

# Viestintä monikielisessä työyhteisössä – tapaustutkimus ulkomaalaisesta työharjoittelijasta suomalaisessa yrityksessä

---

*Eila Minkkinen*

*Palveluliiketoiminta*

*Satakunnan ammattikorkeakoulu*

*This article discusses communication in a multilingual workplace. The paper draws on the results of a qualitative case study of a Finnish medium-sized company, in which a student with Asian background was doing his practical training period of three months. The student, the company's management and the training supervisor of the University of Applied Sciences were interviewed in different phases of this training period. The objective was to study what kind of communicative situations occurred in the work community, which languages were chosen in these situations, and how the knowledge-sharing process functions from the trainee's point of view. The analysis of the data is based on the concept of organizational communication (Juholin 2007) and dialogical perspective of multilingualism (Dufva & Pietikäinen 2009). The results show that the student's Finnish language skills were not good enough for him to receive topical information, share or discuss the major issues of the organization or to successfully act as a part of the work community. In addition, multilingualism reduced especially face-to-face communication and thus disrupted the communication. Multilingualism could not be used as a resource in the work community.*

**Asiasanat:** monikielisuus, työyhteisöviestintä, tiedon vaihdanta

## 1 Johdanto

Maahanmuuton myötä Suomessakin on yhä enemmän työyhteisöjä, joissa on eri kulttuureita edustavia ja eri äidinkieliä puhuvia henkilöitä. Tämä tuo työyhteisöön monenlaisia tietoja, taitoja ja näkemyksiä ja asettaa samalla uusia vaatimuksia työyhteisön johtamiselle ja sen sisällä tapahtuvalle viestinnälle (Cronin & Weingart 2007). Työyhteisön osaaminen ja tieto eivät kuitenkaan hyödytä organisaatiota, ellei tietoa pystytä tehokkaasti vaihtamaan ja hyödyntämään. Tiedon vaihdannan esteitä voivat olla esimerkiksi työpaikan valtarakenteet, paikalliset ja työpaikkaan liittyvät viestintäkäytänteet tai yksilöiden erilaiset käyttäytymistavat ja kielitaito. Etenkin kielen ja kielitaidon merkitys on jäänyt vähäiselle huomiolle esimerkiksi monimuotoisuusjohtamiseen liittyvissä tutkimuksissa. (Lauring 2009: 392.)

Tämä artikkeli liittyy vuonna 2012 toteutettuun tapaustutkimukseen ja käsittelee työyhteisön viestintää monikielisessä organisaatiossa. Tutkimuksen kohteena oleva yritys on keskisuuren teollisuusyrityksen Satakunnassa sijaitseva pääkonttori ja tuotantolaitos. Tapauksena tarkastellaan aasialaistaustaisen liiketalouden tutkinto-opiskelijan kolmen kuukauden harjoittelujaksoa, jonka aikana opiskelijan tehtävänä oli tehdä selvityksiä oman kotimaansa markkinoista ja raportoida tuloksista englannin kielellä. Tehtävä oli itsenäistä tiedonhakua, mutta edellytti myös tiedon vaihdantaa työyhteisössä. Yrityksessä työskenteli vakituisestikin maahan muuttaneita. Heillä oli eri kieli- ja kulttuuritaustat ja he olivat asuneet Suomessa pidemmän aikaa ja osasivat hyvin suomen kieltä. Yrityksen virallinen kieli oli suomi, mutta tarvittaessa englantia käytettiin työyhteisössä *lingua francana*<sup>1</sup>. Opiskelija oli opiskellut Suomessa noin kaksi ja puoli vuotta ennen harjoittelun alkua. Hänen suomen kielen taitoaan ei testattu harjoittelun alussa, mutta itse hän arvioi sen heikoksi. Hänellä oli myös tarkoitus jäädä Suomeen opintojen päätyttyä. Sen vuoksi hän oli ryhtynyt panostamaan kielen opiskeluun ja halusi kohentaa sitä myös harjoittelun aikana.

Artikkelissa vastataan seuraaviin kysymyksiin: Millaisia kielenkäyttötilanteita ja viestintäkäytänteitä tutkimuksen kohteena olevassa monikielisessä työyhteisössä on ja mitä kieliä eri tilanteissa valitaan? Miten viestintä toimii harjoittelijan näkökulmasta? Monikielinen työyhteisö ymmärretään muuttuvana ja tilannekohtaisena toimintaympäristönä, jossa monikielisyys ei ole yksilön eikä yhteisön ominaisuus vaan näiden dialoginen suhde (Dufva & Pietikäinen 2009).

