



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

ANNI MALKAMÄKI
KJELL HERBERTS

Case Wärtsilä

Flerspråkighet i arbetsituationer

Monikielisyys työtilanteissa

Multilingualism in work situations

VAASAN YLIOPISTON JULKAISUJA
SELVITYKSIÄ JA RAPORTEJA 194

ISBN 978-952-476-539-8 (print)
ISBN 978-952-476-540-4 (online)

ISSN 1238-7118 Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja (print)
ISSN 2323-6833 Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja (online)

VAASA 2014

Julkaisija Vaasan yliopisto	Julkaisupäivämäärä Huhtikuu 2014	
Tekijä(t) Anni Malkamäki Kjell Herberts	Julkaisun tyyppi Tutkimusraportti	
	Julkaisusarjan nimi, osan numero Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja. 194	
Yhteystiedot Pohjoismaisen kielten yksikkö Vaasan Yliopisto PL 700 65101 Vaasa	ISBN ISBN 978-952-476-539-8 (print) ISBN 978-952-476-540-4 (online)	
	ISSN ISSN 1238-7118 (print) ISSN 2323-6833 (online)	
	Sivumäärä 102	Kieli ruotsi/suomi/englanti
Julkaisun nimike Kyseessä Wärtsilä – monikielisyys työtilanteissa		
Tiivistelmä Suomalaisessa vientiyrityksessä Wärtsilä Oy:ssä on toteutettu tutkimus kielisuunnittelusta ja kielikäytännöistä työtilanteissa. Tutkimuksessa kartoitetaan, kuinka yrityksessä on suunniteltu eri kielten käyttöä ja millaisia kielitarpeita on erilaisissa työtehtävissä, kuinka erilaisissa työtilanteissa käytetään ja valitaan eri kieliä sekä millaisia muutoksia kielitarpeissa on tapahtunut ja millaisia kielitarpeita on tulevaisuudessa. Tutkimus on Åbo Akademin ja Vaasan yliopiston yhteisen kielisuunnittelun ja -pedagogiikan kehittämiskeskuksen LingVaCityn elinkeinoelämän projektin ensimmäinen julkaisu. Projektin tavoite on tutkia monikielisyyttä kansainvälisissä yrityksissä ja kartoittaa, kuinka kielisuunnittelu on toteutettu alueellisesti ja kansainvälisesti. Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen ja deskriptiivinen. Materiaali on kerätty haastattelujen avulla. Haastateltuja on yhteensä 20. He edustavat eri ammattiryhmiä: esimiehiä, assistentteja, Shared Service Centerin työntekijöitä, insinöörejä ja asentajia. Haastatelluista puolet käyttää suomea, ruotsia ja englantia työpaikallaan ja puolet suomea tai ruotsia sekä englantia. Heistä kuusi käyttää työssään myös jotain muuta kieltä. Yrityksessä on monikielinen organisaatiokulttuuri ja eri kielten käyttö on työntekijöille luontevaa. Eri ammattiryhmissä kielitarpeet ovat erilaisia ja haastatellut arvioivat, että kielitarpeet tulevat lisääntymään yrityksessä tulevaisuudessa.		
Asiasanat Kieliperiaatteet, kielisuunnittelu, monikielisyys, organisaatiokulttuuri		

Publisher Vaasan yliopisto	Date of publication April 2014	
Author(s) Anni Malkamäki Kjell Herberts	Type of publication Research Report	
	Name and number of series Proceedings of the University of Vaasa. Reports. 194	
Contact information Department of Scandinavian Languages University of Vaasa P.B. 700 65101 Vaasa	ISBN ISBN 978-952-476-539-8 (print) ISBN 978-952-476-540-4 (online)	
	ISSN ISSN 1238-7118 (print) ISSN 2323-6833 (online)	
	Number of pages 102	Language Swedish/Finnish/English
Title of publication Case Wärtsilä – multilingualism in work situations		
Abstract A study has been done on language planning and language practices used in work situations in a Finnish export company Wärtsilä Corporation. The study comprises a survey of how the use of different languages has been planned in the company, what language needs there are for different tasks, and how different languages are chosen and used in different work situations. The study also looks into how the language needs have changed over the years and what the language needs are expected to be in the future. The study is the first publication of LingVaCity's business life project. LingVaCity is the common center for Åbo Akademi University and University of Vaasa for language planning and language pedagogy. The goal of the project is to examine multilingualism in international companies and to map out how language planning has been implemented on a local as well as a global level. The research method is qualitative and descriptive. The material has been collected by interviewing 20 informants. The informants represent different professional groups and occupations; managers, assistants, employees of the Shared Service Center, engineers and mechanics. Fifty percent of the informants use three languages, Finnish, Swedish and English at the workplace, and fifty percent of them use either Finnish or Swedish as well as English. Six of the informants also use some other language at work. The company has a multilingual organizational culture and the use of different languages is natural for the employees. The language needs also tend to differ in different occupational groups. It is also the belief of the informants that the need of language skills in the company will increase in the future.		
Keywords Language planning, language policy, multilingualism, organizational culture		

FÖRORD

För att ett företag ska fungera internationellt behövs språkfärdigheter med vilka man kan ta steget över nationella gränser. I flerspråkiga företag leder användningen av olika arbetsspråk till tankar om hur man gör arbetet effektivt, trots flera språk. Internationellt verksamma flerspråkiga företag har skapat olika vanor och principer. Det är förmodligen inte så ofta företagen har skriftliga anvisningar för sina arbetstagare. I företagets vardag väljer man språk enligt de vanor och oskrivna regler som utformats. Hurudan språkplanering behöver ett företag för att ha fungerande flerspråkighet t.ex. för att bli ett internationellt företag, ett företag som redan är internationellt och vill vara flerspråkigt också i framtiden eller ett företag som har flerspråkig arbetskraft?

I den här rapporten presenteras resultat som har erhållits i första fasen av LingVaCitys näringslivsprojekt. I studien har flerspråkighet och språkplanering i en internationell koncern, med bas i Finland, kartlagts och målet är att presentera en helhetsbild av de praktiska språkliga lösningar företaget anammat. Näringslivsprojektet kommer enligt planerna att fortsätta i andra företag och målet är att få kunskap om språkplanering och praktiska lösningar i flerspråkiga företag i Finland för att utreda och lyfta fram meningsfulla språklösningar som skapar gynnsamma förutsättningar för verksamheten.

Kjell Herberts är projektledare och har utformat forskningsplanen och ansvarar tillsammans med Anni Malkamäki för rapporten. Malkamäki har fungerat som projektets forskningsassistent och har planerat, utfört och transkriberat intervjuerna, analyserat materialet och i huvudsak skrivit rapporten. I rapporten används de båda inhemska språken dels parallellt, dels turvist. Engelska används i några exempel och i ett sammandrag.

