

Inkeri Lehtimaja
Eveliina Korpela
Johanna Komppa
Lari Kotilainen
Salla Kurhila

MONIKIELISEN TYÖYHTEISÖN OPAS

ALMA TALENT
2023 HELSINKI

Copyright © 2023 Alma Talent Oy ja kirjoittajat

ISBN 978-952-14-4989-5

ISBN 978-952-14-4990-1 (e-kirja)

Kansi: Tom Backström

Taitto: Aste Helsinki Oy, Helene Lindfors

Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu 2023

Anna palautetta: kustannustoimitus@almatalent.fi



Sisällys

1 JOHDANTO	9
2 MONIKIELISET TYÖYHTEISÖT	19
Työyhteisöjen monikielistyminen, yhdenvertaisuus ja kielenoppiminen	20
Kolme erilaista kieliratkaisua	23
Kieliasioista sopimisen hyödyt	38
3 YHDEKSÄN MYYTTIÄ KIELENOPPIMISESTA	45
Myytti 1: Suomi on maailman vaikein kieli	46
Myytti 2: Kaikki suomalaiset osaavat englantia	47
Myytti 3: Aikuisena ei voi oppia uutta kieltä	49
Myytti 4: Kielenoppiminen on yksilösuoritus	51
Myytti 5: Työpaikalla kielen oppii kuin itsestään	54
Myytti 6: Ammatillinen kielitaito tarkoittaa pelkkää ammattisanastoa	57
Myytti 7: Ääntäminen kertoo kielitaidon tason	62
Myytti 8: Kielen joko osaa tai ei osaa	65
Myytti 9: Kieliopinnot kannattaa aloittaa vasta, kun tietää jäävänsä Suomeen	68

4 TYÖYHTEISÖN ERILAISET KIELENKÄYTTÄJÄT	73
Kansainvälisten työntekijöiden kielenkäyttäjäprofiilit	74
Suomenkielisten työntekijöiden kielenkäyttäjäprofiilit	86
Näin profiileja voi hyödyntää työpaikalla	98
5 KIELITIETOISEN TYÖYHTEISÖN PORTAAT	103
Askel 1: Idean herättely	105
Askel 2: Yhteinen sopiminen	106
Askel 3: Pienet teot	110
Askel 4: Rakenteellinen tuki	114
Askel 5: Läpäisevät käytännöt	118
6 KIELENKÄYTÖN TUKEMINEN TYÖPAIKAN ARJESSA	123
Miten kieliasiat otetaan puheeksi?	124
Miten käytettävästä kielestä sovitaan?	129
Miten oppimista voi tukea?	136
Miten viestiä selkeästi?	144
Miten varmistaa ymmärtäminen?	149
7 ORGANISAATIOTASON TUKIRAKENTEET	155
Kielistrategia	156
Rekrytointi	162
Perehdytys	168
Työyhteisön kielivastaava	173
Kielityöpajat	175
Kehityskeskustelut	179

8 OHJEITA ERI TYÖTILANTEISIIN	183
Monikielisen tilaisuuden järjestäminen	184
Kokoukset ja etäkokoukset	187
Asiakastapaamiset ja presentaatiot	193
Sosiaaliset tilanteet	196
9 KOHTI TOIMIVAA MONIKIELISTÄ TYÖYHTEISÖÄ	203
LÄHTEITÄ JA LISÄLUKEMISTA	209
MATERIAALIPANKKI	225
KIRJOITTAJAT JA KIITOKSET	261

1 Johdanto

Käsissäsi oleva opas on suunnattu suomalaisille työyhteisöille, joissa työskentelee tai joihin ollaan tulevaisuudessa rekrytoimassa muita kuin kotimaisia kieliä äidinkielenään puhuvia työntekijöitä. Työntekijöiden vaihteleva kielitausta herättää monissa työyhteisöissä kielenkäyttöön liittyviä kysymyksiä. Tarjoamme oppaassa vastauksia näihin kysymyksiin esittelemällä konkreettisia toimintatapoja ja malleja, joiden avulla työt saadaan sujumaan tehokkaasti, mahdollisimman vähin kielellisin ongelmin ja niin, että työ voi myös edistää kansainvälisten työntekijöiden suomen kielen taidon kehittymistä.

Keskeisenä lähtökohtanamme on kieliasioden sensitiivisyyden huomioiminen: parhaat tulokset niin työnteossa kuin kielenoppimisessa saadaan turvallisessa, kannustavassa ja avoimessa työilmapiirissä. Tavoitteenamme on siis auttaa kääntämään työntekijöiden kielellinen moninaisuus haasteesta rikkaudeksi, jopa kilpailuvaltiksi.