## **2 Viestintä monikielisissä työyhteisöissä**

Monet yritykset käyttävät yhtä tai useampaa vierasta kieltä viestiessään yrityksen ulkopuolelle, mutta myös organisaation sisällä voidaan puhua useampia kieliä, vaikka

---

<sup>1</sup> Englanti *lingua francana* viittaa yleisesti englannin käyttöön yhteisenä kielenä silloin, kun se ei ole kenenkään puhujan äidinkieli. Jos tarkastellaan *lingua francan* käyttöä erityisesti yritysten toiminnassa, voidaan puhua myös termistä ”English as Business *Lingua Franca*” (Louhiala-Salminen, Charles & Kankaanranta 2005). Termiä ”English as an International Language” voidaan käyttää viittaamaan tilanteisiin, joissa englantia käytetään yhteisenä kielenä, ja jolloin se voi olla osalle puhujista myös äidinkieli (mm. Rogerson-Revell 2010).

virallinen kieli olisikin paikallinen, ympäröivän yhteiskunnan kieli. Usein myös englantia käytetään lingua francana organisaation sisällä. Tällöin voidaan puhua monikielisestä organisaatiosta tai työpaikasta. (Tange & Lauring 2009: 221; Skårup 2004: 41–42.) Jos tietyillä henkilöillä organisaation sisällä on tarve kohdata toisiaan ja kommunikoida keskenään säännöllisesti, heidän voidaan ajatella muodostavan työryhmiä tai käytännön yhteisöjä (community of practice), joilla on yhteisiä tavoitteita ja toimintatapoja sekä jaettuja kielellisiä käytänteitä (Wenger 1998). Harjoittelija kuului projektiin, jonka jäsenet muodostivat työryhmän tai tiimin tietyn tehtävän ympärille. Tiimi oli monikielinen, sillä siinä oli myös jäseniä, joiden äidinkieli ei ollut suomi. Tiimi kokoon-tui silloin tällöin, ja yhteisinä kielinä käytettiin suomea ja englantia.

Monikielisyyttä voidaan tarkastella myös yksilön ominaisuutena. Harjoittelijan voidaan sanoa olevan monikielinen, koska hän osasi äidinkieltänsä lisäksi englantia ja jonkin verran suomea. Monikielisyyys ei edellytä eri kielten täydellistä osaamista, eikä kielitaitoa voi tarkastella pelkästään yksilön osaamisena tai osaamattomuutena, vaan suhteessa tiettyyn toimintaympäristöön ja tilanteeseen, jotka määrittelevät ja mahdollistavat yksilön kieli- ja viestintätaidon riittävyuden (Blommaert, Collins & Slembrouck 2005: 199).

Dufva ja Pietikäinen (2009) määrittelevät monikielisyyden yksilön ja yhteisön välisenä dialogisena suhteena, jolloin yksilö on tietyn yhteisön jäsen, ja yhteisö puolestaan rakentuu jäsentensä toiminnan kautta. Monikielisyyys on tällöin muuttuva ja tilannekohtainen ilmiö; kielellisessä toimintaympäristössä, joka voi olla paikka tai yhteisö, kieli vaihtelee tilanteiden ja käyttäjiensä mukaan. Tällöin ”yhteisön kielenkäyttö ja sen monikielisyyys on yksilölle resurssi, jonka varassa hänen on mahdollista toimia tai olla toimimatta” (Dufva & Pietikäinen 2009: 6). Tässä artikkelissa viestintää pyritään tarkastelemaan nimenomaan työyhteisön ja itse työpaikan muodostamassa monikielisessä toimintaympäristössä, jonka varassa harjoittelijan oli mahdollista toimia tai olla toimimatta ja jonka puitteissa harjoittelijan kielitaito oli eri tilanteissa riittävää tai riittämätöntä.