LingVaCitys styrgrupp har kommenterat rapporten i publikationsskedet. Vi vill tacka Wärtsiläs kommunikationsdirektör Marica Lassus för ett gott samarbete och Kaj Sjöholm och Mikaela Björklund för den engelska språkgranskningen och Jaana Puskala för den finska språkgranskningen. Ett varmt tack riktas också till Aktiastiftelsen i Vasa samt Handlanden Gustaf Svanljungs donationsfond för delfinansiering av projektet.

Vasa i mars 2014

Anni Malkamäki och Kjell Herberts

LingVaCity

JOHDANTO

Jotta yritys voi toimia globaalisti, tarvitaan kielitaitoa, jonka avulla yritys voi laajentaa toimintaansa ulkomaille. Monikielisessä yrityksessä eri kielten käyttö johtaa tilanteeseen, jossa on mietittävä, kuinka työasiat hoidetaan tehokkaasti, vaikka ne hoidetaan useammalla kielellä. Kansainväliset monikieliset yritykset ovat luoneet omat tapansa ja käytäntönsä toimia tehokkaasti ja monikielisesti. Yritykset eivät yleensä ole laatineet kirjallisia ohjeita työntekijöilleen. Yrityksen arjessa kieli valitaan muodostuneiden tapojen ja kirjoittamattomien sääntöjen mukaan. Millaista kielisuunnittelua sellainen yritys tarvitsee, jonka tavoitteena on kansainvälistyä tai yritys, joka jo on kansainvälinen ja haluaa pysyä monikielisenä tulevaisuudessakin tai jolla on monikielistä henkilökuntaa?

Tässä tutkimuksessa esitellään tuloksia, jotka on saavutettu LingVaCityn elinkeinoelämän projektissa. Tutkimuksessa on kartoitettu monikielisyyttä ja kielisuunnittelua kansainvälisessä, juuriltaan Suomalaisessa, konsernissa. Tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva yrityksen toteuttamista kielellisistä käytännön ratkaisusta. Elinkeinoelämän projekti tulee jatkumaan muissa yrityksissä. Tavoitteena on selvittää millaista kielisuunnittelua ja kielellisiä käytännön ratkaisuja Suomessa toimivissa monikielisissä yrityksissä on käytössä, jotta voitaisiin löytää tarkoitukseenmukaisia kieliratkaisuja, jotka luovat otolliset olosuhteet toiminnalle.

Kjell Herberts on projektipäällikkö. Hän on laatinut tutkimussuunnitelman ja vastaa yhdessä Anni Malkamäen kanssa raportin sisällöstä. Malkamäki on toiminut projektissa tutkimusavustajana. Hän on suunnitellut, toteuttanut ja transkriboinut haastattelut, analysoinut materiaalin ja pääasiassa kirjoittanut raportin. Raportissa käytetään molempia kotimaisia kieliä osittain rinnakkain ja osittain vuorotellen. Osa esimerkeistä on englanniksi ja raportista on koottu englanninkielinen tiivistelmä.

LingVaCityn johtoryhmä on kommentoinut raporttia julkaisuvaiheessa. Haluamme kiittää Wärtsilän viestintäjohtajaa Marica Lassusta hyvästä yhteistyöstä sekä englanninkielisen kieliasun tarkistuksesta Kaj Sjöholmia ja Mikaela Björklundia ja suomenkielisen kieliasun tarkistuksesta Jaana Puskalaa. Lämpimät kiitokset myös Vaasan Aktiasäätiölle ja Kauppias Gustaf Svanljungin lahjoitusrahaston säätiölle tutkimuksen osarahoittamisesta.

Vaasassa maaliskuussa 2014

Anni Malkamäki ja Kjell Herberts

LingVaCity

Innehåll

FÖRORD.....	7
JOHDANTO.....	9
1 INTRODUKTION	1
2 MATERIAL OCH METOD.....	11
3 FÖRETAGET.....	16
3.1 Kort om företagets historia	17
3.2 Allmänt om språkpolicy.....	19
4 RESULTAT	20
4.1 Assistenten	20
4.1.1 Talat språk.....	20
4.1.2 Språken i skrift.....	22
4.1.3 ”Finsvengelska”	23
4.1.4 Val av mötesspråk.....	24
4.1.5 Språken i kontakt med kunder	25
4.1.6 Upplevelser av språkanvändning	26
4.1.7 Språkkunskaper	26
4.1.8 Behovet av språkkunskaper förr, idag och i framtiden	28
4.2 Shared Service Center.....	29
4.2.1 Kielten suullinen käyttö	30
4.2.2 Kielen valinta	31
4.2.3 Kielivalinta kokouksissa	31
4.2.4 Kielivalinta kahvi- tai lounastauolla	32
4.2.5 Kielten kirjallinen käyttö	32
4.2.6 Tiedottaminen	33
4.2.7 Kokemuksia eri kielten käytöstä.....	34
4.2.8 Kielikurssit.....	36
4.2.9 Kielitaidon tarve osastolla ennen, nyt ja tulevaisuudessa	38
4.3 Ingenjörer	39
4.3.1 Arbetsspråken.....	40
4.3.2 Språken i skrift.....	41
4.3.3 Språkkunskaper	42
4.3.4 Val av mötesspråk.....	44
4.3.5 Upplevelser av språkanvändning	46
4.3.6 Behovet av språkkunskaper förr, idag och i framtiden	47
4.4 Asentajat.....	50
4.4.1 Työkieleet	50
4.4.2 Kielten kirjallinen käyttö	50
4.4.3 Kielitaidot.....	51
4.4.4 Kielivalinta kokouksissa ja infotilaisuuksissa.....	52
4.4.5 Kokemuksia eri kielten käytöstä	53

4.4.6 Kielitaidon tarve ennen, nyt ja tulevaisuudessa.....	54
5 SAMMANFATTANDE DISKUSSION.....	55
5.1 Språklig praxis.....	55
5.2 Språkideologi.....	59
5.3 Språkplanering.....	61
5.4 Individen i en flerspråkig organisation.....	65
6 LOPPUKESKUSTELU.....	68
6.1 Kielelliset käytännöt.....	68
6.2 Kielelliset ideologiat.....	72
6.3 Kielisuunnittelu.....	74
6.4 Yksilö monikielisessä organisaatiossa.....	78
7 CONCLUDING REMARKS.....	81
7.1 Language practices.....	81
7.2 Language ideology.....	86
7.3 Language Planning.....	87
7.4 The individual in a multilingual company.....	92
KÄLLOR/LÄHTEET/REFERENCES.....	95
BILAGOR/LIITTEET/APPENDICES.....	97

Figurer

Figur 1. Catherine wheel enligt Strubell 2005.....	8
Figur 2. Global verksamhet (Wärtsilä 2012).....	16
Figur 3. Flerspråkighetshjulet.....	66
Kuvio 4. Monikielisyyden pyörä.....	79
Figure 5. The multilingual wheel.....	93

Tabeller

Tabell 1. Flerspråkig terminologi.....	5
--	---

Bilder

Bild 1. En del av Wärtsiläs historia (Wärtsilä 2013).....	17
Bild 2. Wärtsiläs Vasa 32-motor (Wärtsilä 2013).....	18

1 INTRODUKTION

Med ökad europeisk integration och globalisering av näringslivet har även intresset för kulturmöten och språkförhållanden ökat inom den privata sektorn. Att förstå de kulturella elementen i samband med affärsuppgörelser och att även kunna kommunicera på motpartens språk har visat sig vara väsentligt. Samtidigt har behovet av ett gemensamt språk, ett *lingua franca*, ökat. Att detta språk i regel är engelska är uppenbart.

