaasti. Laajassa oppaassa on myös havainnollistavia kuvia esimerkiksi jakolistan muokkaamisesta, mikä tukee kirjoitettua ohjetta. Varsinkin yksityiskohtaiset toimintaohjeet sisältävät paljon ehtolauseita, mutta ne ovat kohtuullisen lyhyitä ja selkeitä. Alla on kaksi esimerkkiä tällaisista ehtolauseista:

There are a few days each year that Aamulehti (or other papers) does not appear. You'll get an attachment with these days in the mail. If any of these days happen on your day off, it'll be a regular day off for you. If again one of these days happens to be when you should be working, it'll be a paid day off for you. In any case your work rhythm will not be affected by these holidays.

Aamujakelu Oy 2009a.

If there are considerable delays in the production of the paper, the delivery help desk will inform you by a text message. If the papers are not in the pickup box by the deadline and you have not received a message about a delay, contact the delivery help desk immediately.

If some papers (e.g. Helsingin Sanomat) have not arrived at the pickup site, start delivering the papers that are there. The delayed paper will be delivered last. Remember to mark the additional working time and mileage (if delivering by car) on the work notification form.

Aamujakelu Oy 2009b.

Perehdytysoppaissa on käytetty suoraa puhuttelumuotoa eli toista persoonaa, kun kyse suoraan jakajaa koskevista toimista. Esimerkkejä suorasta puhuttelusta ovat lauseet *Your work is to deliver newspapers [...]*, *You don't need to leave the keys [...]* ja *[...] you'll find information on the area name*. Molemmissa oppaissa on käytetty passiivimuotoa ilmaisemaan vallitsevia käytäntöjä tai muiden työntekijöiden tehtäviä; esimerkiksi *The papers are delivered jointly* ja *Kauppalehti is brought to the box in a bundle common to all areas*. Uudessa oppaassa aktiivia ja passiivia käytetään johdonmukaisesti niin, että kaikki jakajaa koskevat ohjeet ovat aktiivin imperatiivissa: *In*

areas with detached and terraced houses, deliver the papers into mailboxes according to the delivery booklet. Laajassa oppaassa aktiivin ja passiivin käytössä on epäjohtonmukaisuutta, sillä vastaavassa kohdassa verbi olikin passiivissa: *Row houses are primarily delivered to group boxes, unless a particular customer has an agreement for door delivery.* Passiivin käyttö luo vaikutelman, että kyseinen toiminta on jonkun muun vastuulla.

Tutkin kirjallisesta materiaalista myös sitä, minkälaisia asioita kerrotaan erityisesti vieraskielisille jakajille. Tarkastelemieni käännösten ja muiden tekstien perusteella ohjeet ja kutsut ovat sisällöltään lähes yhteneväiset suomenkielisen tekstin kanssa. Suuria poistoja tai lisäyksiä ei ole. Hypoteesini siitä, että käännökset olisivat ty pistettyjä, osoittautui siis vääräksi. Päinvastoin, tekstejä kääntänyt Anna kertoi, että hän saattaa ennemminkin selittää jotakin asiaa tarkemmin, jos arvelee sen olevan ulkomaalaiselle outo. Esimerkiksi kylmällä säällä täytyy painottaa tarpeeksi lämpimästi pukeutumista, sillä 20 asteen pakkane on monelle uusi kokemus. Perehdytysoppaasta löytyi myös mainintoja sellaisista seikoista, joita esimiehet olivat maininneet kulttuurieroista puhuttaessa. Oppaissa tähdennetään muun muassa roskien lajittelun tärkeyttä ja sitä, että jakelun on oltava valmis tiettyyn aikaan mennessä. Viikonpäivien hahmottamisessakin on eroja: jos jakajan vapaapäivä on esimerkiksi tiistai, se tarkoittaa, että maanantain ja tiistain välisenä yönä ei ole töitä. Lisäksi jakajia pyydetään opettelemaan oma jakajanumero siltä varalta, että suomalaisen yöesimiehen on hankala ymmärtää jakajan nimeä. Suomenkielisessä uudessa, laajassa oppaassa ei mainita roskien lajittelusta, mutta muistutetaan yötyön aiheuttamasta vuorokausien sekaantumisvaarasta (*Muistathan, että Alma Manussa puhutaan aina siitä päivästä, jonka lehteä jaetaan!*).

Kirjallisen materiaalin yhteydessä analysoin vielä englanninkielisen viestinnän idiomaattisuutta niin rakenteiden kuin sanavalintojen kannalta. Tarkastelemissani teksteissä voi havaita lähdekielen tai kirjoittajan äidinkielen vaikutuksen lähinnä sanatarkoissa käännöksissä. Teksteissä ei juuri ole käsittämättömiä tai monitulkintaisia kohtia, jotka johtuisivat kieliopillisista virheistä. Epäselvyydet johtuvat enimmäkseen

hienovaraisista seikoista, kuten pilkutuksesta tai niukkasanaanaisesta ilmaisutavasta. Yksi esimerkki virheellisestä pilkutuksesta löytyy laajasta oppaasta: *Edit all the changes to your delivery book before starting your area, the changes are valid from the night they appear on the bundlepapers and they will not appear again*. Pilkulla ei voi yhdistää kahta päälausetta, vaan ne olisi ollut parempi jakaa eri virkkeiksi tai käyttää konjunktiota. Tiivis ilmaisutapa taas edellyttää lukijalta melko paljon taustatietoa. Suppeampi opas on ilmaisutavaltaan luonnollisesti tiiviimpi, mutta siinä toisaalta selitetään termejä jonkin verran enemmän. Tästä on esimerkkinä virke *The papers are delivered jointly, which means that we deliver all the different early morning papers in our area*. Lisäksi teksteistä löytyy jonkin verran prepositiovirheitä. Adverbiaalivirheet eivät yleensä muuta merkitystä, paitsi ilmauksissa *in time* ja *on time*. Nämä on sekoitettu muutamassa kohdassa tekstejä, kuten esimerkiksi virkkeessä *this might not get processed on time*. Suomen vaikutus ilmenee myös adverbien sijoittumisessa lauseissa. Laajasta oppaasta esimerkkinä on lause *Student houses and companies are not delivered also* (oikeammin: *are not delivered either* tai *are also not delivered*). Sanatasolla äidinkielen interferenssiä esiintyy joissakin verbeissä, kuten lauseissa *Signing out happens when you're done with all of your areas [...]* ja *Nokian Uutiset appears Mondays, Wednesdays and Fridays*.

Myös käännöstermeistä sopiminen on osa idiomaattisuutta. Yrityksessä on päätetty, että englanninkielisessä viestinnässä tärkeintä on yksinkertaisuus ja selkeys. Puheen tai tekstin ei tarvitse olla täydellistä ja idiomaattista englantia kunhan se on ymmärrettävää. Yksi tällainen tietoinen valinta on työhön liittyvästä termistöstä sopiminen, mikä on tärkeä osa yrityksen sisäistä viestintää. Esimiehet keskustelevat yhdessä termeistä ja päättävät, mikä on selkein ja helpoin ymmärtää englantia vieraana kielenä puhuville. Esimerkiksi avaintermi lehdenjakelusta on päädytty käyttämään englanniksi sanaa *newspaper delivery*, koska se on helpommin ymmärrettävä kuin idiomaattinen *dispatch*. Perehdytysoppaissa oli jonkin verran eroa termien käytössä, mikä on ehkä osoitus siitä, ettei vakiintunutta muotoa ole kaikkien termien kohdalla löytynyt. Esimerkiksi suomenkielinen termi nippulappu, joka tarkoittaa lehtinipun päällä

olevaa tiedotetta, on käännetty laajassa oppaassa muotoon *bundlepaper* ja suppeassa *bundle cover sheet*. Ensimmäinen termi on selkeämpi, sillä jälkimmäisen voi helposti sekoittaa oppaissa käytettyyn termiin *paper bundle* eli lehtinippu. Termien vakiinnuttamisesta olisi varmasti hyötyä, sillä näin voidaan vähentää väärinymmärryksen riskiä, kun kaikki puhuvat varmasti samasta asiasta. Tähän Alma Manussa myös pyritään tietoisesti (Asplund 2011). Kirjallisiin ohjeisiin ja muihin dokumentteihin on myös helppo viitata jälkepäin, mikäli jostain termistä tai isommasta kokonaisuudesta on epäselvyyttä.