Asiantuntijatyö on yhä enemmän vuorovaikutuksellista tiedon tuottamista, muokkaamista ja välittämistä työyhteisössä. Työyhteisöviestinnällä onkin 2000-luvun tietoperusteisissa työyhteisöissä keskeinen rooli, sillä se luo työskentelyedellytyksiä, ylläpitää

työyhteisöä ja johtaa yksilölliseen ja yhteiseen oppimiseen. (Juholin 2007: 5.) Työyhteisöviestintä on riippuvainen myös kielitaidosta, minkä vuoksi monikielisessä työyhteisössä viestinnällä onkin omat erityishaasteensa. Monikielisten organisaatioiden viestintää käsittelevät tutkimukset liittyvät usein monikansallisiin, suuriin yrityksiin, joiden virallinen kieli on englanti, ja kohdistuvat eri yksiköiden väliseen viestintään (mm. Marschan-Piekkari, Welch & Welch 1999; Mäkelä, Kalla & Piekkari 2007; Tange & Luring 2009; Louhiala-Salminen & Kankaanranta 2012). Sitä vastoin vähemmän tutkittu aihe on viestintä monikielisissä pienissä tai keskisuurissa yrityksissä, joiden virallinen kieli on ympäröivän yhteiskunnan kieli, vaikka englantia käytetäänkin tarvittaessa *lingua francana*.

### **3 Aineisto ja menetelmät**

Artikkelin lähtökohtana on laadullisen tapaustutkimuksen metodologia. Tapaustutkimus hyödyntää erilaisia aineistoja ja menetelmiä ja mahdollistaa siten tutkittavan kohteen kokonaisvaltaisen ja syvemmän tarkastelun (Laine, Bamberg & Jokinen 2007). Tässä tutkimuksessa tapauksena oli yhden ulkomaalaisen opiskelijan kolmen kuukauden harjoittelujakso satakuntalaisessa keskisuudessa yrityksessä.

Tutkimuksen aikana kerättiin aineistoa teemahaastatteluilla. Aineisto koostuu neljästä harjoittelijan haastattelusta, jotka tehtiin harjoittelun eri vaiheissa, tuotekehitysjohtajan (lähiesimies) ja hallintojohtajan yhteishaastattelusta ennen harjoittelua, tuotekehitysjohtajan, hallintojohtajan ja toimitusjohtajan yhteishaastattelusta harjoittelun jälkeen sekä harjoittelun ohjaajan (korkeakoulusta) haastattelusta ennen ja jälkeen harjoittelun. Lisäksi yrityksessä nauhoitettiin kolme autenttista keskustelua kahvi- ja lounastauoilla. Käytössä on myös harjoittelijan kirjoittama loppuraportti harjoittelusta. Tässä artikkelissa pääpaino on harjoittelijalle tehdyissä haastatteluissa ja niiden tukena käytetään autenttista aineistoa. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysia soveltaen (Tuomi & Sarajärvi 2002). Aineiston järjestämisessä on hyödynnetty työyhteisöviestinnän keskeisiä ulottuvuuksia: isojen asioiden jakaminen ja keskustelu, ajantasaisen tiedon saatavuus ja vaihtaminen, työyhteisön tunnelmaan liittyvä viestintä, osallistuminen ja vaikuttaminen työyhteisössä sekä yhdessä oppiminen (Juholin 2007: 5).

Tulosten luotettavuutta on pyritty varmistamaan keskustelemalla niistä myös harjoittelijan ja harjoittelun ohjaajan kanssa. Tuloksia ei pyritä yleistämään. Tutkittu tapaus sisältää kuitenkin melko tyypillisiä piirteitä liittyen ulkomaalaisen harjoittelijan työkokemukseen ja suomen kielen tasoon sekä kohteena olevan yrityksen kokoon ja toimintatapoihin. Tällöin voidaan ajatella tulosten siirrettävyyttä myös toiseen kontekstiin. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2001: 163.)

## **4 Tulokset**

### **4.1 Kielenkäyttötilanteet ja kielenvalinta**

Työyhteisön sisällä viestintä liittyi sekä harjoittelijan työtehtäviin että vapaamuotoiseen vuorovaikutukseen. Nämä eivät ole kuitenkaan erillisiä alueita, sillä usein työpaikan kielenkäyttötilanteisiin liittyy sekä työtehtäviin että sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvää viestintää (Jäppinen 2010: 6). Työtehtäviin liittyvää viestintää oli lähinnä tiimin jäsenten kesken. Tiimiin kuului kuusi henkilöä ja se kokoontui muutamia kertoja siten, että myös harjoittelija oli mukana, ja silloin kielenä käytettiin englantia. Eniten vuorovaikutusta harjoittelijalla oli lähiesimiehensä kanssa sekä ulkomaalaistaustaisen tiimin jäsenen kanssa. Näiden kanssa keskusteltiin työasioista englannin kielellä. Pääsääntöisesti harjoittelija tuotti tietoa projektiin ja raportoi sitä kirjallisesti englannin kielellä esimiehilleen. Vuorovaikutusta oli jonkin verran myös yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Harjoittelija oli olettanut joutuvansa käyttämään suomea enemmänkin, erityisesti ylimpään johtoon kuuluvien henkilöiden kanssa. Hän kertoikin yhdestä suomenkielisestä keskustelusta ylimmän johdon kanssa. Keskustelusta jäi harjoittelijalle positiivinen kokemus, sillä siinä saavutettiin molemminpuolinen ymmärrys.