Hittills har forskningen kring flerspråkighet oftast fokuserat på språklagstiftningen och på den offentliga sektorns skyldighet och beredskap att tillhandahålla service på olika språk. Språklagarna, världen över, reglerar endast marginellt den privata sektorns användning av de officiella språken. Behoven av språkkunskaper i flerspråkiga miljöer och strukturer är dock stora även inom den privata sektorn.

Enligt Finlands näringsliv (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010) är det allt vanligare att man behöver flera språk i arbetslivet och språkkunskaperna har blivit en del av individens yrkeskompetens. Språkkunskaperna är ofta ett kriterium vid rekrytering. Enligt Finlands näringslivs enkät år 2009 svarade 88 procent av företagen att kunskaper i engelska är ett rekryteringskriterium. I studien hade man tagit med industriföretag, tjänsteföretag och byggnadsföretag. Av dem svarade industriföretagen oftast att de har kunskaper i engelska som ett kriterium vid rekrytering. Av alla företag svarade 50 procent att de har kunskaper i svenska som ett rekryteringskriterium.

Enligt Finlands näringsliv har internationella företag i Finland vanligen engelska som arbetspråk. Man förväntar sig allt oftare kunskaper i engelska av nyanställda. Idag betonas kunskaper i engelska mer än tidigare medan kunskaper i svenska mer sällan är ett kriterium. Detta beror i huvudsak på att marknaden blivit allt mera internationell.

Behov av språkkunskaper varierar mellan olika personalgrupper. I vissa arbetsuppgifter kan man behöva språkkunskaper ibland och i andra dagligen. Behovet av språkkunskaper beror på arbetsuppgifterna. I det globala arbetslivet behöver man kunskaper också i andra språk än engelska för att uppnå konkurrensfördelar. Globalt sett har inte alla ens tillräckliga kunskaper i engelska. (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2010)

Tidigare har man studerat användningen av svenska och finska i företag, där de anställda har finska eller svenska som modersmål (Strömman 1995; Borenus & Renvall 2005) och svenskans ställning i företag med verksamhet i Sverige och

Finland (Barner-Rasmussen 2011) och hur mycket man använder engelska i nordiska företag (Paatola 2008).

Strömman undersökte på 1990-talet användningen av finska och svenska i tre olika företag i Vasaområdet. Hennes syfte var att undersöka hur användningen av två språk fungerar i intern kommunikation. Enligt studien styrs valet av språk av praktiska orsaker, språkkunskaper och sociala vanor. Användningen av finska hade ökat. Hennes hypotes var att i fackslangen syns vilket språk som dominerar i företaget och hypotesen verifierades delvis av det empiriska resultatet.

Borenus och Renvall undersökte användning av svenska och finska i 130 medelstora företag runt om i Finland. I södra Finland och i Österbotten var kraven på språkkunskaper högre än i övriga Finland och kunskaperna också bättre. Jyväskylä avvek från andra undersökta orter genom att engelska där användes i större utsträckning vid sidan om de inhemska språken.

I Österbotten fann man att tvåspråkigheten var starkare än i övriga delar av Finland. Finska och svenska upplevdes som likvärdiga av de intervjuade företagsledarna i Österbotten.

Barner-Rasmussens enkät täckte 64 bolag, med verksamhet i Sverige och Finland. Engelskan har allt oftare kommit att dominera som internt kommunikationsspråk, särskilt när det är fråga om skriftlig kommunikation, och många av företagen framhöll att goda kunskaper i engelska till och med är viktigare än kunskaper i finska med tanke på de lokala marknaderna. Samtidigt ses en god svenska som en förutsättning för att nå högre chefsposter, eftersom kommunikation med moder-, syster- och dotterbolag i Sverige förutsätter användning av svenska. Barner-Rasmussens slutsats är att en övergång till engelska inom det finsk-svenska näringslivet skett i betydligt mindre utsträckning än man kunde tro.

Mehtäläinen och Takala (1988) gjorde en enkät bland drygt 3000 tjänstemän i 70 finländska industriföretag redan år 1986 och fann att de språk man mest behövde var engelska, svenska och tyska. Hela 76 procent hade haft behov av engelska, 67 procent av svenska och 45 procent av tyska åtminstone någon gång. Även franska och ryska nämndes.

Idag, närmare 30 år senare, är förmodligen behoven något annorlunda, i och med en ökad globalisering. Men intressant är att redan 1986 var behovet av flerspråkighet så tydligt uttalat.

I en enkät om engelska språket i dagens Finland från 2007 (N=1495) uppger 40,5 procent att de använder engelska i arbetssituationer, 18,1 procent använder

svenska. (I samband med resor använder hela 64,2 procent engelska och 24,3 procent svenska). Inställningen till engelska är överlag positiv, hela 60 procent ser det som positivt att engelska används inom finska företag, medan 22 procent är negativa till detta. En majoritet tror att engelska om 20 år har blivit viktigare än finska inom affärs- och finansvärlden, inom vetenskapen och inom populärmusiken. Nästan var tredje finländare ser det som sannolikt att engelska då är officiellt språk i Finland. (Leppänen et al., 2011)

Flerspråkigheten och behovet av språkkunskaper i svenska, engelska och andra språk i Vasaregionen lyfts även fram i en nyligen publicerad rapport av Levón-institutet vid Vasa universitet (Martin, Metsälä, Suojanen & Vainio, 2013).

År 2011 lät Lärarnas Riksförbund och Svenskt Näringsliv i Sverige göra intervjuer med 200 personalchefer eller personalansvariga i svenska företag om språkens betydelse i arbetslivet. Undersökningen visade att goda kunskaper i engelska i dag ses som en självklarhet vid rekrytering av personal, men att engelska inte är tillräckligt. Allt fler företag ställer i dag krav även på ett tredje språk vid anställning. Hela 37 procent av företagen angav att tyska bör prioriteras i skolan. Storföretagen nämnde dessutom vikten av kunskaper i spanska och kinesiska med tanke på framtiden. (Lärarnas Riksförbund & Svenskt Näringsliv 2011)

Språkrådet i Norge konstaterar i sin rapport Språkstatus 2010 att engelskan med sin roll som ett *lingua franca* påverkar såväl användning av som attityder till engelskan. Även om 80 procent av norrmännen vill värna om det norska språket, säger sig 40 procent inte bry sig om att reklamen är på norska eller engelska, medan 30 procent, främst de äldre, är negativa till engelskspråkig reklam. Det intressanta är dock att företagsledarna värnar mera om det nationella språket än vad de norska konsumenterna gör. Det norska Språkrådet gick sommaren 2009 ut med en uppmaning till näringslivet: ”*Bruk norsk når du kan, og engelsk når du må*”. (Språkstatus 2010)

I en artikel i tidskriften *Multiethnica* redogör Paatola (2008) för användningen av engelska i finska och svenska företag och ser inga konflikter i att engelska används allt oftare. Språken existerar sida vid sida och används för olika ändamål och engelska parallellt med de nationella språken. Någon domämförlust kan man därför inte tala om. I samma nummer ställer sig Söderlundh och Melander (2008) kritiska till detta. De ifrågasätter hur rationellt det är att använda ett främmande språk, som alla inte behärskar fullständigt och betonar vikten av kunskaper även i andra språk, samtidigt som de efterlyser mera forskning.