Tarve tiedolle monikielisten työyhteisöjen toimintatavoista on ilmeinen. Suomalainen työelämä on monikielistynyt viime vuosina sekä organisaatioiden kansainvälistymisen että väestön monimuotoistumisen seurauksena. Yhtenä Suomen tulevaisuuden kohtalonkysymyksenä voi myös pitää sitä, onnistummeko selättämään työvoimapulan kestäväen maahanmuuton keinoin.

Työpaikkojen arjessa tämä työelämän moninaistuminen ei kuitenkaan ole läpihuutojuttu. Yksi haastaviksi koetuista kysymyksistä

ovat kieliasiat. Miten työasiat hoidetaan mahdollisimman sujuvasti, vaikka työntekijöiden kielitaidot poikkeavat toisistaan? Miten kansainväliset työntekijät voivat saavuttaa mahdollisimman nopeasti riittävän ammatillisen kielitaidon sellaisiin tehtäviin, jotka edellyttävät suomen kielen taitoa? Miten työyhteisö voi tukea kansainvälisiä työntekijöitä heidän pyrkimyksissään oppia suomea? Miten varmistetaan, että suomen kielen taidon puuttuminen ei ole este työntekijän täysipainoiselle osallistumiselle työyhteisössä? Entä miten muuttuva kielitilanne vaikuttaa suomenkielisiin työntekijöihin?

Tarjoamme oppaassamme vastauksia juuri näihin kysymyksiin niin suomea, englantia kuin muitakin kieliä käyttävien työyhteisöjen näkökulmasta. Keskitymme asiantuntijatyöhön, jossa kielellä on usein suurempi merkitys kuin suorittavassa työssä, mutta monet ohjeet ja mallit sopivat kaikenlaisille työpaikoille.

OPETTAJILTA TYÖYHTEISÖILLE

Me oppaan kirjoittajat olemme tutkijoita, joilla on kaikilla takanaan pitkä ura suomi toisena kielenä -opettajina. Olemme nähneet läheltä suomen kielen oppimisen palkitsevuuden ja haasteet. Yksi motivaatio kirjan kirjoittamiseen onkin se, että kielenopettajina olemme nähneet myös kielikurssien rajallisuuden: kukaan ei opi ammatti-kieltä pelkästään luokkahuoneessa, vaan avuksi tarvitaan myös mahdollisuuksia käyttää kieltä aidossa ympäristössä, mikä taas ei onnistu ilman työyhteisön tukea. Oppaan taustalla on kokemustemme lisäksi tutkimustietoa ja omat laajat tutkimusaineistomme.

Kirjan kirjoitushetkellä työskentelemme kahdessa teemaan liittyvässä hankkeessa: korkeakoulutettujen kansainvälisten osaajien kotimaisten kielten opetusta valtakunnallisesti kehittävässä *Kieli-
buusti*-hankkeessa ja tutkimushankkeessa *Monikielistyvä työelämä*.

Erityisesti jälkimmäisessä olemme kartoittaneet monikielisten työyhteisöjen toimintatapoja ja työntekijöiden tarpeita haastatteluin ja videoimalla työpaikkojen todellisia vuorovaikutustilanteita. Olemme haastatelleet ihmisiä laidasta laitaan erilaisilla työpaikoilla: työntekijöitä ja esihenkilöitä, suomenkielisiä ja muunkielisiä, pääosin englanniksi toimivilta työpaikoilta ja sellaisilta työpaikoilta, joissa päätyökieli on suomi. Haastattelemamme työntekijät puhuvat äidinkielenään yli 20 eri kieltä.

Miksi sitten kirjoittaa kokemustemme ja tutkimustemme pohjalta opas? Eikö markkinoilla ole jo riittävästi maahanmuuttaneille suunnattuja oppaita ja oppikirjoja, joissa kerrotaan, miten uuteen kulttuuriin sopeudutaan ja miten uusi kieli otetaan haltuun? Ehkä onkin, mutta yhtä lailla ei ole oppaita ja oppikirjoja, jotka on kirjoitettu koko työyhteisöille. Tämä opas on juuri sellainen. Kohderyhmänämme eivät ole niinkään kansainväliset, suomea vasta oppivat työntekijät vaan heidän suomea puhuvat työnantajansa, esihenkilönsä ja työtoverinsa. Annamme vinkkejä siihen, miten työyhteisö ja suomea puhuvat voivat kehittää työpaikan kielenkäyttöä ja tukea uuden työntekijän kielenoppimisprosessia ja samalla integroitumista Suomeen ja suomalaiseen työelämään.