Vapaamuotoiset keskustelut työyhteisössä käytiin suurimmaksi osaksi aamupala-, lounas- ja kahvitauoilla yrityksen omassa pienessä ravintolassa, jossa myös tuotannon työntekijät kävivät. Lisäksi harjoittelija kulki työmatkat muiden työntekijöiden kimppakyydeillä, joten vapaamuotoisia keskusteluja käytiin myös työmatkoilla. Tällöin kielenä oli yleensä englanti. Taukokeskustelujen kieli työpaikalla oli yleensä suomi (ks. myös Jäppinen 2010: 14). Harjoittelun alussa näitä keskusteluja aloitettiin myös opiskelijan

kanssa suomeksi. Ennen harjoittelua opiskelija arveli itsekin, että hän voisi yrittää keskustella myös suomen kielellä:

- (1) So I like to meet new people, I like to make new friends all the time so maybe if I need some Finnish language so I can try in just a small introduction Hei, olen ((nimi, paikkakunta)), olen uusi työkaveri.

Puhenopeus koitui kuitenkin näiden keskustelujen ongelmaksi; harjoittelija ei pystynyt seuraamaan nopeaa taukokeskustelua, ja pikkuhiljaa työtovereiden suomenkieliset keskusteluyritykset loppuivat. Tämä johti siihen, että tauoilla suomalaiset juttelivat yleensä keskenään ja harjoittelija jäi näistä keskusteluista ulkopuoliseksi, sillä useimmiten kukaan ei tarjoutunut kääntämään keskustelua englanniksi tai kysynyt harjoittelijalta, ymmärtääkö tämä keskustelua:

- (2) They see that I'm sitting next to them and I'm eating the same lunch what they are eating but they speak with their colleagues their fellow workers in Finnish. They don't try to translate me. Even they don't ask me that do you understand what we are talking.

Jos harjoittelija oli kiinnostunut tietämään, mistä muut keskustelivat tai mille he nauroivat, ja kysyi keskustelun sisällöstä, niin hänelle annettiin lyhyt selitys englanniksi (erikielinen referointi), minkä jälkeen keskustelua useimmiten jatkettiin suomeksi. Myöskään englanninkielisiä taukokeskusteluja ei syntynyt kovin helposti: lähinnä vain suomalainen kesätyöntekijä (opiskelija) ja yksi työtiimin ulkopuolinen keskijohdon henkilö keskustelivat tauoilla aina englanniksi. Muutoin englanninkieliset keskustelun avaukset olivat vähäisiä. Myös Tangen ja Lauringin (2009) tutkimus osoittaa, että englannin käyttö yhteisenä kielenä vähentää vapaamuotoista vuorovaikutusta. Kahvikeskusteluissa yleensä englantia puhuva tiimin jäsenen vaihto suomeen kun puhuttiin muista kuin työasioista (ks. myös Skårup 2004: 44):

- (3) Every day, I meet people in coffee break and lunch. Everyone speaking in Finnish. Only ((name)) speak in English with me if she has some work things to tell otherwise she talks with other people and I just looking at everyone's face.

Harjoittelija koki vaikeaksi liittyä suomalaisten työtovereiden taukokeskusteluihin. Hänen oma johtopäätöksensä oli, että Suomessa seurueeseen tulevaa tai keskustelun ulkopuolelle jäänyttä ei liitetä keskusteluun, vaan hänen täytyy yrittää itse päästä mukaan keskusteluun. Yksi keskusteluun liittämisen keino olisi kielen vaihtaminen

(Skårup 2004: 46). Myös autenttiset keskustelutallenteet tauoilta vahvistavat tätä opiskelijan haastatteluissa esiin tuomaa kokemusta.