Behovet av flerspråkig kompetens har under senare år uppmärksammats inom ramen för flera EU-projekt. Man har t.ex. grundat ett Business Forum for Multilingualism som lyfter fram behovet av flerspråkighet både individuellt och institutionellt. Inom ramen för EUs temaår 2009 *Kreativitet och innovation* framhävde EU vikten av språkkunskaper under devisen ”*Languages mean business*”, bl.a. genom att uppmuntra små företag att idka något man kunde kalla praktisk språkplanering. (European Community 2008)

I en år 2010 publicerad artikel ”*Yritysten kielipolitiikka – missä se piilee?*” konstaterar författarna Kangasharju, Piekkari och Sääntti att oberoende om företagen har en uttalad språkpolitik eller inte är det ofta de kortsiktiga och akuta behoven som styr företagens praktiska språkplanering. Även om policydokument föreligger är kännedomen om dem bristfälliga i organisationen. Man efterlyser därför en större synlighet och en öppnare språkpolitik, med erfarenheter som kunde utnyttjas mellan företagen. Studien gäller fem större finländska företag (Itella, Nordea, Nokia, Nokia Siemens och Outokumpu), varför man kan förmoda att språkpolicy/ språkpolitik/språkplanering är ännu mindre utvecklad i små och medelstora företag. Författarna konstaterar att detta är ett i Finland försummat forskningsområde: ”*Tarkastelu olisi aiheellista laajentaa erilaisiin yritysten sisäisiin kielipolitiikkaa tarkentaviin ohjeisiin ja dokumentteihin sekä vallitsevien käytäntöjen tarkasteluun, vaikka kirjallisia ohjeita ei olisikaan*” (Kangasharju m.fl. 2010: 155).

Behovet av en uttalad språkpolicy ökar i och med en fortsatt internationalisering och en arbetskraftsinvandring till Finland. Även universiteten i Finland har under de senaste åren utarbetat egna språkpolitiska dokument.

Det förefaller dock som om engelskan inte överlag skulle ersätta de nationella språken, utan engelskan kommer in som ett parallellspråk till de nationella språken. Banken Nordeas utveckling från två sammanslagna nationella banker till en internationell bankkoncern är ett exempel på hur olika språk kan få förändrade roller i administrationen, trots att det lokala och nationella kundspråket bibehålls.

Att fackterminologi och dokumentation sker på engelska betyder inte att den muntliga kommunikationen i form av kafferumssnack och *small talk* eller samtal kolleger emellan om arbetsrelaterade ärenden skulle ske på engelska.

En undersökning av läkemedelskoncernen Pharma A i Schweiz visar att flexibla lokala lösningar i praktiken fungerar mycket väl, trots den officiella policyn med engelska som koncernspråk (Lüdi, Höchle & Yanaprasart i Mayer & Apfelbaum 2010).

Några termer

Termer som språkpolicy, språkplanering, officiellt språk, officiell två- eller flerspråkighet härstammar ofta från den offentliga sektorns behandling av språkfrågor. **Språkpolicy** är en helhet av idéer, lagar, bestämmelser, regler och arrangemang som syftar till att uppnå de planerade ändringarna i språkanvändningen (Kaplan & Baldarf 1997: xi). Den offentliga språkpolicyn berör statsförvaltningen och statens och kommunernas service till medborgarna. Företagen är inte reglerade av statens språkplanering. Företagen kan själva välja vilket eller vilka språk de använder i företagets kommunikation. Företagen är dock indirekt påverkade av den offentliga språkplaneringen eftersom personalen i företagen är utbildade enligt statens normer. Staten bestämmer vilka språk som lärs ut och i vilken omfattning.

Spolsky (2012:5) definierar språkpolicy genom tre olika dimensioner; språklig praxis, språkideologi och språkplanering. (1) Språklig praxis innefattar språkvalen i praktiken. Den innehåller varianter av kommunikativa funktioner och hur man använder de här olika varianterna och vilka regler man har för språkanvändning i olika situationer. (2) Språkideologi innehåller värden och idéer man har gällande olika språk. De formas mest av den språkliga praxisen. Genom (3) språkplanering styr man språkförhållandena. Auktoriteter kan modifiera språkvanor genom att tvinga eller uppmuntra till användning av olika varianter. I rapporten används följande termer som synonymer på tre olika språk (se tabell 1).

Tabell 1. Flerspråkig terminologi

Language policy	Language practices	Language ideology	Language planning
Språkpolicy	Språklig praxis	Språkideologi	Språkplanering
Kieliperiaatteet	Kielelliset käytännöt	Kielelliset ideologiat	Kielisuunnittelu

Det är naturligt att man inte måste behärska de språk man använder fullständigt, utan man utvecklar kunskaper i den utsträckning man behöver språket. Dessutom är inte kunskaperna i ett språk statiska utan språkkunskaperna utvecklas enligt användning och behov. En person kan behärska fackterminologi på ett språk, men inte vardagsprosa. Man kan använda vissa språk för arbetsärenden och andra språk endast för vardagliga samtal.

Språkplanering innebär att t.ex. en stat väljer på vilket eller vilka språk landets medborgare kommunicerar i officiella sammanhang och hur språket skrivs och hurudan grammatik och ordförråd språket har. Officiell status för ett, två eller flera språk kan ges av en stat och det officiella språkets eller de officiella språkens ställning är reglerade av landets lagstiftning (Norrby & Håkansson 2010). Termen språkplanering har traditionellt använts i två betydelser, *corpus* respektive *status*, där corpusplanering i första hand står för vård och normering av språket/språken, medan statusplanering står för språkens juridiska status i samhället.

