



Kokemuksia kielikäytännöstä monikielisessä asiantuntijaorganisaatiossa

Siiri Laaksonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tradenomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä(t)

Siiri Laaksonen

Tutkinto

Tradenomi

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Kokemuksia kielikäytännöstä monikielisessä asiantuntijaorganisaatiossa

Sivu- ja liitesivumäärä

57 + 7

Opinnäytetyössä tarkastellaan yrityksen monikielisyyttä, kielikäytäntöjä sekä työntekijöiden ajatuksia näistä. Tarkastelun tutkimuskohteena on kansainväliseen yhtiöön kuuluva monikielinen Suomessa toimiva yritys, jossa tämänhetkisen kielikäytännön mukaisesti viestitään sisäisesti englanniksi ja suomeksi. Toimeksiantajayritys haluaa pysyä nimettömänä.

Tutkielmassa selvitetään miten yrityksen kielikäytännöt reaalistuvat työyhteisön arjessa ja minkälaisia kehitysehdotuksia työntekijöillä on yrityksen kielikäytäntöön. Tutkimuksella selvitetään millä kielellä työntekijät itse viestivät sekä millä kielellä he haluaisivat tulla kuuluksi talotason viestinnässä sekä minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on monikielisestä työyhteisöstä.

Tutkimusaineisto kerättiin syksyllä 2021 sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselylomakkeeseen vastasi 299 työntekijää. Kysely oli saatavilla suomeksi sekä englanniksi. Kyselylomakkeella kerättyä aineistoa analysoitiin aineistolähtöisesti hyödyntäen määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Analyysi on jäsennelty kyselyn osioiden teemojen mukaisesti muutama osaan; vastaajien taustatietoihin, kysymyksiin kielivalinnoista, kysymyksiin monikielisyydestä sekä kielikäytännön kehitysideoihin ja kokemuksiin monikielisyydestä.

Tutkimus luo arvokasta tietoa työyhteisön kielikäytäntöjen vaikutuksesta työntekijöiden arkeen sekä luo käsityksen viestinnän kielen vaikutuksesta viestinnän ymmärrettävyyteen sekä kokemuksiin viestintäympäristöstä. Tiedon pohjalta voidaan luoda tehokkaampaa ja yrityksen strategiaa tukevaa kielikäytäntöä sekä kehittää sisäistä viestintää.

Tavoitteena on myös helpottaa viestijän työtä luomalla lisää tietoa siitä, minkälaiset viestit kohderyhmä haluaisi vastaanottaa suomeksi ja minkälaiset viestit englanniksi. Aihe on ajankohtainen, eikä samanlaista tutkimusta ole ennen tehty tässä organisaatiossa. Aihe on mielenkiintoinen, koska tutkimuksen kohteella eli organisaation kielikäytännöllä ja sen kehityksellä on assistentin työhön sisällöntuottajana sekä viestijänä suora vaikutus.

Asiasanat

Kielikäytäntö, monikielinen työyhteisö, viestintä

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toimeksiantajan esittely	3
3	Kieli ja yhteisö	5
3.1	Viestintä monikielisessä työyhteisössä.....	5
3.2	Kielikäytännöt yrityksen sisäisessä viestinnässä	8
4	Aineiston hankinta	12
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	12
4.2	Kyselylomakkeen esittely	13
4.3	Avoimilla kysymyksillä saadun aineiston käsittely	15
5	Kyselyn tutkimustulokset	21
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	21
5.1.1	Vastaajien kielitaito	21
5.1.2	Liiketoimintayksikkö sekä alue	22
5.1.3	Vastaajien käyttämät työkielet.....	23
5.2	Kysymykset kielivalinnoista	25
5.2.1	Vastaajan kielivalinta eri viestintätilanteissa	25
5.2.2	Kielet, joilla työntekijät haluavat vastaanottaa viestintää.....	27
5.3	Kysymykset monikielisyydestä	28
5.3.1	Kokemukset kielikäytännöstä ja monikielisestä työympäristöstä.....	29
5.4	Kehitysideat nykyiseen kielilinjaukseen	36
5.4.1	Kielten sekoittaminen viestintätilanteessa	37
5.4.2	Suullinen viestintä	38
5.4.3	Koulutusten kieli.....	39
5.4.4	Ytimekäs ja ymmärrettävä viestintä	40
5.5	Kokemuksia monikielisyydestä	40
5.5.1	Kielitaito	41
5.5.2	Organisaation tarjoama tuki monikielisessä työympäristössä toimimiseen.....	42
5.5.3	Kielen rooli yrityksen toiminnassa	44
5.5.4	Kielikäytännön toteutuminen	45
5.6	Tulosten yhteenveto.....	47
6	Pohdintaa ja arviointia	50
6.1	Pohdinta.....	50
6.2	Tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyuden arviointi	52
6.3	Oman oppimisen arviointi.....	53
7	Lähteet.....	55
8	Liitteet	58
	Liite 1. Kyselyn saate	58
	Liite 2. Kyselylomake.....	59

1 Johdanto

Työn murroksen selvimpiä ja näkyvimpiä muutoksia on työn kielellistyminen. Hellerin (2007, 24) mukaan kieli on työn ja kaiken taloudellisen toiminnan keskiössä selvemmin kuin koskaan. Nykyisessä tieto- ja asiantuntijayhteiskunnassa tekstit ja tekstien tuottaminen ovat hyvin tärkeä osa itse työn tekemistä. (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2011, 12.)

Asiantuntijatyö on vuorovaikutusta ja tekstien tuottamista sekä lukemista teknologian välityksellä. Työntekijöiltä tämä vaatii useita taitoja, joita voi poimia mistä tahansa työpaikkailmoituksesta: viestintä- ja vuorovaikutustaitoja, tiimityötaitoja, kielitaitoa, digitaalisia luku- sekä kirjoitustaitoja. Nämä taidot viittaavat erilaisiin kielellisiin tai kielennettäviin taitoihin eli työssä keskeisintä on kielellinen toiminta eli vuorovaikutuksen ja viestinnän hallinta. (Johansson ym. 2011, 11.)

Kielikäytäntö antaa raamit monikielisessä työyhteisössä työskentelevien työntekijöiden tekemille kielivalinnoille erilaisissa viestintätilanteissa, jotta viesti tavoittaisi kohderyhmän ja kohderyhmän olisi mahdollista ymmärtää viesti. Kielikäytännössä määritellään mitä kieltä tulisi käyttää viestinnässä ja minkälaisia asioita viestitään yrityskielellä ja mitä taas muilla kielillä. Yrityksen kattava kielikäytäntö nivoutuu myös yrityksen strategiaan, visioon ja arvoihin. (Piekkari 3/2010.)

Erilaisista kieleen ja viestintään liittyvistä käytänteistä tarvitaan tietoa, jotta työyhteisössä pystytään toimimaan eri kontekstien vaatimusten mukaisesti ja tarvittaessa myös muokkaamaan omaa käyttäytymistä. Tietoa käytänteistä tarvitaan myös, jotta voidaan käsitellä kielellisiä ja viestinnällisiä jännitteitä. (Johansson ym. 2011, 135.)

Toimeksiantajani on viestintäyksikkö kansainvälisessä ja monikulttuurisessa asiantuntijaorganisaatiossa. Opinnäytetyössäni tutkin nykyisen kielilinjauksen toteutumista, asiantuntijoiden kielivalintoja erilaisissa viestintätilanteissa sekä työntekijöiden kokemuksia monikielisessä työyhteisössä toimimisesta eli implisiittisiä sekä eksplisiittisiä kielikäytäntöjä. Tavoitteena on kartoittaa viestintään liittyvien kielivalintojen nykytilannetta sekä hankkia lisätietoa kielilinjauksen kehittämisen ja arvioinnin tueksi keräämällä kommentteja sekä kehitysehdotuksia henkilöstöltä. Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisena työntekijät kokevat kielikäytännön sekä monikielisen työympäristön?
- Millä kielellä työntekijät haluaisivat kuulla ja tulla kuulluksi talotason viestinnässä?

Tutkimuksen toteutin kvantitatiivisena tutkimuksena, jonka empiirisen aineiston keräsin kyselylomakkeella, joka lähetettiin yrityksen koko henkilöstölle. Kyselyyn vastasi 299 työntekijää, eli noin neljäsosa koko henkilöstöstä. Aineiston analysointiin käytin kahta eri analyysitapaa kysymystyypistä riippuen: suljettuihin kysymyksiin ristiintaulukointia ja avointen kysymysten tuottaman aineiston analysointiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Opinnäytetyöni tutkimus tarjoaa tietoa, jonka pohjalta voidaan luoda ja ylläpitää kielikäytäntöä, joka sallii jokaisen tai ainakin suurimman osan työntekijöistä olla osa inklusiivista työyhteisöä kielellä, jota ymmärtää, osaa ja jolla haluaa tulla kuulluksi. Huomion kiinnittäminen kielivalintoihin tukee työyhteisön toimivuutta, tehokkuutta sekä inklusiivista työyhteisökulttuuria.

Opinnäytetyöraportti koostuu johdannosta, toimeksiantajan esittelystä, teoriaosasta, tutkimuksen toteutuksen esittelystä, tutkimuksen tulosten esittelystä ja yhteenvedosta sekä omasta arvioinnista. Opinnäytetyön liitteenä on kyselytutkimuksen saatekirje ja kyselylomake sekä sisältöanalyysin esittely. Teoriaosiossa esitellään lähteiden avulla tutkimusaiheeseen liittyvää teoriaa. Aineiston hankinta -luvussa esitellään kvantitatiivinen tutkimusmenetelmänä sekä käydään läpi kyselylomakkeen rakenne ja analyysi. Tutkimustulosten esittelystä on käytetty apuna havainnollistamisessa kuvioita sekä taulukoita. Lopuksi raportissa on yhteenveto tutkimuksen tuloksista, arviointi tutkimuksen luotettavuudesta sekä pätevydestä. Viimeisenä on oma arviointi opinnäytetyöprosessista.

2 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajayritys on erilaisia liike-elämän asiantuntijapalveluja tuottava yritysten ketju. Yrityksen Suomen organisaatio jakautuu kolmeen eri liiketoiminta-alueeseen, jotka tarjoavat tilintarkastuspalveluja, konsultointi- ja yritysjärjestelypalveluja sekä vero- ja lakineuvontapalveluja.

Liiketoiminta-alueiden lisäksi organisaatioon kuuluvat liiketoiminnan tukitoiminnot kuten brändi & viestintä- yksikkö, jolta opinnäytetyön toimeksianto on saatu. Yrityksellä on toimistoja kuudella eri alueella, joissa työskentelee yhteensä noin tuhat työntekijää ympäri suomea. Suurin toimisto sijaitsee pääkaupunkiseudulla. Yhtiötä johtaa toimitusjohtaja.

Organisaatiolla ei ollut aikaisempaa tutkittua tietoa työntekijöiden kokemuksista tai ajatuksista viestinnässä käytetystä kielestä. Yrityksellä on tarve tutkimukselle, jolla arvioidaan nykyisen kielikäytännön toimivuutta ja kielikysymysten nykyhetken tilannetta yrityksessä. Tutkimuksella saadaan kerättyä tietoa yrityksen työntekijöiden mielipiteistä ja tulokset tukevat kielikäytäntöön liittyvien päätöksien tekemistä tulevaisuudessa.

Yrityksen intranetissä työntekijöiden näkyvillä olevan määritelmän mukaan sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Sisäiseen viestintään kuuluu sekä virallista että epävirallista viestintää. Toimiva viestintä motivoi ja sitouttaa sekä ohjaa tekemään töitä yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Sisäinen viestintä on jaettu viestisällön mukaan viiteen eri osaan: HR- ja esimiesviestintään, strategiaviestintään, sisäiseen yritysviestintään sekä henkilökohtaiseen epäviralliseen viestintään.

Tällä hetkellä kielikäytännössä on linjattu, että viestintä tapahtuu kahdella organisaation pää-työkielellä, suomeksi ja englanniksi. Näin vältetään ei suomea tarpeeksi ymmärtävien syrjinnältä ja pyritään takaamaan, että jokainen työntekijä ymmärtää vähintään viestin ydinsanomana/tiivistelmän

Kielikäytännön mukaan suomi ja englanti ovat tasavertaiset kielet sisäisessä viestinnässä. Sisällön omistaja määrittelee kohderyhmän, kontekstin ja aiheen perusteella, käytetäänkö englantia, suomea vai molempia kieliä. Yrityksen intranetissä julkaistaan kaikki päätiedotteet sekä suomeksi että englanniksi. Jokaisella sivulla on vähintään tiivistelmä tai yhteyshenkilö, jolta voi pyytää lisätietoja englanniksi. Muun kuin talotason viestinnän kieli tulee sisällön omistajan päättää kohderyhmän, kontekstin ja aiheen perusteella.

Pääasiallisena sisäisen viestinnän julkaisukanava toimii yrityksen intranet, jossa julkaistaan kaikki sellainen tieto, mitä jokaisen työntekijän tulee tietää. Intra toimii myös mobiiliversion avulla. Intran julkaisujen uutisten ja tiedotteiden lisäksi tärkeimmät tiedot lähetetään myös kohderyhmälle sähköpostitse. Intran uutisvirran lisäksi työntekijät saavat kuukausittain sähköpostiinsa intran tärkeimmät uutiset uutiskirjeessä.

Kahdenkeskiseen ja ryhmien väliseen epäviralliseen viestintään käytetään useimmiten sähköpostia tai Googlen Chat-sovellusta. Käytössä on myös Microsoft Teams-työkalu, jota osa tiimeistä käyttää tiimin jäsenten väliseen viestintään.

Tutkimuksen tuloksia käytetään tukena kielikäytännön päivittämisessä, joka ohjaa erityisesti talotason viestinnän kielivalintoja. Kielivalinta vaikuttaa koko organisaatioon, sillä se määrittää viestijän tehtävää viestiä rakennettaessa, sekä kohderyhmään, jossa saattaa olla eri työkieltä käyttäviä työntekijöitä vaihteleva määrä. Kun eri viestien pääkieli määritellään kielikäytännössä, pitää olla hyvin tietoinen viestinnän kohderyhmän kielistä sekä kielitaidosta. Organisaatiossa ei ole tarkkaa tietoa työntekijöiden käyttämistä kielistä.

3 Kieli ja yhteisö

Tässä opinnäytetyössä keskityn yrityksen kielikäytäntöön sekä työntekijöiden kokemuksiin monikielisestä työympäristöstä. Tässä luvussa määrittelen opinnäytetyöhöni liittyviä käsitteitä. Olen jakanut käsitteet kahden ylemmän tason aihepiiriin alle: kielikäytännöt yrityksissä ja viestintä monikielisessä työyhteisössä. Käsitteet näiden kahden aiheen alla limityvät toisiinsa, eikä niitä voi täysin erottaa toisistaan.

3.1 Viestintä monikielisessä työyhteisössä

Monikielisyyttä on ilmentynyt kautta historian globaalissa maailmassa eri syistä johtuvien muuttoliikkeiden ja liikkuvuuden vuoksi. Monikielisyys on jopa yleisempi ilmiö kuin yksikielisyys. Monikielisyydellä voidaan viitata useaa kieltä osaavaan yksilöön, usean kielen käyttämiseen, eri kieltä puhuvien välisiin kontakteihin ja monikielisiin yhteisöihin tai monikieliseen yhteiskuntaan. (House & Rehbein 2004, 1–18; Johansson & Pyykkö 2005, 9–26) Liikkuvuus muuttaa myös työmarkkinoita monikulttuurisiksi ja tällöin kielelliset kysymykset nousevat esiin. Kielikysymykset ovat kiinnostavia organisaatioissa, joissa sosiaalinen vuorovaikutus on monikielisten ihmisten välistä viestintää tai kulttuurien välistä viestintää. (Johansson ym. 2011, 113.)

Yksilön monikielisyys tulee esille eri tavoin viestintätilanteissa. Monikielinen voi joutua vaihtelemaan kielten välillä eri viestintätilanteissa. Monikielisten organisaatioiden kielen valinta on kiinnostavaa siksi, että kielen valintaan ei vaikuta niinkään maantieteellinen paikka vaan toiminnan kohteena olevat asiat ja ihmiset. Monikielisissä tilanteissa käytetään myös usein välittäjäkieltä, lingua francaa, joka usein on englanti. Välittäjäkielellä tarkoitetaan ei syntyperäisten englanninkielisten käyttämää englantia. (Johansson ym. 2011, 115.)

Kulttuurien väliseksi viestinnäksi määritellään yleisesti viestintätilanne, jossa viestiminen on mahdollista vain, jos osapuolet rakentavat yhteisen ja jaetun merkityksien ja käytäntöjen perustan. (Koole & Ten Thije 2001, 571). Kaikkea viestintää voi siis pitää kulttuurien välisenä viestintänä siinä mielessä, että ei ole olemassa edes kahta ihmistä, jotka olisivat muotoutuneet juuri samanlaisissa ympäristöissä sekä tulkinneet kokemuksiaan samoin.

Toimeksiantoyrityksen viestintätilanteissa on rakennettu ja jaettu merkityksien ja käytäntöjen perusta, eli viestintä on monikulttuurista viestintää. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset kuitenkin käsittelevät enemmän sitä, miten toimeksiantoyrityksen työntekijät kokevat lin-

gua francalla tai muulla työkielellä tapahtuvan viestinnän, jota kuvailee mielestäni paremmin monikielinen viestintä eikä monikulttuurinen viestintä, sillä joka tapauksessa kaikki ihmisten välinen viestintä on monikulttuurista viestintää.

Englannin kielen valta-asema tuo uudentyyppistä eriarvoisuutta työyhteisöihin. Kielitaidosta saattaa tulla mittari kaiken osaamisen suhteen ja ihmisten mielipiteitä aletaan arvostaa sen mukaan, kuinka hyvin ne osataan tuoda englanniksi esille. (Puro 2003, 101). Tulevaisuusluotaimessa (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 24) on todettu, että puutteellisen kielitaidon vaikutukset heijastuvat koko työyhteisöön ja kielitaidon puute vaikuttaa myös yksilötasolla sekä kielenkäyttäjään että viestinnän muihin osapuoliin. Kielitaidon puute aiheuttaa muun muassa viiveitä, toiminnan hidastumista, informaatiokatkoksia ja kielitaitoa vaativien tilanteiden välttelyä. Kielitaito on myös erottamaton osa monikulttuurisuustaitoja, joita ovat eri kulttuurien ymmärrys ja kyky työskennellä yhdessä muista kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. (Johansson ym. 2011, 41.)

Tulevaisuusluotaimessa korostetaan myös suullista kielitaitoa, jonka tulisi olla sellaista, että kyetään aktiiviseen vuorovaikutukseen, yhteistyöhön ja ilmaisemaan asioita ymmärrettävästi, vakuuttavasti sekä herättämään kiinnostusta. Myös kirjallisen (erityisesti englannin kielen) kielitaidon merkitys kasvaa, koska yritysten raportointikieli on useasti muu kuin suomen kieli. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 41.)

Kansainväliset yritykset pyrkivät vahvistamaan emo- ja tytäryritysten suhdetta ottamalla käyttöön yhteisen yrityskielen. Yrityskielen käyttäminen ei kuitenkaan ole ongelmatonta, koska usein se on enemmistölle vieras kieli. Yrityskielen käyttö saattaa johtaa viestinnän sisällön kärsimiseen ja viestinnän pirstaloitumiseen erillisiin viestintäyhteisöihin. Päätös yhteisestä työkielestä ei tee yrityksestä yksikielistä tai vähennä kulttuurien kirjoa yrityksen sisäisessä toimintaympäristössä. Yhteisen työkielen lisääntynyt käyttö vie huomiota kieli- ja kulttuurieroilta. Erityisesti johtamisessa vallitseva tehokkuusajattelu ei suosi kulttuuri- ja kielierojen huomioon ottamista lisäkustannuksien pelossa. (Hakulinen ym. 2009, 159).

Kaikissa maissa on siis tärkeää ottaa huomioon henkilöstön ja asiakkaiden äidinkieli sekä maan viralliset kielet, Suomessa suomi ja ruotsi, siitä huolimatta, että on luonnollista ja välttämätöntä että yrityksessä käytetään eri kieltä. (Hakulinen ym. 2009, 159).

Kielestä ei tee yhteistä pelkästään yrityksen päätös ottaa tietty kieli yrityskieleksi, sillä se ei ole ongelmatonta työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijät eivät välttämättä osaa valitua kieltä niin hyvin kuin yleisesti luullaan. Yrityskielen ja muiden kielen heikosta osaamisesta aiheutuu myös taloudellisia menetyksiä. Euroopan komission koulutuksen ja kult-

tuurin pääosasto julkaisi raportin, jossa selvitettiin kielten taidon ja kulttuurienvälisen viestinnän merkitystä. Kymmenes tutkimukseen osallistuneista reilusta kahdestatuhannesta yrityksestä arvioi menettäneensä sopimuksia kielitaidon puutteiden takia. (Hagen ym. 2006.) Raportin mukaan tilannetta voidaan paikata muun muassa tarjoamalla kielikoulutusta työntekijöille. Kun globaaleja toimintaperiaatteita ja ratkaisuja sopeutetaan paikallisiin oloihin, voi monikielisyys lisätä yritysten innovaatiokykyä. (Hakulinen ym. 2009, 158).

Sen lisäksi että kielitaito saattaa aiheuttaa menetyksiä yritykselle, ei yhteisesti puhuttu lingua franca englanti riitä syvempään kanssakäymiseen, EU-komission käännöstoimiston pääosaston pääjohtaja Juhani Lönnroth toteaa. (Sipilä, 12.3.2008)

Työturvallisuuskeskus on määritellyt monimuotoisuuden määritteiksi iän, sukupuolen, vammaisuuden, terveydentilan, etnisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen ja seksuaalisen suuntautumisen sekä työntekijöiden toisistaan poikkeavan koulutuksen, kokemuksen, taidot, työnteon tavat, persoonallisuuden ja arvot. Yhdenvertaisuus tarkoittaa sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta näistä yllä luetelluista asioista tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. (Työturvallisuuskeskus.) Yhdenvertaisuuslain (laki yhdenvertaisuutta koskevan lainsäädännön voimaansaannosta 1347/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa.

Työyhteisön monimuotoisuutta kutsutaan myös diversiteetiksi (Korhonen & Puukari 2013, 342) ja siihen kuuluu työturvallisuuskeskuksen mukaan lisäksi työntekijöiden eroava koulutus, kokemus, työnteon tapa, taidot, persoonallisuus ja arvot. Viitalan mukaan (Viitala 2007, 310) monimuotoisuudella ajatellaan olevan positiivisia vaikutuksia organisaatioon, kun toimintatavat saavat uusia näkökulmia ja ideoita erilaisten työntekijöiden ammattitaidon kautta. Diversiteetti myös lisää yrityksen kilpailukykyä hyödyntämällä työntekijöiden tietoja ja taitoja. Usein monimuotoisuutta harjoittava yritys rakentaa hyvän työnantajamaineen, jonka lisäksi monimuotoinen työyhteisö onnistuu sopeutumaan muuttuviin ympäristön edellytyksiin. (Korhonen & Puukari 2013, 343–344.) On tärkeää myös tiedostaa, että monikansallisessa yrityksessä ei ole enää yhtä sisäistä kulttuuria, jonka vuoksi päivittäisessä työssä tarvitaan entistä enemmän monikulttuurista ymmärtämistä sekä parempia yhteistyötaitoja. (Johansson ym. 2011, 20).

Roivaan ja Karjalaisen (2013, 101) mukaan viestintäkulttuuri, joka on avoin, positiivinen ja eettisesti hyväksyttävä luo tilaa työyhteisön kehitykselle sekä parantaa työtyytyväisyyttä.