6.3.3 Työyhteisön keinot kohdata haasteet ja ratkaista ne

Vieraskielisten jakajien viestintää koskeva aineisto koostuu aidosta keskustelusta saaduista havainnoista sekä informanttien omista kertomuksista ja muista tutkimuksista. Käsittelen vielä lopuksi osallistujien tiedostamia ja tiedostamattomia viestintäkeinoja ja niihin liittyviä haasteita. Tiedostetuilla tarkoitan sellaisia seikkoja, jotka informantit ovat itse tuoneet esille joko seuraamissani tilaisuuksissa ja keskusteluissa tai aikaisemmassa tutkimuksessa. Omien tulosteni sekä Metsä-Ketelän (2010) ja Nylanderin (2010) tulosten välillä onkin tältä osin paljon yhtäläisyyksiä. Esimiehet ja jakajat ovat nimenneet samoja asioita ongelmakohdiksi kaikissa kolmessa tutkimuksessa. Metsä-Ketelän (2010) haastatteluissa selvisi, että kakkoskielisyys koetaan haasteeksi. Kun viestintä tapahtuu toiseksi tai kolmanneksi parhaalla kielellä, väärinymmärryksiä tulee silloin tällöin (mts. 65–66). Myös Nylanderin (2010) haastattelemat Itellan jakajat pitivät kielimuuria melko suurena. Erilaiset aksentit tekevät ymmärtämisestä vaikeaa, ja asian joutuu toistamaan moneen kertaan ennen kuin se on varmasti ymmärretty (mts. 52–53). Samat argumentit toistuvat omassa aineistossani, joskaan varsinaista kielimuuria ei koettu olevan. Etenkin esimiehet kertoivat monissa keskusteluissamme kokevansa vieraan aksentin ja nopean puheen vaikeaksi ymmärtää. Kukaan puhuttelemistani jakajista taas ei suoranaisesti pitänyt aksenttia tai kielitaidon tasoa ongelmallisena. Eräs pakistanilainen jakaja sanoi peräti, ettei koe tarvitsevänsä kieltä työssään juuri ollenkaan. Toki varsinainen lehdenjakotyö on

itsenäistä eikä suulliseen kommunikointiin ole normaalin työvuoron aikana tarvetta. (K1; K4.)

Kommunikoinnin suunta on pääasiassa esimiehiltä jakajille, joten esimiesten eteen saattaa tulla enemmän tilanteita, joissa merkityksen välittyminen jää epävarmaksi. Jakajilta esimiehiin päin suuntautuvan viestinnän haasteet ovat erilaisia. Niin Alma Manun kuin Itellan jakajat kertovat, että esimiehiin on vaikea saada yhteyttä puhelimella. (K4; Metsä-Ketelä 2010; Nylander 2010.) Se ei ole ainoastaan vieraskielisten jakajien kohtaama ongelma. Esimiehiä on hankala tavoittaa puhelimitse, koska he ovat kiireisiä ja heidän työaikansa on usein jakajan lepoaikaa. Jakajat hoitaisivatkin asioita mieluiten paikan päällä toimistolla, mutta käytännön syistä esimiehet toivovat heidän ottavan yhteyttä puhelimitse (K4). Jakajien kannalta suurin haaste ei siis liity kielitaitoon vaan on pikemminkin henkilöstön resurssipulasta johtuva. Henkilökohtaiset tapaamiset vievät enemmän aikaa, mutta toisaalta molemmat osapuolet kokevat kasvokkain puhumisen sujuvammaksi. Yhteisten koulutustilaisuuksien myötä jakajien on kuitenkin mahdollista esittää kysymyksiä myös kasvokkain.

Englanninkieliseen viestintään liittyvät keskeisimmät haasteet tuntuvat olevan hyvin tiedossa niin jakajilla kuin esimiehillä. Käytäntö on opettanut keinoja selvittää näistä haasteista niin, että osapuolet ymmärtävät toisiaan. Esimiehet ovat luetelleet tällaisiksi keinoiksi esimerkiksi selkeän ja hitaan puhumisen, varmistavat kysymykset (kuten *Did you understand?*) ja yksinkertaisen kielen suosimisen. Seuraamissani tilaisuuksissa esimiehet pyysivätkin jo etukäteen jakajia puhumaan selkeästi, jos heillä oli kysyttävää. Selkeys ja hitaus vaikuttavat kuitenkin olevan subjektiivisia käsitteitä, sillä vaikka suomalaisen korvaan afrikkalaisen puhe kuulostaisi epäselvältä, ei jakaja välttämättä osaa hidastaa tai selkiyttää ilmaisuaan. (K1; Metsä-Ketelä 2010, 63, 65.) Esimiehet toteavat myös, että jakajat eivät aina kysy, jos jokin asia jää epäselväksi. He saattavat myötäillä ja nyökytellä, vaikka eivät olisikaan ymmärtäneet täysin. Esimiehet ovat havainneet tämän ja oppineet varmistamaan, että jakaja todella ymmärsi sen, mitä hänelle on sanottu. Lisäksi esimiehet ovat todenneet jo aiemmin mainitsemani

yksinkertaisen kielen käytön helpottavan ymmärtämistä. Omat havaintoni vahvistavat, että ainakin esimiehet todella käyttävät melko yksinkertaisia virkerakenteita ja yleiskielisiä sanoja. Ammattitermit tekevät tässä poikkeuksen, sillä ne ovat kyseiselle työyhteisölle tuttuja ja selkeitä. Toisaalta yleiskielisten sanojen kohdalla kielivirheitä esiintyi havaintojeni mukaan enemmän kuin spesifien ammattitermien käytössä. Esimerkiksi viitattaessaan erään lomakkeen ympyröityyn kohtaan esimies käytti sanaa *rounding* (\approx pyöristetty), vaikka oikea sana olisi *circled* (= ympyröity).

Tutkimuksen alkuvaiheessa hypoteesini oli, että viestinnän kieliä olisi useampia, ja että suomen asema olisi vahvempi. Hypoteesi osoittautui pian vääräksi, sillä englannin välttämättömyys tuli esille heti ensimmäisessä tapaamisessa jakelupäällikön kanssa. Alaluvussa 6.2 kuvasin Alma Manun viestintätilanteita kielijoukko-käsitteen avulla. Tilanteille ominaista oli yhteisen kielen, lingua francan käyttäminen, mutta myös osallistujien äidinkielten hyödyntäminen. Viestintä on siis yhtäältä yksikielistä, koska kaikille yhteinen lingua franca on englanti. Sisäisessä viestinnässä turvaudutaan hyvin harvoin ulkopuoliseen tulkkaus- tai käännösapuun, koska kaikilta työntekijöiltä edellytetään riittävää englannin kielen taitoa. Ainoastaan silloin, kun jokin yrityksen ulkopuolinen taho järjestää koulutus- tai infotilaisuuksia, on ollut tarvetta tulkkaukseen. Viestintä voidaan nähdä toisaalta myös monikielisenä, koska kielitaustoiltaan erilaiset osallistujat voivat käyttää joko äidinkieltään maanmiestensä kanssa tai englantia (ja mahdollisesti muita kieliä) esimiesten ja muista maista kotoisin olevien lehdenjakajien kanssa. Lingua franca ja monikielisyys eivät ole toisiaan poissulkevia lähestymistapoja tilanteeseen, jossa ihmiset eivät voi käyttää pelkästään äidinkieltään (House ja Rehbein 2004, 1). Ne pikemminkin täydentävät toisiaan siten, että kulloisessakin keskustelutilanteessa osallistujat valitsevat aina tehokkaimman tavan kommunikoida.

Seuraavaksi tarkastelen aineiston avulla lingua franca -keskusteluissa käytettyjä strategioita, joita esittelin tarkemmin luvussa 2. Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että osallistujat tekevät yhteistyötä ja avustavat toisiaan merkitysten välittämisessä. Tähän käytetään pieniä kielellisiä keinoja, kuten vastauspartikkeleita, puheen sopeuttamista, toistoa ja koodinvaihtoa. Kaikkia tällaisia ilmiöitä oli nähtävissä

myös oman aineistoni kohdalla. Puheen sopeuttamista käsittelinkin jo aiemmin tässä luvussa. Osallistujat tietävät jo kokemuksesta, että joutuvat hidastamaan puhettaan tai lausumaan selkeämmin, jotta kuulijat ymmärtävät heitä. Vaikka totutun puhetyylin muuttaminen ei välttämättä ole helppoa, niin esimiehet kuin jakajat käyttivät tätä keinoa jatkuvasti seuraamissani tilaisuuksissa.