Suomenkielisissä keskusteluyrityksissä toistaminen, hidastaminen, lauseiden yksinkertaistaminen, muodollisempi ja huolellisempi puhetyyli, selittäminen tai koodinvaihto<sup>2</sup> ymmärrystä lisäävinä mukauttamisstrategioina olivat harvinaisia (vrt. mm. Giles, Coupland & Coupland 1991; Mauranen 2007; Rogerson-Revell 2010). Aiemmassa työpaikassaan, jossa opiskelija teki suorittavaa työtä ja jossa työtoverit olivat nuoria, hän oli keskustellut työyhteisössä myös suomeksi, jolloin myös koodinvaihto oli ollut tavallista. Hän käytti sitä sujuvasti myös haastattelun aikana (”Because you already know Suomi on kallis maa”).

#### 4.2 Viestinnän toimiminen

Työyhteisöviestinnän *isojen asioiden jakamiseen* liittyvä ulottuvuus toteutuu muun muassa perehdyttämisessä (Juholin 2007: 90–93). Yrityksen perehdytysmateriaali oli lähinnä suomen kielellä. Harjoittelija sai kuitenkin alussa lyhyen englanninkielisen perehdytyksen yritykseen ja omaan tehtäväänsä, mutta hän koki sen riittämättömäksi. Tehtäväännoissa tulikin epäselvyyttä (”But sometimes it was quite difficult to understand the task.”), ja muun muassa työn tulosten raportointitavasta esimiehillä ja harjoittelijalla oli osin erilaiset käsitykset. Harjoittelijalla näytti yleensäkin olevan erilaiset odotukset ja erilainen käsitys omasta roolistaan ja tehtäväkuvastaan kuin esimiehillä. Isoihin asioihin kuuluvat myös muutokset yrityksen toimiympäristössä ja erilaiset poikkeustilat, jotka vaikuttavat yksilön työhön (Juholin 2007: 90–93). Harjoittelija kertoikin esimerkkejä asioista, jotka liittyivät tällaisiin muutoksiin, mutta joista hän ei saanut suoraan ja riittävän ajoissa tietoa.

*Ajantasatieto* ja osallisuus sen vaihtamisessa ovat tärkeitä työtehtävien suorittamiselle sekä arvostuksen kokemiselle työyhteisössä (Juholin 2007: 90–93). Ajantasatietoa yrityksen asioista tuli säännöllisesti sähköpostilistojen kautta. Mutta koska viestit olivat

---

<sup>2</sup> Koodinvaihto viittaa tilanteeseen, jossa samassa keskustelussa, lauseessa tai ilmaisussa voidaan käyttää kahta tai useampaa kieltä (Gumperz 1982).

suomenkielisiä, harjoittelija ei jaksanut perehtyä niihin suomen taidoillaan, vaikka hän oli ennen harjoittelua kertonut, että pystyy lukemaan suomenkielistä tekstiä melko hyvin. Toisaalta hän oli hyvin innostunut saamaan ajantasatietoa yrityksen senhetkisistä haasteista ja suunnitelmista, muiden työtehtävistä sekä siitä, kuinka asioita yleensä tehdään suomalaisessa yrityksessä. Tällaista ajantasatietoa hän ei kuitenkaan kokenut saavansa riittävästi:

- (4) But if they talk about company or their work like what's going on, what kind of challenges they have, what will they do in the next or maybe in the future, that would be interesting. Because I would like to know about people what they are doing here, how they do the things here.

Jokainen uusi tulokas työpaikalla läpikäy vaiheen, jolloin hänellä ei ole pääsyä työyhteisön yhteiseen tietoon, mutta ulkomaalaiselle tämä on myös kielitaidon aiheuttamaa osattomuutta. Ajantasatiedon jakamisessa työyhteisön muilla jäsenillä onkin iso rooli, sillä he voivat päättää siitä, mikä on niin oleellista ja tärkeää tietoa, että se tulee välittää myös huonosti suomen kieltä ymmärtävälle työyhteisön jäsenelle (ks. myös Skårup 2004: 56–57).