Organisaation toiminnan elinehto ja avain menestykseen on toimiva työyhteisöviestintä (Åberg 2006, 96). Työyhteisöviestintä käsitteenä pitää sisällään sisäisen viestinnän sekä

ulkoisen tiedotuksen käsitteet. Työyhteisöviestintä on suhteiden rakentamista ja ylläpitämistä yhteistyön mahdollistamiseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen avulla. (Vesterinen 2006, 146–147). Työyhteisöviestintä on erilaisilla alustoilla, ympäristöissä ja työtiloissa tapahtuvaa viestintää, joka tarvitsee toimivan viestinnän infrastruktuurin. Työyhteisöviestintä on johtamistoiminto, joka antaa raamit organisaation kaikelle sisäiselle ja ulkoiselle viestinnälle. (Cornelissen 2008, 5) Viestinnän strategisen johtamisen lisäksi työyhteisöviestintään kuuluu myös operatiivinen taso. (Juholin 2017, 33).

Yleistä tyytyväisyyttä mittaavat myös viestintätyytyväisyyteen liittyvät osa-alueet: tyytyväisyys omaan työhön, tiedon saanti, viestinnän laatu ja viestintäkanavien tehokkuus. Roivas & Karjalainen 2013, 163). Usein viestinnässä esiintyvät ongelmat voidaan liittää työyhteisön ongelmiin. Kiire, monikulttuurisuus ja jatkuva muutos aiheuttaa haasteita viestinnän onnistumiselle. (Åberg 2000, 6–10.)

Työyhteisöjen monikulttuurisuuden lisääntymisestä puhutaan paljon, mutta monikulttuurisuustaitojen sisältöä ei juurikaan eritellä ja monikulttuurisuus nähdään työelämän haasteena. Tulevaisuusluotain (2006) määritteli monikulttuurisuustaitoja ”suvaitsevaisuudeksi, eri kulttuurien tuntemiseksi ja kielitaidoksi” kun taas FinnSightin (2015) mukaan taidot käsittävät ”tiedot, taidot ja asenteet, joita tarvitaan monikulttuurisen ja kansainvälisen toimintaympäristön hallintaan sekä kulttuurienväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen”.

3.2 Kielikäytännöt yrityksen sisäisessä viestinnässä

Kulttuurinen ja kielellinen moninaisuus on rikkaus, josta voidaan hyötyä monimuotoisessa ja kulttuurisesti muuntuvassa yhteiskunnassa, jossa paikallinen ja globaali limittyvät. Erilaiset kielet, identiteetit ja katsomukset elävät rinnakkain ja vaikuttavat toisiinsa. Oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin on ihmisen perusoikeus. Kielitietoisuus on erilaisten kielenkäytön tilanteiden, tekstien sekä kieleen liittyvien piirteiden tietoista ja aktiivista havainnointia. (Opetushallitus.)

Kielitietoisessa yhteisössä keskustellaan kielistä ja asenteista, joita kohdistuu eri kieliryhmiin sekä ymmärretään kielen tärkeä merkitys oppimisessa, vuorovaikutuksessa ja erilaisessa toiminnassa. Yhteisön kielellinen moninaisuus, kielen merkitys vuorovaikutukselle, ajattelun, oppimisen ja toimintatapojen kehittymiselle huomioidaan ja tiedostetaan kielitietoisessa toimintakulttuurissa. Kielitietoisuuden ulottuvuuksiksi on listattu mm. kielen huomiointi ja kieliyhteisöihin kohdistuvat asenteet. Ulottuvuudet ilmenevät esimerkiksi kielenkäytössä, yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa sekä totutuissa toimintatavoissa. Kielitietoisuus tarjoaa keinoja ristiriitojen ratkaisuun kielen keinoin. (Opetushallitus.)

Tässä opinnäytetyössä keskityn yrityksen kielikäytäntöön sekä työntekijöiden kokemuksiin monikielisestä työympäristöstä. Kielikäytäntö käsitteenä sijoittuu osaksi laajempaa käsitettä kielipolitiikka, joka käsitteenä on perinteisesti tarkastellut kansalliskielten ja yhteiskunnan suhteiden välistä ohjausta, ja tutkimuksen kohteena ovat olleet lähinnä viranomaiset ja koululaitos (Johansson & Pyykkö 2005, 16-17.) Näillä laitoksilla usein on kirjallisessa muodossa oleva kielipolitiikka, joista voi erottaa kolme komponenttia: kielikäytännöt, johon kuuluvat puhujien tekemät, säännönmukaiset ja ennustettavissa olevat kielellisten piirteiden valinnat: toinen komponentti taas käsittää kieliä koskevat uskomukset tai ideologiat: kun taas kolmannen komponentin muodostaa kielisuunnittelu, jolla pyritään muuttamaan kahta ensimmäistä. (Spolsky 2009, 4.) Kielisuunnittelulla tarkoitetaan toimenpiteiden suunnittelemisen lisäksi kielipolitiikan konkreettista täytäntöönpanoa ja toimenpiteiden arviointia. (Johansson & Pyykkö 2005, 16–17).

Usein erityisesti suomenkielisissä julkaisuissa käytetään sekaisin termejä kielipolitiikka ja kielikäytäntö. Opinnäytetyössäni käytän selvyuden vuoksi termiä kielikäytäntö, jolla tarkoitan samaa asiaa kuin Rebecca Piekkarin (3/2010) artikkelissaan määrittelemää kielipolitiikkaa, jolla tarkoitetaan yrityksen sisäisiä tai julkisia konkreettisia ohjeistuksia kieleen liittyvistä käytännöistä. Yrityksen kattava kielikäytäntö nivoutuu yrityksen strategiaan, visioon ja arvoihin. Kielikäytännössä määritellään mitä kieltä tulisi käyttää viestinnässä ja minkälaisia asioita viestitään yrityskielellä ja mitä taas paikallisella kielellä. Käytännössä voidaan määritellä, kuka on vastuussa kielikäytännön päivittämisestä, ketä käytäntö koskee ja kuinka velvoittava käytäntö on. Kirjallinen kielikäytäntö voi olla arvokas esimerkiksi uudelle työntekijälle, jolta puuttuu kokemusperäinen tieto talon toimintatavoista. (Piekkari 3/2010.)

Kieliasioihin on kiinnitettävä huomiota yhä enemmän yhteiskunnan eri aloilla ja kaikissa työyhteisöissä. Kaikilla työelämän tasoilla tulee pohtia kielivalintoja ja kielikäytännön hallintaa. Kyse on viestinnän johtamisesta, mikä tarkoittaa kielenkäytön tietoista käsittelyä. (Piekkari 3/2010.)

Yrityskieli (corporate language) on kieli, jonka yritykset ovat valinneet viestintätavoitteiden saavuttamiseksi. Louhiala-Salmisen & Kankaanrannan (2012, 5) mukaan yrityksen kielen käsitteelle ei ole tarkkaa määritelmää, mutta organisaatiot, joilla on toimintaa kansainvälisesti, soveltavat kansainvälistä viestintää varten yrityskieltä riippumatta siitä, onko yrityskieli osa strategiaa vai onko se melko spontaania valitun lingua francan käyttöä, joksi usein valikoituu englanti.

Yritysten toteutuvia kielellisiä käytäntöjä tutkiessa on kuitenkin havaittu, että käytännössä kielet elävät rinnakkain. (Kangasharju, Piekkari & Sääntti 2010, 23). Kielillä on erilaisia tehtäviä arjessa ja suomeakin tarvitaan edelleen muun muassa työpaikan epävirallisissa viestintätilanteissa. (Maamies 3/2010).

Monikielisessä yrityksessä tehtävät kielelliset ratkaisut eivät ole helppoja tai merkityksettömiä. Harmittavan usein kielikäytäntöihin liittyvät päätökset jäävät kuitenkin näkymättömiä. Jokaisessa monikielisessä yrityksessä on sovittava yhteen välttämätön yhteinen kieli sekä työntekijöiden ja asiakkaiden käyttämät kielet. Luottamuksen syntyyn erityisesti työntekijöiden kesken vaikuttaa ratkaisevasti tapa, millä yhteensovittaminen tehdään. Menestyäkseen yrityksen kielikysymysten ratkaisemisen tulee kuulua koko organisaatiolle. (Maamies 3/2010.)

Viime vuosina yritysten kielikäytännöt ovat nousseet esiin erilaisissa tutkimuksissa kielen aseman korostuessa yritysmaailmassa. Aihetta artikkelissaan käsitellyt Guro Sanden (2015, 1097–1101) korostaa sosiolingvistisen ymmärryksen tärkeyttä kielen sääntelyssä yrityskontekstissa. Myös Linn, Piekkari ja Sanden (2018 19–45) ovat tutkineet kielen standardoimista kansainvälisessä liiketoiminnassa. Heidän mukaansa yritysmaailmassa kielikäytännöillä pyritään muun muassa välttämään epäselvyyksiä ja sekavuutta, joka saattaa seurata usealla kielellä toimimisesta. Kielikäytännöt syntyvät yritykselle monista syistä, joita voivat olla kansainvälisiin fuusioihin liittyvät tarpeet, ulkomaalaisten asiantuntijoiden houkuttelemisen tai kansainväliset liiketoimintamahdollisuudet. Implisiittistä eli julkilausumatonta kielikäytäntöä artikkelissaan käsittelee Spencer Hazel (2015, 141). Hazelin mukaan tiedostamattomat käytännöt ja politiikat vaikuttavat vuorovaikutukseen sekä odotuksiin kielitaidosta.

Vaikka yrityksellä on tärkeää olla kielikäytäntö, voi kielikäytännön puuttuminen myös olla yritystä hyödyttävä strateginen valinta, sillä tutkimus on osoittanut, että epäselvyys kahden kielen keskinäisestä asemasta yrityksessä vähensi kahden kieliryhmän välistä valtapeliä. Koska yrityksen johto ei ottanut kantaa kummankaan käytetyn kielen puolesta, oli organisaatiossa teoriassa kummallakin kielellä yhtäläinen asema. (Fredriksson, Barner-Rasmussen ja Piekkari 2006. 406)

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus on listannut suosituksia kielikäytäntöjen muodostamiseen monikielisissä yrityksissä. Listauksessa mainitaan, että monikansallisissa yrityksissä on hyödyllistä määritellä selvästi, millä perusteella yrityksen kielivalinnat tehdään. Siinä suositellaan määrittämään yhteydet, joissa suomen kieltä käytetään muiden kielten rinnalla kirjallisesti ja suullisesti. Lisäksi mainitaan, että Suomessa toimivien yritysten tulee

pitää erinomaista suomen kielen taitoa ansiona sekä yritysten, joissa on erikielisiä työntekijöitä, tulee huolehtia suomen kielen taidon ylläpidosta järjestämällä koulutusta, jotta oman alan ammattikieltä on mahdollisuus oppia hallitsemaan aidoissa yhteyksissä. (Hakulinen ym. 2009, 36.)

4 Aineiston hankinta

Koko opinnäytetyöprosessi alkoi tutkimuskysymysten asettamisella. Tutkimuskysymykset pohjautuvat vahvasti siihen, minkälaisiin kysymyksiin toimeksiantaja toivoi saavansa vastauksen. Toimeksiantajan antamien raamien lisäksi lisäsin erityisesti itseäni ammatillisessa mielessä kiinnostavaa näkökulmaa tutkimuskysymyksiin keskittymällä erityisesti työntekijöiden kokemuksiin kielestä sekä kielivalintojen vaikutuksesta työyhteisöön sekä asiantuntijatyöhön. Tutkimuskysymykset muovautuivat prosessin mukana lopulliseen muotoonsa kyselytutkimusta hahmotellessa.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö on tutkimustyyppinen ja opinnäytetyössä kyselylomakkeella kerätty aineisto on kerätty määrällisesti ja laadullisesti. Aineiston keräämistä molemmilla tavoilla kutsutaan mixed methodiksi. (Drake & Salmi 2018).

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus selvittää prosenttiosuuksiin sekä lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tutkimukseen tarvitaan riittävän suuri ja edustava otos, jotta aineiston laadukas kerääminen onnistuu. Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkittavan asian luonteen, tavoitteen, aikataulun ja budjetin mukaisesti valitaan sopivin tiedonkeruumenetelmä. (Heikkilä 2008, 16–19.) Tilastollisen tutkimuksen avulla kerätään tosiasiatietoa eli tietoa, jonka voi yleistää, vaikka vastaaja tulkitseekin asioita eri tavoin. Aineistoa kerätään suuri määrä, jotta yksilölliset erot häviävät. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 19–20).

Kyselyn kvantitatiivisen aineiston analysoin ristiintaulukoimalla vastauksia eli tutkimalla taustatietojen perusteella minkälaisia eroja ja yhtäläisyyksiä vastaajajoukkojen kesken saadaan. (Drake & Salmi 2018). Kyselyn tulokset esittelen luvussa viisi.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus suosii aineistonkeruumenetelmiä, joissa tiedonantajien näkökulmat ja ”äänet” pääsevät esille. (Drake & Salmi 2018). Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeen avointen kysymysten vastaukset ovat kvalitatiivista aineistoa. Kerätyn kvalitatiivisen aineiston analysointiin sovelsin sisällönanalyysiä.

Sisällönanalyysiä käytettäessä pyritään muodostamaan mahdollisimman tiivis ja selkeä aineisto, mutta samalla säilyttämään sen sisältämä oleellinen tieto sekä sanoma. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä tietoa aineistosta, josta

saattaa olla vaikea poimia pääseikkoja. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 108.) Analyysillä pyritään luomaan selkeyttä aineistoon, jotta sen perusteella voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä.

Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto ensin hajoitetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan sitten uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110.) Vastaukset muutetaan pelkistetyiksi ilmaisuiksi, joista sitten etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä sekä asioita. Niistä asioista ja käsitteistä, jotka tarkoittavat samaa, muodostetaan alaluokka, joka kuvaa kattavasti luokan alakäsitteiden sisältöä. Sitten jatketaan alaluokkien ryhmittämisellä yläluokkien alle ja yläluokat yhdistetään pääluokiksi. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 110.) Kumpikin avoimen kysymyksen aineisto kävi läpi saman luokitteluprosessin.

4.2 Kyselylomakkeen esittely

Tutkimuksen aineistona käytettävät vastaukset keräsin kyselylomakkeella, jonka toteutin Google Forms-sovelluksella verkossa. Tiedon keräys keskittyi vastaajien kieleen liittyvien taustatietojen keräämiseen, heidän tekemiin kielivalintoihin työssään sekä heidän kokemuksiinsa monikielisestä työympäristöstä. Tutkimuksen tulokset antavat lisätietoa nykytilanteesta, tuovat esille kehittämistarpeita sekä ehdotuksia ja tukevat kielikäytäntöön liittyvien päätöksiä sekä linjauksien tekemisessä.

Kyselystä tehtiin ensin intranetin etusivulle kaikkien työntekijöiden luettavissa oleva uutinen, jossa kerrottiin lyhyesti opinnäytetyön aiheesta sekä kyselystä. Uutisesta oli suora linkki kyselyyn. Uutisen lisäksi kysely lähetettiin toimeksiantajan toimesta koko yrityksen henkilökunnalle sähköpostitse. Kysely oli jaettu kolmeen osaan, jotka käsitelivät eri aihealueita. Kokonaisuudessaan kyselyssä oli 13 kysymystä, joista 11 ensimmäiseen jokainen kyselyyn osallistuva vastasi ja kaksi viimeistä avointa kysymystä olivat vapaaehtoisia. Liitteenä saatekirje (liite 1) ja kyselylomake (liite 2).

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä vastaaja valitsi kummalla kielellä vastaa kyselyyn: suomeksi vai englanniksi. Kyselyn kysymykset 2–4 kartoittavat vastaajan taustatietoja (liiketoimintayksikkö sekä maakuntatoimisto) ja arviota omasta kielitaidosta. Kysymyksillä 5–9 selvitettiin vastaajan tekemiä kielivalintoja eri viestintätilanteissa sekä millä kielellä vastaaja haluaisi vastaanottaa eri sisältöistä viestintää. Kysymyksissä 10 ja 11 vastaaja arvioi kokemuksiaan monikielisestä viestinnästä ja työyhteisöstä. Kaksi viimeistä kysymystä oli-

vat avoimia kysymyksiä. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaaja sai ehdottaa kehitysideoita yrityksen nykyiseen kiellinjaukseen ja toisessa kysymyksessä vastaajalta kysyttiin, minkälaisia kokemuksia monikielisestä työyhteisöstä vastaajalla on.

Kyselytutkimuksella pyritään tutkimusongelman kannalta kattavaan, mutta samalla yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymyksen asetteluun. Potentiaalisten vastaajien on paitsi jaksettava, myös osattava vastata kyselyyn. (Taanila 2011, 27.)

Kyselyssä kysymystyypit vaihtelivat monivalintakysymysten, mielipidettä mittaavien Likertasteikkokysymyksien sekä avoimien kysymysten välillä. Osassa monivalintakysymyksistä pystyi valitsemaan usean vastausvaihtoehdon. Suurin osa kyselyn kysymyksistä oli suljettuja eli vaihtoehtoja antavia kysymyksiä avoimien kysymysten sijaan. Suljetuilla kysymyksillä pyritään yksinkertaistamaan vastausten tarkastelua sekä ennaltaehkäisemään virheitä. Vastaaminen on nopeampaa ja vastaajien on luontevampaa antaa kriittisiä vastauksia, kun vastaajille asetetaan valmiita vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2014, 49.)

Kyselyssä oli yksi asteikkoihin perustuva Likertin asteikkokysymys, jossa esitettiin väittämiä, joihin vastaaja valitsee asteikolta parhaiten omaa mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Likertin asteikon useimmiten 4–5 portaisen järjestysasteikon vaihtoehdot muodostuvat ääripäästä täysin eri mieltä toiseen ääripäähän täysin samaa mieltä. Tätä opinnäyteytötä varten laadittu asteikko on 5-portainen. Kyselyn lopussa on kaksi avointa kysymystä, jossa vastaajille annettiin mahdollisuus kommentoida nykyistä kielikäytäntöä ja kokemuksia monikielisestä työyhteisöstä. Heikkilän (2014, 51–52) mukaan avoimet kysymykset on hyvä sijoittaa lomakkeen loppuun ja vastaajan ei ole pakko vastata niihin. Avoimien kysymysten vastaukset saattavat myös tuottaa mahdollisia parannusehdotuksia ja uudenlaisia näkemyksiä.

Kyselyn onnistumiseksi tulee ottaa huomioon monia tekijöitä kysymysten muotoilusta ja kysymysasetteluista tietoon vastaajien taidoista sekä halusta vastata kyselyssä esitettyihin teemoihin. Testasin kyselyä koeryhmällä ennen kyselyn jakamista tutkittavalle koeryhmälle, jotta mahdolliset vaikeaselkoiset ja tarpeettomat kysymykset saatiin muokattua ennen kyselyn julkistamista. Kaksi koevastaajaa vastasi kyselyyn ja antoi palautteen kysymyksistä ja epäselvyyksistä kysymyksenasettelussa. Testausvaiheella pyrittiin siihen, että lopullinen kysely ei sisällä valmiita oletuksia. Samalla testattiin vastausaikaa, joka riippui hieman avoimiin kysymyksiin käytetyn ajan vuoksi, mutta oli noin 5–10 minuuttia. Testausvaiheessa myös vastausohjeet tarkentuivat, jotta vastaaja sai mahdollisimman yksityiskohtaiset ja selkeät ohjeet vastaamisen tueksi. Ohjeiden tarkentamisella pyrittiin välttämään väärinymmärrykset ja sitä kautta välttämään virheellinen vastausaineisto.

Kyselylomakkeen avoimilla kysymyksillä kysyttiin kehitysehdotuksia nykyiseen kielilinjaukseen ja toisessa kysymyksessä kysyttiin kokemuksia monikielisestä työyhteisöstä. Käytin sisällönanalyysiä molempien avoimien kysymysten vastausten analysointiin.

4.3 Avoimilla kysymyksillä saadun aineiston käsittely

Ensin jaoin kummankin avoimen kysymyksen vastaukset niin, että ne vastaukset, joissa mainittiin enemmän kuin yksi asia jaettiin erillisiksi eli aineisto pilkottiin osiin ja vastanneiden lauseet tiivistettiin.

Kysymykseen kaksitoista vastasi yhteensä 58 vastaajaa. Pelkistämällä sain yhteensä 88 kappaletta ilmauksia. Kysymyksen sisällönanalyysin ulkopuolelle jätin sellaiset vastaukset, joissa ei ollut kehitysehdotuksia, sekä sellaiset vastaukset, joissa otettiin kantaa kielilinjaukseen, mutta niissä ei annettu selkeää kehitysehdotusta. Analyysistä poisjätetyt vastaukset eivät siis vastanneet kysymykseen. Pelkistuksen jälkeen vertailin ja luokittelin samaa asiaa ilmaisevat vastaukset samaan alaluokkaan, joita muodostui kahdeksantoista kysymyksessä 12. Alaluokkiin kuuluivat taulukossa 1 esitellyt teemat.

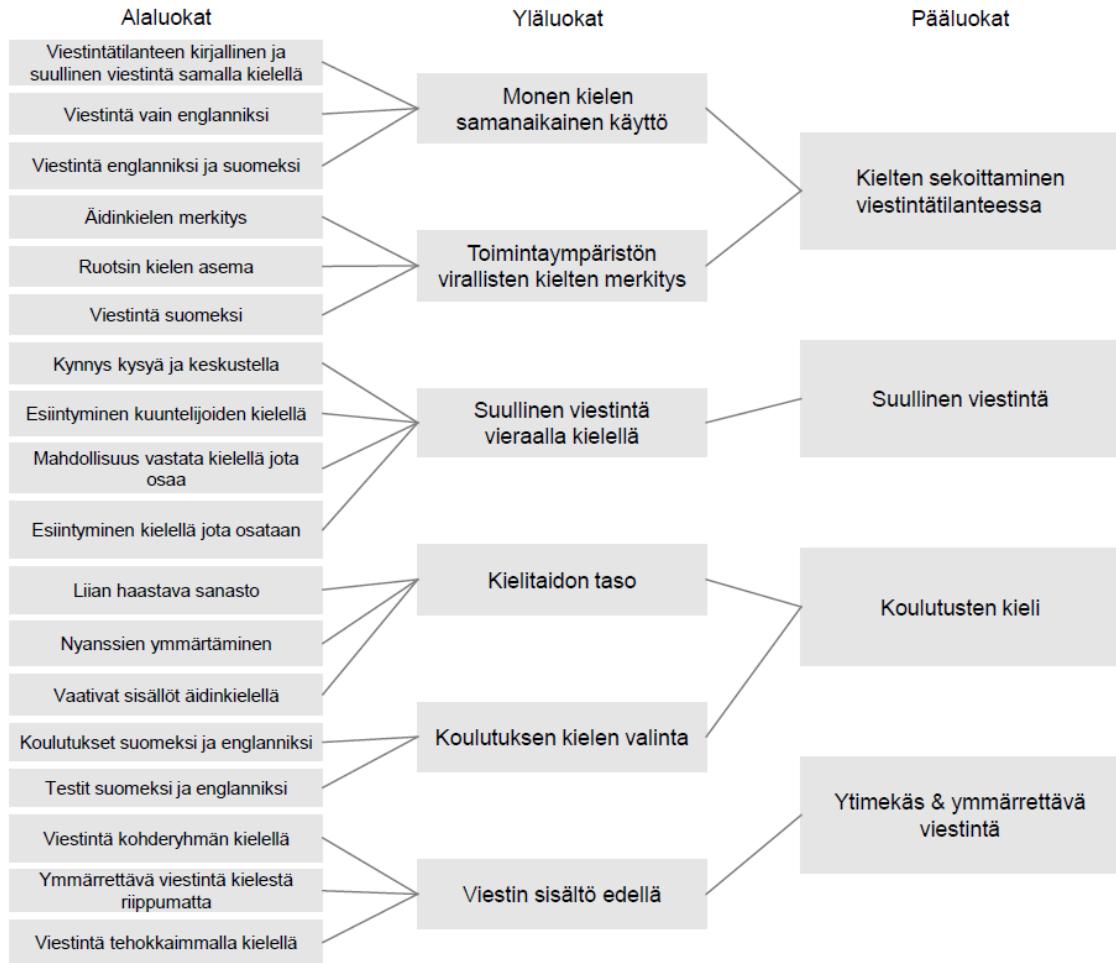
Taulukko 1. Kysymyksen 12 pelkistetyn aineiston ryhmittely alaluokkiin.