Språkplaneringens syfte är att ändra eller modifiera det språkliga beteendet (Kaplan & Baldauf 1997:3). Cooper ser det som en top-down modell, alltså att språkplanering sker uppifrån neråt och är planerad av aktörer som syftar till att påverka beteendet hos vissa personer för att nå vissa mål i vissa förhållanden genom vissa tillvägagångssätt genom en beslutsprocess (Cooper 1989: 98; Kaplan & Baldauf 1997: 54). Man ser på språkplanering ur såväl statens som språkens perspektiv. I praktiken är dock ofta en stor andel personer delaktiga i planeringsprocessen (Kaplan & Baldauf 1997:3). Beslutsfattandet skapar klarare riktlinjer för språkanvändningen. I samband med språkplanering i företag behöver inte processen vara styrd uppifrån neråt utan det kan vara en process som är växelverkande mellan olika aktörer och syftet kan vara mera att understryka hurudan språkanvändning man förväntar sig och planera hur man upprätthåller de önskvärda kunskaperna inför framtida behov.

De principer man bestämmer sig för att tillämpa styr användningen av olika språk i en viss riktning. Man har vissa resurser för att upprätthålla de principer man valt. Vill man försäkra sig om att man har möjlighet att använda vissa språk i vissa situationer bör man skapa omständigheter som möjliggör detta.

Frågor som man via språkplanering i företag försöker ge svar på är: Vilka språk vill man att ska användas i olika situationer i dag och i morgon? Vilka principer ska användas idag och hur påverkar detta framtiden? Vilka språk kommer att användas mera, vilka mindre? Hur ska man förbereda sig för framtiden? En del av språkplaneringen kan vara att bestämma till vilka språk man översätter texter eller underlåter att översätta texter och vilka språk som lärs ut. Samtidigt som man fattar beslut ger man en signal om vilka språk som anses viktiga.

Idag behöver olika miljöer och institutioner kunskaper i flera språk. Det räcker inte att man använder de inhemska språken, man behöver kunskaper också i grannländernas språk och i olika världsspråk. För att möta dessa behov behövs språkplanering.

En stor andel människor i världen behärskar mer än ett eller två språk och kan kommunicera på flera språk. Det kallas för (individuell) **flerspråkighet**. Vissa språk kan användas i vissa situationer eller beroende på vem man talar till. Man kan ha språkkunskaper på olika nivåer i olika språk, t.ex. ett eller flera språk kan användas aktivt (man talar eller skriver språken) och ett eller flera språk passivt (man hör eller läser, alltså förstår språken).

I skrift förekommer flerspråkigheten ofta i form av **översättning**. Översättning innebär att man av ett skriftligt dokument gör en identisk version på ett annat språk. Översättningar görs för att ge tillgång till dokument på flera språk och valet av språk påverkas bland annat av målgruppens modersmål och språkkunskaper. Termen **tolkning** betyder att från ett språk till ett annat översätts muntligt innehåll som kan förekomma både i formella eller informella sammanhang.

Lingua franca är en benämning för det språk som används regelbundet och kontinuerligt av majoriteten i en gemenskap. Språket är för flertalet inte nödvändigtvis modersmål, utan största delen av aktörerna använder språket som ett främmande språk.

I en gemenskap agerar och tänker människor på ett visst sätt, aktörerna lär sig kulturen. **Organisationskulturen** innefattar medlemmarnas gemensamma sätt att tolka omständigheterna. (Lämsä & Hautala 2005)

Schein ser organisationskulturen som tillsammans inlärd ritualer, värden, stämningar och beteendemönster som innefattar all verksamhet. Gruppens gemensamma tanke- och beteendemönster är delade antaganden som gruppens medlemmar har lärt sig då de tillsammans löst problem. Lösningarna har fungerat så bra att de har blivit ett vardagligt sätt att möta gemensamma utmaningar. (Schein 2004).

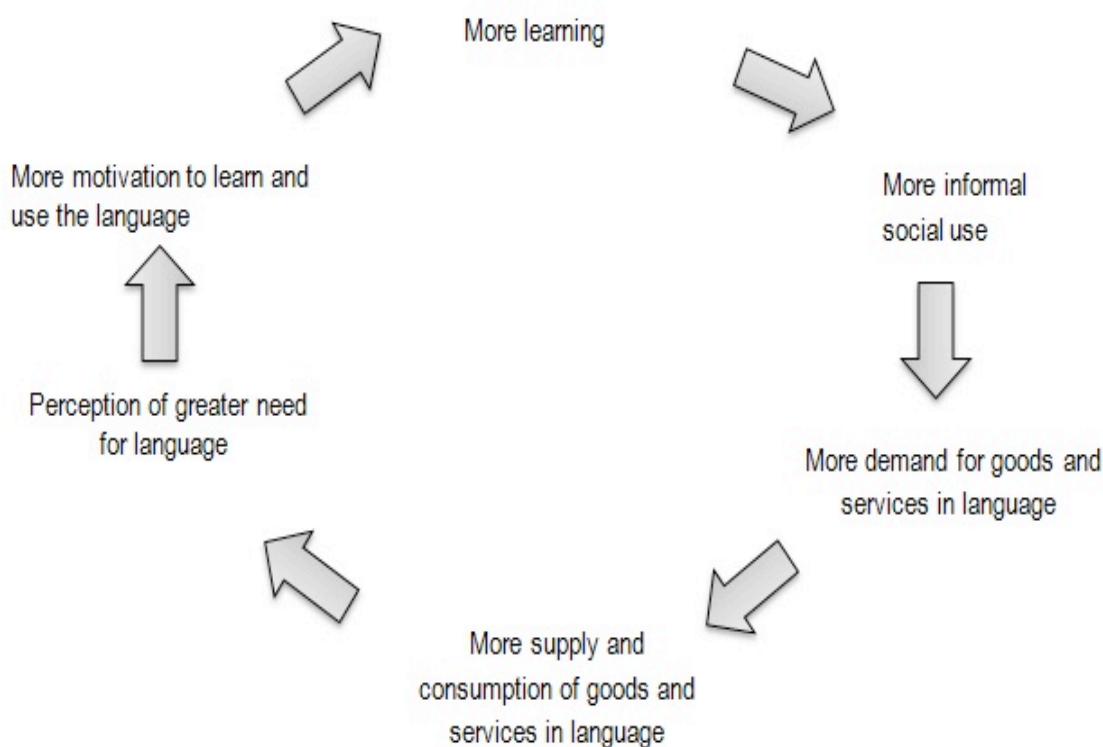
När en grupp fungerar flerspråkigt är flerspråkigheten en del av gruppens kultur. Gruppens medlemmar har tillsammans lärt sig ett praktiskt sätt att sköta kommunikationen på olika språk. Språken väljs flexibelt beroende på förhållandena. För att organisationskulturen ska räknas som flerspråkig bör gruppen använda mera än ett språk i intern kommunikation mellan arbetskamrater eller i extern kommunikation med kunder.

Företag som är internationella har skapat egna principer för språkanvändning. Enligt de här principerna sköter arbetstagarna sina arbetsuppgifter till exempel genom att använda ett visst språk i dokumentation enligt företagets önskemål. De här principerna som blivit en vana i företaget är inte nödvändigtvis samlade i ett

gemensamt dokument, utan de konkreta beslut som man fattar i olika arbetssituationer blir med tiden en del av organisationskulturen.