Näkemyksemme mukaan kielenoppiminen – ja samalla myös integroituminen – on yhteistyötä. Yksilön on mahdotonta oppia käyttämään uutta kieltä, mikäli hän ei saa tukea muilta ihmisiltä. Työpaikalla nämä muut ihmiset ovat nimenomaan muut työyhteisön jäsenet. Vaikka opas on suunnattu suomenkielisille, haluamme kuitenkin korostaa, että on tärkeää ottaa myös kansainväliset työntekijät mukaan keskusteluun ja kehittämistyöhön. Heitä ajatellen oppaan ajatuksia löytyy englanniksi Kielibuusti-hankkeen sivustolta osoitteesta kielibuusti.fi/en.

Edellä sanottu tarkoittaa lisäksi sitä, että oppijan asemassa eivät ole vain kansainväliset työntekijät vaan myös työyhteisöt. Juuri

työyhteisöjen on uudistettava toimintatapojaan, jotta ne pystyisivät ottamaan vastaan kansainvälisiä työntekijöitä ja osaisivat sopeuttaa omaa toimintaansa uudenlaista kielitilannetta ja työkulttuuria vastaavaksi. Integraatio on aina kaksisuuntaista: kansainvälisen työntekijän on sopeuduttava uuteen ympäristöön, mutta myös työyhteisön on mukauduttava niihin muutoksiin, joita kansainväliset osaajat tuovat mukanaan.

Muutos on työyhteisön kannalta merkittävä. ”Äidinkielen kielitaidon” vaatimisesta tehtävään kuin tehtävään on edettävä tilanteeseen, jossa kielitaito on rekrytoinnin valintakriteeri vain siltä osin kuin se on todellisuudessa olennainen työn kannalta. Sujuvan tai erinomaisen kielitaidon vaatimusta ei pidä nyky maailmassa käyttää vain mukavuussyistä eli siksi, että työpaikan kielellisten käytänteiden muuttaminen tai ylipäänsä vieraan kulttuurin edustajan palkkaaminen tuntuu hankalalta.

Peräänkuulutammekin tässä oppaassa avointa keskustelua kielen merkityksestä toisaalta työn tekemisen ja toisaalta työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta eri näkökulmista. Samalla rohkaisemme työnantajia: kansainvälisen työntekijän palkkaaminen on pitkällä tähtäimellä kannattavaa siitä huolimatta, että siitä aiheutuu muutoksia ja että se saattaa vaatia alussa myös ylimääräisiä resursseja.

AVAIMENA KIELITIE TOISUUS

Käytännössä edellä sanottu tarkoittaa sitä, että työyhteisöjen on muututtava kielitietoisiksi. Yksinkertaisimmillaan kielitietoisuus tarkoittaa sitä, että työyhteisö on tietoinen työtehtävien todellisista kielellisistä vaatimuksista. Mitä kieliä eri tehtävien suorittamiseen vaaditaan, ja minkä tasoista kielitaitoa ne edellyttävät? Riittääkö ymmärtäminen, vai pitääkö osata itse myös tuottaa kieltä? Millaisia

vaatimuksia erilaiset suulliset ja kirjalliset tilanteet asettavat kielenkäytölle? Mistä tilanteista pitää selvittää itsenäisesti ja mistä osaavamman työtoverin avulla? Pitääkö kaikkien työntekijöiden osata tehdä kaikkia asioita vai voiko tehtäviä jakaa kielitaidon mukaan? Kielitietoisessa työyhteisössä työtehtävien kielelliset vaatimukset tehdään näkyviksi myös rekrytoinnissa ja työtehtävien jakamisessa.

Toisaalta kielitietoinen työyhteisö myös tuntee työntekijänsä. Työpaikalla on esimerkiksi kartoitettu, mitä kieliä yhteisössä osataan ja millä tasolla. Myös kielitaidon kehittyminen nousee esiin toimivassa monikielisessä työyhteisössä. Tällöin esimerkiksi suomen kielen taidon asteittainen paraneminen mahdollistaa työnkuvan muuttumisen. Tärkeää on myös tieto siitä, millaisia kieleen liittyviä tarpeita, toiveita ja ongelmia työyhteisön jäsenillä on. Kokevatko työntekijät itsensä osaksi työyhteisöä kielellisestä taustasta ja kielitaidosta riippumatta? Haluavatko työntekijät oppia suomea, ja millaista oppimisen tukea he toivovat työyhteisöltä? Olisiko englanninkieliselle työyhteisölle hyötyä siitä, että useampi työntekijä osaisi myös jonkin verran paikallista kieltä? Entä millaisia haasteita eri kielten käyttö aiheuttaa työpaikan arjessa?