Toinen keino selkiyttää puhetta on toisto. Tämä oli havaintojeni perusteella yksi keskusteluja parhaiten kuvaava piirre. Toistoa hyödynnettiin valtavasti etenkin vapaamuotoisessa keskustelussa, ja hiukan vähemmän koulutustilaisuuksien luentomaisissa osissa. Puhujat käyttivät parafraaseja, jos eivät heti saaneet reaktiota lausumaansa. Parafraaseja käytettiin pelkkää sanasanaista toistoa useammin. Myös avainsanojen toistaminen toimi eräänlaisena tehostekeinona, jos haluttiin vaikkapa korostaa jotain asiaa. Edellä viittaamastani keskustelusta (Esimerkki 1) löytyy kohta, jossa eräs jakaja käytti sekä parafraasia että avainsanojen toistamista. Hän esitti kysymyksensä seuraavasti: *How strong is the contract, the short term contract, that's the point. How strong is it?* Hän toisti adjektiivia *strong* ja substantiivia *contract*, joihin tiivistyy kysymyksen ydin. Hän myös muotoili ensimmäisen lauseen uudelleen ja tarkensi sitä.

Koodinvaihto oli aineistossani strategiana harvinaisempi ja sitä hyödynnettiin pääasiassa ammattitermeistä puhuttaessa. Koodinvaihtoa tapahtui havaintojeni mukaan lähes pelkästään englannin ja suomen välillä, eli suomalaisten kouluttajien ja esimiesten puheessa. Muunkielisiä keskusteluja en kyennyt seuraamaan, mutta kuulemani perusteella suomen- ja englanninkieliset työntekoon ja ammattiin liittyvät sanat ovat käytössä sellaisenaan esimerkiksi nepalinkielisessä keskustelussa (K3). Tällaisessa yhteydessä koodinvaihdon funktio on selvästi kommunikoinnin tehostaminen. Useimmin käytetyt termit, kuten Jakajamaatti, on helppo säilyttää alkuperäisessä suomenkielisessä asussa, koska käännöstä ei varsinaisesti ole tai se on pidempi. Jakajamaatin selittävä käännös kirjallisissa ohjeissa on *deliverer tracking*, mutta sitä on hankalampi käyttää eikä siksi ole vakiintunut puheessa. Jakajat käyttivätkin jonkin verran suomenkielisiä työhön liittyviä termejä englanninkielisessä puheessaan, mutta

äidinkielisissä keskusteluissa esiintyvistä koodinvaihdoista minulla ei ole tietoa. (K3; K4.) Muutamien jakajien, erityisesti afrikkalaisten, havaitsin käyttävän tilaisuuksien alussa ja lopussa suomenkielisiä tervehdyksiä, kuten moi, hyvää iltaa ja hei hei (K5). Tällainen koodinvaihto on osoitus yhteistyöhalukkuudesta ja kiinnostuksesta toista kulttuuria kohtaan (Cogo 2009, 266).

Aineistosta oli kuitenkin havaittavissa yksi selkeä ja usein toistuva koodinvaihdon käyttö. Suomenkieliset *no-* ja *joo-*partikkelit korvasivat monesti suomalaisten puheessa englanninkielisiä vastineitaan *well* ja *yes*. Ainakin yksi esimies ja yksi ulkopuolinen kouluttaja aloittivat monesti englanninkielisen virkkeensä suomenkielisellä *no-*partikkelilla sen sijaan, että käyttäisivät *well*-sanaa. Yleensä kyseessä oli vastaus kysymykseen (*No that is a...*). Myös yhdistelmää *no well* käytettiin yksittäisiä kertoja. Suomenkieliset partikkelit tulivat puheeseen mukaan erityisesti, jos puhuja joutui käyttämään sekä suomea että englantia sekaisin, eli kysymään kollegaltaan välillä jotain suomeksi. Vaikka suomen *no-*partikkelin kirjoitusasu on sama kuin englannin kieltoisanan *no*, en usko sekaannuksia syntyneen, sillä ääntämisessä on kuitenkin selkeä ero näiden kahden sanan välillä. (K4.)

Aineistosta löytyy vielä eräs *lingua franca* -keskusteluille tyypillinen piirre, jota kuvaa parhaiten sana yhteistyö. Yhteinen pyrkimys viestinnän onnistumiseen tulee ilmi ensiksikin runsaassa vastauspartikkelien käytössä. Alla olevassa esimerkissä kaikki kolme keskustelijaa käyttivät vuolaasti myötäilevää *yeah-*partikkelia, kun he yrittivät hakea vastausta jakajan aiemmin esittämään kysymykseen. E1 (esimies) ja Ko2 (kouluttaja) ovat suomalaisia, J (jakaja) on nigerialainen.

Esimerkki 2. (K5)

E1: they a- they are always temporary contracts [so they--

Ko2: [there is not

J: there is no sustenance[(-)

Ko2: [not this[-]

Ko1: [okay, okay there's no probationary period

J: aaa

E1: yes

J: strong [contract
 Ko1: [maybe like three weeks and then you [don't-
 J: [it's as strong as the (-) contract
 E1: [yes, yes
 J, Ko1:[yeah, yeah
 E1: but of course it's strong for both, for us also
 J: yes, yes
 Ko2: yeah, okay

Jopa sellaisissa tilanteissa, joissa viestinnän suunta on lähes pelkästään esimieheltä isolle joukolle jakajia, kuuntelijat käyttävät vastauspartikkeleita ja elekieltä ilmaistakseen kuulolla oloa. Kaikissa seuraamissani tilaisuuksissa havaitsin tämän saman piirteen riippumatta siitä, missä kohtaa koulutusluokkaa istuin. Ympärilläni istuvat jakajat nyökyttelivät kuunnellessaan ja myötäilivät itsekseen puhujaa erilaisin vastauspartikkelein (*mm, yeah* jne.). He saattoivat myös täydentää puhujan lauseen, mikäli hän joutui hakemaan jotakin sanaa. Tällaiset reaktiot kertovat mielestäni aktiivisesta osallistumisesta, vaikka näennäinen rooli sillä hetkellä olisikin kuuntelijana oleminen. Viestintätilanteiden yhteistyömentaaliteetista kielii myös se, miten muut osallistujat avustavat keskustelijoita. Seuraavassa esimerkissä kouluttaja (Ko2) on ymmärtänyt, mitä jakaja tarkoittaa kysymyksellään ja koettaa selittää sitä suomeksi esimiehelle (E1).

Esimerkki 3. (K5)

E1: Okay but anyway ö: it doesn't it doesn't it's
 Ko1: *no se tavallaan tämmönen sopimus jos on että on hyvin lyhyt tai tulee lyhyitä pätkiä mä en tiä miten [se sopimus].*
 E1: [joo joo]
 Ko1: *tulee (-) ja sit ei tuu ja sit ku pyydetään kolmeks viikoks [tekeen niin tämmösiä]*
 E1: [temporary joo]
 Ko1: *niin millon miten se siinä se koeaika niinku et onks se koko ajan semmone[n-*
 E1: [they are-
 Ko1: *-sopimus että se on et sen voi ensin irtisano[a*
 Ko2: [niin tää-]
 E1: hey they are temporary con[tracts]
 Ko1: [niin] they are always temporary contracts

Kuultuaan kouluttajan selvennyksen esimies pystyy vastaamaan jakajalle englanniksi. Haluttuun lopputulokseen päästään kaikkien panoksella. Kyseinen tilanne ei päättynyt vielä esimerkin 2 lopussa lausuttuihin vastauspartikkeleihin, vaan myöhemmin esimies huomaa ymmärtäneensä kysymyksen sittenkin väärin. Hän antaa uuden esimerkin, jolla varmistaa, että puhuu jakajan kanssa samasta asiasta. Tämä keskustelun osa kestää joitakin minuutteja, ja on osoitus siitä, että keskustelijat ovat sinnikkäitä pyrkiessään molemminpuoliseen ymmärrykseen. Samaan havaintoon on päädytty muissakin kakkoskielisten keskustelujen tutkimuksissa (Gardner ja Wagner 2004, 16.) Molemminpuolisen ymmärryksen aikaansaamiseksi tarvittiin usein myös muiden osallistujien panosta kuin niiden, jotka alun perin aloittivat keskustelun. Yhteisiä resursseja, siis kollektiivista kielitaitoa, hyödynnettiin, kun puhuja ei yksin kyennyt muotoilemaan sanottavaansa siten, että kuulijat olisivat ymmärtäneet sen. Keskusteluun liittyivät silloin ne, jotka ymmärsivät mitä puhuja yrittää sanoa, ja edistivät viestin välittymistä joko antamalla tietyn sanan tai selittämällä omin sanoin halutun viestin.