Alaluokka	Samana alaluokan ilmaisujen teemat
1. Viestintätilanteen kirjallinen ja suullinen viestintä samalla kielellä	Esitysmateriaalit samalla kielellä kuin esityskin. Muistiot yms raportointi sillä kielellä mikä tiimin kieli on.
2. Viestintä vain englanniksi	Yksi yrityskieli – englanti. Sisäiset ohjeet vain englanniksi. Talotason viestintä vain englanniksi. People-viestintä englanniksi.
3. Viestintä englanniksi ja suomeksi	Talotason viestintä englanniksi ja suomeksi. Sähköpostit kahdella kielellä. Tärkeät tiedotteet aina kahdella kielellä. Vähintään tiivistelmä englanniksi.
4. Äidinkielen merkitys	Mahdollisuus valita äidinkieli. Suomalainen yritys – suomenkielinen viestintä.
5. Ruotsin kielen asema	Ruotsi pitää huomioida. Ruotsinkielisen viestinnän salliminen.
6. Viestintä suomeksi	Suomi on ensisijainen kieli. Viestintä äidinkielellä eli suomeksi.
7. Kynnys kysyä ja keskustella	Mahdollisuus kysyä ja keskustella vahvalla kielellä.

8. Esiintyminen kuuntelijoiden kielellä	Viestintä/esitykset kuulijoiden kielellä.
9. Mahdollisuus vastata kielellä, jota osaa	Mahdollisuus vastata kielellä, jota osaa.
10. Esiintyminen kielellä, jota osataan	Puhe suomeksi ja tekstitykset englanniksi.
11. Liian haastava sanasto	Kielitaidon puute. Vaativa ammattisanasto, jota on vaikea ymmärtää edes omalla äidinkielellä.
12. Nyanssien ymmärtäminen	Ilmaisujen ymmärtäminen oikein. Asioiden tulkitseminen eri kielellä.
13. Vaativat sisällöt äidinkielellä	Syvällinen ymmärtäminen.
14. Koulutukset suomeksi ja englanniksi	Mahdollisuus valita kieli. Koulutukset äidinkielellä.
15. Testit suomeksi ja englanniksi	Koulutuksiin liittyvät pakolliset testit suomeksi. GPS-kyselyt suomeksi.
16. Viestintä kohderyhmän kielellä	Esitys yleisön kielellä.
17. Ymmärrettävä viestintä kielestä riippumatta	Panostetaan selkeyteen. Ymmärrettäviä viestejä.
18. Viestintä tehokkaimmalla kielellä	Viestintä tehokkaimmalla kielellä. Viestintä vaikuttavimmalla kielellä.

Alaluokat yhdistelin edelleen yläluokiksi, joita muodostui kuusi kappaletta, ja jotka nimesin yhdistäen kunkin alaluokan ilmaukset yhdeksi teemakokonaisuudeksi: monen kielen samanaikainen käyttö, toimintaympäristön virallisten kielten merkitys, suullinen viestintä vieralla kielellä, kielitaidon taso, koulutuksen kielen valinta ja viestin sisältö edellä.

Yläluokat yhdistettiin neljäksi pääluokaksi, jotka esittävät neljää eri teemaa, jotka nousivat eniten esiin yrityksen kielilinjauksen kehitysehdotuksissa. Nämä teemat ovat; kielten sekoittaminen viestintätilanteessa, suullinen viestintä, koulutusten kieli ja ytimekäs & ymmärrettävä viestintä. Luokittelu on esitetty kuvassa 1. Kysymyksellä kerätyt vastaukset esitellään seuraavassa luvussa näiden teemojen pohjalta.



Kuva 1. Kielikäytännön kehitysehdotusten luokittelu.

Kysymyksellä kolmetoista kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia monikielisessä työyhteisössä toimimisesta. Kysymykseen vastasi yhteensä 146 vastaajaa. Sisällönanalyysin ulkopuolelle jäi ainoastaan lomakkeen tyhjät vastaukset. Ensin jaoin kysymyksellä kolmetoista vastaukset, joissa mainittiin enemmän kuin yksi asia erillisiksi lauseiksi ja tiivistin lauseet ilmaisuiksi. Pelkistyksen jälkeen sain 286 ilmausta kysymykseen 13.

Pelkistyksen jälkeen vertailin ja luokittelin samaa asiaa ilmaisevat vastaukset alaluokkiin, joita muodostui yhteensä 17 kappaletta. Alaluokkiin kuuluvat taulukossa 2 esitellyt teemat.

Taulukko 2. Kysymyksen 13 pelkistetyn aineiston ryhmittely alaluokkiin.

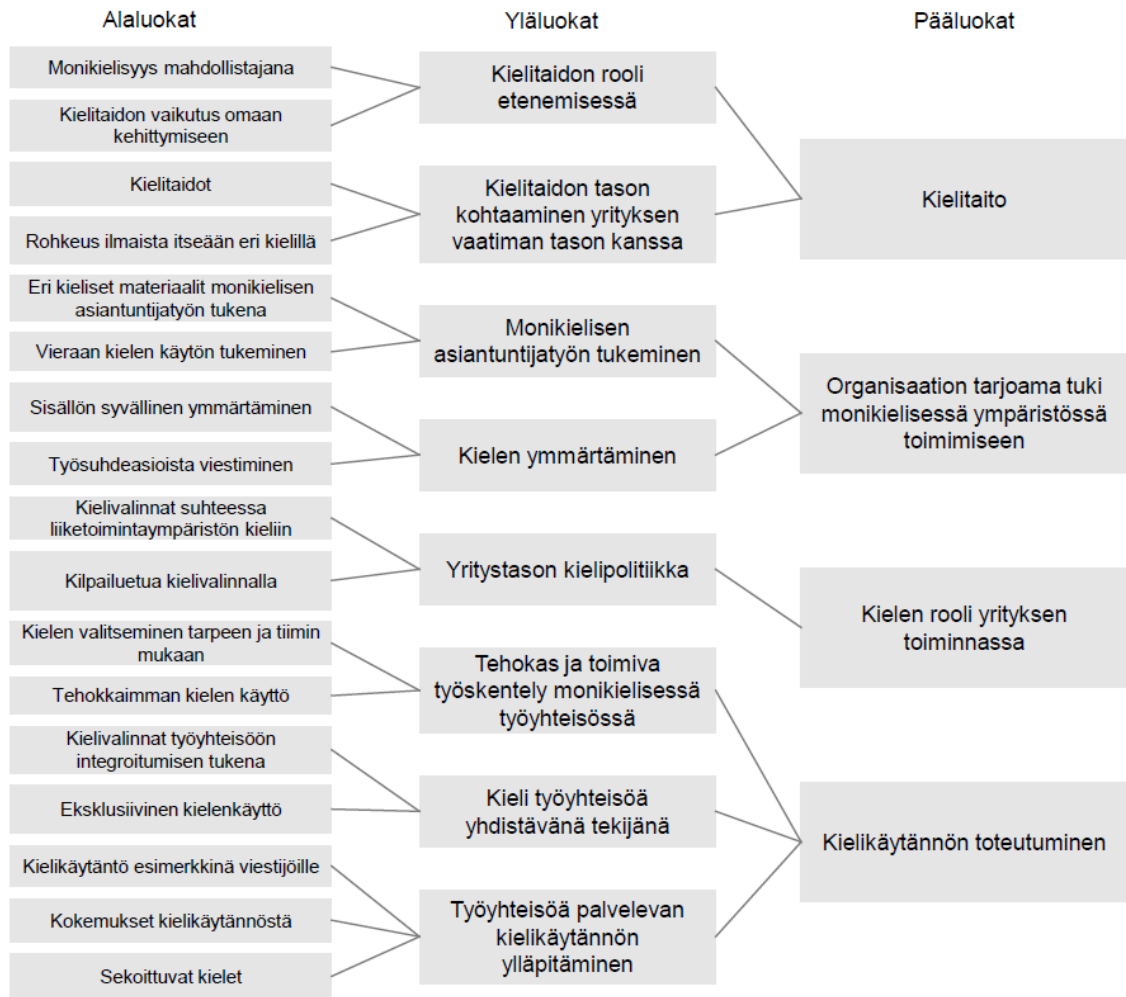
Alaluokka	Saman alaluokan ilmaisujen teemat
1. Kielivalinnat integroitumisen tukena	Haasteet englanninkielisten integroitumisessa, työyhteisössä toimiminen edellyttää yhteistä kieltä, kielestä johtuva ulkopuolisuuden tunne.
2. Kielivalinnat suhteessa liiketoimintaympäristön kieliin	Yritys yhteiskunnallisena toimijana, liiketoimintaympäristön viralliset kielet, kielen

	asema suhteessa toisiinsa, kieliryhmien asema suhteessa toisiinsa.
3. Rohkeus ilmaista itseään eri kielillä	esiintyminen vieraalla kielellä, korkeampi kynnys pyytää apua vieraalla kielellä, haasteet itsensä ilmaisemisessa vieraalla kielellä.
4. Kielitaidot	Kielitaidon kehittyminen, kielitaidottomuuteen liittyvä häpeä, kielitaito kehittyy vain kieltä käyttämällä.
5. Monikielisyys mahdollistajana	Hyvät kokemukset monikielisestä työyhteisöstä, monikielinen tiimityöskentely.
6. Työsuhdeasioista viestiminen	Työtyytyväisyyskyselyn kieli, perehdytyksen kieli, työsuhde/ura-asioiden hoitaminen vieraalla kielellä.
7. Kielikäytäntö esimerkkinä viestijöille	Yrityksen sisäinen viestintä esimerkkinä, englanninkielinen viestinnän lisääntyminen, jatkuva huomion kiinnittäminen kieliasioihin, suomenkielisen tiimin keskinäinen viestiminen englanniksi
8. Sekoittuvat kielet	Finglishin käyttö, kielten sekoittaminen samassa viestintätilanteessa, haaste selvittää viestin vastaanottajan kielitaito.
9. Kielitaidon vaikutus omaan kehittymiseen	kielitaidon merkitys uralla etenemisessä, kielitaidon tason tuomat haasteet
10. Kilpailuetua kielivalinnalla	Liiketoiminta ja viestintä samalla kielellä, englanninkielisen yhteisön edut
11. Eksklusiivinen kielenkäyttö	"väärä" kieli ei kannusta lukemaan, englanninkielinen viestintä puuttuu
12. Eri kielisten materiaalien tuki	Ruotsin-, englannin- tai suomenkielisen materiaalin puuttuminen, toisen kielisen materiaalin tuottamisen työläys.
13. Kielen valitseminen tarpeen ja tiimin mukaan.	Kokemuksia kielen valitsemisesta tilanteen mukaan, kielen valitseminen asiakkaan tarpeen mukaan, kielelliset erot liiketoimintayksiköiden ja maakuntien välillä.

14. Tehokkaimman kielen käyttö	Äidinkieli tehokkaimpana työkielenä, jakaminen vieraalla kielellä toimiessa, keskittyminen eri kieltä käytettäessä, suullisen sekä kirjallisen viestintätavan käyttö vieraalla kielellä
15. Vieraan kielen käytön tukeminen	Kääntämiseen käytetty aika, oikolukijan tarve, kielen koulutus.
16. Sisällön syvälinen ymmärtäminen	Koulutuksien kieli, tuntemattomien asioiden omaksuminen vieraalla kielellä, mahdollisuus valita itselle sopiva kieli.
17. Kokemukset kielikäytännöstä	Kielikäytännön toteutuminen käytännössä, risut ja ruusut kielikäytännöstä

Alaluokat yhdistin jälleen yläluokiksi, joita muodostui kahdeksan kappaletta, jotka nimesin yhdistäen kunkin alaluokan ilmaisut yhdeksi teemakokonaisuudeksi joita ovat: kielitaidon rooli etenemisessä, kielitaidon tason kohtaaminen yrityksen vaatiman tason kanssa, monikielisen asiantuntijatyön tukeminen, kielen ymmärtäminen, yritystason kielipolitiikka, tehokas ja toimiva työskentely monikielisessä työyhteisössä, kieli työyhteisöä yhdistävänä tekijänä sekä työyhteisöä palvelevan kielikäytännön ylläpitäminen.

Yläluokat yhdistettiin neljäksi pääluokaksi, jotka kuvaavat neljää eri teemaa, jotka nousivat esiin kokemuksissa. Nämä pääluokkien teemat ovat kielitaito, organisaation tarjoama tuki monikielisessä työympäristössä toimimiseen, kielen rooli yrityksen toiminnassa ja kielikäytännön toteutuminen. Kysymyksellä kerätty aineisto esitellään seuraavassa luvussa näiden pääluokkien teemojen pohjalta. Luokittelu on esitelty kuvassa 2.



Kuva 2. Kokemusten luokittelu monikielisessä työyhteisössä toimimisesta.

5 Kyselyn tutkimustulokset

Luvussa esitellään kyselytutkimuksen sekä haastattelujen tulokset. Tulosten esittely etenee kyselylomakkeen rakenteen mukaisesti. Kyselyyn vastasi yhteensä 299 työntekijää, joka on noin 25 % yrityksen kokonaishenkilöstöstä. Vastaaajista 34 vastasi kyselyyn englanniksi ja 265 suomeksi. Tulosten prosenttimäärät on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.

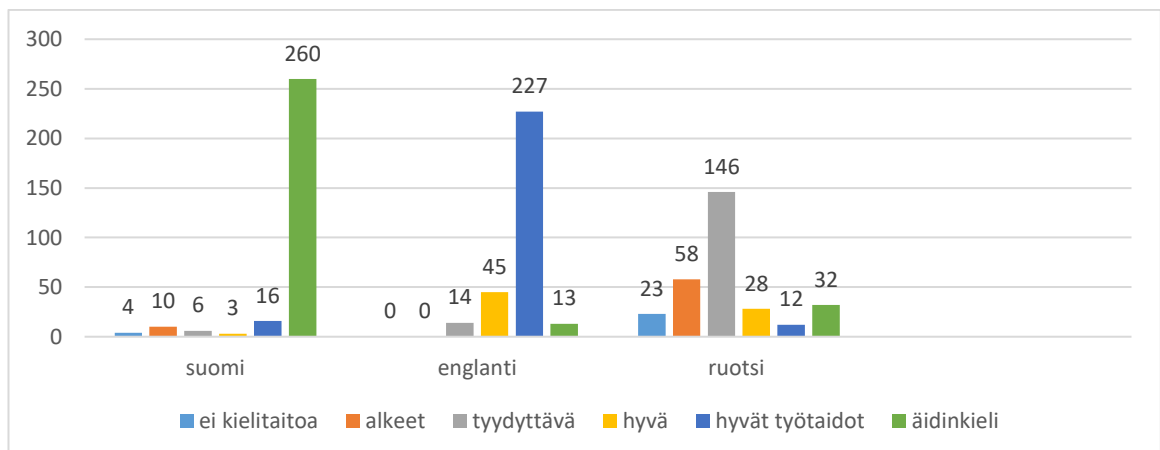
5.1 Vastaaajien taustatiedot

Kyselyn alussa kartoitettiin vastaaajien taustatietoja, jotta saatiin kuva siitä, minkälaisia kieliryhmiä (käytetyt kielet sekä taitotaso) yrityksessä on ja mihin liiketoimintayksiköihin tai maakuntatoimistoihin eri ryhmät sijoittuvat.

5.1.1 Vastaaajien kielitaito

Vastaaajien taustatietoina kartoitettiin kysymyksessä kaksi kielitaitoa suomen, englannin sekä ruotsin kielen osalta. Alla olevassa kuvassa 3 esitettynä vastanneiden itsearvioimansa kielitaito 5-tasoisella asteikolla; ei kielitaitoa – alkeet – tyydyttävä – hyvä – hyvät työtaidot.

Kuva 3. Vastaaajien kielitaito. N=299



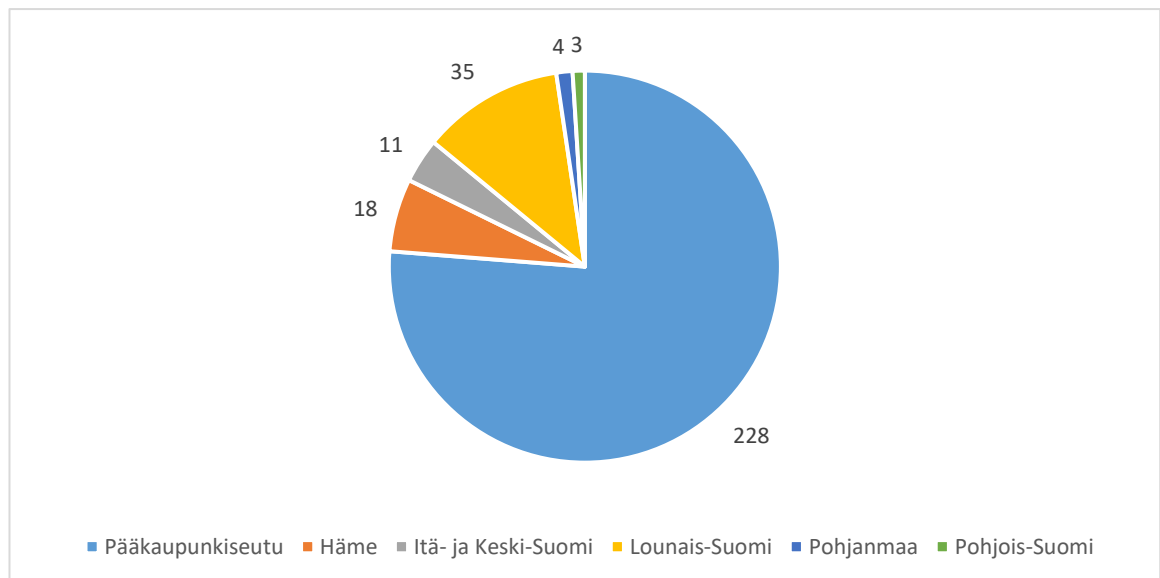
Kyselyyn vastanneista lähes 95 % (260 vastausta) äidinkieli on suomi. Vastaaajista reilun 13 % eli 39 vastaajan äidinkieli ei ole suomi. Englannin kielen taidon arvioi asteikolla hyvät työtaidot 76 % vastaajaa ja äidinkieli 13 (4 %) vastaajaa. Vastaaajista noin 15 % arvioi englannin kielitaidon olevan hyvä, vajaa 5 % tyydyttävä ja ei yksikään asteikolla alkeet tai ei kielitaitoa. Ruotsin kielen osaaminen jakautuu suurimmaksi osaksi vastaukseen ”tyydyttävä” 50 % vastauksista ja sen molemmin puolin. Kokonaisuudessaan äidinkielekseen ruotsin kielen on ilmoittanut yhteensä 10 % vastaaajista ja 8 % vastasi ”ei kielitaitoa” vaihto-

ehdon. Suomen kielen "ei kielitaitoa" – tason vastasi 4 työntekijää ja "alkeet" 10 työntekijää. Yhteensä 20 työntekijää vastasi suomen kielen tasonsa olevan tyydyttävä tai huonompi. Osa vastaajista on ilmoittanut useamman kuin yhden kielen äidinkielenkseen todennäköisesti koska vastaaja on kaksikielinen tai taitotaso on natiivin tasolla.

Yrityksellä ei ole tiedossa kuinka suuren osan henkilöstöä muodostavat muut kuin suomea äidinkielenään puhuvat, mutta otoksessa on edustettuna sekä suomea, englantia että ruotsia äidinkielenään käyttäviä, sekä vastaajia, joilla ei ole suomen kielen taitoja tai suomen kielen taitotaso on alkeet, jolloin taitotaso ei riitä sujuvaan kanssakäymiseen tai asiantuntijasanastoa sisältävien viestien ymmärtämiseen. Edustettuna on myös molempia yrityksen virallisia kieliä osaavia sekä useampaa kieltä asiantuntijatasolla osaavia.

5.1.2 Liiketoimintayksikkö sekä alue

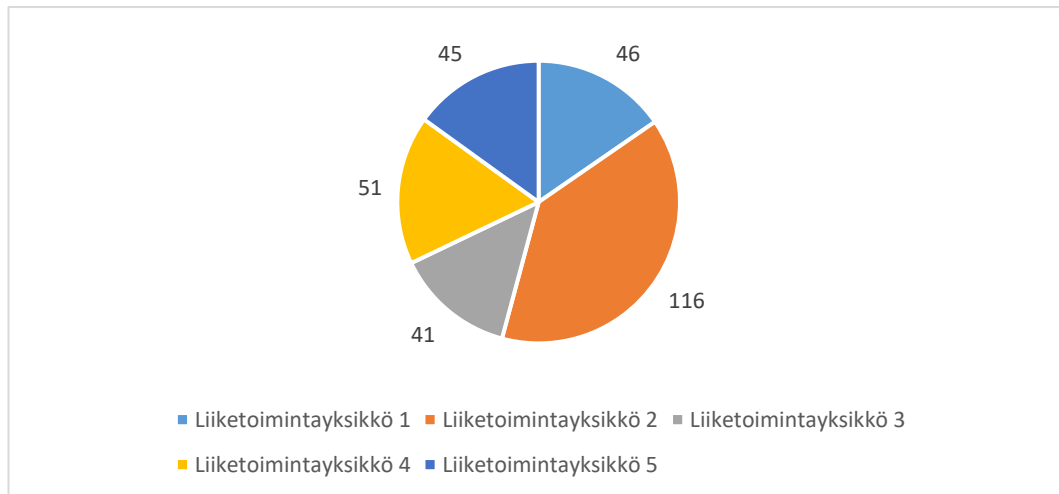
Kyselyn kolmannessa ja neljännessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien jakautumista liiketoiminta-alueille sekä toimistoille. Eniten vastaajia työskenteli Helsingin toimistolla ja loput vastaajat jakautuivat maakuntatoimistojen kesken. Kuvassa 4 esitettynä vastaajien jakautuminen alueille.



Kuva 4. Vastaajien jakautuminen alueille. N=299

Verratessa työntekijöiden määriä kullakin toimistolla, maakunnista on hieman yliedustettuna Lounais-Suomi. Yliedustus selitty sillä, että itselläni on eniten kontakteja alueella. Kymmenen 13:sta englantia äidinkielenään käyttävistä työskentelee pääkaupunkiseudulla. Viisi ruotsia äidinkielenään käyttävästä työskentelee Lounais-Suomessa ja 27 pääkaupunkiseudulla. Suomen kielen tason "ei kielitaitoa"- vaihtoehdon valinneista 4 eli kaikki työskentelevät pääkaupunkiseudulla ja "alkeet" valinneista kaikki eli 10 työskentelivät myös

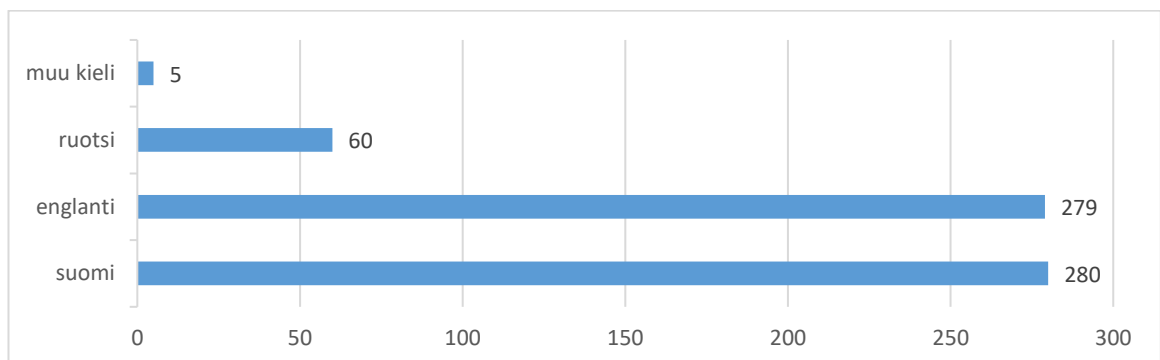
pääkaupunkiseudulla. Eniten sellaisia henkilöitä, jotka eivät osaa jompaakumpaa tai kumpaakaan yrityksen virallisista kielistä on pääkaupunkiseudulla. Toisaalta kielieroja on myös muilla alueilla, joissa kielierot saattavat arjessa ilmentyä helpommin silloin kun niitä on, koska erikielisiä työntekijöitä on selvästi vähemmän suhteessa toimiston työntekijöiden kokonaismäärään. Kuvan 5 mukaisesti kaikki liiketoimintayksiköt olivat hyvin edustettuna otoksessa ja suurin edustus liiketoimintayksiköllä 2, joka on yksiköistä suurin.