Myös harjoittelijan asema vaikutti ajantasatiedon saatavuuteen; hänellä ei ollut pääsyä kaikkeen työn kannalta tarpeelliseksi kokemaansa tietoon. Hän ei esimerkiksi saanut osallistua kaikkiin palavereihin, etenkin, jos ne eivät suoraan liittyneet hänen tehtäviinsä. Tämä aiheutti myös sen, että harjoittelija ei tuntenut itseään täysivaltaiseksi ja arvostetuksi työyhteisön jäseneksi (vrt. Juholin 2007: 90–93). Ajantasatietoa tuli kuitenkin tiimin ulkopuoliselta ulkomaalaistaustaiselta myyntihenkilöltä ja tämä tieto auttoi usein harjoittelijaa myös hänen työtehtävissään. Heillä oli eri kulttuuri- ja kielitausta ja he puhuivat keskenään englantia. Harjoittelijalle tulikin tavaksi poiketa kyseisen henkilön työhuoneessaan lähes päivittäin. Tällä oli myös suuri sosiaalinen merkitys:

- (5) So like once in a day, once in a day, every day I used to visit him in his cabin. And we just talk a lot a lot. And even he, he helped me a lot, he helped me a lot in this project.

Ajantasatiedon saatavuutta heikensi ehkä eniten se, että harjoittelija ei voinut täysin osallistua kahvikeskusteluihin, jotka käytiin yleensä suomen kielellä. Tämä vaikutti myös siihen, että työpaikan *tunnelmaa ja osallistumisen* tunnetta lisäävää viestintä (Juholin 2007: 90–93) jäi harjoittelijan osalta melko vähäiseksi (ks. myös Jäppinen



2010: 9). Kielellä ja kielitaidolla onkin keskeinen osa työyhteisöön sosiaalistumisessa ja erilaisten ryhmien muodostumisessa (Tange & Lauring 2009). Opiskelija arveli itse, että sosiaalisen vuorovaikutuksen vähyys johtui myös siitä, että hän oli lyhytaikainen työntekijä yrityksessä, jolloin muut eivät ehkä halunneet nähdä vaivaa tutustua häneen lähemmin.

Vastavuoroisuus viestinnässä ei toiminut: harjoittelija koki, että hänen tuottamaansa tietoon ei tullut riittävästi palautetta, eikä hän saanut riittävästi tietoa muilta oman työnsä tueksi. Harjoittelijan kulttuuriin liittyvää tietoa ei myöskään laajemmin hyödynnetty, jolloin *yhteinen oppiminen* jäi tältä osin vähäiseksi (vrt. Juholin 2007: 90–93). Ennemminkin suomalaiset työtoverit kysyivät hänen työstään ja sen etenemisestä projektissa (esimerkki 6). Toisaalta myöskään harjoittelija ei osoittanut kiinnostusta suomalaisten työtovereiden henkilökohtaisiin asioihin (esimerkki 7). Kulttuurinen ja kielellinen monimuotoisuus työpaikalla voikin johtaa siihen, että vuorovaikutus keskittyy pelkästään ammatillisiin ja työhön liittyviin asioihin (Lauring 2009: 389). Myös harjoittelijan oma monikielisyys olisi ollut resurssi, josta koko työyhteisö olisi voinut oppia uutta (ks. Dufva & Pietikäinen 2009: 12).

- (6) No, not about ((opiskelijan kotimaa)), they are interested about my project. Because everyone just wants to know like okay you are here so what kind of project you have, what are you doing here. And how it's going on. [...] No one asked about my background... but everyone was just interested in my project.
- (7) I never ask somebody that what you are doing right now. And another thing is, I never ask them about personal lives.

Viestintää työyhteisössä ja erityisesti tiimissä heikensi esimiesten ajan puute, mikä näkyi lähinnä tehtäväantojen epäselvyytenä harjoittelijan näkökulmasta sekä palautteen vähäisenä määränä. Viestintää leimasi myös vuorovaikutuksen yleinen vähäisyys, erityisesti kasvotusten tapahtuvaa vuorovaikutusta harjoittelijan kanssa oli vähän (ks. myös Mäkelä 2006). Aikapaine työpaikalla vaikutti varmastikin sekä kielenvalintaan että vuorovaikutuksen määrään (ks. myös Jäppinen 2011). Työtehtävän ympärille perustetun tiimin jäsenet tapasivat kasvotusten harvoin, ja vuorovaikutus hoitui usein sähköpostitse huoneesta toiseen:

- (8) But if you are just working in the same building and if you have something, why you need to write email, just go and ask.