Englannin runsaasta käytöstä huolimatta puhujat vaihtavat yleensä omaan äidinkieleensä heti, kun puhe on suunnattu toiselle samaa äidinkieltä puhuvalle. Tällaisia tilanteita tuli suomalaisten kohdalla eteen, kun englanniksi esitelmöivät esimiehet keskeyttivät ulkomaalaisille jakajille suunnatun puheensa sanoakseen tai kysyäksään jotain suomeksi suomalaiselta kollegalta. Yleensä kysymys liittyi johonkin englanninkieliseen sanaan, jota esitelmää pitänyt henkilö ei tiennyt. Toisaalta joissakin tapauksissa kieltä ei vaihdettu, vaan esimies kysyi asiaa englanniksi kollegaltaan *What is esimerkki [in English]?* Joskus taas haussa olevaa sanaa kysyttiin yhteisesti koko ryhmältä, kuten esimerkissä 1 sanan probationary period (koeaika) kohdalla. Suomalainen esimies yritti hakea oikeaa termiä selittämällä sanan toisin (*what is that safety time*), eikä vaihtanut suomeen, vaikka paikalla olisi ollut muita suomalaisia joilta kysyä. Kielivalinnoista näissä yksittäisissä lyhyissä kysymyksissä tai kommentteissa ei kuitenkaan mielestäni tule tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä keskustelijoiden asenteista tai kielitaidosta. Epäjohdonmukaisuus kielivalinnassa silloin, kun puhe on kohdistettu saman äidinkielen puhujalle, kertoo luultavasti vain tottumattomuudesta

monikielisiin keskusteluihin. Esimerkiksi työasujen sovitustilaisuutta tulkannut Anna vaihtoi sujuvasti kieltä suomen ja englannin välillä, kun taas työasujen suomalaiset esittelijät menivät hämilleen yrittäessään selittää jotakin itse englanniksi (K2).

7 LOPUKSI

Tutkimukseni havainnollistaa yhden suomalaisen yrityksen monikielistä ja monikulttuurista arkipäivää. Alma Manu Oy:n tapauksessa kielimaisema näyttäytyy kulttuurien kirjosta huolimatta melko yksipuolisena: englannin hallitseva asema on selvä. Työnhakijoilta edellytetään hyvää englannin kielen taitoa, ja esimiehet kokevatkin ulkomaalaistaustaisten jakajien taitotason olevan nykyään varsin korkea. Vaikka työntekijät eivät joudu opettelemaan suomea, he joutuvat silti mukautumaan työnantajien käsitykseen riittävän hyvästä englannin kielitaidosta ja sopivasta työkulttuurista. Koska Englanti on työyhteisön jäsenille joko toinen tai vieras kieli, kenenkään ei voida sanoa olevan erityisasemassa kielitaitonsa perusteella. Se ei kuitenkaan tarkoita, että työyhteisön jäsenten puhumat englannin variantit olisivat keskenään samanlaisia tai tasa-arvoisia. Havaintojeni mukaan suomalaista valtakulttuuria edustavat esimiehet kokevat itselleen vieraammat variantit hankalaksi ymmärtää, mikä ei sinänsä ole yllättävää. Tämä kuitenkin voisi osaltaan selittää ymmärtämisvaikeuksien taustaa.

Yrityksestä aiemmin tehty tutkimus (Metsä-Ketelä 2010) selvitti, että erityisesti suomalaiset esimiehet kokevat ulkomaalaisten jakajien aksentin ja puhetyylin joskus haastavaksi ymmärtää. Sitä vastoin jakajilla ei tuntunut olevan suurempia ongelmia ymmärryksen suhteen. Tätä selitin osaltaan Blommaertin ym. (2005) teorialla tilan vaikutuksesta puhujien kielellisiin resursseihin ja niiden arvostukseen. Tietty tila ominaisuuksineen ja käyttäjäineen voi vaikuttaa yksilön kielellisiin resursseihin epäsuotuisasti, mikäli resursseilla ei juuri kyseisessä kontekstissa ole korkeaa statusta. Alma Manua voidaan pitää ainakin osittain translationaalisenä tilana (Cronin 2006): työyhteisössä kielet ja kulttuurit kohtaavat kääntämisen ja tulkkauksen ansiosta. Koska työympäristön kotikieli on suomi, se täytyy kääntää englanniksi ulkomaalaistaustaisille jakajille. Työympäristöä tuotetaan englanniksi kääntämällä tiedotteita ja ohjeita, tulkkaamalla esityksiä sekä englanninkielisessä vuorovaikutuksessa esimiesten ja jakajien välillä.

Omien tulosteni valossa kommunikaatio on kaiken kaikkiaan sujuvaa ja viestijät tuntuvat ymmärtävän toisiaan. Vaikka havainnoimissani tilaisuuksissa oli useita kymmeniä osallistujia, niissä oli yleensä aikaa keskustelulle. Jakajat olivat hyvin aktiivisia: he kyselivät paljon kysymyksiä ja haastoivat esimiehiä sekä kouluttajia selittämään ja perustelemaan asioita. Väittäisinkin, että ryhmätapaamiset ovat positiivinen asia myös kommunikaation kehittämisen kannalta, sillä niissä jakajat ja esimiehet voivat keskustella kasvotusten, mikä on usein helpompaa kuin puhelimesta puhuminen. Metsä-Ketelän (2010) tutkimuksessa jakajilla oli haastattelujen perusteella tunne, ettei heitä kuunnella ja että heidän on hankala saada yhteyttä esimiehiin. Tuon tutkimuksen jälkeen alkaneet ryhmäkoulutukset ovat ehkä osaltaan helpottaneet viestintää, kun jakajat pääsevät näkemään toisiaan ja kohtaamaan esimiehetkin henkilökohtaisesti. Ryhmässä myös kynnys esittää haastaviakin kysymyksiä tuntuu olevan matalampi.

Tutkimuksessani tärkeäksi näkökulmaksi nousi myös kompetenssin käsite *lingua franca*- ja kakkoskielisissä keskusteluissa. Kompetenssi muodostuu havaintojeni ja teorian valossa yksittäisistä tilanteista eikä yksilöiden staattisista kielitaidoista. Ymmärrys rakentuu kollektiivisesti niin, että keskustelijat täydentävät toistensa resursseja ja avustavat toisiaan kielellisissä ongelmissa. Virheetöntä kielitaitoa tärkeämpää on yhteispeli ja vuorovaikutustaidot sekä kommunikointia helpottavat apuvälineet. Riippumattomuutta äidinkielisistä normeista (vrt. Kachrun (1992) mallin sisin kehä) edustaa Alma Manun käytäntö valita yhteisiksi termeiksi mieluummin yleisempi sana *delivery* kuin natiivien käyttämä *dispatch*. Tämä tulos on linjassa useiden muiden ELF-tutkimusten kanssa (ks. esim. Hülmbauer ym. 2008).

Kenttätyössäni havainnoin myös muita kommunikatiivisen kompetenssin tekijöitä, kuten puheen sopeuttamista tilanteeseen toiston ja koodinvaihdon keinoin (Cogo 2009, 254–257) ja yhteistyöhön pyrkiminen (Meierkord ja Knapp 2002, 16). Keskusteluista löytyi näitä *lingua franca* -keskusteluille tyypillisiä piirteitä; eritoten yhteistyötä ja harmoniaa osoittavia vastaus- ja suostuttelupartikkeleita. Kielioppiin liittyviä puutteita korvattiin näillä keinoilla sujuvasti, eikä sellaisia tilanteita tullut ilmi, joissa yhteisymmärrys olisi

jäänyt saavuttamatta. Tosin ajanpuutteen vuoksi ei aina ehditty keskustelemaan joistakin asioista yhtä kattavasti kuin kysyjät olisivat toivoneet.

Työyhteisön jäsenet käyttävät viestinnässä sekä kääntämistä, tulkkausta että lingua francaa. Englannin kielen hallitsevuudesta syntyy kuitenkin illuusio, että työyhteisö olisi lähes yksikielinen. Käännetyissä teksteissä aktiivinen käännoistoiminta ei tule yhtä selvästi esille kuin tulkkauksessa, jossa tulkki on fyysisesti läsnä. Kun suullinen kommunikointi hoituu pääasiassa lingua francaan eli englantiin nojaten, voi vaarana olla liiallinen olettamus tuttuudesta ja samanlaisuudesta. Työyhteisön jäsenet kääntävät itsensä lingua francalle, mutta ymmärretäänkö käännos välttämättä oikein? Moniäänisyyden ja eettisyyden säilyttämisestä näyttäisi olevan kaksi eri näkökantaa: toisaalta kääntämistä ja tulkkausta puolustetaan välittämisen tilalla ja sen tärkeydellä (esim. Cronin 2006, 135), toisaalta taas lingua francat nähdään ”kumppanikielinä” ja edellytyksenä kulttuurienvälisen suhteiden solmimiselle (esim. Hülmbauer ym. 2008, 29). Tutkimani yrityksen viestinnän ratkaisut ovat syntyneet olemassa olevien resurssien ja käytännön kokemuksen tuloksena, ja siten sekä kääntäminen ja tulkkaus että lingua franca -viestintä palvelevat ensisijaisesti työtehtävien sujuvuutta. Yrityksessä tiedostetaan hyvin kulttuurierojen vaikutus viestintään ja käytännön työhön, mutta kääntämisen ja tulkkauksen lisääminen voisi tuoda maahanmuuttajataustaisten jakajien näkemystä paremmin esille.