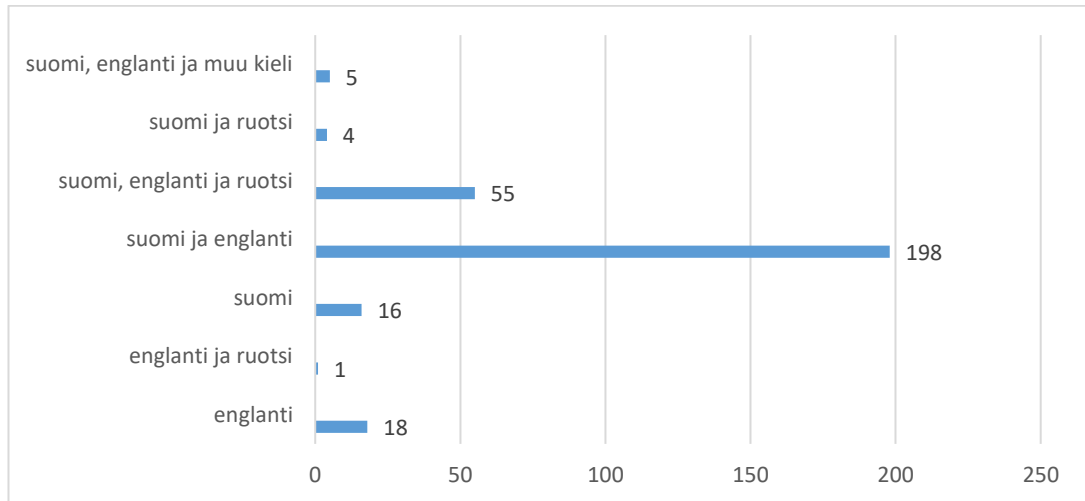
Kuva 5. Kyselyyn vastanneiden jakautuminen eri liiketoimintayksikköihin. N=299

5.1.3 Vastaajien käyttämät työkielet

Kielivalintoja koskevan kyselyn osan alussa kartoitettiin työntekijöiden käyttämiä työkieliä. Alla olevassa kuvassa 6 on eritelty kuinka moni työntekijä käyttää kutakin työkieltä. Kuvassa 7 on eritelty eri työkieliä käyttävien kieliryhmät.



Kuva 6. Henkilöstön käyttämät työkielet. N=299



Kuva 7. Henkilöstön jakautuminen kieliryhmiin käyttämiensä työkielten mukaan. N=299

Työkielenä 87 % vastaajista käyttää suomea sekä englantia. Tulos on odotetun mukainen. Yllättävästi 20 % työntekijöistä käyttää työkielenään suomen ja/tai englannin lisäksi ruotsia. Yksikään ei ilmoittanut käyttävänsä työkielenään ainoastaan ruotsia.

Vastaajista 18 ilmoitti käyttävänsä työkielenä ainoastaan englantia ja yksi vastasi käyttävänsä englantia ja ruotsia. Heistä 13 ilmoitti suomen kielen taidoksi ”ei kielitaitoa” tai ”alkeet”, joten todennäköisesti he eivät pysty työskentelemään sujuvasti suomen kielellä tai käyttämään suomen kieltä edes epävirallisessa viestinnässä työyhteisössä. Kaikki näistä vastaajista työskentelee pääkaupunkiseudulla.

Vastaajista 16 ilmoitti käyttävänsä työkielenään vain suomen kieltä. Heistä yhdeksän työskentelee pääkaupunkiseudulla, kolme Itä- ja Keski-Suomessa, kaksi Hämeessä ja kaksi Lounais-Suomessa. Kaikki he työskentelevät kolmessa eri liiketoimintayksikössä. Heistä kolme ilmoitti englannin kielen taitotasonsa olevan ”tydyttävä” ja muut 12 ”hyvä” tai ”hyvät työtaidot”. Tästä voi päätellä, että heidän työtehtävänsä eivät vaadi englannin käyttöä, eikä päätös olla työskentelemättä englanniksi perustu niinkään kielitaidon puutteeseen.

Neljä vastaajaa ilmoitti käyttävänsä työkielenä suomea ja ruotsia. Heistä kaksi työskentelee Lounais-Suomessa ja yksi Itä- ja Keski-Suomessa ja yksi pääkaupunkiseudulla. Heistä kaksi ilmoittivat englannin kielen taidoksi ”hyvät työtaidot” ja kaksi ilmoittivat ”tydyttävä”. Kaksi heistä ilmoitti ruotsin kielen taidon ”tydyttävä”-tasolla. Saattaa olla, että tämä ristiriita selittyy sillä, ettei kysymyksessä tarkennettu, millä aikajänteellä työkielten käyttöä piti arvioida. Voisi kuitenkin olettaa, että kysymyksen ”työkieleni”-ilmaisu viittaa jatkuvaan tai useaan käyttöön.

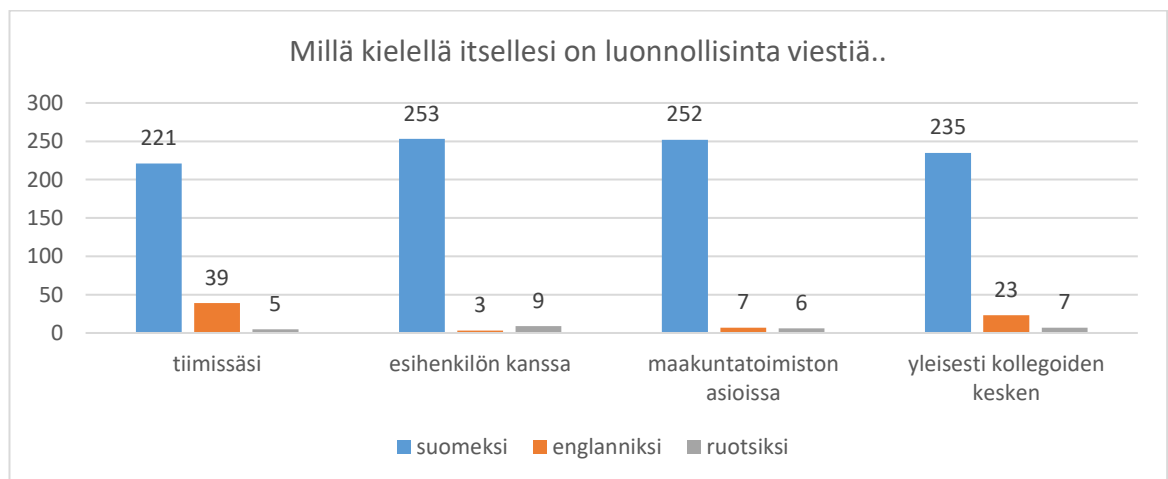
Eri alueiden työntekijöiden käyttämien työkielten välillä ei ole huomattavia eroja. Ruotsin kieltä käyttäviä työntekijöitä on eniten pääkaupunkiseudulla ja Lounais-Suomessa. Muiden

kielten osaajia löytyy myös eniten pääkaupunkiseudulta. Muita yksittäisten työntekijöiden käyttämiä kieliä suomen ja englannin lisäksi ovat ruotsi, norja, tanska, ranska, saksa sekä venäjä.

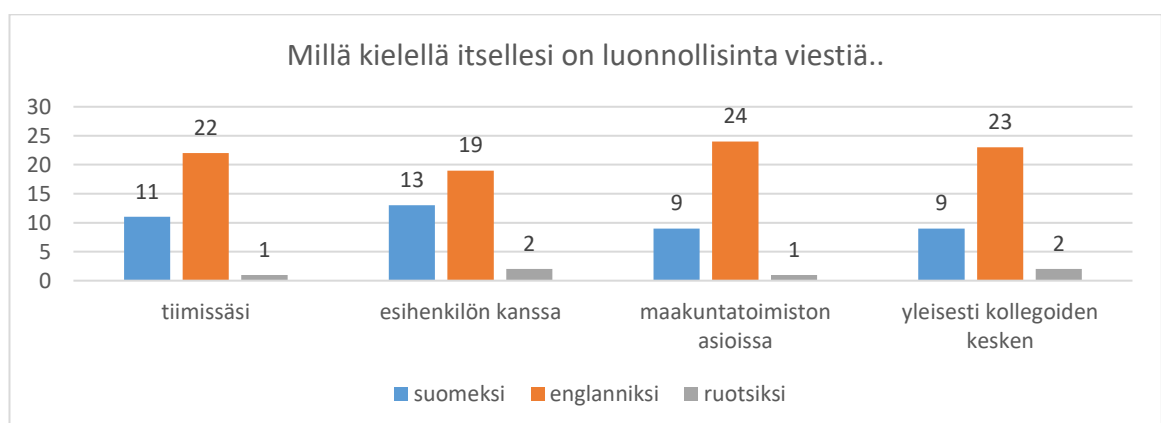
5.2 Kysymykset kielivalinnoista

Kyselyn kysymykset kielivalinnoista-osiossa keskityttiin selvittämään vastaajien ajatuksia ja toimintatapoja erilaisissa viestintätilanteissa sekä kartoittamaan millä kielellä vastaajat halusivat vastaanottaa viestintää erilaisista sisällöistä.

5.2.1 Vastaajan kielivalinta eri viestintätilanteissa



Kuva 8. Suomen kielellä kyselyyn vastanneiden työntekijöiden kielivalinta eri viestintätilanteissa. N=265



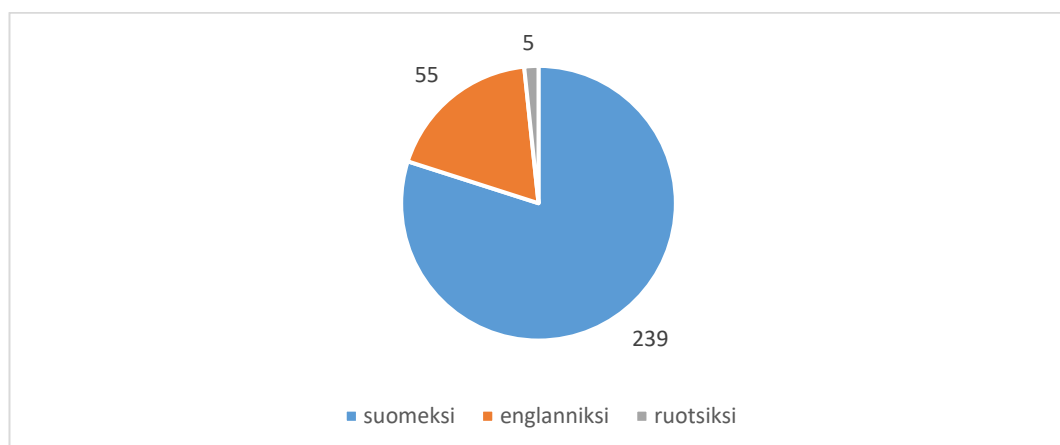
Kuva 9. Englannin kielellä kyselyyn vastanneiden työntekijöiden kielivalinta eri viestintätilanteissa. N=34

Verratessa kuvissa 8 ja 9 esitettyjen vastausten eroja, voidaan päätellä, että työntekijän kielivalinta eri viestintätilanteessa riippuu paljon viestijän sekä kohderyhmän ensisijaisesta

kielestä. Useimmiten suomenkielinen työntekijä valitsee viestintätilanteessa suomen kielen ja taas englannin kieltä työkielenään käyttävä valitsee englannin kielen riippumatta viestintätilanteesta. Yhteensä 20 työntekijää vastasi kysymyksessä kaksi suomen kielen taitotason olevan tyydyttävä tai huonompi. Nämä samat työntekijät vastasivat luonnollisimman kielivalinnan eri viestintätilanteissa olevan englantia. Heidän lisäksi englannin kielen viestintätilanteissa valinneet ilmoittivat myös käyttävänsä työkielenään englantia.

Ne 61 vastaajaa, joiden tiimissä viestitään englanniksi toivovat myös kysymyksessä 8 esiteltyjä sisältöjä suurimmaksi osaksi englanniksi. Ne viisi vastaajaa, joiden tiimissä viestitään ruotsiksi toivovat sisältöjä suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi. Ne 221 vastaajaa, joiden tiimissä viestitään suomeksi, toivovat suurimmaksi osaksi sisältöjä suomeksi. Osa näistä, noin 40 henkilöä toivoo kuitenkin sisältöjä englanniksi.

Maakuntatoimistoa koskeissa asioissa viestittäessä luonnollisin kielivalinta on suomi. Toisaalta jokaisella maakuntatoimistolla ei ole englanninkielisiä työntekijöitä, jolloin kieli luonnollisesti voikin olla suomi. Toisaalta usein tiimissä viestittäessä käytetään englantia. Tämä johtunee siitä, että tiimissä saattaa olla englanninkielisiä henkilöitä ja/tai jotkin työtehtävät hoidetaan englanniksi, jolloin niistä viestiminenkin on helpompaa englanniksi. Kuvan 10 mukaisesti vastaajista 80 % kokevat luonnollisimmaksi viestiä maakuntatoimiston asioista suomeksi ja vastaajista 18 % kokevat viestimisen luonnollisimmaksi englanniksi. Vain viisi vastaajaa eli vajaa 2 % ilmoitti luonnollisimmaksi viestiä maakuntatoimiston asioista ruotsiksi.

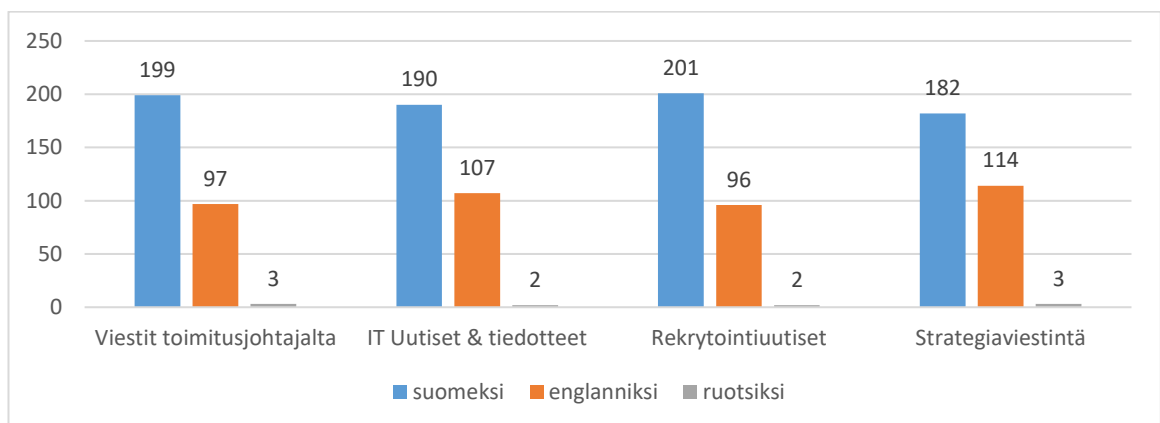


Kuva 10. Kieli, jolla työntekijöiden on luonnollisinta viestiä maakuntatoimiston asioista.
N=299

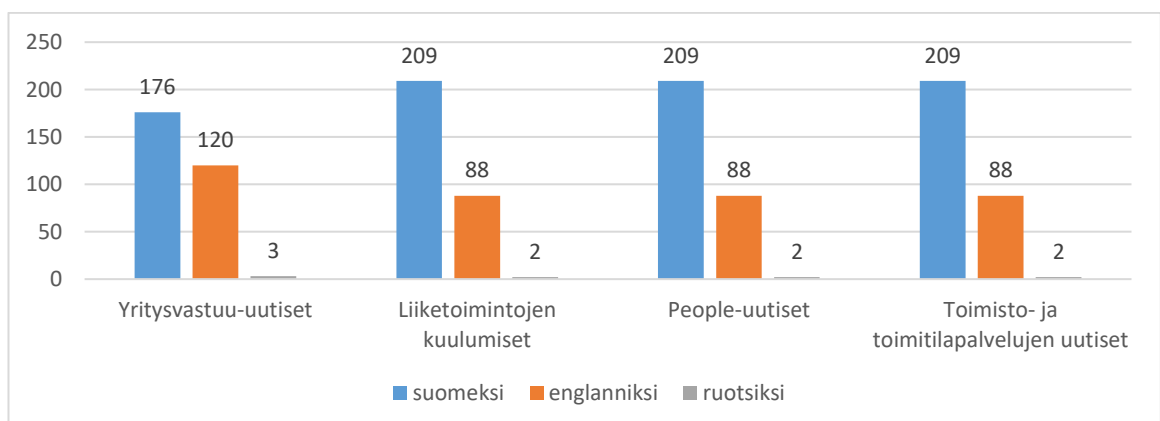
5.2.2 Kielet, joilla työntekijät haluavat vastaanottaa viestintää

Kyselyn kahdeksannessa kysymyksessä kartoitettiin sitä, millä kielellä työntekijät haluavat tiettyjä sisältöjä. Sisällöt olivat: viestit toimitusjohtajalta, IT uutiset ja tiedotteet, rekrytointi-uutiset, strategiaviestintä, yritysvastuu-uutiset, liiketoimintojen kuulumiset, People-uutiset sekä Toimisto- ja toimitilapalveluiden uutiset. Kuvassa 11 ja 12 esitellään tarkemmin kieli-ryhmät viestin sisällöittäin. Kaikkia näitä sisältöjä toivottiin eniten suomeksi (noin 200 vastausta per kysymys) ja toiseksi eniten englanniksi.

Sisällöistä viestit toimitusjohtajalta, strategiaviestintä sekä yritysvastuu-uutiset ovat sellaisia, joiden kohderyhmänä on koko henkilöstö ja jotka koskevat kaikkia. Muut sisällöt on tarkoitettu myös kaikille tiedoksi, mutta eivät varsinaisesti välttämättä koske suoraan kaikkia tai ainakaan vaadi toimenpiteitä kaikilta vastaanottajilta. Kaikkia viestejä toivottiin enemmän suomen kielellä kuin englannin kielellä.



Kuva 11. Kielet, joilla vastaajat haluaisivat kuulla tiettyjä sisältöjä. N=299.

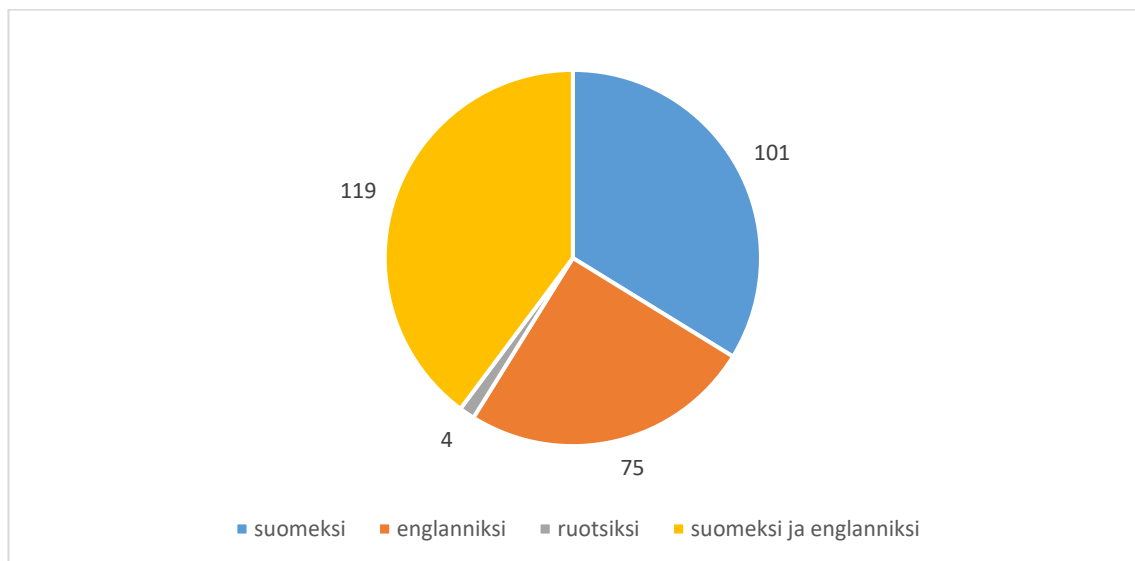


Kuva 12. Kielet, joilla vastaajat haluaisivat kuulla tiettyjä sisältöjä. N=299.

Viestintää toimitusjohtajalta, strategiaviestintää ja yritysvastuu-uutisia toivoi kolme vastaajaa ruotsiksi ja muita sisältöjä toivoi ruotsiksi kaksi. Englanniksi toivottiin eniten IT-uutisia

ja tiedotteita, strategiaviestintää sekä yritysvastuu-uutisia. Suomeksi toivottiin eniten Liike-toimintojen kuulumisia, People-uutisia sekä toimisto- ja toimitilapalveluiden uutisia. Suomeksi eniten toivotut sisällöt eivät siis ole sisältöjä, jotka ovat puhtaasti työn tekemiseen liittyviä asiantuntijasisältöjä, vaan enemmänkin työsuhteeseen ja työyhteisöön liittyviä tiedotteita sekä uutisia.

Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin millä kielellä työntekijät haluaisivat kuulla kaikkia yhdistäviä talotason asioita. Vastausvaihtoehtoina oli suomi, englanti, ruotsi sekä suomi ja englanti. Kysymyksessä on vastausvaihtoehtona suomen, englannin ja ruotsin lisäksi suomi ja englanti, koska nykyisen kielilinjauksen mukaan talotason asiat viestitään tällä hetkellä suomeksi sekä englanniksi. Kuten kuvassa 13 on esitetty, kaikista kyselyyn vastanneista yhteensä 40 % toivoivat kuulevansa talotason yhteisistä asioista molemmilla kielillä; suomeksi sekä englanniksi. Melkein saman verran vastaajista 34 % haluaisi kuulla talotason asioista suomeksi. Englanniksi talotason asioista haluaa kuulla 25 % ja ruotsiksi 1 %, eli neljä työntekijää.



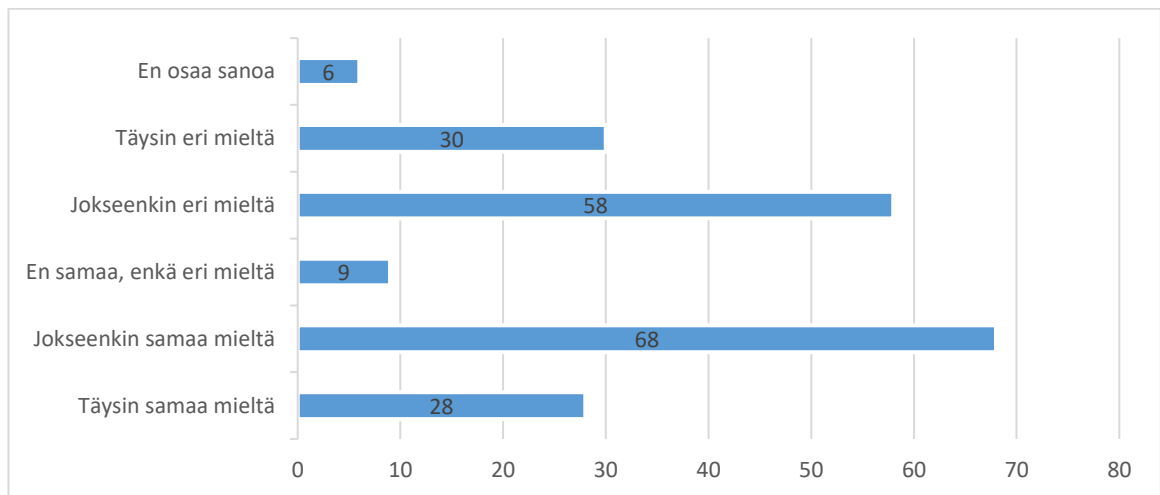
Kuva 13. Kielet, joilla työntekijät haluaisivat kuulla talotason asioita. N=299.