Kielitietoisessa työyhteisössä vallitsee yhteisymmärrys siitä, että työntekijöiden kielenoppimisen tukeminen hyödyttää koko työyhteisöä. Työpaikan vuorovaikutustilanteet nähdään keskeisenä ammatillisen kielen oppimisen ympäristönä, ja kielen merkitys työhyvinvoinnille tunnustetaan: jo pienillä muutoksilla voidaan tehdä monikielisessä ympäristössä toimimisesta vähemmän kuormittavaa ja vahvistaa osallisuuden kokemusta.

Kaiken kaikkiaan kielitietoisessa työyhteisössä rakennetaan yhdessä sellaisia kielikäytänteitä ja toimintamalleja, joihin kaikki voivat sitoutua ja jotka auttavat hyödyntämään työntekijöiden osaamista, edistävät ammatillista kehittymistä ja lisäävät työhyvinvointia. Jos yhteisistä kielellisistä linjauksista ei sovita, työyhteisön kielelliseen

moninaisuuteen liittyvien haasteiden ratkominen jää usein yksittäisten työntekijöiden harteille. Haasteiden ratkaiseminen sitä mukaa kuin niitä tulee eteen voi myös johtaa tilapäisiin hätäratkaisuihin tai sattumanvaraisiin työskentelytapoihin. Kaikkia hyödyttää, jos työyhteisön kielellisistä käytänteistä sovitaan tietoisesti ja yhdessä.

KIELI ON ENEMMÄN KUIN PELKKÄ TYÖKALU

Tässä oppaassa annetaan paljon käytännön neuvoja. Kieli ei kuitenkaan ole vain käytännön asia, vaan kielikysymyksiin liittyy voimakkaita tunteita, jotka kietoutuvat osallisuuden kokemukseen ja identiteettiin. Nämä tunteet on syytä ottaa huomioon kieleen liittyvistä asioista keskusteltaessa ja päätettäessä.

Monikielisessä työyhteisössä voi syntyä jännitteitä, jos kaikki eivät ymmärrä kohtaamisissa tai viestinnässä käytettyä kieltä ja kokevat siksi ulkopuolisuutta. Ongelmia voi tulla myös siitä, että puutteellisen kielitaidon vuoksi työntekijä kokee, että hän ei pysty hyödyntämään ammatillista osaamistaan. Työntekijöiden vaihteleva kielitaito voi ylipäänsä johtaa työtehtävien epätasaiseen jakautumiseen: paremmin kieltä osaavat kuormittuvat liikaa, kun taas heikommien kieltä osaavat turhautuvat siitä, että eivät pääse osallistumaan vastuullisempiin tehtäviin, mikä voi haitata myös urakehitystä.

Perinteisesti kielitaito on nähty avaimena osallisuuteen. Tässä oppaassa korostetaan kuitenkin näkökulmaa, jossa asetelma käännetään toisin päin: osallisuus työpaikalla on avain kielitaitoon. Kielentutkija ja opettaja Minna Intke-Hernandez on havainnut, että yhteisön jäsenet tarvitsevat kokemuksen osallisuudesta, jotta he voisivat oppia kieltä tehokkaasti. Viesti työyhteisöille on selvä: ei tarvitse odottaa, että työntekijä puhuisi täydellistä suomea, ennen kuin hänet voidaan ottaa työyhteisön jäseneksi. Sen sijaan kielen-

oppimisen kannalta on olennaista, että kielenoppija tuntee kuuluvansa työyhteisöön.

Työyhteisöissä osallisuuden kokemusta rakennetaan vuorovaikutustilanteissa ja ihmisten välisissä suhteissa. Osallisuuden toteutuminen vaatii yhteisöltä sitoutumista jäseniinsä. Kun työntekijä kokee, että hän tulee kuulluksi ja nähdyksi ja voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin, hän usein myös sitoutuu työyhteisöön vahvemmin ja on kenties vähemmän kiinnostunut vaihtamaan työpaikkaa tilaisuuden tullessa. Avain osallisuuteen ja kielitaitoon on siis pitkälti työyhteisöjen käsissä.

LUKUOHJEITA JA KÄYTÄNNÖN RATKAISUJA

Kun puhutaan maahanmuutosta, monet ihmisryhmiin viittaavat termit saatetaan kokea ongelmallisiksi. Mekään emme ole välttyneet sopivien termien valitsemisen ongelmalta tätä kirjaa kirjoittaessamme. Suomeen aikuisiällä muuttanutta ihmistä on kutsuttu virallisessa puheessa *maahanmuuttajaksi*, mutta viime aikoina on alettu käyttää myös termiä *maahanmuuttanut*. Vastaavia termejä, joissa korostuu ihmisen tausta, ovat esimerkiksi työvoimapolitiisessa puheessa yleistynyt *kansainvälinen osaaja* tai *kansainvälinen työntekijä*. Käytämme näitä termejä vaihtelevasti.