Då man fattar beslut enligt situation fattar man inte nödvändigtvis ett fast beslut utan väljer flexibelt det språk som passar bäst in i situationen. Då skapar man inte heller nödvändigtvis normer som måste följas utan arbetar mer flexibelt. Det är ändå viktigt att man ser på helhetsbilden och hurdana språkbehov företaget har för att vara beredd också på framtida behov.

Glocalisering är en term som är utformad som en sammansättning av global och local. Robertson (1995: 25) definierar globalisering som kulturell homogenisering och anser att användningen av termen kan missvisande leda tankarna till att lokala ämnen anses som oviktiga. Enligt Robertson (1995: 28) syftar termen glocalisering till marknadsföring på mikronivå. Man skräddarsyr produkter och tjänster som har global basis till olika lokala och särskilda marknader. I den här rapporten fokuseras på språkanvändningen i ett företag som i grunden har en tvåspråkig hemmabas och en tvåspråkig tradition med de nationella språken i Finland, finska och svenska.



Figur 1. Catherine wheel enligt Strubell (2005)

Strubell (2005) beskriver utvecklingen av språkbyte och statusförändring som en process som går i en cirkel som *Catherine wheel* (figur 1). Hjulet visar hur språkutvecklingen i ett sammanhang påverkas av utbud och efterfrågan och hur ett ökat intresse för ett språk ökar dess användningsmöjligheter, vilket leder till ytterligare ökat intresse för språkinläring, som leder till ökad användning och prestige. Det ena ger det andra och vad som är ägg eller höna blir oväsentligt.

Strubell har fokuserat på individen som konsument, som arbetare och som social varelse. Modellen har framförallt använts för minoritetsspråk, men Strubell påpekar (2006) "...that the model is intended to work equally for an expanding world language or a language that is in a subordinate position".

Strubell har format modellen om ett språks användning i makroperspektiv. Han är intresserad av hur användning av minoritetsspråk kan stödjas och utvecklas. Han har i bilden samlat faktorer som får ett språk att (fort)leva. Då en individ börjar använda ett språk börjar "hjulet" röra sig. Då individen inser att han behöver ett språk eller att det är möjligt att börja använda ett språk börjar han använda språket och inser att han vill lära sig mera. Då individen har mera språkkunskaper kan han också vilja använda språket i ännu flera situationer och hjulet fortsätter att röra sig framåt. Hjulet kan också röra sig bakåt, vilket betyder att användningen av språket minskar.

Strubell har träffande jämfört ett minoritetsspråks kamp för överlevnad med att gå i en rulltrappa, som går åt fel håll. Man måste hela tiden röra sig framåt, stannar man går man ohjälpligt bakåt. af Hällström-Reijonen (2012) sammanfattar rörelsen: Fler som uppfattar att språket är nyttigt ger större motivering att lära sig språket och använda det, vilket ger fler som lär sig språket, vilket skapar mer efterfrågan på varor och tjänster på det språket, vilket ger mer tillgång till varor och tjänster på det språket, vilket ger en större konsumtion av varor och tjänster på språket. af Hällström-Reijonens och Laaksos (2013:15) översättningar av de olika faserna utnyttjas i slutet av rapporten i de svensk- och finskspråkiga sammanfattande diskussionerna.

De individer som arbetar i ett internationellt företag och är medlemmar i en grupp som har en flerspråkig organisationskultur styrs av företagets och gruppens behov. Individerna behöver olika språkkunskaper i olika arbetssituationer. Behovet av språkkunskaper i företaget och i gruppen styr individens motivation att lära sig mera av ett visst språk eller börja lära sig ett helt nytt språk.

Modellen kan mycket väl tillämpas för utvecklingen av engelskan inom allt fler sektorer i samhället. I en år 2013 publicerad artikel används *Catherine wheel-*

modellen för att förklara varför engelskans roll har ökat i den högre utbildningen i Tyskland (Earls 2013).

Idag är finländska företag ofta koncerner med global verksamhet, varför engelskan naturligtvis finns med som ett naturligt *lingua franca*, även på hemmaplan. Men hur påverkas då användningen av de lokala språken, när engelskan är det officiella språket? Används de lokala språken parallellt eller lider de av domämförluster? Och hur är det med andra nationella språk? Kommer engelskan på sikt att monopolisera kommunikationen, eller finns det rum för andra språk, och i så fall på vilka villkor?

Detta var några frågor vi ställde oss inför projektet. Inom den offentliga sektorn handlar språkpolicy framför allt om principer, som vi skall se handlar språkpolicy inom den privata sektorn långt mera om pragmatism. Även valet av rapportens (olika) språk visar både på utmaningar och praktiska lösningar i en alltmer flerspråkig värld.

2 MATERIAL OCH METOD

I den här undersökningen utreds hur språkplanering fungerar i ett internationellt företag och vilka praktiska lösningar som används vid val av språk i olika situationer.

Undersökningen är en pilotstudie och syftet är att kartlägga hur man har planerat användningen av olika språk i ett globalt företag och hur olika språk används i praktiken. I undersökningen kartläggs företagets allmänna principer för språkval, anställdas behov av språkkunskaper i olika slags arbetsuppgifter och olika sätt att använda och välja språk i arbetssituationer. Även framtida språkbehov diskuteras.

Materialet har insamlats med hjälp av 20 informanter. Materialet består av ett möte med Wärtsiläs kommunikationsdirektör och 19 intervjuer gjorda vid Wärtsilä under vintern 2011-2012 och i februari 2013. Intervjuade är chefer, assistenter, bokföreläsare, ingenjörer och montörer i företaget. Av de 20 informanterna är 8 kvinnor och 12 män. 15 informanter är finländare och 5 har andra nationaliteter. Av de intervjuade använder 10 finska, svenska och engelska på arbetsplatsen och 10 finska eller svenska och engelska. Av de intervjuade kan 8 personer också något annat eller några andra språk och 6 av dem behöver dessa språk i arbetet. Med användningen av ett språk avses här att informanten antingen läser, skriver eller pratar det språket eller använder språket på alla tre sätt. Intervjuerna bandades och transkriberades. Det bandade intervjumaterialet uppgår till sammanlagt sju timmar.

De första intervjuerna är gjorda vid Wärtsiläs enheter i Vasa under november och december 2011, då fem assistenter vid olika enheter intervjuades. Informanterna arbetar vid enheterna *Power Plants*, *Cruise & Ferry* och *Project Management*. Intervjuerna är gjorda på finska eller svenska. Informanternas svar återges på det språk som informanten använt under intervjun. Övrig text i detta kapitel är skriven på svenska.

I den andra delen av materialinsamlingen intervjuades fem personer vid *Shared Service Center*. Shared Service Center tar hand om företagets fakturering på hela 24 språk. Intervjuerna är gjorda på engelska, svenska och finska. Avsnittet är skrivet på finska.