5.3 Kysymykset monikielisyydestä

Kysymykset monikielisyydestä-osio alkaa Likert-asteikkokysymyksellä, jonka jälkeen kysely etenee kahteen avoimeen kysymykseen. Avoimissa kysymyksissä vastaaja sai ehdottaa parannuksia nykyiseen kielilinjaukseen sekä kertoa kokemuksistaan monikielisessä työympäristössä.

5.3.1 Kokemukset kielikäytännöstä ja monikielisestä työympäristöstä

Kysymyksen kymmenen väitteet käsittelevät kokemuksia kielikäytännöistä sekä niiden vaikutuksesta työyhteisöön. Vastaaaja voi valita vastausvaihtoehdon täysin samaa mieltä – jokseenkin samaa mieltä – en samaa, enkä eri mieltä – jokseenkin eri mieltä – täysin eri mieltä – en osaa sanoa.

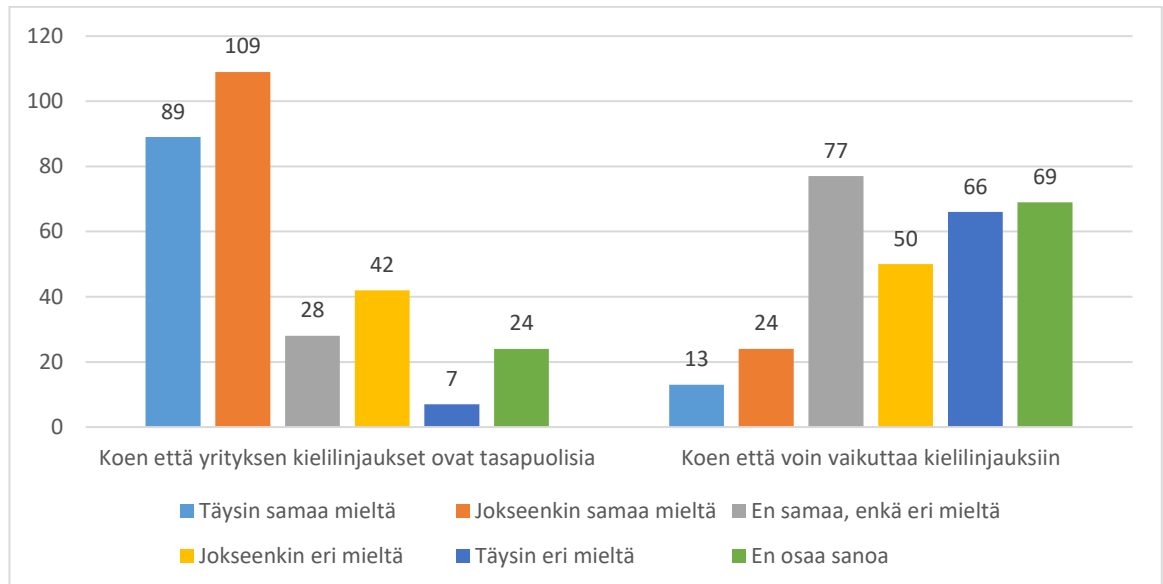


Kuva 14. Väite 1. En ole joskus ymmärtänyt viestiä, koska siinä on käytetty itselleni vierasta kieltä. N=299

Kysymyksen ensimmäinen väite oli ”En ole joskus ymmärtänyt viestiä, koska siinä on käytetty itselleni vierasta kieltä”. Kuvassa 14 on kuvattu eri vastausvaihtoehdon valinneet vastaajamäärät. Vastaajista yhteensä kaksi kolmasosaa kokee, että ei ole ollut tilanteessa, jossa ei olisi ymmärtänyt viestiä sen kielen takia. Kolmasosa kuitenkin vastasi, ettei ole joskus ymmärtänyt viestiä, koska se on ollut itselle vieraalla kielellä. Yhdeksän ei ole samaa eikä eri mieltä. Kuusi vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Tämän väitteen kohdalla vastaukset jakoutuivat asteikolle hyvin samoin suomen kielellä ja englannin kielellä vastanneiden kesken.

Yhteensä 15 vastaajaa oli täysin sitä mieltä tai jokseenkin sitä mieltä, etteivät joskus ole ymmärtäneet viestiä koska se on itselle vieraalla kielellä. Näiden vastaajien suomen kielen kielitaito on tyydyttävä tai huonompi. Englannin kielen taito näin vastanneilla on vähintään hyvät työtaidot lukuun ottamatta yhtä, jolla taitotaso on hyvä. Ruotsinkielentaito on suurimmalla osalla ei kielitaitoa ja muutamalla hyvä tai parempi. Tästä voidaan päätellä, että suurimmalla osalla vastaajista, jotka joskus eivät ole ymmärtäneet viestiä, ei ole hyvää suomen kielen taitoa.

Osalla niistä kahdeksasta, jotka vastasivat väitteeseen olevansa samaa mieltä, suomen kielen taito on vähintään hyvät työtaidot ja englannin kielen taito on vähintään hyvä. Todennäköisesti viestin ymmärtämisessä vieraalla kielellä on ollut kyse vastaanottajalle liian haastavan ammattisanaston käytöstä.



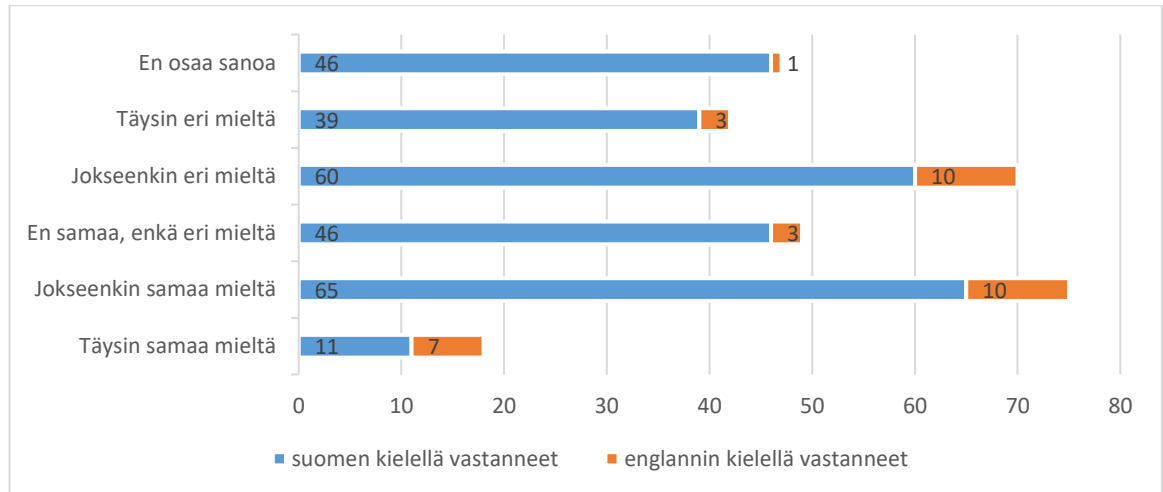
Kuva 15. Väite 2 ja 3. Koen että yrityksen kielilinjaukset ovat tasapuolisia ja koen että voin vaikuttaa kielilinjauksiin. N=299

Kuten kuva 15 osoittaa, suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että nykyinen kielikäytäntö on tasapuolinen. Vastaukset jakautuivat asteikolle hyvin samoin suomen kielellä ja englannin kielellä vastanneiden kesken. Vastaajista ovat täysin samaa mieltä kolmasosa ja jokseenkin samaa mieltä reilu kolmasosa. Näiden vastaajien suomen ja englannin tai toisen yrityksen virallisista kielistä kielitaito on vähintään hyvät työtaidot. Heidän ruotsinkielitaitonsa vaihtelee, joukossa on sitä äidinkielenään puhuvia mutta myös kielitaidottomia.

Täysin eri mieltä on 2 % ja jokseenkin eri mieltä 14 % kaikista vastanneista. Eri mieltä olleiden joukosta lähes kaikki ilmoittivat suomen kielen äidinkielekseen, mutta kaksi vastaajaa kielitason olevan hyvä, yksi tyydyttävä ja kaksi alkeet. Suurin osa näistä vastanneista käyttävät työkielenään suomea ja englantia, mutta heidän tiimeissään viestitään suomeksi.

Kuvassa 15 esitettyjen vastausten mukaisesti neljäsosa kyselyn vastaajista eivät ole samaa mieltä eikä eri mieltä mahdollisuuksistaan vaikuttaa kielilinjauksiin. En osaa sanoa vaihtoehdon vastasi 23 %. Jokseenkin eri mieltä on vajaa viidesosa vastaajista ja täysin eri mieltä on 22 %. Väitteeseen neljä vastattiin huomattavasti enemmän vaihtoehtoa ”en samaa enkä eri mieltä” ja ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoja kuin muihin väitteisiin.

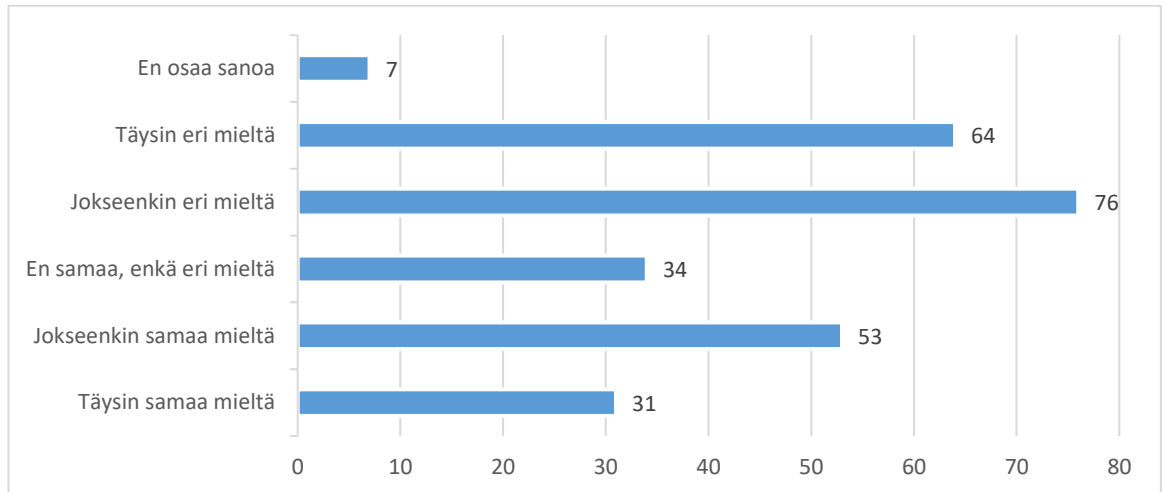
Vastaajat kokevat siis kielikäytännön pääosin tasapuoliseksi. Suuri osa vastaajista vastasi, ettei koe voivansa vaikuttaa kielifinjanjauksiin ja vielä suurempi osa ei osaa sanoa tai suhtautuvat neutraalisti siihen kokevatko voivansa vaikuttaa kielifinjanjauksiin.



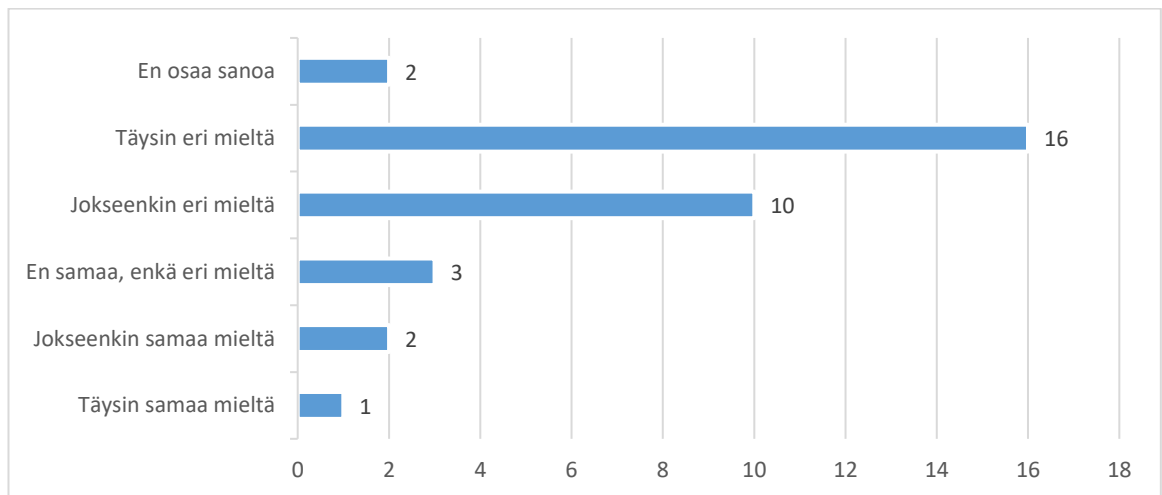
Kuva 16. Väite 4. Muut kuin suomea äidinkielenä puhuvat jäävät helposti varjoon yrityksessä.

Kuvassa 16 voidaan havaita, että väitteeseen neljä suomeksi vastanneista huomattavasti suurempi osa verrattuna englanniksi vastanneisiin valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Kokonaisuudessaan tähän väitteeseen vastattiin selkeästi enemmän ”en osaa sanoa” kuin muihin väitteisiin. Kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken väitteestä oltiin melko saman verran jokseenkin samaa kuin jokseenkin eri mieltä. Täysin samaa mieltä vastanneita on selkeästi vähemmän kuin täysin eri mieltä olevia. Täysin samaa mieltä vastanneista kaikilla muilla paitsi kahdella vastaajalla on vähintään jommankumman tai molempien, englannin tai suomen kielen, hyvät työtaidot. Kahden vastaajan äidinkieli on englanti ja heistä kummallakaan ei ole suomen tai ruotsin kielen taitoa.

Usein siis niiden, joiden mielestä muut kuin suomenkieliset jäävät helposti varjoon, äidinkieli on suomi, mutta työkieli suomi sekä englanti. Myös ne, joiden mielestä muut kuin suomenkieliset eivät jää helposti varjoon äidinkieli on suomi mutta työkieli suomi sekä englanti.



Kuva 17. Väite 5. Suomen kielellä vastanneet. N=265. Suomen kieli jää helposti englannin kielen varjoon yrityksessä.

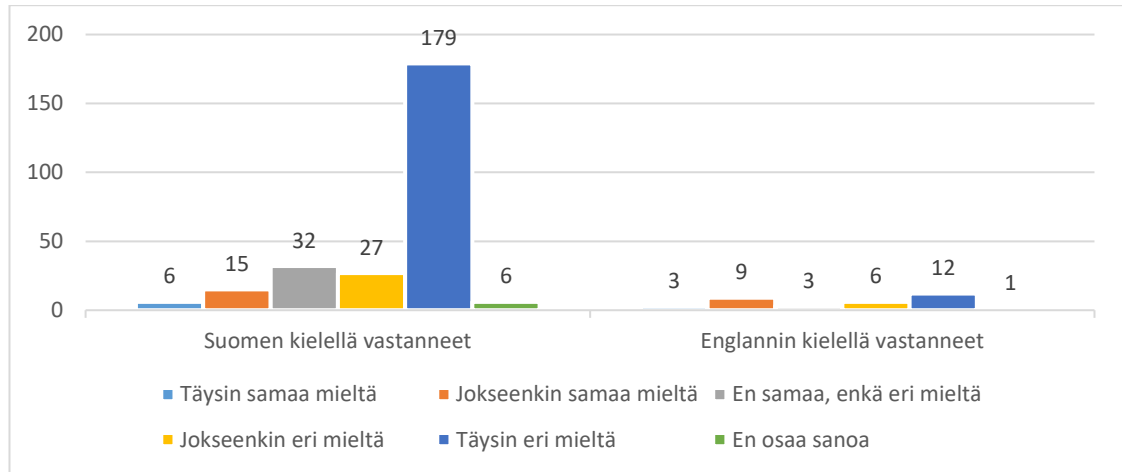


Kuva 18. Väite 5. Englannin kielellä vastanneet. N=34. Suomen kieli jää helposti englannin kielen varjoon yrityksessä.

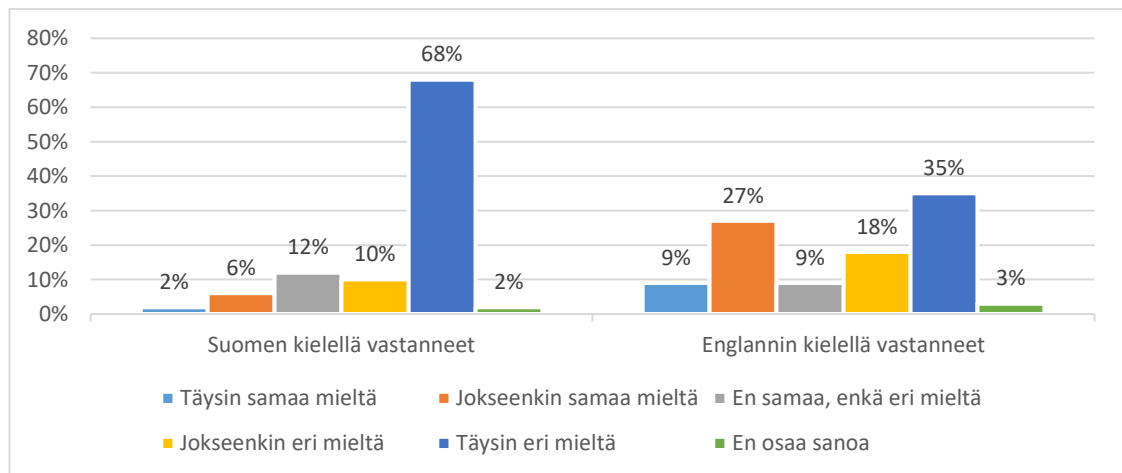
Kuvista 17 ja 18 on nähtävissä, että väitteeseen viisi ”suomen kieli jää helposti englannin varjoon yrityksessä” suomen ja englannin kielellä vastanneiden välillä on selvä ero. Suomeksi vastanneista hieman yli puolet olivat täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä ja lähes kolmasosa oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Kuviossa 18 esitettyjen vastausten mukaisesti englanniksi vastanneista 77 % oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä ja noin kymmenenosa olivat täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väitteestä. Englanniksi vastanneista selvästi pienempi osa oli sitä mieltä, että suomen kieli jää helposti englannin kielen varjoon.

Kokonaisuudessaan kyselyn 299 vastaajasta 56 % on täysin tai jokseenkin sitä mieltä, ettei suomen kieli jää helposti englannin kielen varjoon. Vastaavasti yhteensä kolmasosa

oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että suomen kieli jää englannin kielen varjoon. Yhdeksän vastaajaa vastasi vaihtoehdon ”en osaa sanoa” ja reilu kymmenesosa vastasi ”en samaa, enkä eri mieltä”.



Kuva 19. Väite 6. Koen olevani eriarvoisessa asemassa käyttämäni kielen/kielten vuoksi. N=299

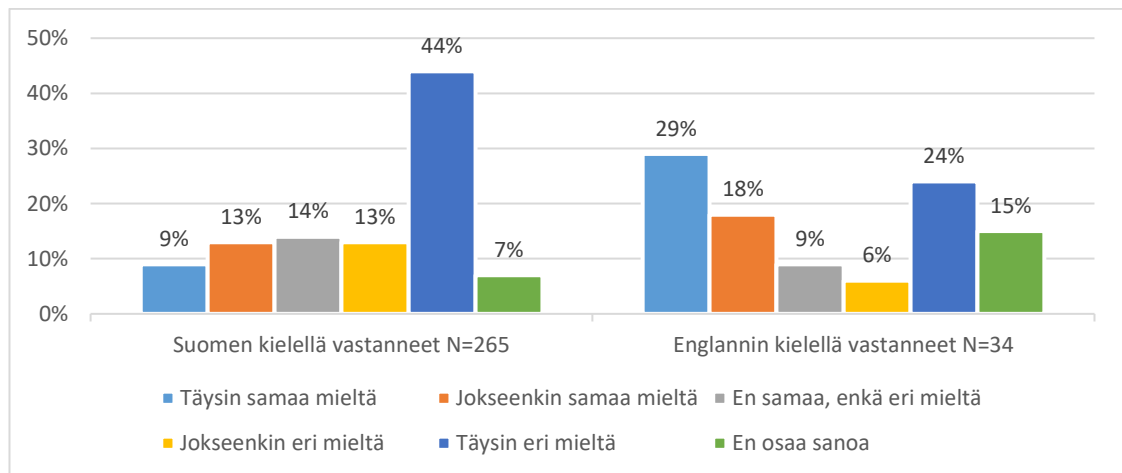


Kuva 20. Väite 6. Koen olevani eriarvoisessa asemassa käyttämäni kielen/kielten vuoksi. N=299.

Väitteessä kuusi vastaaja arvioi kokeeko olevansa eriarvoisessa asemassa käyttämänsä kielen/kielten vuoksi. Kuvat 19 ja 20 osoittavat että selvästi suurin osa suomen kielellä vastanneista vastasi olevansa täysin eri mieltä. Ne, jotka vastasivat, etteivät kokeneet olevansa eriarvoisessa asemassa käyttämänsä kielen takia englannin kielentaito on seitsemällä tyydyttävä ja lopuilla 197 vastaajalla vähintään hyvä.

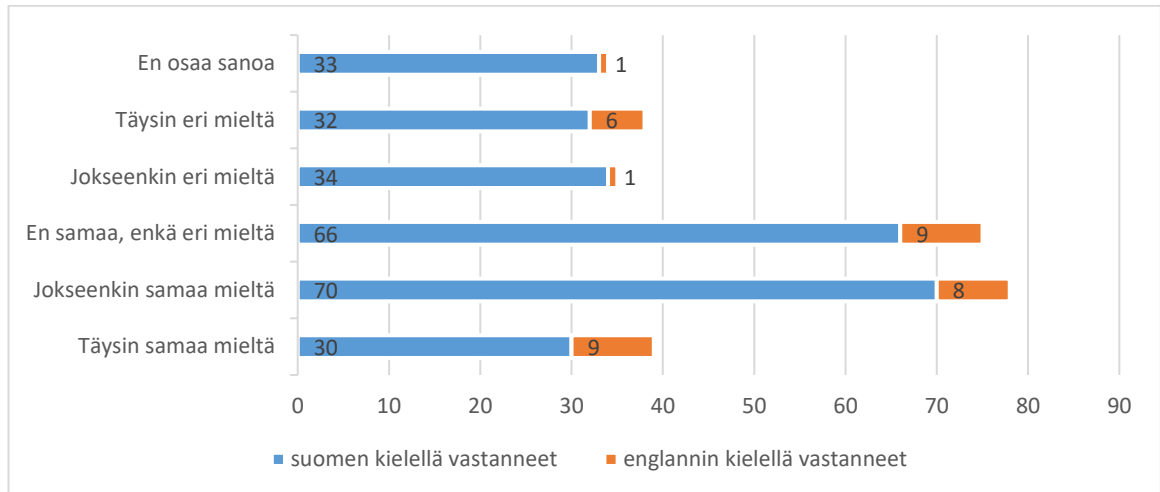
Niistä, jotka vastasivat olevansa samaa mieltä, englannin kielen taito vaihtelee. Ruotsin kielitaito samaa mieltä olleilla on tyydyttävä tai huonompi kuudellatoista ja muilla äidinkieli. Ne, jotka vastasivat suomen kielellä kyselyyn ”täysin samaa mieltä”, kaikkien paitsi yhden äidinkieli on suomi. Muiden kielten kielitaito heillä on vaihtelevaa.