Tutkimusyhteyksessäni Alma Manussa maahanmuuttajaopiskelijoiden panos on ilmeisen merkittävä: jakajista on tietyillä alueilla edelleen pulaa, ja ilman näitä 20 prosenttia rekrytointi olisi entistä hankalampaa. Tutkimustapaukseni näyttäisikin muodostavan melko erityisen toimintaympäristön, josta aikaisempaa tutkimusta ei ainakaan Suomessa ole kovin hyvin saatavilla. Toimintaympäristöstä seuraa se, etteivät ”perinteiset” kotouttamisen tukitoimet kuten suomen kielen opetus ole relevantteja tällä työyhteisöllä. Työnantajan on kannattanut ennemminkin kehittää omia käytäntöjään niin, että suomea osaamattomat pystyvät tekemään työtä. Maassa tilapäisesti oleskelevien työntekoa on tutkittu huomattavasti vähemmän, eikä tilastoja tällaisista henkilöistä ole helposti saatavilla (esim. von Hertzen-Oosi ym. 2009). Suurin osa tutkimuskohteeni

ulkomaalaisista työntekijöistä on tilapäisiä maahanmuuttajia, jotka ovat päätoimisesti opiskelijoita ja ovat töissä vain korkeintaan opiskeluajan (4 tai 5 vuotta). TEM:n julkaisussa Ulkomaalaisten tilapäinen työnteko Suomessa (emt., 72, 74) ei ole huomioitu opiskelijoita, sillä he eivät ole tulleet maahan ensisijaisesti töihin. Kuitenkin kirjoittajat mainitsevat johtopäätöksissä, että opiskelijoiden merkitys suhteessa työperusteiseen maahanmuuttoon olisi tärkeä tutkimusaihe.

Olisikin kiinnostavaa tutkia laajemmin, missä määrin tällaisia monikielisiä tai englanninkielisiä työyhteisöjä Suomesta löytyy ja ovatko ne mahdollisesti yleistymässä. Yritysten kielimaisemia tarkemmin kartoittamalla saadaan arvokasta tietoa siitä, miten eri kulttuureista tulevien ja eri kieliä puhuvien osapuolten resursseja hyödynnetään ja arvostetaan työyhteisössä. Viestinnän sujuvuudella on omien tulosteni valossa paljon merkitystä sekä osapuolten asemalle yhteisössä että itse työssä pärjäämiselle. Varmaa on, etteivät monikieliset työpaikat ainakaan vähene tulevaisuudessa. Hedelmällinen tutkimusaihe olisikin, miltä kielimaisemat näyttävät eri yrityksissä ja työpaikoissa ja minkälaisia käytäntöjä niissä sovelletaan ja kehitetään viestinnän sujuvoittamiseksi.

Tutkimukseeni ei ajanpuutteen vuoksi sisällynyt haastatteluosuutta. Haastatteluilla olisi kuitenkin saatu syvällisempää tietoa esimiesten ja jakajien näkemyksistä kielen ja kommunikaation suhteen. Toisaalta aidon viestintätilanteen tarkkailu oli tutkimuksen pääasiallinen aineistolähde, joskin havainnoinnista saatuja tietoja olisi voitu tarkentaa haastatteluilla. Lisäksi varsinaisten työvuorojen aikaisten viestintätilanteiden havainnointi olisi antanut ensi käden tietoa siitä, minkälaista kommunikointi on yhtäältä yksittäisen lehdenjakajan näkökulmasta ja toisaalta lehtilähtetämyksen yöpäivystäjän näkökulmasta.

Croninin (2006, 142) mukaan kääntäminen kuuluu arkielämän näkymättömiin ilmiöihin, *lowest phenomenon*, mutta juuri näitä ilmiöitä tutkimalla saadaan merkittävää tietoa ihmiskunnasta. Tässäkin tutkimuksessa työyhteisön viestinnän keinoja tarkastelemalla saatiin moniulotteinen kuva kääntämisen ja tulkkauksen roolista sisäisessä viestinnässä. Ilman käännettyjä tiedotteita, ohjeita ja kutsuja tai tulkattuja

esityksiä olisi mahdotonta pitää yllä lukuisista kansallisuuksista koostuvaa lähes sadan vieraskielisen lehdenjakajan ryhmää. Myös se, mitä ei käännetä tai tulkata eli missä välittämisen tila on poistettu, antaa vihjeitä viestinnän heikkojen kohtien paikantamiseen ja sitä kautta yhteistyön parantamiseen.

LÄHTEET

AINEISTO

Aamujakelu Oy 2009a. *Newspaper deliverer in Aamujakelu Oy*. Tampere.

---. 2009b. *Information for the newspaper deliverer*. Tampere.

K1. Kenttämuistiinpanot aloituspalaverista 14.10.10.

K2. Kenttämuistiinpanot työasujen sovituksesta 19.10.10.

K3. Kenttämuistiinpanot palkkakoulutuksesta 30.11.10.

K4. Kenttämuistiinpanot ryhmäkehityskeskustelusta 21.2.11.

K5. Kenttämuistiinpanot TyöMaa-projektista 30.3.11.

P1. Tutkijapäiväkirja aloituspalaverista 14.10.10.

P2. Tutkijapäiväkirja työasujen sovituksesta 19.10.10.

P3. Tutkijapäiväkirja palkkakoulutuksesta 30.11.10.

P4. Tutkijapäiväkirja ryhmäkehityskeskustelusta 21.2.11.

P5. Tutkijapäiväkirja TyöMaa-projektista 30.3.11.

Anna 2012. VS: *Muutama kysymys graduntekijältä* [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja elina.karppinen@uta.fi. 19.1.2012.

Asplund, Rauno 2011. VS: *Kysymyksiä gradua varten* [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja elina.karppinen@uta.fi. 3.10.2011.

Launio, Veli-Matti 2011. VS: *Muutama kysymys graduun liittyen* [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja elina.karppinen@uta.fi. 10.10.2011.

Wacker, Siina 2011. *VS: Kysymyksiä englanninkielisestä viestinnästä* [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja elina.karppinen@uta.fi. 6.10.2011.

KIRJALLISUUS

Alma Manu Oy. *Historia*. URL: <http://almamanu.fi/alma-manu-oy/historia>. [Luettu 25.11.2011].

ARAJÄRVI, PENTTI 2009. *Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut*. Sisäasiainministeriö. URL:[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf). [Luettu 20.11.2011].

BAKER, MONA 1993. Corpus Linguistics and Translation Studies. Implications and Applications. Teoksessa Baker, Mona, Gill Francis & Elena Tognini-Bonelli (toim.). *Text and Technology: In Honour of John Sinclair*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s. 233–50.

BARALDI, CLAUDIO & LAURA GAVIOLI 2010. Interpreting as a way to promote multilingualism. Teoksessa Meyer, Bernd & Birgit Apfelbaum (toim.). *Multilingualism at work*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s. 141–162.

BHABHA, HOMI K. 1993. Cultures in between. *Artforum International*, s. 167–168, 211–212.

BLOMMAERT, JAN, JAMES COLLINS & STEF SLEMBROUCK 2005. Spaces of Multilingualism. *Language & Communication* 2:3, s. 197–216.

BLOMMAERT, JAN 2007. Sociolinguistic Scales. *Intercultural Pragmatics* 4:1, s. 1–19.

BURAWOY, MICHAEL 2000. *Global ethnography: forces, connections, and imaginations in a postmodern world*. Berkeley: University of California Press.

--- 2005. 2004 American Sociological Association Presidential address: For public sociology. *British Journal of Sociology* 56:2, s. 259–294.

CHESTERMAN, ANDREW 2009. The Name and Nature of Translation Studies. *Hermes* 42, s. 14–21.

CHOMSKY, NOAM 1965. *Aspects of a Theory of Syntax*. Cambridge: MIT Press.

COGO, ALESSIA 2009. Accommodating Difference in ELF Conversations: A Study of Pragmatic Strategies. Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, s. 254–273.

CRONIN, MICHAEL 2003. *Translation and Globalization*. Lontoo: Routledge.