Harjoittelija oli tottunut siihen, että hänen kotimaassaan vain ylimmällä johdolla on omat työhuoneet, mutta muu henkilöstö työskentelee avokonttoreissa, joissa voi tarvittaessa kysyä asioita muilta työntekijöiltä ja keskustella heidän kanssaan. Sen vuoksi häntä kummastutti sähköpostipainotteinen viestintä työyhteisön sisällä. Toisaalta hän piti suomalaisia ahkerina työntekijöinä ja ajatteli, että vuorovaikutuksen vähäisyys tarkoitti myös sitä, että he keskittyivät työhönsä. Sähköinen viestintä kuitenkin heikensi harjoittelijan työtyytyväisyyttä. Zelikovichin (2011: 582) mukaan sähköpostiviestinnän ja työtyytyväisyyden yhteys onkin jäänyt tutkimuksessa liian vähälle huomiolle.

## 5 Pohdinta

Kielellinen monimuotoisuus aiheutti työyhteisössä ryhmittymistä ja erityisesti vapaa-  
muotoisen vuorovaikutuksen vähenemistä, mikä puolestaan heikensi viestintää (ks. myös Luring 2009; Tange & Luring 2009). Harjoittelijan näkökulmasta viestintää heikensi erityisesti kasvokkain käydyn vuorovaikutuksen vähäisyys. Harjoittelija koki itsensä osittain ulkopuoliseksi työyhteisössä. Hän ei kokenut saavansa riittävästi tietoa yrityksen *isoista asioista*, eikä myöskään sellaista *ajantasatietoa*, jonka koki itse tarpeelliseksi. Yrityksen isojen asioiden ja ajantasatiedon parempi välittyminen olisivat auttaneet myös työtehtävien suorittamisessa. Myös työyhteisöviestinnän ulottuvuudet *osallistuminen ja vaikuttaminen* sekä *tunnelma* kärsivät viestinnän puutteellisuudesta. (vrt. Juholin 2007.) Kaiken kaikkiaan viestintä vaatii aikaa ja vuorovaikutusta – myös kasvotusten (Mäkelä 2006). Esimerkiksi harjoittelijan rooliin ja tehtäviin liittyvät ristiriidat olisi voitu ratkaista vuorovaikutusta lisäämällä.

Kiinteä työyhteisö ei rakentunut pelkästään työtiimin ympärille vaan vuorovaikutukselle (Juholin 2007: 89). Käytännössä opiskelijan työyhteisön muodostivat ne ihmiset, joiden kanssa hän keskusteli eniten; hänen työyhteisöönsä kuuluivatkin tiimin ulkopuolelta ulkomaalaistaustainen myyntimies, yksi keskijohtoa edustava henkilö ja suomalainen opiskelija. Vuorovaikutusta tiettyjen ihmisten kanssa voi lisätä myös yksilöiden välinen samankaltaisuus (Mäkelä ym. 2007; Mäkelä, Andersson & Seppälä 2012). Tässä

tapauksessa esimerkiksi myyntimiehellä ja suomalaisella opiskelijalla oli eri kulttuuri- ja kielitausta kuin harjoittelijalla, mutta heitä kaikkia yhdisti sosiaalisuus sekä se, että he olivat tottuneet käyttämään englantia lingua francana.

Dufvan ja Pietikäisen (2009: 6) mukaan yhteisön monikielisyys on yksilölle resurssi, jonka varassa hän voi toimia tai olla toimimatta. Voidaan todeta, että tutkitussa työyhteisössä oli riittävästi kielitaitoa, niin että sekä englantia että suomea olisi voitu käyttää yhteisinä kielinä, jolloin sosiaalinen vuorovaikutus erityisesti tauoilla olisi toiminut paremmin. Monikielinen työyhteisö olisi tarjonnut myös opiskelijalle mahdollisuuden harjoitella ja oppia suomen kieltä sekä muille työyhteisön jäsenille mahdollisuuden harjoitella englannin kieltä. Työyhteisön tuki ei kuitenkaan ollut riittävää opiskelijan suomen kielen oppimiselle, eikä myöskään harjoittelijan oma aktiivisuus käyttää omia ja työyhteisön kielellisiä resursseja ollut riittävä (vrt. Suni 2011). Jotta monikielinen työyhteisö olisi toiminut kaikille työyhteisön jäsenille resurssina, olisi sen jäsenillä pitänyt olla tietoa erilaisista mukauttamisstrategioista sekä valmiuksia niiden käyttöön. Näitä valmiuksia, jotka liitetään yleensä englannin käyttöön lingua francana, voisi soveltaa myös konteksteissa, joissa suomi toimii yhteisenä kielenä, mutta ei ole kaikkien puhujien äidinkieli. Monikielisissä työyhteisöissä pitäisi panostaa myös koulutukseen, jolla näitä valmiuksia voitaisiin lisätä (ks. myös Rogerson-Revell 2010).