Englannin kielellä kyselyyn vastanneista suuri osa oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, ettei koe olevansa eriarvoisessa asemassa. Kaikkien näin vastanneiden englannin kielen taito on vähintään hyvät työtaidot. Heidän muu kielitaidon taso vaihtelee. Kuitenkin 27 % englanninkieliseen kyselyyn vastanneista koki jokseenkin olevansa eriarvoisessa asemassa käyttämänsä kielen takia. Vain kahdella näin vastanneella on vähintään suomen kielen hyvät työtaidot, muilla tyydyttävä suomen kielitaito tai huonompi. Suuri osa niistä, jotka kokevat olevansa eriarvoisessa asemassa käyttämiensä kielten takia ovat siis muita kuin suomea työkielenään tai äidinkielenään käyttäviä.



Kuva 21. Väite 7. Hakeudun tiimeihin/pienryhmiin, jossa tiedän käytettävän itselleni ensisijaista kieltä. N=299

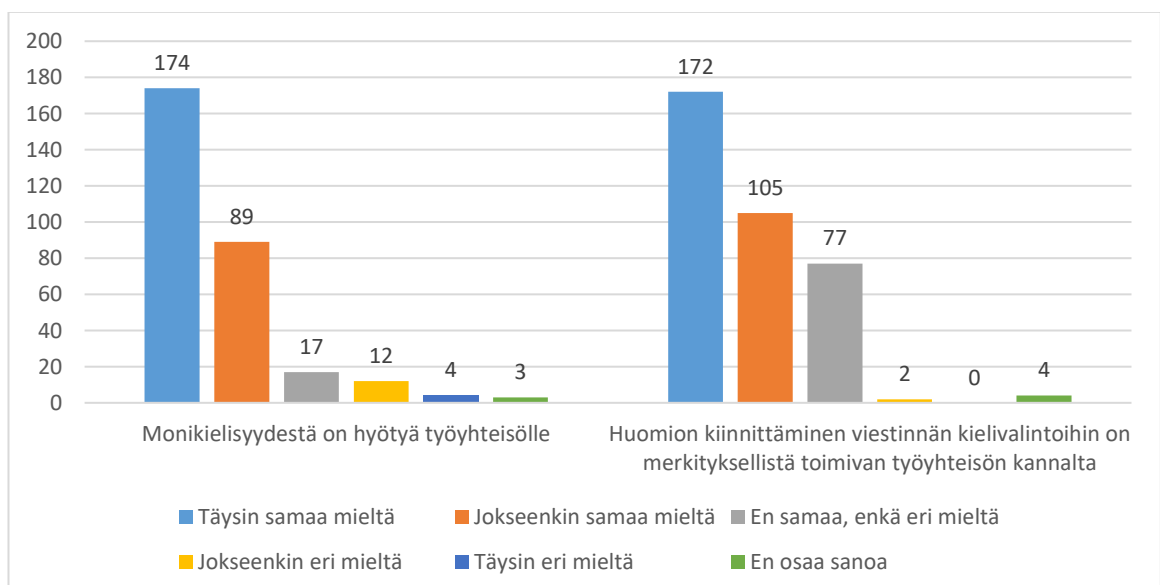
Suurin osa kaikista vastaajista ei hakeudu tiimeihin, jossa tietää käytettävän hänen ensisijaista kieltänsä. Kuvan 21 mukaan kuitenkin 22 % suomen kielellä vastanneista ja 47 % englannin kielellä vastanneista vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Englannin kielellä jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä vastanneista yhdellä on hyvä englannin kielen taito ja kaikilla muilla vähintään hyvät työtaidot. Heistä 12 käyttää työkielenään vain englantia, yksi vain suomea sekä ruotsia ja kaksi vastaajaa suomea, englantia ja ruotsia ja yksi vastaaja suomea ja englantia. Itselleen ensisijaista kieltä käyttävään tiimiin hakeutuvat siis useimmiten työntekijät, joilla ei ole suomenkielentaitoa.



Kuva 22. Väite 8. Uutisia, tiedotteita ja ohjeistuksia tulisi olla saatavilla enemmän useammalla kielellä. N=299

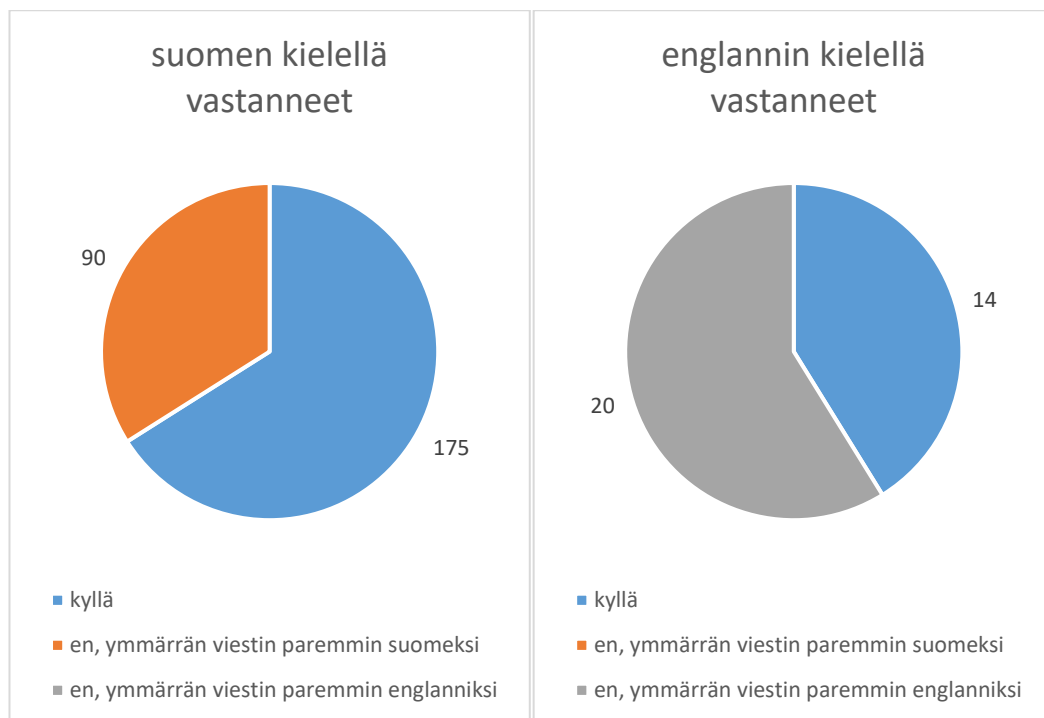
Yhteensä yli kolmasosa suhtautui väitteeseen uutisten sekä tiedotteiden määrästä eri kielillä neutraalisti. Kuvassa 22 esitettyjen vastausten mukaisesti yhteensä 39 % vastaajista oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että sisältöjä tulisi olla saatavilla enemmän eri kielillä. Noin neljäsosa vastaajista kokee, että sisältöjä ei tulisi olla enempää saatavilla useammalla kielillä.

Enemmän eri kielisiä sisältöjä toivoneista löytyy kaksi eri ryhmää: ryhmä vastaajia, jotka ovat ilmoittaneet suomen kielen kielitasonsa alkeet tai ei kielitaitoa ja toinen ryhmä, jonka äidinkieli on suomi ja joiden englannin kielen taito on muutamalla tyydyttävä ja loppuilla hyvät työtaidot. Jälkimmäisestä ryhmästä myös suuri osa käyttää englantia sekä suomea työkielenään, mutta suuri osa viesti kollegoiden kanssa suomeksi.



Kuva 23. Väite 9 ja 10. Monikielisydestä on hyötyä työyhteisölle ja huomion kiinnittäminen viestinnän kielivalintoihin on merkityksellistä toimivan työyhteisön kannalta. N=299.

Kuviossa 23 on esitettyä väitteen yhdeksän sekä kymmenen vastusten jakautuminen arviointiasteikolle. Kyselyn väitteessä yhdeksän vastaajat arvioivat onko monikielisyydestä hyötyä työyhteisölle. Selkeästi suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että monikielisyydestä on hyötyä työyhteisölle ja vain muutama vastasi olevansa jokseenkin tai täysin eri mieltä. Vastaukset jakoutuivat hyvin samoin väitteessä 10 kysyttäessä onko toimivan työyhteisön kannalta merkityksellistä kiinnittää huomiota viestinnän kielivalintoihin. Tässä väitteessä noin neljäsosa vastasi vaihtoehdon en samaa, enkä eri mieltä.



Kuva 24. Koetko yleensä ymmärtäväsi viestin yhtä hyvin suomeksi ja englanniksi.

Kyselyn 11 kysymyksessä kysyttiin, kokeeko vastaaja ymmärtävänsä viestin yhtä hyvin suomeksi ja englanniksi. Tulokset myötäilevät vastaajien jakaantumista kielitaitojen mukaan. Suurempi osa englannin kielellä kyselyyn vastanneista vastasi ymmärtävänsä viestin paremmin englanniksi kuin suomeksi kuin suomen kielellä vastanneista (Kuva 24). Tämä oli kuitenkin odotettavaa, sillä osalla vastaajista ei ole suomen kielen kielitaitoa.

5.4 Kehitysideat nykyiseen kielilinjaukseen

Kyselyn kysymys 12 oli avoin kysymys, jossa pyydettiin vastaajalta kehitysideoita tai ehdotuksia kielilinjaukseen sisällöntuottajan tai vastaanottajan näkökulmasta. Kysymyksen lisätietona oli linkki nykyiseen kielilinjaukseen yrityksen intrasivuille, jotta vastaaja voi halutessaan käydä tutustumassa siihen, mikäli ei ollut siihen tutustunut ennen vastaamista.

Aineiston analysointiin käytin aineistolähtöistä sisällön analyysia, jonka avulla muodostin aineistosta neljä pääluokkaa, joiden teemojen pohjalta kielikäytäntöä voitaisiin lähteä kehittämään. Pääluokat ovat kielten sekoittaminen viestintätilanteessa, suullinen viestintä, koulutusten kieli sekä ytimekäs ja ymmärrettävä viestintä. Näiden pääluokkien pohjalta voidaan rakentaa kielikäytäntö, joka tukee asiantuntijatyötä ja sujuvoittaa viestintään liittyviä päätöksiä erityisesti sisällöntuottajan näkökulmasta.

5.4.1 Kielten sekoittaminen viestintätilanteessa

Kielten sekoittaminen viestintätilanteessa -pääluokan alle sijoittuvat yläluokat monen kielen samanaikainen käyttö sekä toimintaympäristön virallisten kielten merkitys. Teeman vastauksissa toivottiin, että samassa viestintätilanteessa käytettäisiin yhtä kieltä, erityisesti niin että kirjallinen ja suullinen viestintä olisi samalla kielellä. Myös vain yhden kielen käyttöä erityisesti talotason viestinnässä toivottiin ja koska yrityksessä on ei suomen kieltä osaavia, tulisi kielen olla englanti. Vain yhden kielen käyttöä perusteltiin sillä, että kahden kielen käyttäminen ei ole tehokasta eikä tarpeellista. Toisaalta kahden kielen käyttöä perusteltiin sillä, että viestinnän tulee olla suomen lisäksi myös englanniksi, jotta jokaisella on mahdollisuus ymmärtää täysin tärkeät tiedot.

“We need only one office language - English. Two languages increase the cost and confusion without too much benefits.”

”Talossa käytettävät englanninkieliset termit ovat usein minulle tuntemattomia vaikka englantia erinomaisesti puhunkin. Kaikki tärkein materiaali pitää olla sekä suomeksi että englanniksi aina.”

”Mun mielestä kaikki talotason viestintä ja myös esim HR viestintä pitäisi olla englanniksi. Meillä on paljon ei suomea puhuvia esihenkilöitä joten on välillä jopa noloa nähdä viestintää vain suomeksi. Meidän pitää vaalia eri kieliä ja se on tärkeä voimavara.”

”[...] Vain englannin käyttö on ikävää, ja vain suomen käyttö mahdotonta.”

”Monet yhtiön tarjoamat valmennukset [...] ovat usein myös täysin suomeksi, joten onhan tämä todella eriarvoistavaa toimintaa.”

Kommenteissa toivottiin kielilinjaukseen selkeää kannanottoa myös toimintaympäristön eli Suomen virallisten kielten asemasta sekä erityisesti ruotsin kielen huomioimisesta jollain tavalla.

”[...] Olemme suomalainen yhtiö ja toimimme Suomessa. Tällöin suomenkielen käyttäminen on luonnollisin valinta.”

“Use of Swedish [...] would showcase some respect that we have Swedish here as well as a national language”

”Ruotsin kielen asemattomuus [yrityksessä] ensi alkuun yllätti [...]”

Koska kyselyyn vastanneista suurin osa on suomenkielisiä, on kysymyksen aineistossa suomen kieli suuressa osassa. Kuitenkin iso osa suomenkielisistäkin työntekijöistä toivoo sisältöjä englanniksi tai suomen lisäksi myös englanniksi. Syynä on se, että kun osa työntekijöistä kuitenkin on englanninkielisiä, halutaan tasa-arvoa ylläpitää myös viestinnässä sen lisäksi että selkeästi viestintää toivotaan käyttämällään työkielellä niin että viestin sisällön ymmärtää. Kuitenkin selvää on, että toivotaan selkeyttä kielivalinnan tekemiseen kussakin viestintätilanteessa ja sitä, että kieliä ei käytetä ristiin samassa viestintätilanteessa.

“It's more difficult for me to follow trainings if the slides are in English and the presenter is speaking Finnish. It's a bit confusing if you think in Swedish, read slides in English and listen to somebody presenting who speaks Finnish.”

5.4.2 Suullinen viestintä

Toinen muodostuneista pääluokista on suullinen viestintä, jonka alle sijoituviissa vastauksissa otettiin kantaa erityisesti esiintymisen kieliin sekä keskusteluun rohkaistumiseen vieralla kielellä. Suurimman kehityskohteen suullisessa viestinnässä nähtiin olevan esiintyjien kielitaidon ja luonnollisen esiintymisen painottaminen enemmän kuin kielivalinnan painottaminen pohdittaessa kielivalintaa. Toivotaan siis, että esiintyjä esiintyy kielellä, jota osaa ja jota kuulijan on kevyt kuunnella sen sijaan että esiinnyään kielellä, jonka lausuminen ja asiantunteva käyttö on haastavaa, jolloin esityksen seuraaminen on raskasta ja asiantuntijuus kärsii.

”Suosisin enemmän puheessa suomea ja siihen tekstitykset englanniksi päälle. Helpottaa esittäjien tekemistä ja nostaa vastaanottajien kiinnostusta ja vastaanottokykyä.”

Erityisen paljon kielikäytäntöön toivottiin linjausta koulutuksissa käytettävistä kielistä. Kolmas pääluokka koulutusten kieli sisältää kaksi eri yläluokkaa kielitaidon taso ja koulutuksen kielen valinta. Kielikäytäntöön toivottiin lisättävän, että vaativaa ammattisanastonhal-

lintaa vaativat tekstit tulisi olla vastaanottajan äidinkielellä, jotta kokonaisuudet sekä yksityiskohdat voisi ymmärtää vaaditulla tasolla ja vastaanottaja pystyy jatkossa tuottamaan vaatimuksien mukaista tulosta.

”Talossa käytettävät englanninkieliset termit ovat usein minulle tuntemattomia vaikka englantia erinomaisesti puhunkin. Kaikki tärkein materiaali pitää olla sekä suomeksi että englanniksi aina.”

5.4.3 Koulutusten kieli

Samalla perustelulla huomattavan moni toivoi erityisesti pakollisiin koulutuksiin vaihtoehtoa valita oma äidinkieli. Lisäksi koulutuksiin liittyvät testit sekä muut tärkeät kyselyt tulisi tarjota omalla äidinkielellä, jotta tulkinnalle ei jää liikaa varaa. Mahdollisuutta valita koulutuksen kieli perusteltiin myös sillä, että mikäli suurin osa koulutukseen osallistuneista eivät puhu koulutuksessa käytettyä kieltä kovin hyvin, jää keskustelu ja kysymykset esittämättä, koska ei koeta omaa kielitaitoa tarpeeksi vahvaksi. Äidinkielellä ymmärretään asiat syvällisemmin ja osataan asettaa ilmaiset oikeaan kontekstiin. Väärinymmärryksiä ei tule ja keskustelua käydään vapaammin.

”[...] Ketjun pakolliset koulutukset sisältävät välillä vaikeatajuista englantia ja jos koulutukseen sisältyy testi, niin monesti niiden tekeminen on työlästä, sillä kysymyksissä voi olla hyvinkin pieniä nyansseja, joita ei hahmota. Esim. [työhyvinvointi] kysymykset voi ymmärtää monella tapaa, koska ne ovat englanniksi.”

”[...] Ymmärrän, että nykyisin englanti on maailman laajuinen kommunikointikieli. Mutta siinäkään ei mielestäni ole järkeä, että kaikki on väännetty väkisin englanniksi ja henkilöiltä joilla on vaikeuksia englannissa, menee kaikki koulutukset ohi, sähköpostien selvitteilyyn menee älyttömästi aikaa ja tämä vaikuttaa suuresti näiden henkilöiden jaksamiseen [...] ja moni muukin on sanonut, että e-learningit menevät suurimmalta osalta ohi juuri englannin takia, ja näihin käytetään aivan jäätävä määrä aikaa”

”Ainakin osa tilintarkastuspuolen ohjeistuksista (jos esimerkiksi tullut uusia standardeja [...]) olisi hyvä olla suomeksi. Jos aihe on kokonaan uusi ja muutenkin hankala (esimerkiksi standardit tai lakiviittaukset eivät välttämättä ole niin yksiselittäisiä ja helposti sisäistettäviä), niin silloin olisi parempi saada ohjeistusta omalla äidinkielellä, jolloin aiheita ja sisältöjä olisi helpompi ymmärtää.”

” [englanninkielisten] Koulutusten yleinen keskustelu ja kysymykset loistavat poissaololaan.”

5.4.4 Ytimekäs ja ymmärrettävä viestintä

Neljäs pääluokka on ytimekäs ja ymmärrettävä viestintä, jonka yläluokka on viestintä sisältö edellä. Yläluokan alle sijoittuivat käsitteet viestintä kohderyhmän kielellä, ymmärrettävä viestintä kielestä riippumatta ja viestintä tehokkaimmalla kielellä. Kaikissa pääluokan ilmaisuissa toivottiin sellaista kielikäytäntöä, joka keskittyy siihen, että viestin sisällön ymmärtää kaikki ne, joille viesti on tarkoitettu ja joka aiheuttaa vähiten työtä riippumatta kielivalinnasta.

”Kielellä ei väliä, kunhan muistetaan panostaa selkeyteen ja että viesti on ymmärrettävä.”

”...[sisällöntuottajana] painaa huoli myös siitä, että rajallisia resursseja ei jouduttaisi liiaksi sitomaan siihen, että tuotettu sisältö pitää myös käntää. Yhtälö on siksi haastava, eikä yhtä oikeaa vastausta varmaankaan löydy.”

Ne, jotka käyttävät työkielenään englantia (vaikka äidinkieli onkin suomi suurimmalla osalla) ovat ”englantimyönteisempiä” kaikissa kyselyn väittämässä sekä kielivalinnoissa. Eli silloin kun työkieli on englanti, useampi haluaisi kaiken viestintä englanniksi. Kielitaidon vaatimisesta (ammattisanasto ja termistö, yrityksessä käytettävien lyhenteiden sekä sanaston tunteminen) on huoli. Jotta kielikäytäntöä voidaan toteuttaa pitääkö vaatia tiettyä kielitaitoa jo rekrytoidessa? Käytännön toivotaan panostavan viestinnän ymmärrettävyyteen sekä selkeyteen riippumatta kielestä ja sillä toivotaan tuettavan tasa-arvoisuutta sekä sitä että kielikäytäntöihin kiinnitetään huomiota.

Pääluokkien teemoihin huomiota kiinnittämällä voidaan luoda kielikäytäntö, joka tukee paremmin asiantuntijatyötä ja sujuvoittaa viestintää liittyviä päätöksiä. Kaiken kaikkiaan nykyiseen kielikäytäntöön toivotaan tarkennusta ja että käytännössä määriteltäisiin tarkemmin erilaisia viestintätilanteita.

5.5 Kokemuksia monikielisyydestä

Kyselyn 13 kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaaja sai kertoa omin sanoin kokemuksestaan monikielisyydestä yrityksessä. Kysymyksellä kerätyn aineiston analyysiin käytin aineistolähtöistä sisällön analyysia, jonka avulla muodostin aineistosta neljä pääluokkaa, joiden teemojen avulla voidaan muodostaa selkeä käsitys työntekijöiden kokemuksista.

Kokemukset tuovat arvokasta lisätietoa kielikäytännön toteutumisesta sekä sen toimivuudesta arjessa. Yrityksen kielikäytäntö on kuitenkin suhteellisen uusi, mikä pitää ottaa huomioon vastauksia läpikäydessä. Aineiston pohjalta muodostuneet pääluokat ovat kielitaito,

organisaation tarjoama tuki monikielisessä ympäristössä toimimiseen, kielen rooli yrityksen toiminnassa sekä kielikäytännön toteutuminen.

5.5.1 Kielitaito

Kielitaito-pääloukan alle sijoittuvat yläluokat kielitaidon rooli etenemisessä sekä kielitaidon tason kohtaaminen yrityksen vaatiman tason kanssa. Kielitaidon rooli etenemisessä-yläluokan alle sijoittuivat alaluokat monikielisyys mahdollistajana sekä kielitaidon vaikutus omaan kehittymiseen. Alaluokkien ilmauksissa kerrottiin kokemuksista, joissa monikielisyys on mahdollistanut sujuvaa, tehokasta ja hedelmällistä työtä monen kielisissä tiimeissä.

”Pääasiallisen kielen käytöstä pitäisi sopia tarkemmin tiimien sisällä ja käytännössä toimivista ratkaisusta.”

”hyvin usein aivan läheltä löytyy joku, joka puhuu äidinkielenään jotakin sellaista kieltä, jolla alunperin luotua sisältöä pitäisi pystyä tulkitsemaan edes sen verran, että pystyy englanninkielellä vastaamaan.”

”Nyt kun omassakin tiimissä on henkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi, on pakko tehdä kaikki englanniksi. Ei se ole helppoa, mutta näin se on tehtävä.”

Kaikissa näissä kokemuksissa olennaisessa osassa on halukkuus tehdä yhdessä töitä sillä kielellä, jota kaikki ymmärtävät sekä tarpeeksi hyvä kielitaito ja halu hyötyä monikielisydestä ylipäättään. Toisaalta myös tunnustetaan, että työn tekeminen toisella kielellä ei ole yhtä helppoa ja vaatii enemmän tiimiltä sekä henkilöltä itseltään. Samaan yläluokkaan kuuluu myös kokemuksia kielitaidon roolista omaan kehittymiseen sekä uralla etenemiseen.

” It gave the impression that the promotion to senior manager level and above are somehow connected if this person can speak OK finnish or not. [...]”

”Ruotsin kielen osaaminen on avannut minulle todella paljon ja isoja ovia.”

”Moni yhtiön sisäinen koulutus kokeneemmille tarkastajille on olemassa pelkästään suomeksi, joka mielestäni aiheuttaa vaikeuksia ja vähentää muun kielisten mahdollisuuksia kehittää itseään.”