Työtehtävien suorittamisen kannalta työntekijän suomen kielen taidon taso on keskeisempi kuin hänen taustansa. Siksi puhummekin tässä oppaassa paljon termein, jotka kertovat ihmisen kielitaidosta. Näistä eniten käytämme nimitystä *kakkoskielinen työntekijä*, mikä viittaamme niihin työntekijöihin, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi. Kakkoskieliset työntekijät ovat oppineet suomea aikuisiällä eivätkä puhu suomea vielä täysin sujuvasti. Termiä *kielenoppija* taas käytämme niissä kohdin, joissa puhutaan nimenomaan oppimi-

sesta. Työntekijä ei normaaleja työtehtäviä tehdessään toimi yleensä ainakaan ensisijaisesti kielenoppijan roolissa. Toisinaan käytämme myös termiä *vieraskielinen*, jos muuta kuin suomea äidinkielenään puhuva työntekijä ei osaa tai opiskele lainkaan suomea. Käytämme myös jonkin verran monille tuttua käsitettä äidinkieleninen, vaikkakin termi *suomenkielinen* on usein osuvampi, sillä se voi pitää sisällään myös ne lukemattomat sujuvasti suomea puhuvat työntekijät, joiden äidinkieli on itse asiassa jokin muu kieli.

Toinen keskeinen ratkaisu liittyy kansalliskieliiimme. Puhumme tässä kirjassa hieman yksinkertaistaen pääosin suomen kielestä emmekä ruotsista. Tämä johtuu osittain omasta taustastamme suomen kielen opettajina ja tutkijoina. On kuitenkin selvää, että suomen oppimista koskevat havainnot ja ehdotukset pätevät yhtä lailla ruotsin kieleen silloin, kun työyhteisö ja ympäristö on ruotsinkielinen.

Olemme tuoneet tutkimusaineistojamme näkyviin kirjassa kahdella tapaa. Ensinnäkin luvuissa on käsittelemiiimme teemoihin liittyviä sitaatteja haastatteluaineistostamme. Sitaattien yhteydessä on ilmoitettu lyhyesti haastatellun henkilön taustatiedot, eli onko hän esihenkilö vai työntekijä ja suomea äidinkielenään puhuva (S1) vai kakkoskielinen (S2). Lisäksi olemme koostaneet haastattelujen ja ammatillisten kokemustemme pohjalta lyhyitä tarinoita, jotka avaavat tarkemmin jotain tekstissä käsiteltävää asiaa. Nämä tarinat on otsikoitu sen mukaan, minkä monikielisen työelämän yksityiskohdan tai teeman tarina nostaa esiin. Sekä sitaattien että tarinoiden kohdalla käytetään keksittyjä etunimiä.

Lopuksi vielä lyhyt lukuohje. Tässä oppaassa on yhteensä yhdeksän lukua, joista kolme ensimmäistä – Johdanto, luku 2 (Monikieliset työyhteisöt) ja luku 3 (Yhdeksän myyttiä kielenoppimisesta) – taustoittavat seuraavia lukuja. Suosittelemme lämpimästi niihin tutustumista, sillä ne antavat pohjaa myöhemmissä luvuissa esitetyille konkreettisille ohjeille. Käytäntöön orientoitunut lukija voi

silti ohittaakin taustoittavan osuuden: konkreettiset ohjeet ja mallit painottuvat nimittäin myöhempiin lukuihin. Luvuissa 4 (Työyhteisön erilaiset kielenkäyttäjät) ja 5 (Kielitietoisien työyhteisön portaat) esitellään malleja, joiden tunteminen tarjoaa työkaluja työyhteisön käytänteiden kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Luvuista 6–8 taas löytyvät kaikkein käytännönläheisimmät ohjeet. Luvussa 6 pääpaino on kielenkäytön tukemisessa työpaikan arjessa, luvussa 7 esitellään organisaatiotason tukirakenteita ja luvussa 8 tarjotaan ohjeita eri työtilanteisiin aina monikielisistä tilaisuuksista kokouksiin ja asiakastapaamisiin. Kirjan päättää visiomme toimivasta monikielisestä työyhteisöstä (luku 9). Aivan kirjan loppuun on koottu lähteet ja materiaalipankki, josta löytyy luvuittain järjestettynä keskustelupohjia, muistilistoja ja taustatietoa.