I februari 2013 intervjuades fem ingenjörer och fyra montörer. Ingenjörerna utgör den tredje informantgruppen. En del av ingenjörerna arbetar som chefer med olika slags arbetsuppgifter och en del uteslutande med ingenjörsuppgifter. Till ingenjörerna och montörerna ställdes samma frågor. En av dessa intervjuer gjordes på engelska, en på svenska och tre på finska.

Den fjärde informantgruppen är montörerna. Fyra montörer intervjuades, varav tre av dem hade finska och en estniska som modersmål. Intervjuerna gjordes på finska. Montörerna arbetar med montering av motorerna. En av informanterna arbetar inom logistiken och ansvarar för lagret.

Intervjufrågorna

Intervjuerna är halvstrukturerade. Intervjufrågorna finns som bilaga, på svenska och finska. Även engelska användes som intervjuspråk.

Till assistenterna ställdes 34 frågor, se bilaga 1. Hälften av frågorna handlade om avdelningens sätt att använda olika språk och behov av olika språk och hälften var frågor som möjliggjorde subjektiva svar om det egna språkbruket.

Till personalen vid *Shared Service Center* ställdes 32 frågor, se bilaga 3. Till förmanen ställdes allmänna frågor om hur avdelningen fungerar språkligt och hurudana principer man har för användningen av olika språk, se bilaga 2. Till övrig personal ställdes frågor som de kunde ge subjektiva svar på om hurudana språkliga vanor de själva har och hurudana språkval de gör på arbetet.

Till montörerna och ingenjörerna ställdes 35 frågor. Av dessa var 20 huvudfrågor och vid behov ställdes tilläggsfrågor. Om informanten uppgav sig använda endast ett språk blir naturligtvis frågorna om språkbyten irrelevanta. Frågorna handlade om avdelningens vanor att använda språk och situationer där man behöver olika språk och frågor om det individuella språkvalet.

Vid behov har tilläggsfrågor ställts. Till olika informantgrupper ställdes dels olika, dels samma frågor. Intervjuerna med assistenterna varade från 30 till 50 minuter, intervjuerna på *Shared Service Center* mellan 10 och 20 minuter och intervjuerna med ingenjörer och montörer mellan 15 och 60 minuter. Till assistenterna ställdes flera frågor än till anställda vid *Shared Service Center*.

För att det ska vara lättare att läsa exemplen har punkter och komman infogats i transkriberingarna. Om inte hela inlägget återges, utan endast en del av transkriberingen, anges detta med tre punkter. Vissa förtydliganden anges med parenteser.

Intervjuerna analyseras kvalitativt. I analysdelen presenteras svaren enligt de temaområden som informanterna har gett svar på. Olika teman är (1) företagets principer för användningen av olika språk i tal och i skrift, (2) informanternas val av språk med kolleger eller i en gruppsituation, (3) informanternas val av språk för dokument eller e-post, (4) informanternas upplevelser av användningen av

olika språk, (5) informanternas självbedömning av egna och andras språkkunskaper, (6) informanternas bedömning av behov av språkkunskaper i företaget nu och tidigare samt (7) informanternas bedömning av framtida språkbehov i företaget/på den egna avdelningen.

Intervjuerna

Materialet samlades in genom intervjuer under besök vid företaget för att uppnå en optimal kontakt med informanterna. Intervjuerna gjordes halvstrukturerade för att informanten skulle ha möjlighet att berätta fritt men intervjuaren ändå ha en struktur i intervjun så att alla informanter skulle svara på samma frågor. Intervjukonceptet påminner om temaintervjun (Hirsjärvi & Hurme 1993) med rekommenderade frågor. Gruppen av informanter är relativt liten och informanternas svar tämligen omfattande kring de utvalda temaområdena. I planeringsfasen av intervjuerna och under intervjuerna användes en tidigare studie av en tvåspråkig organisation som stöd (Malkamäki 2011). I den studien undersöktes tvåspråkighet och orsaker till språkväxling (*code switching*) vid två avdelningar vid Vasa centralsjukhus, där två språk används simultant i arbetsgemenskapen och mellan personal och patienter.

Avsikten med de valda temaområdena var att få fram informanternas subjektiva uppfattningar om språkanvändning på arbetsplatsen. För intervjuerna uppgjordes en lista av frågor som fungerade som stomme. Frågorna inledde diskussionen. Informanterna reagerade på frågorna på lite olika sätt. En del var mera pratsamma och dessa pratade ofta fritt och gav på samma gång svar på flera icke ställda frågor. Då blev rollen som intervjuare att se till att alla frågor blev besvarade och onödig upprepning av frågorna undveks. En del av informanterna höll sig helt till det givna temat och till frågorna som fanns på listan. Målet var att skapa en situation där informanterna upplevde det lätt att berätta om olika teman. Informanterna gav intressanta exempel på flerspråkiga situationer. Exempelen ger värdefull information om de flerspråkliga vanor som företaget och arbetstagarna bär med sig utan att de praktiska lösningarna behöver vara nedskrivna. Informanterna berättade fritt om sitt eget sätt att välja språk i arbetssituationer och hurdana vanor deras avdelning eller företaget har. Vid behov ställdes tilläggsfrågor för att få mera omfattande svar. Om informanten svarade ”ibland ja” på en fråga gavs tilläggsfrågor för att få fram mera preciserade svar. Vid behov användes tilläggsfrågor, utan att avvikelser från frågelistans stomme behövde göras. Om informanten upplevde att man behöver engelska allt oftare, ombads informanten ge mera preciserade svar. Genom preciserande frågor minimerades risken för missförstånd.

Intervjuerna gjordes på tre språk - finska, svenska och engelska - beroende på informantens modersmål och önskemål. Frågorna fanns nedskrivna på tre språk för att ge informanterna möjlighet att svara på det språk som de var mest bekväma med. Informanterna såg inte frågorna i förväg. På sitt modersmål behöver man eventuellt inte i samma utsträckning fundera på ord man vill använda för att uttrycka sig så som man vill och det är lättare att uttrycka antaganden, känslor och principer på sitt modersmål.

Informanterna är inte nödvändigtvis medvetna om de språkliga principer som de följer eller varför de använder just det språket i en diskussion innan man ber dem reflektera över detta. Då skall inte intervjuspråket heller vara en tröskel för funderingar kring olika språkval.

Om informanterna var osäkra på varför de använder ett visst språk i en viss situation så kunde intervjuaren ge förslag på orsaker som kan påverka valet av språk. Uppföljande frågor kunde vara av typen ”kan det påverka att i situationen...”. Exempelen var antingen andra informanters svar om vad som påverkade valet av språk i samma situation eller erfarenheter av andra informanter i en annan kontext.

De givna exemplen styrde inte informanternas svar, då svaren i praktiken kunde uppvisa stora olikheter. En del gav nekande svar, medan andra gav jakande svar och ofta spontant tillade; ”...men jag tycker det påverkar...” eller ”...och annat som påverkar...”. Exempelen fungerade mera som alternativa orsaker till språkval och språkbyte och fick informanterna att reflektera över de vedertagna vanor som har blivit utformade i den flerspråkiga vardagen.