Yläluokkaan kielitaidon tason kohtaaminen yrityksen vaatiman tason kanssa, kuului ilmauksia, joissa todettiin kielitaidon olevan toisaalta este ja toisaalta suuri etu työnteossa niin tiimeissä kuin henkilökohtaisissa työtehtävissä. Kokemuksia oli myös siitä, että kielitaito kehittyy vain kieltä käyttämällä, ja vaikka nyt vieraan kielen käyttäminen tuntuu vaikealta, helpottuu se nopeastikin. Itsensä ilmaiseminen koetaan vaikeaksi vieraalla kielellä ja avun pyytämiseen on suurempi kynnys. Myös esiintymistä vieraalla kielellä paitsi jännittää itse, myös kritisoidaan paljon.

”Haasteena on ammattisanasto, mitä ei opeteta talon sisällä missään.”

” [ohjeistuksissa] on paljon kohtia kun ei vaan ymmärrä ja voi olla että väärinymmärtämisen takia dokumentoinnissa/tarkastuksessa tulee turhia virheitä.”

” Vaikka ymmärrän englantia ongelmitta ja osaan puhua, tuntuu joskus siltä etten pysty englannin kielellä ilmaisemaan ajatuksiani. [...] ”

”Koen että jos jossain isommassa tilaisuudessa tai kokouksessa tulee käyttää englantia, en avaa suutani juuri sen takia että jännitän muutenkin esiintymistilanteita ja rimaa korottaa merkittävästi jos asia pitää vielä ilmaista englanniksi. Olen kuullut samaa myös muilta, vaikkei tästä aiheesta ehkä niin yleisesti ”kehdata” puhuakaan.”

”[...] valitettavan usein jos koko tilaisuus olisi englanniksi, sen seuraaminen kärsii, jos esiintyjien puhe englanniksi on haparoivaa, varsinkin jos puheenvuoro on pitkä. Joillakin asiantuntijoillamme taas on mahtavan hyvä englanti ja sitä on ilo kuunnella, eli toki osaa misessa ja esiintymisessä ylipäänsä on eroja.”

”Esim. huonosti englantia puhuvien esitykset yrityksen webinaareissa jää välillä tosi latteiksi, kun kielitaito ei riitä rikkaampaan ja vivahteikkaampaan tulkintaan. [...]”

5.5.2 Organisaation tarjoama tuki monikielisessä työympäristössä toimimiseen

Pääluokassa organisaation tarjoama tuki monikielisessä työympäristössä toimimiseen kuuluvat yläluokat monikielisen asiantuntijatyön tukeminen sekä kielen ymmärtäminen. Monikielisen asiantuntijatyön tukeminen yläluokkaan kuuluu alaluokat eri kielisten materiaalien tuki, jonka ilmauksissa todettiin, että yritykseltä puuttuu materiaaleja niin suomeksi, englanniksi kuin ruotsiksi, joka aiheuttaa erityisesti lisäkäännöstyötä sekä eriarvoisuutta eri kieliryhmien välille ja alaluokka vieraan kielen käytön tukeminen, jonka ilmauksissa todettiin, että suuremmasta määrästä kielten koulutusta sekä eri kieliin erikoistuneista oikolukijoista olisi paljon hyötyä.

”On haastavaa palvella ruotsinkielisiä asiakkaita, kun olemassa olevasta materiaalista ei saa samanlaista tukea kuin, jos se olisi ruotsinkielisenä saatavilla.”

”Sisällön tuottaminen englanniksi on helpompaa koska paljon esim. ketjun materiaaleista on englanniksi. On työläämpää tehdä suomenkielisiä materiaaleja kuin englanninkielisiä.”

”Lisäksi firma tarjoaa kielikoulutusta, jonka olen itse kokenut erittäin hyödylliseksi.”

”Olisi hyvä kannustaa sekä kotimaisia kieliä äidinkielenään puhuvia parantamaan työkielitaitoaan, että vieraskielisiä opettelemaan suomea ainakin perustasolla.”

”Koska Englanti on nostettu samalle tasolle suomenkielen kanssa pitäisi työntekijöille antaa samaa tukea englannin/suomen kielen kuin esim. digitaitojen kehittämiseen eli mahdollistaa kielellisten taitojen kehittämistä työajalla ja tarjoamalla nykyistä enemmän vaihtoehtoja tähän.”

” [...] Joskus tiimissä on erimielisyyksiä mitä sanoja englanninkielisessä tekstissä tulisi olla. Englanninkielinen oikolukija olisi tarpeen.”

Kielen ymmärtäminen yläluokkaan kuuluu alaluokka sisällön syvälinen ymmärtäminen, jonka ilmauksissa todettiin ennalta tuntemattomien asioiden omaksumisen ja sisällön syvälinen ymmärtämisen olevan todella haastavaa vieraalla kielellä ja että sisällön ymmärtämistä tukisi mahdollisuus valita itselle sopiva kieli. Yläluokkaan kuuluu myös alaluokka työsuhteasioista viestiminen, jonka ilmauksissa kerrottiin kokemuksista vastata työtyytyväisyyskyselyyn englanniksi sekä siitä, miten englanninkielinen perehdytys sekä tavoitekeskustelut ovat haastavia.

”Se vain on niin, että viestintä on laadukkaampaa ja tärkeistä asioista puhuttaessa viesti välittyy paremmin puhujan äidinkielellä sekä viesti sisältää enemmän vivahteita ja kieli on rikkaampaa. [...]”

” [...] jos asiat ovat olleet substanssimieleessä sisäistämisen kannalta haasteellisia - niin englanninkielen käyttö on haitannut sisäistämistä ja jaksamista erityisesti virtuaalisissa koulutuksissa.”

”Kaiken kaikkiaan mielestäni on hyvä, että käytössä on useampia kieliä mutta mielestäni pitäisi olla mahdollisuus valita mitä kieltä käyttää ja mitä itse ymmärtää parhaiten.”

”Koen eriarvoisuutta siitä, että vuoden tärkeintä kyselyä [työtyytyväisyys] ei toteuteta omalla äidinkielellä (suomi).”

”Kuitenkin omaa työsuhdettani ja omia tavoitteitani koskevan viestinnän tulisi olla yksiselitteistä ja ymmärrettävää, ja silloin paras kieli on äidinkieli (tässä tapauksessa suomi).”

”Perehdytys oli englanniksi ja koen että osa opittavista asioista meni luultavasti kielen vuoksi minulta ohi.”

5.5.3 Kielen rooli yrityksen toiminnassa

Kolmas pääluokka on kielen rooli yrityksen toiminnassa, johon kuuluu alaluokka yritystason kielipolitiikka, jonka alaluokat ovat kielivalinnat suhteessa liiketoimintaympäristön kielisiin ja kilpailuetua kielivalinnalla. Alaluokassa kielivalinnat suhteessa liiketoimintaympäristön kielisiin ilmaukset käsittelivät yrityksen kielellistä toimintaa yhteiskunnallisena toimijana sekä kielikäytännön suhdetta Suomen virallisiin kielisiin. Ilmauksissa myös pohdittiin kielisten ryhmien asemaa verrattuna toisiinsa, kun määrällinen ero ryhmien välillä on suuri.

”Ymmärrän, että kv yhteisönä englantia on tärkeä, mutta yhtä tärkeää meidän yhteiskunnallisena vaikuttajana olisi huolehtia suomenkielen asemasta ja sen säilymisestä yhteiskunnassamme.”

”[...] aiemmissa toimissani monikulttuurisissa yrityksissä on monikulttuurisuus tullut huomattavasti paremmin esille niin kielen kuin muidenkin asioiden näkökulmasta.”

”Laadukasta ja myös rahallisesti arvokasta palveluamme tuotetaan juuri kieltä käyttäen joten kielen käytönkin tulisi vastata tätä laatua ja arvoa. Etenkin nuorempien viestintä on ajoittain aika karseaa näin kokeneemman silmin. Siksi haluaisin, että firman sisäinen viestintä olisi tässä suhteessa mahdollisimman linjakasta ja esimerkillistä”

”It's interesting, that although a pretty large part of employees speak Swedish as their native language, it isn't acknowledged in any way. There has never been a christmas greeting or anything similar in Swedish.”

”Joskus englanninkielellä turhan iso rooli Suomessa. Esimerkiksi saatetaan pitää koulutus tai tapahtuma englanniksi, vaikka kaikki läsnäolijat ymmärtävät suomea.”

”Se, että parikymmentä ihmistä tiimissä joutuu vaihtamaan kieltä yhden takia ei mielestäni ole järkevää, jonkintasoinen suomen kielen osaaminen tulisi jo rekrytoitaessa olla pakollisena vaatimuksena.”

”Olen mukana projektissa, jossa noin 2 hlö 60 hengen porukasta eivät ole suomenkielisiä ja siksi kieleksi vaihdettiin englanti.”

Myös alaluokka kilpailuetua kielivalinnalla kuului yläluokkaan yritystason kielipolitiikka. Alaluokan ilmauksissa koettiin, että kun liiketoiminta on suurilta osin englanniksi, tulisi myös viestinnän olla englannin kielistä tehokkuuden maksimoimiseksi. Tämän lisäksi monen kokemus on, että englanninkielisestä yhteisöstä olisi hyötyä myös organisaatiolle, joka voisi hyödyntää englanninkielistä yhteisöä kilpailuetuna markkinoilla.

“all the systems and environments are in English and you shouldn't mix up languages (more work, less clear structure) or try to translate something that has no established concepts”

”Mielestäni meidän pitää olla entistä houkuttelevampi työpaikka myös kansainvälisille osaajille, sillä kilpailu osaajista on kovaa ja Suomi on pieni markkina.”

5.5.4 Kielikäytännön toteutuminen

Neljäs pääluokka on kielikäytännön toteutuminen, johon kuuluu kolme yläluokkaa: tehokas ja toimiva työskentely monikielisessä työyhteisössä, kieli työyhteisöä yhdistävänä tekijänä ja työyhteisöä palvelevan kielikäytännön ylläpitäminen.

Tehokas ja toimiva työskentely monikielisessä työyhteisössä yläluokkaan kuuluu alaluokat kielen valitseminen tarpeen ja tiimin mukaan, jonka ilmauksissa on kokemuksia siitä, miten kieli valitaan viestintätilanteen tai asiakkaan tarpeen mukaan, mutta todetaan myös maakuntatoimistojen kielikysymysten välillä olevan eroja. Siihen kuuluu myös alaluokka tehokkaimman kielen käyttö, jonka ilmauksissa on kokemuksia siitä, että äidinkieli on tehokkain työkieli ja vieraalla kielellä toimiminen vaatii enemmän jaksamista sekä keskittymistä.

”[Liiketoimintayksikössä] on asiakkaita, jotka toivovat yhä suomenkielistä kommunikaatiota ja sisältö saattaa kärsiä jos toimitaan englanniksi. Tämä on haaste kun halutaan hyödyntää monikulttuurista tiimiä”

”Kansainvälisessä [...] tiimissä, jossa sekä asiakkaan puolella että [yrityksen] tiimissä ei-suomenkielisiä ja ensisijainen kieli näin ollen englanti...”

”Näenkin tärkeänä, että kielivalinnassa otetaan huomioon kohderyhmä.”

”englannin tuottaminen on vaikeampaa”

”Englanninkielisten ohjeiden lukemiseen menee enemmän aikaa että varmasti ymmärtää viestin sisällön”

Yläluokkaan kieli työyhteisöä yhdistävänä tekijänä kuuluu alaluokat kielivalinnat integroitumisen tukena, jonka ilmaukset käsittävät kokemukset kielen tuomista haasteista integroitumisessa sekä eksklusiivinen kielen käyttö, jonka ilmaukset ovat kokemuksia siitä, miten englanninkielinen viestintä puuttuu jossain kohtaa kokonaan ja kuinka ”väärän” kielinen viestintä ei kannusta kuluttamaan viestejä.

“[...] People who doesn't speak Finnish are difficult to find inclusive comfort zone.”

“Joskus oudosti tapahtumat eivät ole englanniksi, mikä rajaa tiimimme kansainväliset jäsenet ulos.”

”Työskentelen pääosin englanniksi ja tiimissämme on henkilöitä, jotka eivät puhu Suomea. Tämän vuoksi mielestäni on tärkeää ja osallistavaa, että kaikki tieto on saatavilla englanniksi.”

”vältän joitain tapaamisia (virtual coffees) koska ne ovat suomeksi, joskus liityn arvioidakseni suomenkielentaitoani”

“Intranet is also highlighting news in Finnish first and sometimes only in Finnish, which discourages the information consuming”

Yläluokan työyhteisöä palvelevan kielikäytännön ylläpitäminen alaluokat ovat kielikäytäntö esimerkkinä viestijöille, kokemukset kielikäytännöstä sekä sekoittuvat kielet. Kielikäytäntö esimerkkinä viestijöille-luokan ilmauksissa todetaan, että yrityksen sisäinen viestintä on esimerkkinä yrityksen työntekijöille, kielikysymyksiin tulee kiinnittää huomiota jatkuvasti ja että englanninkielinen viestintä on lisääntynyt viimeisen muutaman vuoden sisällä. Kokemukset kielikäytännöstä alaluokan ilmaukset keskittyvät kokemuksiin nykyisestä kielikäy-

tännöstä, jonka haasteet tulevat hyvin esille myös työntekijöille. Lisäksi yläluokkaan on yhdistetty kokemukset sekoittuvista kielistä, joiden ilmauksissa kerrottiin monen käytettävän kielen aiheuttamista sekaannuksista sekä kielten käyttämisestä sekaisin.

”Koen sellaiset tilanteet hassuiksi, joissa esitysmateriaali on englanniksi mutta puhutaan suomea.”

”Välillä on vaikea tietää pitääkö esimerkiksi viestiin vastata englanniksi vai suomeksi.”

”Englanninkielen käyttö viestinnässä on selkeästi kasvanut ehkä viimeisen 5 vuoden aikana.”

”Finnglishin lisääntyminen meilläkin on huolestuttavaa ja varmasti jossain määrin sellaista mitä ei pysty välttämään kokonaan. Meidän pitäisi silti ammattilaisina pyrkiä käyttämään ns. oikeaa kieltä, tai puhdasoppista kieltä etenkin asiakasviestinnässä.”

” [kokemukset] Paranee, mutta paljon on vielä parannettavaa”

Kaiken kaikkiaan monikielisestä työyhteisöstä on hyvin paljon monenlaisia kokemuksia. Tällä yhdellä kysymyksellä saatiin reilusti yli sata erilaista kokemusta samasta työyhteisöstä. Jokaisen työntekijän lähtökohdat ja näkökulmat ovat erilaiset ja yhteistä, kaikille toimivaa ja kaikki huomioon ottavaa monikielistä työyhteisöä on mahdotonta saavuttaa. Kuten tässä kysymyksessä kerätyt kokemukset osoittavat, pystytään kuitenkin kielitietoisuudella, -käytännöillä sekä -koulutuksella tuomaan monikielinen työyhteisö lähemmäs sellaista tilannetta, jossa kaikki erikieliset työntekijät pystyvät organisaation tuella yhdessä luomaan hyvin toimivaa ja koko ajan kehittyvää yhteisöä.

5.6 Tulosten yhteenveto

Tässä luvussa vedän yhteen kyselyn tulokset ja esittelen miten hyvin tutkimus vastasi tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tuloksena saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin millaisena työntekijät kokevat kielikäytännön sekä monikielisen työympäristön ja millä kielellä työntekijät haluaisivat kuulla sekä tulla kuulluksi talotason viestinnässä.

Pääosin työntekijät ovat melko tyytyväisiä nykyiseen kielikäytäntöön. Työntekijät kokevat kielikäytännön asettavan melko hyvän lähtökohdan toteuttaa viestintää, joka tukee työntekijöiden tasa-arvoisuutta sekä mahdollisuutta toimia monikielisessä työympäristössä. Suuri osa vastaajista kokee, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa yrityksen kielikäytäntöön. Työntekijät kokevat, että huomion kiinnittäminen kieliasioihin on merkityksellistä

toimivan työyhteisön kannalta. Monissa avoimien kysymysten vastauksissa todettiin, että kielikysymykset ja kielikäytäntö on vaikeita ja moniulotteisia teemoja. Kielikäytäntöä on vaikea, jos ei jopa mahdoton toteuttaa niin, että se takaisi täysin inklusiivisen monikielisen työympäristön jokaiselle työntekijälle.

Työntekijöiltä kysyttäessä eri kieliryhmien välisestä eriarvoisuudesta Likert-asteikkokysymyksellä ei vastauksissa ole suuriakaan eroja ja mikään kieliryhmä ei jää toista huomattavasti enemmän tai vähemmän varjoon. Kuitenkin avoimissa vastauksissa otettiin hyvin paljon kantaa erityisesti ruotsinkielisten ja englanninkielisten työntekijöiden parempaan sekä heikompaan asemaan. Useimmissa kommentteissa epätasa-arvoisuus liitettiin siihen, että kielikäytäntö painottaa tällä hetkellä suomen kielen käyttöä, vaikka kaikki eivät suomea ymmärrä, kun taas englantia kaikki ymmärtäisi. Englanninkieliset työntekijät myös hakeutuvat huomattavasti suomenkielisiä työntekijöitä useammin tiimeihin, joissa he tietävät käytettävän heille ensisijaista kieltä.

Työntekijöiden kehitysehdotuksista nykyiseen kielikäytäntöön nousi esille neljä pääteemaa: kielten sekoittaminen viestintätilanteessa, suullinen viestintä, koulutusten kieli sekä ytimekäs ja ymmärrettävä viestintä. Kielikäytäntöön toivotaan selkeämpää ohjeistusta siitä, millä kielellä kussakin viestintätilanteessa toimitaan sekä kannanottoa liiketoimintaympäristön virallisten kielten merkityksestä. Kielikäytännön tulisi tukea vieraalla kielellä toimimista sekä selkeyttää myös suullisen viestinnän kielivalintoja. Koulutusten kielivalinnassa toivottiin otettavan huomioon osallistujien kielitaidon taso sen varmistamiseksi, että vaativa sisältö on mahdollista ymmärtää täysin. Työntekijät suosivat johdonmukaista sekä ymmärrettävää viestintää jopa enemmän kuin viestintää ensisijaisella kielellään.

Vähän alle puolet vastaajista toivovat kuulevansa talotason yhteisiä asioita molemmilla yrityksen virallisista kielistä eli suomeksi ja englanniksi. Noin kolmasosa vastaajista haluaisivat kuulla talotason asioista suomeksi ja neljäsosa englanniksi. Myös ruotsin kielen huomioimista jollain tapaa toivottiin. Sekä suomen että englannin kielellä vastanneet työntekijät toivovat, että talotason viestintää eri sisällöistä olisi saatavilla enemmän useammalla kielellä. Työntekijöiden valitessa kieli eri viestintätilanteissa perustuu valinta luonnollisesti omaan ja vastapuolen tai kohderyhmän kielitaitoon. Työntekijät toivovat tulla kuuluksi ensisijaisella kielellään. Erityisesti mahdollisuutta viestiä ensisijaisella kielellä omasta työsuhteesta, työtyytyväisyydestä sekä tavoitteista toivottiin.

Aluetoimistoa koskevissa asioissa viestittäessä työntekijöiden luonnollisin kielivalinta on suomi. Toisaalta jokaisella aluetoimistolla ei ole englanninkielisiä työntekijöitä, jolloin kieli luonnollisesti voikin olla suomi. Usein tiimeissä viestittäessä käytetään englantia riippumatta toimistosta. Tämä johtuu siitä, että tiimeissä saattaa olla englanninkielisiä henkilöitä

tai jotkin työtehtävät hoidetaan englanniksi, jolloin niistä viestiminenkin on helpompaa englanniksi.

Kyselyn tulokset osoittavat, että työntekijöillä on hyvin erilaisia kokemuksia monikielisessä työympäristössä toimimisesta. Kokemuksiin vaikuttavat työntekijän sekä yhteisön kielitaito, organisaation työntekijälle tarjoama tuki, eri kielten rooli yrityksen toiminnassa sekä kielikäytännön toteutuminen. Yksilön sekä yhteisön kielitaidon tason kohtaamisella yrityksen vaatiman tason kanssa on vaikutus työntekijän arkeen sekä uralla kehittymiseen ja etenemiseen. Toisaalta organisaation tarjoama tuki on olennaisessa osassa monikielisen asiantuntijatyön tukemisessa, on tuki sitten eri kielisten materiaalien tarjoamista, kielten koulutusta tai asioista oikealla kielellä viestimistä.

Monikielisessä työympäristössä yrityksen tulisi osata avoimesti kertoa mikä on eri kielten rooli yrityksen toiminnassa. Yrityksen kielipolitiisilla valinnoilla voidaan tavoitella kilpailuetua kansainvälisillä markkinoilla sekä rekrytoinneissa tai kielipolitiikalla voidaan huomioida maan viralliset kielet ja ottaa kantaa kielikysymyksiin yhteiskunnallisena toimijana. Tärkeintä työntekijöille monikielisessä työyhteisössä olisi kuitenkin näkyväksi tehty päätöksenteko sekä viestintä siitä.

Yrityksen virallinen viestintä toimii esimerkkinä kielikäytännön toteuttamisesta yrityksessä. Kielikäytännön onnistunut toteuttaminen mahdollistaa tehokkaan ja toimivan työskentelyn monikielisessä työyhteisössä, jossa kieli toimii työyhteisöä yhdistävänä tekijänä. Olennaista on myös työyhteisöä palvelevan kielikäytännön ylläpitäminen, jotta kokemus monikielisestä työympäristöstä on hyvä.

6 Pohdintaa ja arviointia

Tässä luvussa pohdin tutkimusten tuloksia suhteessa tietoperustaan ja kehittämissuhteisiin. Pohdin myös tutkimuksen tulosten merkitystä, luotettavuutta ja arvoa teoriaan sekä käytäntöön verrattuna. Lopuksi arvioin omaa oppimista.

6.1 Pohdinta

Yllä on esitelty ennen kaikkea asiantuntijoiden tekemiä kielivalintoja sekä kokemuksia ja näkemyksiä yrityksen monikielisuudesta sekä kielikäytännöstä. Toimivia kielivalintoja yrityksen sisäisessä viestinnässä pidetään arvossa, mutta kielikäytännön toteutuminen ja siihen suhtautuminen vaihtelee yrityksen sisällä. Eri kielisten työntekijöiden kielelliset oikeudet yritetään ottaa huomioon sekä viestinnän virallisessa kielikäytännössä että päivittäisen työnteon lomassa, mutta kokemus kielikäytäntöjen ja sitä kautta toimivan monikielisen työyhteisön sekä monikielisen viestinnän onnistumisesta vaihtelee.

Johanssonin (2011, 113) mukaan kielen valintaan vaikuttavat toiminnan kohteena olevat asiat ja ihmiset monikielisen yrityksen maantieteellisen paikan sijaan. Toimeksiantoyrityksen nykyisessä kielikäytännössä on linjattu, että talotason viestinnässä englannin ja suomen kieli ovat tasavertaiset kielet. Muissa tilanteissa kielivalinta tehdään kohderyhmän mukaan. Kyselyn tulokset ovat linjassa Johanssonin kanssa sillä työntekijät toivovat viestinnän kielivalintaan vaikuttavan ensisijaisesti kohderyhmän kielitaito. Toisaalta myös toiminnan kohde, asiakas tai työtehtävä, saattaa vaatia tietyn kielen käyttöä, jolloin viestintää toivotaan samalla kielellä.

Talotason, maakunta-alueiden, tiimien välisen ja kaiken muunkin viestinnän kielivalintoja pohtiessa tulisi osata ottaa huomioon koko kieliin liittyvien kysymysten kokonaisuus. Jotta jokainen yrityksen viestijä pystyisi tekemään parhaita päätöksiä kielivalintoihin liittyen, tulee yrityksen kielikäytännön asettaa tarpeeksi selkeät raamit kielivalinnoille eri viestintätilanteissa sekä tarjota tukea viestijälle. Kielikäytäntö tarjoaa myös erinomaisen rungon jokaiselle yritykseen tulevalle työntekijälle, jolta puuttuu kokemuseräinen tieto talon toimintatavoista, koska se määrittää yrityksen viestintäkulttuuria ja ohjaa työntekijää hedelmällisen viestintäkulttuurin luomisessa. (Piekkari 3/2012).