--- 2006. *Translation and Identity*. Oxford: Routledge.

DEWEY, MARTIN 2009. English as a lingua franca: Heightened variability and theoretical implications. Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, s. 60–83.

DORNER, LISA M., MARJORIE FAULSTICH ORELLANA & ROSA JIMÉNEZ 2008. “It’s One of Those Things That You Do to Help the Family”: Language Brokering and the Development of Immigrant Adolescents. *Journal of Adolescent Research* 23, s. 515–543.

EHRENREICH, SUSANNE 2009. English as a Lingua Franca in Multinational Corporations – Exploring Business Communities of Practice. Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, s. 126–151.

EK 2005. *Työelämän murros heijastuu osaamistarpeisiin: Osaavaa henkilöstöä yrityksiin*. Helsinki: Elinkeinoelämän keskusliitto.

GARDNER, ROD & JOHANNES WAGNER (toim). 2004. *Second Language Conversations*. Lontoo: Continuum.

GORTER, DURK 2006. Introduction: The Study of Linguistic Landscape as a New Approach to Multilingualism. Teoksessa Gorter, Durk (toim.). *Linguistic Landscape: A New Approach to Multilingualism*. Clevedon: Multilingual Matters Limited, s 1–6.

FORSANDER, ANNIKA. Työvoiman tarve ja maahanmuuttopolitiikka – onko maahanmuuttajien osaaminen vastaus työvoiman kysyntään? Teoksessa Trux, Marja-Liisa (toim.). *Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä*. Juva: WS Bookwell Oy, s.143–202.

FORSANDER, ANNIKA & ANNE ALITOLPPA-NIITAMO 2000. *Maahanmuuttajien työllistyminen ja työhallinto – keitä, miten ja minne?* Helsinki: Työministeriö.

GOBO, GIAMPIETRO 2008. *Doing Ethnography*. Lontoo: Sage Publications

GRÖNFORS, MARTTI 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, Juhani & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I..* Jyväskylä: PS Kustannus, s. 151–167.

HAKULINEN, AULI ym. 2009. *Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 7. URL: http://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/suomen_kielen_tulevaisuus_kotus_verkkojulkaisuja_7.pdf [Luettu 20.11.2011]

HALL, NIGEL & SYLVIA SHAM 2007. Language Brokering as Young People's Work: Evidence from Chinese Adolescents in England. *Language & Education: An International Journal* 21:1, s. 16–30.

HAMMERSLEY, MARTYN & PAUL ATKINSON 1995. *Ethnography. Principles in Practice*. 2. painos. Lontoo: Routledge

HARRIS, BRIAN 1990. Norms in Interpretation. *Target* 2:1, s. 115–119.

--- 2010. *From Natural to Expert Translation*. Blogikirjoitus 12.11.2010. URL: <http://unprofessionaltranslation.blogspot.com/2010/11/from-natural-to-expert-translator.html>. [Luettu 16.11.2010].

HOUSE, JULIANE 1997. *Translation quality model assessment: a model revisited*. Tübingen: Gunter Narr Verlag. S. 82.

HOUSE, JULIANE & JOCHEN REHBEIN 2004. What is 'multilingual communication'? Teoksessa House, Juliane & Jochen Rehbein (toim.). *Multilingual communication*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s.1–18.

HÜLMBAUER, CORNELIA 2009. The Shifting Relationship between Correctness and Effectiveness in ELF. Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, s. 323–347.

HÜLMBAUER, CORNELIA, HEIKE BÖHRINGER & BARBARA SEIDLHOFER 2008. Introducing English as a lingua franca (ELF): Precursor and partner in intercultural communication. *Synergies Europe* 3, s. 25–36.

HYMES, DELL 1966. On Communicative Competence. Esitelmä Research Planning Conference on Language Development among Disadvantaged Children - konferenssissa Yeshivan yliopistossa.

INGHILLERI, MOIRA 2007. National Sovereignty versus Universal Rights: Interpreting Justice in a Global Context. *Social Semiotics* 17:2, s. 195–212.

JALBERT, M. (1998). Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. *Prisme* 8:3, s. 94–111.

JENKINS, JENNIFER 2009. *World Englishes. A Resource Book for Students*. New York: Routledge.

KACHRU, BRAJ B. 1992. Teaching world Englishes. Teoksessa Kachru, Braj B. (toim.). *The Other Tongue: English across Cultures*. Urbana: University of Illinois Press., s. 355–366.

KOSKINEN, KAISA 2008. *Translating Institutions. An Ethnographic Study of EU Translation*. Manchester: St. Jerome Pub.

--- 2010a. *Kenttätyö ja havainnointi*. PowerPoint -esitys. Tampereen yliopisto.

--- 2010b. What matters to Translation Studies? On the role of public Translation Studies. Teoksessa Gile, Daniel, Gyde Hansen & Nike K. Pokorn (toim.). *Why Translation Studies Matter*, s. 15–26.

--- 2011. *Tampere translationaalisenä tilana*. PowerPoint -esitys Kätu-symposiumissa 15.4.2011.

KOKKONEN, MARJA 2007. Vaatimuksena sujuva suomi. *Virittäjä* 2, s. 253–261.

Koulutuskeskus Salpaus 2007a. *Maahanmuuttajat työpaikalla. Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin*. 2. painos. URL: <http://www.salpaus.fi/material/maahanmuuttajat.pdf> [Luettu 30.9.2011].

--- 2007b. *Osuma – oppisopimuksella uusia mahdollisuuksia maahanmuuttajille*. Projektin sähköinen esittelymateriaali. URL: http://www.salpaus.fi/material/osuma_lyhyesti.pdf. [Luettu 30.9.2011].

L 6.6.2008/423. Kielilaki.

L 30.12.2010/1386. Laki kotoutumisen edistämisestä.

LAVIOSA-BRAITHWAITE, SARA 1998. Universals of translation. Teoksessa Baker, Mona (toim.). *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. Lontoo: Routledge, s. 289–291.

LEANZA, YVAN 2007. Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. Teoksessa Pöchhacker, Franz & Miriam Shlesinger (toim.). *Healthcare Interpreting: Discourse and Interaction*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s. 11–34.

MEIERKORD, CHRISTINE & KARLFRIED KNAPP 2002. Approaching lingua franca communication. Teoksessa Knapp, Karlfried ja Christine Meierkord (toim.). *Lingua franca communication*. Frankfurt am Main: Peter Lang, s. 9–28.

METSÄ-KETELÄ, JOHANNA 2010. *Intercultural management competence in Finnish multicultural working life. Case: Aamujakelu Oy*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

MEYER, BERND & BIRGIT APFELBAUM (toim.) 2010. *Multilingualism at Work: From Policies to Practices in Public, Medical and Business Settings*. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins Publishing Co.

MONDADA, LORENZA 2004. Ways of 'Doing Being Plurilingual' in International Work Meetings. Teoksessa Gardner, Rod & Johannes Wagner (toim.). *Second Language Conversations*, s. 18–39.

NORO, ARTO 2006. Michael Burawoyn puheenvuoro julkisesta sosiologiasta. *Sosiologia* 4, s. 287–292.

NYLANDER, JOUNI 2010. *Itellan varhaisjakajina työskentelevien maahanmuuttajien ymmärrys- ja viestintäongelmia*. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.

PARSONS, TALCOTT 1964. Professions. *International Encyclopaedia of the Social Sciences*. No 12.

PIETIKÄINEN SARI & ANNE MÄNTYNEN 2009. *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

PLATT, JOHN, HEIDI WEBER & MIAN LIAN HO 1984. *The New Englishes*. Lontoo: Routledge.

PULLIN STARK, PATRICIA 2009. No Joke – This Is Serious! Power, Solidarity and Humour in Business English as a Lingua Franca (BELF). Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, s. 152–177.

PÖCHHACKER, FRANZ & MIRA KADRIC 1999. The Hospital Cleaner as a Healthcare Interpreter. A Case Study. *The Translator* 5:2, s. 162–178.

PÖCHHACKER, FRANZ 2004. *Introducing Interpreting Studies*. Lontoo: Routledge, s. 166–168.

RANTA, ELINA 2009. Syntactic Features in Spoken ELF. Teoksessa Mauranen, Anna & Elina Ranta (toim.). *English as a Lingua Franca: Studies and Findings*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars, s. 84–106.

RAPO, MARKUS 2011. Kuka on maahanmuuttaja? *Tieto&trendit* 2011:1. Tilastokeskus. URL: http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-02-15_003.html. [Luettu 15.10.2011].