## Lähteet

- Blommaert, Jan, James Collins & Stef Slembrouck (2005). Spaces of multilingualism. *Language & Communication* 25, 197–216.
- Cronin, Matthew A. & Laurie R. Weingart (2007). Representational gaps, information processing, and conflict in functionally diverse teams. *Academy of Management Review* 32(3), 761–774.
- Dufva, Hannele & Sari Pietikäinen (2009). Moni-ilmeinen monikielisyys. *Puhe ja kieli* 29(1), 1–14.
- Giles, Howard, Justine Coupland & Nikolas Coupland (1991). *Contexts of accommodation: Developments in applied sociolinguistics*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Juholin, Elisa (2007). *Työyhteisöviestinnän uusi agenda*. Työyhteisöviestintä TYVI 2010 Raportti II. HAAGA-HELIA:n julkaisusarja. Kehittämöraportteja 1/2007. Helsinki: HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu.
- Jäppinen, Tuula (2011). Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. *Puhe ja kieli*, 31(4), 193–214.
- Jäppinen, Tuula (2010). Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää? Teoksessa: AFinLA-e: *Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 2, 4–16. Toim. Mikel Garant & Mirja Kinnunen. Jyväskylä: AFinLA. [lainattu 15.4.2013]. Saatavilla: <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/3872>

- Laine, Markus, Jarkko Bamberg & Pekka Jokinen (2007). *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.
- Lauring, Jakob (2009). Managing cultural diversity and the process of knowledge sharing: A case from Denmark. *Scandinavian Journal of Management* 25, 385–394.
- Louhiala-Salminen, Leena, Mirjaliisa Charles & Anne Kankaanranta (2005). English as a lingua franca in Nordic corporate mergers: Two case companies. *English for Specific purposes* 24, 401–421.
- Louhiala-Salminen, Leena & Anne Kankaanranta (2012). Language as an issue in international internal communication: English or local language? If English, what English? *Public Relations Review* 38, 262–269.
- Marschan-Piekkari, Rebecca, Denice Welch & Lawrence Welch (1999). In the shadow: the impact of language on structure, power and communication in the multinational. *International Business Review* 8, 421–440.
- Mauranen, Anna (2007). “Hybrid Voices: English as the Lingua Franca of Academics.” In: *Language and Discipline Perspectives on Academic Discourse*, 243–259. Ed. Kjersti Fløttum. New Castle, UK: Cambridge Scholars Publishing.
- Mäkelä, Kristiina, Ulf Andersson & Tomi Seppälä (2012). Interpersonal similarity and knowledge sharing within multinational organizations. *International Business Review* 21, 439–451.
- Mäkelä, Kristiina, Hanna K. Kalla & Rebecca Piekkari (2007). Interpersonal similarity as a driver of knowledge sharing within multinational corporations. *International Business Review* 16, 1–22.
- Mäkelä, Kristiina (2006). *Essays on interpersonal level knowledge sharing within the multinational corporation*. Acta Universitatis oeconomicae Helsingiensis A-277. Helsinki: Helsinki School of Economics.
- Rogerson-Revell, Pamela (2010). “Can You Spell That for Us Nonnative Speakers?”: Accommodation Strategies in International Business Meetings. *Journal of Business Communication* 47(4), 432–445.
- Saarela-Kinnunen Maria & Jari Eskola (2001). Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I*, 158–169. Toim. Juhani Aaltola & Raine Valli. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Skårup, Terkel (2004). Brokering and Membership in a Multilingual Community of Practise. Teoksessa: *Second language conversations*, 40–57. Eds. Rod Gardner & Johannes Wagner. London/New York: Continuum.
- Suni, Minna (2011). Missä ja miten maahanmuuttajat kehittävät ammatillista kielitaitoaan? *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 2, 8–22.
- Tange, Hanne & Jakob Lauring (2009). Language management and social interaction within the multilingual workplace. *Journal of Communication Management* 13(3), 218–232.
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Wenger, Etienne (1998). *Communities of Practice. Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zelikovich, Dalia (2011). The negative effect of e-mails at work. *Review of International Comparative Management*, 12(3), 575–585.