Tulokset osoittavat työntekijöillä olevan huoli siitä, miten kielitaito vaikuttaa työntekijän asiantuntijuuden kehittymiseen ja mahdollisuuksiin ilmaista itseään vieraalla kielellä sujuvasti. Puro (2003, 101) toteaa kielitaidon saattavan muodostua mittariksi osaamisen suhteen ja että ihmisten mielipiteitä aletaan arvostaa sen mukaan, kuinka hyvin ne on osattu

tuoda vieraalla kielellä esille. Puutteelliset kielitaidot heijastuvat koko työyhteisöön ja kielitaidon puute vaikuttaa myös yksilötasolla kaikkiin viestinnän osapuoliin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 24).

Kyselyn tulosten mukaan organisaation tarjoama tuki on olennaisessa osassa monikielisen asiantuntijatyön tukemisessa. Asiantuntijoiden tuen tarve on erilaista, se voisi olla esimerkiksi kielen koulutusta, erilaisten materiaalien tarjoamista tai käännös- ja oikolukupalveluita eri kielillä. Myös ammattisanaston hallintaan sekä jatkuvaan kehittämiseen eri kielillä toivotaan apua sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä. Erityisesti kirjallisen kielitaidon merkitys kasvaa, kun raportointikieli on useasti muu kuin suomen kieli. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006, 41).

Hakulisen (2009, 159) mukaan yhteisen yrityskielen käyttöönotto saattaa johtaa viestinnän sisällön kärsimiseen ja pirstaloitumiseen eri viestintäyhteisöihin. Kyselyn tuloksissa on havaittavissa kokemuksia viestinnän laadun heikentymisestä silloin kun viestintää tehdään viestijälle vieraalla kielellä ja silloin kun sisältöjä käännetään kieleltä toiselle. Myös yhden yrityskielen puolestapuhujia on. He perustelivat kantaansa tehokkuudella sekä englannin-kielisen yhteisön kilpailukyvyllä. Englannin käyttämistä yrityskielenä perusteltiin sillä, että kaikilla työntekijöillä pitäisi olla tarpeeksi hyvät englannin kielen taidot ymmärtääkseen englannin kielistä viestintää, kun taas yrityksessä on työntekijöitä, joilla ei ole suomen kielen taitoa. Ongelmaksi muodostuu se, että työntekijöiden oman arvion mukaan kaikkien englannin kielen taso ei kuitenkaan ole riittävä vaativan sisällön ymmärtämiseksi. Vastauksissa pohdittiin, onko suurimman osa järkevää kehittää englannin kielen taitoaan lähes natiiville tasolle, kun toinen vaihtoehto on, että huomattavasti pienempi kieliryhmä opettelisi suomen kielen taidon. Kuten Hakulinen (2009, 159) toteaa, ei päätös yrityskielestä ole ongelmaton.

Kangasharju, Piekkari ja Sääntti (2010, 23) ovat tutkineet yritysten kielellisiä käytäntöjä ja havainneet että eri kielet elävät yrityksissä rinnakkain. Työntekijöiden vastauksista on havaittavissa, että yrityksessä käytetään eri tilanteissa ja tehtävissä rinnakkain eri kieliä. Työntekijöiden kokemuksissa kielten käyttäminen rinnakkain on johtanut uusiin toimintatapoihin sekä hedelmälliseen yhteistyöhön. Joskus kuitenkin monen kielen käyttäminen on aiheuttanut epäselviä tilanteita ja lisätyötä.

Tutkimuksella saadun tiedon pohjalta toimeksiantaja voi kehittää kielikäytäntöä yhtiön strategian mukaisesti toimivan ja tehokkaan viestinnän takaamiseksi. Viestintätyytyväisyyttä lisäämällä voidaan myös vaikuttaa yleiseen työtyytyväisyyteen, jota mittaavat viestintätyytyväisyyden osa-alueet. (Roivas & Karjalainen 2013, 163).

Yrityksen monikielinen sekä kansainvälinen toiminta ja yhteistyö edellyttävät kielitaitoa. Monikielisyys koetaan ensisijaisesti rikkautena, mutta myös haasteena ja tärkeänä asiana, johon on toimivan työyhteisön sekä sujuvan työnteon kannalta merkityksellistä kiinnittää huomiota. Asiantuntijat tarvitsevat yrityksen tukea ja apua hallitakseen yrityksen kumpaa-kin virallista kieltä niin hyvin, että taitotaso vastaa nykyisen kielikäytännön vaatimaa tasoa suorittaakseen vaativaa asiantuntijatyötä eri kielillä.

Työyhteisö varmasti hyötyisi panostamisesta monikulttuurisuustaitoihin sekä kielitietoisuuteen. Työntekijöille voisi järjestää koulutusta esimerkiksi workshoppien muodossa, jossa käydään läpi erilaisia monikielisessä ja -kulttuurisessa työyhteisössä toimimiseen liittyviä teemoja. Kielikäytännön näkyväksi tuomisella sekä kielitietoisuutta lisäämällä voitaisiin vaikuttaa työntekijöihin asenteisiin, tietoihin ja taitoihin, joita tarvitaan monikielisessä työympäristössä toimimiseen.

6.2 Tutkimuksen luotettavuuden ja pätevyyden arviointi

Tutkimuksen validiteetti on hyvä, jos tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat olleet oikeita (Hiltunen 2009, 3). Kun halutaan mitata yleistä tietämystä aiheesta ja vastaajajoukkojen välisiä eroja, on kvantitatiivinen tutkimus hyvä menetelmä. Opinnäytetyöni validiteetti on hyvä, koska tutkimusmenetelmän avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin valitulta kohderyhmältä. Tutkimusta tarkastellessa loogisen validiteetin näkökulmasta kriittisesti kokonaisuutena, käsitän tutkimussuorituksen oikeellisenä. Tulokset ovat pääosin linjassa sekä omien että toimeksiantajani odotusten kanssa.

Pohdittaessa tutkimuksen tuloksien yleistettävyyttä eli sitä missä populaatiossa, missä tilanteessa ja missä asetelmissa saatu tulos voidaan yleistää, voidaan tutkimusmenetelmän validiteettia tarkastella ulkoisen validiteetin näkökulmasta. Ulkoisen validiteetin heikkouteen vaikuttavat monet tekijät, joista olennaisin on tutkittavan kohteen valinta. Valinta on vino perusjoukkoon nähden silloin, jos tutkittavat edustavat vain jotakin osaa perusjoukosta. (Hiltunen 2009, 4.)

Perusjoukosta eli koko henkilöstöstä jolle tutkimuslomake lähetettiin, vastasi noin neljäsosa. Vaikka otos on melko laaja, ei voida poissulkea jonkinlaista vinoumaa tutkimuksen tuloksissa. Toisaalta kyselyyn saadut vastaukset olivat pääosin yhtenäisiä ja samankaltaisia eri vastaajajoukkojen välillä. Voidaan olettaa, että suoritettu tutkimus oli reliaabeli ja tutkimustulokset luotettavia, sillä Hiltusen (2009, 11) mukaan tutkimuksen reliaabeliuus tarkoittaa mittaustuloksen toistettavuutta eli että tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia tuloksia.

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheitä mutta silti tutkimuksen tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Mittaustuloksen tulee olla toistettavissa, jotta tutkimus on reliabeli eli luotettava. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216) Mitä vähemmän sattuma on vaikuttanut tutkimustuloksiin, sitä suurempi tutkimuksen reliabiliteetti on. Oikeat mittarit ja niiden soveltuvuus mittaamiseen parantavat reliabiliteettia, kun taas epäsopivat mittarit heikentävät sitä. (Valli 2001, 92) Tutkimus on pätevä silloin kun tutkimusmenetelmällä on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä on tarkoitettukin.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja opettavainen prosessi. Prosessin aloittaminen tuntui haastavalta, mutta saatuaani erittäin mielenkiintoisen toimeksiannon ja opinnäytetyösuunnitelman kirjoitettuaani sain prosessin kunnolla käynnistettyä. Halusin panostaa opinnäytetyöhöni täysillä, toki ottaen huomioon sen, että työskentelin opintojen ohessa kokopäiväisesti. Haasteita toi omien, toimeksiantajan sekä opinnäytetyön ohjaajan aikataulujen yhteensovittaminen. Pyrin pitämään yhteyttä säännöllisesti sekä ohjaajaan että toimeksiantajaan.

Opinnäytetyösuunnitelmaani tehty aikataulusuunnitelma ei lopulta aivan tarkasti pitänyt, mutta pääsin kaikkiin tavoitteisiini aikataulussa. Aikataulun venymiseen vaikutti paitsi toimeksiantajan kiireisyys mutta vielä enemmän opinnäytetyön aineiston yllättävä suuruus, jonka analysointiin kului huomattavasti enemmän aikaa kuin oli arvioitu. Aineiston suuren määrän vuoksi jätin suunnitellut haastattelut pois.

Lähdeaineistoa etsiessäni olin tarkka siitä, millaisia lähteitä työssäni käytän. Pyrin olemaan lähdekriittinen ja pyrin käyttämään monipuolisia, ajankohtaisia ja työni aiheisiin soveltuvia lähteitä. Ensisijaisesti etsin tietoa kirjallisuudesta, jonka lisäksi käytin myös sähköisiä lähteitä. Mielestäni käyttämiäni lähteitä voidaan pitää luotettavina ja tietoperusta oli kattava. Opinnäytetyöni tutkimusosuus onnistui hyvin ja vastausten suuri määrä esiintyi mielestäni enemmän positiivisena ongelmana kuin suurena haasteena. Erityisen tyytyväinen olin avoimiin kysymyksiin saatujen vastausten määrästä. Avoimilla kysymyksillä kerätyt vastaukset olivat itselleni mielenkiintoisin osa aineistoa ja niiden lisäksi kyselyn aiheuttamat spontaanit keskustelut kollegoiden kanssa ovat laajentaneet entisestään omaa näkökulmaa kielikysymyksiin työyhteisöissä.

Opinnäytetyöprojektista opin asioiden loppuun asti hoitamista, projektin läpiviemistä sekä oikeille yhteistyökumppaneille oikeiden asioiden viestimistä. Opin myös itsestäni kirjoittajana sekä erityisesti kehityin tekemieni valintojen ja asioiden perustelemisessä.

Mielestäni opinnäytetyöni on juuri niin hyvä kuin se voisi olla ja olen siihen erittäin tyytyväinen. Paitsi että olen tyytyväinen ja ylpeä tekemästani työstä, olen erittäin tyytyväinen siitä, että tekemästani työstä on oikeasti hyötyä yritykselle ja olen päässyt tutkimuksen tulosesittelyn jälkeen myös vaikuttamaan sekä seuraamaan tutkimustulosten hyödyntämistä kielikysymyksiä pohdittaessa sekä kieliasioita kehittäessä käytännössä. Asiantuntijuuteni kielikäytännöistä ja monikielisestä työyhteisöstä kasvoi ja aion käyttää tätä asiantuntijuutta aktiivisesti omassa työssäni erityisesti sisällöntuottajana ja toimijana monikielisessä työyhteisössä.

7 Lähteet

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. Tulevaisuusluotain: verkostoitumisesta voimaa osamiseen: loppuraportti 2006. Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Helsinki.

Finnsight 2015. Kielitaito kilpailukykyä lisäävä tekijä. Luettavissa: <http://www.finnsight2015.fi/>. Luettu: 20.10.2021.

Fredriksson, R., Barner-Rasmussen, W., & Piekkari, R. 2006. The multinational corporation as a multilingual organization: The notion of a common corporate language. Corporate Communications. Emerald Group Publishing Limited. Bingley.

Guro Sanden (2015) Sanden, G. 2015. Corporate Language Policies – What are they? Journal of Economics, Business and Management. Kööpenhamina. Luettavissa: <http://www.joebm.com/papers/341-M013.pdf>. Luettu: 15.10.2021.

Hakulinen, A., Kalliokoski, J., Kankaanpää, S., Kanner, A., Koskenniemi, K., Laitinen, L., Maamies, S. & Nuolijärvi, P. 2009. Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen toimintaohjelma. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Helsinki. Luettavissa: https://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/suomen_kielen_tulevaisuus_kotus_verkkojulkaisuja_7.pdf. Luettu: 18.9.2021.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Porvoo.

Heller, M. 2007: Bilingualism as Ideology and Practice. Heller, M. (toim.) Bilingualism: a Social Approach. s: 1–24. Palgrave Macmillan. New York.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 14.11.2021.

House, J. & Rehbein, J. 2004. What is ‘multilingual communication’? Teoksessa House, J. & J. Rehbein (toim.). Multilingual Communication. John Benjamins. Amsterdam.

Cornelissen, J. 2008. Corporate Communication. A guide to theory and practice. 2. painos. Sage Publications Ltd. Kalifornia.

Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. 2011. Kieli työssä. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2011.

Johansson, M. & Pyykkö, R. 2005. Monikielinen Eurooppa. Kielipolitiikkaa ja käytäntöä. Gaudeamus Kirja. Yliopistokustannus University Press Finland Ltd. Helsinki.

Juholin, E. 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. Infor. Hansa Print Oy. Turenki.

Kangasharju, H., Piekkari, R. ja Sänntti, R. 2010: Yrityksen kielipolitiikka: Missä se piilee? – H. Lappalainen, M.-L. Sorjonen ja M. Vilkkuna (toim.), Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Koole, T & Ten Thije, D. 2001. The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations. Journal of Pragmatics. Elsevier B.V. Amsterdam.

Korhonen, V. & Puukari, S. 2013. Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Bookwell Oy. Juva.

Laki yhdenvertaisuutta koskevan lainsäädännön voimaanpanosta 1347/2014.

Linn, A., Piekkari, R. & Sanden, G. 2018. Language standardization in sociolinguistics and international business. Theory and practice across the table – Interactions and Policies. English in Europe. Painos 5. Mouton de Gruyter. Berliini.

Maamies, S. Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. Yritysten monet kielet. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/yritysten-monet-kielet>. Luettu: 3.9.2021.

Opetushallitus. Kulttuurien moninaisuus ja kielitietoisuus. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kulttuurinen-moninaisuus-ja-kielitietoisuus>. Luettu: 18.10.2021.

Piekkari, R. Kielikello. Kielenhuollon tiedotuslehti. Suomi ja muut kielet monikielisessä työyhteisössä. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/suomi-ja-muut-kielet-monikielisessa-tyoyhteisossa>. Luettu 3.9.2021.

Puro, J. 2003. Työviestinnän kipupisteet: hallinta ja ratkaisut. Inforviestintä. Helsinki.

Roivas, M. & Karjalainen, A. 2013. Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Edita. Helsinki.

Ronkainen, S. & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! - Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu laitos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Sipilä, A. 12.3.2008. Englannin taito ei ole kielitaitoa. EU:n kielimies Juhani Lönnroth: Kielet ovat herkkä aihe. Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ulkomaat/art-2000004554649.html>. Luettu: 19.9.2021.

Hazel, S. 2015. Identities at odds: embedded and implicit language policing in the internationalized workplace. Language and Intercultural Communication. Routledge. Milton.

Taanila A. 2011. Määrällisen aineiston kerääminen. Helsinki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Helsinki.

Työturvallisuuskeskus. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo työpaikalla. Luettavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/monimuotoisuus_yhdenvertaisuus_ja_tasa-arvo. Luettu 18.10.2021.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. WSOY. Juva.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen - strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. 3. painos. Inforviestintä Oy. Helsinki

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Inforviestintä Oy. Helsinki.

8 Liitteet

Liite 1. Kyselyn saate

Kokemuksia kielikäytännöstä / Experiences of language policy

Kyselyssä selvitetään työntekijöiden ajatuksia yrityksen sisäisistä kielikäytännöistä sekä monikielisestä työympäristöstä. Voit tutustua nykyisiin sisäisen viestinnän kielilinjauksiin täällä:

linkki kielilinjaukseen

Kysely jakautuu kolmeen osaan: taustatietokysymyksiin, kielivalintoja koskeviin kysymyksiin ja monikielisyyttä käsitteleviin kysymyksiin.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5 minuuttia. Voit vastata suomeksi tai englanniksi.

The survey examines employees' thoughts on company's internal language policy and the multilingual work environment. You can familiarise yourself with the current internal communication language policy here:

link to the language policy

The survey is divided into three parts: background questions, questions of language choices and questions related to multilingualism.

It takes about 5 minutes to complete the survey. You can answer in Finnish or English.

Liite 2. Kyselylomake

1. Vastaaan kyselyyn / I will take the survey in English

- 1) suomeksi / Finnish -> Language survey in English
- 2) englanniksi / English -> Kielikysely suomeksi

Language survey in English

Background questions

2. Choose the option that best describes your language skills in*

- none – beginner – intermediate - upper-intermediate - working proficiency - native
- 1) Finnish
- 2) English
- 3) Swedish

3. Choose the [Liiketoimintayksikkö] you work at*

- 1) [Liiketoimintayksikkö 1]
- 2) [Liiketoimintayksikkö 2]
- 3) [Liiketoimintayksikkö 3]
- 4) [Liiketoimintayksikkö 4]
- 5) [Liiketoimintayksikkö 5]

4. Choose the location where you at the most*

- 1) pääkaupunkiseutu
- 2) Häme
- 3) Itä- ja Keski-Suomi
- 4) Lounais-Suomi
- 5) Pohjanmaa
- 6) Pohjois-Suomi

Questions of language choices

5. Choose the working languages you use daily*

- 1) Finnish
- 2) English
- 3) Swedish

6. Choose in which language you would usually communicate..*

in Finnish – in English – in Swedish

- 1) ...in your team?
- 2) ...with your supervisor?
- 3) ...in regional office matters?
- 4) ...with your colleagues in general?

7. In which language would you communicate in matters concerning the whole regional office?*

- 1) Finnish
- 2) English
- 3) Swedish

8. Choose in which language would you prefer to receive the following contents:*

in Finnish – in English – in Swedish

- 1) Messages from the CEO: CEO webcast summaries
- 2) IT news & releases
- 3) Recruitment news
- 4) Communication about strategy
- 5) Corporate responsibility communication
- 6) [Liiketoimintayksikkö] updates
- 7) People news: trainings news, Hobby Club news
- 8) Facility Management news

9. In which language would you like to hear about the matters that concern all of us?*

- 1) in Finnish
- 2) in English
- 3) in Swedish
- 4) in Finnish & English

Questions of multilingualism

10. To what extent do you agree or disagree with the following statements?*

I fully agree – I agree to some extent – I don't agree nor disagree – I disagree to some extent – I fully disagree – I can not say

- 1) I have sometimes not understood the message because it is in foreign language
- 2) I feel that companys language policy is fair
- 3) I feel that I can have an influence on companys language policy
- 4) Those who do not speak Finnish as their mother tongue are easily overshadowed at the company
- 5) Finnish language is easily overshadowed by English language at the company
- 6) I feel unequal because of the language(s) I use
- 7) I choose to go for teams / small groups where I know I can use my primary language.
- 8) News, releases and guidelines should be available in more languages.
- 9) The work community benefits of multilingualism.
- 10) Paying attention to the language choices of communication is important for a functioning work community.

11. Do you feel that you usually understand the message equally well in Finnish and English?*

- 1) yes
- 2) no, I understand the message better in English
- 3) no, I understand the message better in Finnish

12. Do you have any development ideas or suggestions for the current language policy from the perspective of the content producer or recipient?

You can find the current language policy here: [link to the language policy](#)

13. What kind of experiences do you have of multilingualism at the company?

Kielikysely suomeksi

Taustatiedot

2. Kielitaitoni*

ei kielitaitoa – alkeet – tyydyttävä - hyvä – hyvät taidot – äidinkieli

- 1) suomi
- 2) englanti
- 3) ruotsi

3. Liiketoimintayksikkö

- 1) [Liiketoimintayksikkö 1]
- 2) [Liiketoimintayksikkö 2]
- 3) [Liiketoimintayksikkö 3]
- 4) [Liiketoimintayksikkö 4]
- 5) [Liiketoimintayksikkö 5]

4. Toimisto*

- 1) pääkaupunkiseutu
- 2) Häme
- 3) Itä- ja Keski-Suomi
- 4) Lounais-Suomi
- 5) Pohjanmaa
- 6) Pohjois-Suomi

5. Käyttämäsi työkielet*

- 1) suomi
- 2) englanti
- 3) ruotsi
- 4) muu

Kysymykset kielivalinnoista

6. Millä kielellä itsellesi on luonnollisinta viestiä...*

suomeksi – englanniksi – ruotsiksi

- 1) tiimissäsi?
- 2) esihenkilösi kanssa?
- 3) maakuntatoimiston asioissa?
- 4) yleisesti kollegoiden kesken?

7. Millä kielellä itsellesi on luonnollisinta viestiä koko maakuntaa/maakuntatoimistoa koskevissa asioissa?*

- 1) suomeksi
- 2) englanniksi
- 3) ruotsiksi

8. Valitse seuraavista sisällöistä, millä kielellä haluaisit mieluiten saada alle luokiteltuja sisältöjä*

suomeksi – englanniksi – ruotsiksi

- 1) Viestit toimitusjohtajalta: Kuukauden fillis, CEO webcast tallenne & tiivistelmä
- 2) IT uutiset & tiedotteet
- 3) Rekrytointiuutiset
- 4) Strategiaviestintä
- 5) Yritysvastuu-uutiset
- 6) Liiketoimintojen kuulumiset
- 7) People-uutiset: koulutus uutiset, Hobby Club-uutiset
- 8) Toimisto- ja toimitilapalveluiden uutiset

9. Millä kielellä haluaisit kuulla kaikille yhteisistä talotason asioista?*

- 1) suomeksi
- 2) englanniksi
- 3) ruotsiksi
- 4) suomeksi ja englanniksi

Kysymykset monikielisydestä

10. Missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavista väitteistä?*

täysin samaa mieltä - jokseenkin samaa mieltä - en samaa, enkä eri mieltä - jokseenkin eri mieltä - täysin eri mieltä - en osaa sanoa

- 1) En ole joskus ymmärtänyt viestiä, koska siinä on käytetty itselleni vierasta kieltä
- 2) Koen että yrityksen kielilinjaukset ovat tasapuolisia
- 3) Koen että voin vaikuttaa kielilinjauksiin
- 4) Muut kuin suomea äidinkielenä puhuvat jäävät helposti varjoon yrityksessä
- 5) Suomen kieli jää helposti englannin kielen varjoon yrityksessä
- 6) Koen olevani eriarvoisessa asemassa käyttämäni kielen/kielten vuoksi
- 7) Hakeudun tiimeihin/pienryhmiin, jossa tiedän käytettävän itselleni ensisijaista kieltä
- 8) Uutisia, tiedotteita ja ohjeistuksia tulisi olla saatavilla enemmän useammalla kielellä.
- 9) Monikielisydestä on hyötyä työyhteisölle
- 10) Huomion kiinnittäminen viestinnän kielivalintoihin on merkityksellistä toimivan työyhteisön kannalta.

11. Koetko yleensä ymmärtäväsi viestin yhtä hyvin suomeksi ja englanniksi?*

- 1) kyllä
- 2) en, ymmärrän viestin paremmin suomeksi
- 3) en, ymmärrän viestin paremmin englanniksi

12. Onko sinulla kehitysideoita tai -ehdotuksia tämänhetkiseen kielilinjaukseen sisällöntuottajan tai vastaanottajan näkökulmasta?

Löydät nykyisen kielilinjauksen täältä: [linkki kielilinjaukseen](#)

13. Minkälaisia kokemuksia sinulla on monikielisydestä yrityksessä?