REHBEIN, JOCHEN 2000. Prolegomena zu Untersuchungen von Diskurs, Text, Oralität und Literalität unter dem Aspekt mehrsprachiger Kommunikation. Teoksessa Meyer, B. & Tufexis, N. (toim.). *Text/Diskurs, Oralität/Literalität unter dem Aspekt mehrsprachiger Kommunikation*, (s. 2–25). Working papers on Multilingualism, Series B (Nr 11). Universität Hamburg: Sonderforschungsbereich Mehrsprachigkeit.

SAARANEN-KAUPPINEN, ANITA & ANNA PUUSNIEKKA 2006a. 5.3. Etnografia. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. URL: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_3.html. [Luettu 18.11.2010].

--- 2006b. 5.2. Grounded theory. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. URL: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_2.html. [Luettu 17.3.2011.]

SAARELA-KINNUNEN, MARIA & JARI ESKOLA 2007. Tapaus ja tutkimus = tapaustudkimus? Teoksessa Aaltola, Juhani. & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Juva: WS Bookwell Oy, s. 184-195.

SAJAVAARA, ANU & MAILIS SALO 2007. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Teoksessa Pöyhönen, Sari & Minna-Riitta Luukka (toim.). *Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppurapotti*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, s. 233–252.

SALO-LEE, LIISA 1996. Kieli, kulttuuri ja viestintä. Teoksessa Liisa Salo-Lee, Raija Malmberg & Raimo Halinoja (toim.). *Me ja muut – kulttuurienvälinen viestintä*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SASSEN, SASKIA 1996. *Losing control? Sovereignty in an Age of Globalization*. New York: Columbia University Press.

SAVILLE-TROIKE, MURIEL 1982. *The Ethnography of Communication: an Introduction*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

SEIDLHOFER, BARBARA, A. BREITENEDER & M-L PITZL 2006. English as a Lingua Franca in Europe. *Annual Review of Applied Linguistics*. 26, s. 1–34.

SISÄASIAINMINISTERIÖ 2010. *Maahanmuuton vuosikatsaus 2009*. URL: <http://www.migri.fi/download.asp?id=Maahanmuuton+vuosikatsaus+2009;2007;%7bBF5E49E-A1D0-4FE3-9E98-9D019F780E2E%7d>. [Luettu 15.10.2011].

STRAUSS, ANSELM L. & JULIET CORBIN 1990. *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage Publications.

TRUX, MARJA-LIISA (toim.) 2000a. *Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä*. Juva: WS Bookwell Oy.

--- 2000b. Monimuotoinen työyhteisö. Teoksessa Trux, Marja-Liisa (toim.). *Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä*. Juva: WS Bookwell Oy, s. 261–316.

TYP, Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskus (ylläpitäjä). *TyöMaa – Työllisyysportti*. URL: <http://www.tyollisyysportti.fi/tyomaa/>. [Luettu 2.11.2011].

TYÖMINISTERIÖ 2006. *Hallituksen maahanmuuttopoliittinen ohjelma*. Työhallinnon julkaisu. URL: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/07_julkaisu/t_hj371.pdf. [Luettu 2.11.2011].

United Nations Population Division 2006. *International Migration 2005*. New York: United Nations Publication.

VANDERAUWERA, RIA 1985. *Dutch Novels Translated into English: The Transformation of a 'Minority' Literature*. Amsterdam: Rodopi.

VIRKKULA, TIINA 2008. Työntekijöiden kokemuksia englannista yritysmaailman yhteisenä kielenä. Teoksessa Leppänen, Sirpa, Tarja Nikula ja Leila Kääntä (toim.). *Kolmas kotimainen. Lähikuvia englannin käytöstä Suomessa*. Helsinki: SKS, s. 382–420.

VON HERTZEN-OOSI, NINA, HENNA HARJU, NIINA HAAKE & TIMO ARO 2009. *Ulkomaalaisten tilapäinen työnteko Suomessa*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. URL: http://www.tem.fi/files/23789/TEM_37_2009_tyo_ja_yrittajyys.pdf [Luettu 3.11.2011].

WADENSJÖ, CECILIA 2004. Foreword. Interpreting professions, professionalisation and professionalism. Teoksessa Wadensjö Cecilia, Birgitta Englund Dimitrova & Anna-Lena Nilsson (toim.). *Critical Link 4*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s. 1–3.

WOLF, MICHAELA 2007. The location of the “translation field”. Teoksessa Wolf, Michaela & Alexandra Fukari (toim.). *Constructing a sociology of translation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co., s. 109–122.

WOLF, MICHAELA & ALEXANDRA FUKARI (toim.) 2007. *Constructing a sociology of translation*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.

YLÄNKÖ, MAARIA 2000. Kansainvälistymisen kahdet kasvot – muuttoliikkeet ja kulttuurien globalisaatio. Teoksessa Trux, Marja-Liisa (toim.). *Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä*. Juva: WS Bookwell Oy, s. 21–84.

ENGLISH ABSTRACT

Ways of Communicating in a Multilingual Workplace – an Ethnographic Study on Newspaper Deliverers and Supervisors

Introduction

In today's global world, multilingual and multicultural encounters are becoming a part of everyday communication. In these situations, translation and interpreting are important but often overlooked ways of communicating. There is a growing need for translation services, and yet the roles of translation and interpreting are rarely examined in studies of globalization (Inghilleri 2007, 195). The theoretical background of my thesis is the sociology of translation, which studies translation as a process and focuses on agents, i.e. translators and interpreters (cf. Wolf & Fukari 2007; Koskinen 2008). The people behind the translations are brought to the fore, and Chesterman (2009, 13), for example, proposes a new name for this subfield: *Translator Studies*. In addition to professional translators or interpreters, non-professional agents, such as language brokers and ad hoc interpreters, are also becoming subjects of research.

The aim of my thesis is to study ways of communicating in a multilingual workplace. The case organization of my research is Alma Manu Oy, a Finnish paper printing and distribution company. The company delivers about 25 different newspapers, including the two largest daily newspapers by circulation: Aamulehti, the Pirkanmaa region daily and Helsingin Sanomat, the national daily newspaper. This study focuses on the international deliverers and Finnish supervisors in the Pirkanmaa region. Multilingualism is a topical issue at Alma Manu since 20 % of newspaper deliverers in the Pirkanmaa region have an immigrant background. My research questions are: Which languages and means of communication do the interactants use, what challenges does the lack of a common mother tongue pose and how are those challenges overcome? The answers to these questions draw an overall picture of Alma Manu's linguistic landscape (cf.

Gorter 2006, 1), which here means mapping the system of written and spoken languages in a certain environment.

Multilingual Communication

Research in the field of multilingual communication is central to this study. Multilingual communication views language not only as a means of communication, but also as a highly complex system of relationships in interaction (House & Rehbein 2004, 2). Examples of multilingual communication include lingua francas, translation and interpreting, all of which are utilized in the case organization. My approach is descriptive: the aim is not to look for linguistic errors but to analyze the use of resources available. Linguistic and communicative competences are situational and dependent on the space and the people occupying that space. Space organizes language regimes that can incapacitate individuals. In other words, it is not a question of losing language skills but of a certain environment that disables or devalues those skills. (Blommaert et al. 2005, 198.)

The notions of space and context are also important in recent studies of lingua franca and second language conversations. A lingua franca is any language used as a common language in a group of multilinguals. English, in particular, is increasingly becoming a synonym for the term *global language*. (Knapp & Meierkord 2002, 9.) English is also the lingua franca at Alma Manu, and therefore English as a lingua franca (ELF) is discussed in more detail in this thesis. The focus in ELF studies has only recently shifted from comparing lingua franca and native speakers to a more global context where communicative competence is judged by how a speaker adapts and assimilates to each environment (Dewey 2009, 78–79).

ELF speakers deploy various strategies to achieve mutual understanding in a conversation. These strategies include repetition, code switching and speech adjusting (Cogo 2009, 254–255, 257). A harmonious and discreet atmosphere is common to ELF

conversations and is created, for instance, by the use of back-channels (*uh-huh, hmm*) and cajolers (*you know*) (Meierkord & Knapp 2002, 16).

A less studied field of multilingual communication is *non-professional translation and interpreting*. However, this everyday phenomenon plays a key role in my research. In Alma Manu Oy, Finnish supervisors (as opposed to professional translators) translate written materials from Finnish to English. Moreover, translation is a secondary task. Interpreting (from Finnish to English) is seldom needed, but the company uses one of their employees, who is also a part-time translator, as an interpreter. Thus, the lack of formal training and the secondary nature of the activity are indications of non-professionalism (Wadensjö 2007, 1–2). Other terms for this kind of activity are *natural translation*, which refers to a bilingual person translating or interpreting spontaneously, and *language brokering*, which most commonly refers to immigrant children who have learned the new language before their parents and can interpret for them (Harris 2010).

Multiculturalization in Finnish Working Life

Globalization and the expansion of the EU have made Finland a country of immigration (Rapo 2011). This development has made Finland more multicultural than ever. By *multiculturalism* I refer to both the coexistence of different cultures, languages and ethnicities and to the political agenda that aims at promoting equality between cultures (Ylänkö 2000, 49–50). Multiculturalism as a political agenda has also become a popular asset for multinational companies (ibid. 54). Alma Manu Oy does not operate outside Finland, but since it recruits immigrant workers and consciously strives for tackling challenges posed by cultural differences, the company can be said to have a multicultural agenda.

Since immigrants constitute a growing part of the work force both in Alma Manu and in Finland, a closer look at the status of immigrants in Finnish working life is justified. Until the turn of the millennium, Finland's immigration policy was mainly focused on refugee placement. However, the latest immigration policy program from 2006 stresses the need

for work-related immigration. As the population ages, Finland needs to attract new work force from abroad. (Työministeriö 2006, 2.) The main immigrant employers are the service and industrial sectors (Arajärvi 2009, 26). These sectors offer entry-level jobs, which are often the only gateway to specialist positions, which in turn require previous work experience in Finland. The first immigrant jobs in the Finnish labor market have been in restaurants, and in cleaning and health care services, where education and language skill requirements are low. (Forsander & Alitolppa-Niitamo 2000, 73.)

The changes in working life and the increase of international mobility have also had an impact on language requirements at work. The multiculturalization of working life has brought about a demand for new forms of competencies on languages and cultures. Language and communication skills are required in academic occupations, but nowadays even blue-collar workers need to use foreign languages at work (Sajavaara & Salo 2007, 237–238, 239). Company directors and recruiters value versatile language skills and expect foreign employees to speak Finnish, but also Finnish employees to speak other languages (EK 2005, 8, 29). Kokkonen's (2007, 253) study shows that even though blue-collar jobs have had low language requirements, employers still expect applicants to be fluent in or even have an excellent command of Finnish.

Ethnographic Research Methods

Ethnographic research aims at describing and explaining what goes on in a certain research environment (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). The researcher gathers information on the subjects through participant observation, i.e. watching, listening and asking questions. He or she participates in the everyday life of a given group of people either overtly or covertly. By observing informants in “naturally occurring settings”, the researcher avoids the distortion of information that is caused by artificial settings, such as interviews. (Hammersley & Atkinson 1995, 1–2, 6.) Another key principle of ethnographic research is reflexivity: the purpose is to reflect on the data collected from the field. Even if the data collected is inaccurate, the researcher can still

succeed in describing a phenomenon as it is by treating the results critically. (ibid. 18–19.)

In this study, I focus on examining the unique ways of communicating at a multicultural and multilingual work place. I deploy ethnographic methods such as participant observation, taking field notes and interacting with the informants. The observation took place in four different group meetings between September 2010 and March 2011. These meetings were organized by the delivery supervisors for the English-speaking (i.e. foreign) deliverers. In the first meeting, the deliverers were introduced to the new work uniforms. The second meeting was a presentation on salary-related issues, the third one was a group development discussion, and the fourth a presentation on Finnish culture and working life. All of the meetings were held in the same conference room at Alma Manu's office in downtown Tampere. Each meeting lasted for about three hours, although the first one was a series of 30-minute-long introductions after which the deliverers tried on the uniforms to find out the right size. I positioned myself among the deliverers, usually in the back row in order to draw as little attention as possible. I made notes on the discussions and chatted with the people sitting near me when I had a chance. During coffee breaks I talked with the supervisors or some deliverers about general issues regarding the delivery work and communicating in English.

My research data is comprised of the field notes taken during observations, a research diary written on the basis of the field notes, e-mail correspondence with Alma Manu delivery supervisors and the marketing and communications manager, as well as of written materials such as handouts, invitations and work instructions in both Finnish and English. I have analyzed the data by deconstructing my observations and grouping them into themes, as suggested by Gobo (2008, 228, 231, 234). I borrow Rehbein's (2000, in House & Rehbein 2004, 3) concept of *language constellations*, which involves a set of parameters for describing the constellation of languages in a given situation. The parameters I have utilized include, for example, the languages used, the role of translation and interpreting and participants' language skills.

Fieldwork results

The results of the fieldwork analysis are presented in three sections. First, I describe each meeting I participated in in more detail. Next, I present my analysis of the language constellation in Alma Manu and of the different roles the parameters have in the communication situations. I then move on to examining how the company has taken multiculturalism into consideration and how potential language barriers are broken. In addition, I study written materials from the perspective of readability and cultural matters. Finally, I sum up the ways of communicating and overcoming linguistic problems in my research field.

English is the sovereign lingua franca of both spoken and written communication between Finnish and foreign employees. It is the only common language for all participants, and is in fact a prerequisite for any non-Finnish-speaker wishing to work as a deliverer in Alma Manu. Finnish supervisors are also expected to be fluent in English. (Asplund 2011.) Other languages spoken are, for example, Nepalese, Swahili, Yoruba, Urdu, Russian and Estonian. The majority of the international deliverers come from Asian and African countries, primarily from Nepal, Tanzania and Nigeria.

The speech situations were similar in all meetings. The direction of communication was primarily from the supervisors to the deliverers, i.e. hierarchically top-down. Before the meetings begun, the supervisors gave some general instructions regarding the meeting and asked everyone to turn off their mobiles. Despite the initial formality of the setting, the atmosphere was relaxed and good-humored. These types of informative meetings differ greatly from the everyday work of the deliverers, who normally do not have to communicate with anyone during their shift early in the morning. The group sessions are thus important forums for the deliverers for meeting with colleagues and supervisors.

Although the participants communicate primarily in English, interpreting is occasionally needed. For example, at the fitting of the new work uniforms, the demonstrators gave

the introduction in Finnish, and it was interpreted consecutively into English. The interpreter was a person who was previously a deliverer, but now works as a project assistant and a translator and interpreter (*alias* Anna in this thesis). Anna is not a professionally trained translator, but because of her excellent command of English, she has been a key person in training foreign deliverers, translating written material and interpreting in various occasions. She is in other words a language broker or a mediator, who creates a space of mediation (Cronin 2006, 135) inside the multilingual community. Language brokering is primarily needed from Finnish to English. All foreign deliverers are fluent in English and everyone can manage on their own in work-related communication situations. In the past, there were individuals who acted as mediators for those whose language skills were insufficient. (Asplund 2011.) In general, the current foreign deliverers have a better command of English than the Finnish supervisors.

After finding out which languages are used in the everyday communication, I examined the strategies of these lingua franca conversations. An interesting observation is that despite their fluency in English, the foreign deliverers sometimes experience difficulties when communicating with their supervisors. This can be explained partially through the multilingual spaces theory by Blommaert et al. (2005). The space in which the foreign deliverers and Finnish supervisors interact favors the Finnish communication norms and variant of English. The space is also controlled by the supervisors, and they determine what matters are discussed and for how long. For example, the deliverers have reported that their supervisors are difficult to reach via phone (Metsä-Ketelä 2010). On the other hand, what makes communication easier is the systematic translation of company documents and handouts into English. This way, a common terminology is established and the consistent use of professional terms is enabled. Clear and unambiguous language is strived for in the translations and other documents produced in English.

Space poses some challenges for the participants, but it also enables them to use creative solutions. Similar to other studies of lingua franca conversations (cf. Mondada 2004; Gardner & Wagner 2004), my results show that participants strive for mutual competence and go to great lengths to get their message across. On some occasions,

participants would spend several minutes to reach mutual understanding. The speakers deployed strategies such as repetition, adjusting and code switching. Speakers received help from other participants when they struggled to find the correct word or phrase. Overall, a harmonious and discreet atmosphere prevailed in the meetings. This atmosphere was created with the help of gambits such as *uh-huh*, *hmm* and *you know*, as well as by laughter.

Brief Conclusions

The dominance of English was expected, but the lack of other lingua francas was a slight surprise. However, most of the communication I observed was between foreign and Finnish participants, and English is the only common language there. The group meetings appear to be a good forum for developing communication as it was easy for the deliverers to ask questions and comment on the presentations given by the supervisors. There was power in numbers: it seemed that a large group of deliverers was able to voice their opinions better than individuals in one-on-one discussions with their supervisors.

Despite the dominance of English, the community is not monolingual but rather a translated one (cf. Cronin 2006). Translation and interpreting play an important role at Alma Manu, but this role is mostly invisible because of the secondary nature of the translation tasks. However, without translated documents, it would be impossible to employ dozens of non-Finnish speaking deliverers.