En del av informanterna var en aning spända eftersom intervjuerna bandades. Efter att sista frågan ställts, om det ännu fanns någonting man ville berätta och efter att bandspelaren stängts av kunde diskussionen ännu fortsätta. En del av informanterna berättade om fler observationer och funderingar kring användningen av olika språk. De kunde också uppleva att ämnet som behandlades var något känsligt och ville berätta om det först efteråt. Efter intervjuerna nedtecknades genast sådant som inte hade blivit bandat. Då man bandar en intervju kan en del sträva efter att svara på frågorna på ett neutralt sätt utan att redogöra för egna åsikter eller upplevelser, men genom preciserande frågor, genom att säkerställa om man har förstått rätt och genom att ställa frågor på ett diskuterande sätt kan man få information som annars kunde ha utelämnats. Målet var att få fram olika aspekter av språkvanorna med intervjuer som kvantitativt inte är så många men har kvalitativt informationsvärde.

Informanterna

Informanterna som ombads att delta i intervjuerna via företagets egna interna kommunikationsvägar ställde upp frivilligt. Målet var att intervjua personal med olika modersmål representerande fyra olika grupper; montörer, ingenjörer, assistenter och personal vid *Shared Service Center*. Kontaktuppgifter till informanterna kom via kommunikationsdirektören och intervjuaren kom överens om separata intervjutillfällen med dem. En lämplig tidpunkt bokades och tillräckligt med tid reserverades. Informanterna bokade oftast ett rum för intervjuerna och informerade receptionen om när intervjuaren skulle komma.

Intervjuaren fick anmäla sig vid receptionen och fick en namnskylt, varefter intervjupersonen och intervjuaren fick ett eget mötesrum. Det var därför inte möjligt att göra observationer av arbetstagarnas faktiska språkvanor.

Analys

Den valda analysmetoden för presentationen av resultaten är av kvalitativ natur. Analysen formades deskriptivt och induktivt utifrån materialet. Först analyserades varje individs svar och en bild formades av individernas sätt att arbeta flerspråkigt. Kapitlens innehåll och struktur har formats utgående från informantgruppernas olika synpunkter och språkbehov som gör att olika delavsnitt i olika kapitel har delvis olika rubriker. Alla kapitel har ändå avsnitt med samma namn och tema; upplevelser av språkanvändning och behovet av språkkunskaper förr, idag och i framtiden. Till informantgrupperna ställdes delvis olika frågor på basis av de förväntningar vi hade på informantgruppens språkbehov. Då alla intervjuerna var gjorda och intervjuerna analyserade på gruppnivå gjordes en sammanfattande analys. En helhetsbild av företaget och dess allmänna principer formades och sedan jämfördes hurdana behov och vanor olika grupper har. På det sättet skapades en totalbild, men också riktlinjer för hur olika språkliga behov informantgrupperna har.

3 FÖRETAGET

Wärtsilä är en internationell koncern som levererar kraftlösningar för de globala marin- och energimarknaderna. Företaget har en lång historia; Wärtsilä grundades år 1834 i Finland. Idag är kunderna spridda över hela världen. Företaget har verksamhet i 70 länder med 170 enheter och har nästan 19 000 anställda. Wärtsiläs omsättning år 2012 var 4,7 miljarder euro. De största enheterna finns i Vasa och i Trieste, Italien. I Finland har man verksamhet också i Åbo och Helsingfors. (Wärtsilä 2013.) I figur 2 visas Wärtsiläs marknadsområden idag och organisationens omfattning.



Figur 2. Wärtsiläs globala verksamhet (Wärtsilä 2012)

Företagets funktioner är delade i fyra divisioner: *Power Plants*, *Ship Power*, *Services* och *Power Tech*. Power Tech hette tidigare Industrial Operations.

3.1 Kort om företagens historia

Företaget grundades år 1834 i byn Wärtsilä i Karelen, där företaget började som ett sågverk. År 1851 blev det ett järnbruk. Wärtsilä förvärvade år 1936 de första verkstäderna i Vasa och i Jakobstad. Genom fredsavtalet efter kriget 1944 tillföll byn Wärtsilä och fabriken Sovjetunionen. Personalen i Wärtsiläs fabrik omplacerades till Helsingfors, Åbo eller Vasa. När Finland betalade sitt krigsskadestånd till Sovjetunionen blev Wärtsilä den största leverantören och i slutet av 1940 blev Wärtsilä Finlands största industriföretag.



Bild 1. En del av Wärtsiläs historia (Wärtsilä 2013)

År 1959 tillverkades Wärtsiläs första egna dieselmotor i Vasa. År 1978 förvärvade Wärtsilä dieselmotortillverkning även i Sverige vilket gjorde Wärtsilä till en internationell aktör. Under 1970-talet bestod över hälften av affärsverksamheten av dieselmotorproduktion och fartygsbyggen. År 1979 fanns ett flertal produktionsanläggningar inom Wärtsilä som omorganiserades och fördelades i sex olika industrigrupper; varvsgruppen, dieselgruppen,

verkstadsgruppen, gruppen tekniskt porslin, låsgruppen och konsumentvarugruppen. Wärtsilä blev det första finländska bolaget vars aktie noterades på börsen i London år 1984. År 1997 blev lågvarviga motorer en del av företagets motorportfölj och Wärtsilä blev världens största tillverkare av fartygsmotorer. År 2001 utvecklade Wärtsilä produktsortimentet till att omfatta biobränslekraftverk. År 2004 påbörjades propellertillverkning i Kina. År 2007 gjordes ytterligare investeringar i Asien; i Kina grundades ett servicecenter, i Vietnam en serviceverkstad och i Sydkorea ett utbildningscenter. År 2008 grundades serviceenheter i Dubai, Turkiet, Kina, Azerbajdzjan, Madagaskar, Brasilien, Chile och Namibia. Ett distributionscenter för reservdelslogistik byggdes i Nederländerna för att förbättra den internationella kundservicen. År 2010 gick Wärtsilä in på järnvägsmarknaden. Wärtsilä har numera 170 egna verksamhetsställen runt om i världen i över 70 länder och service av fartyg och kraftverk blir en allt viktigare del av verksamheten. Wärtsiläs kostnader för forskning och utveckling uppgick år 2012 till 188 miljoner €. (Wärtsilä 2013)



Bild 2. Wärtsiläs Vasa 32-motor (Wärtsilä 2013)

3.2 Allmänt om språkpolicy

Vid Wärtsilä i Finland arbetar sammanlagt över 3700 personer, av vilka 3000 i Vasa. Av de anställda har ca 65 procent finska, 30 procent svenska och 5 procent något annat språk som modersmål. I Helsingfors och Åbo används engelska och finska som interna språk och i Vasa används engelska, finska och svenska.

Enligt företagets kommunikationsdirektör **är engelskan företagets officiella språk**. Skriftlig dokumentation och kommunikation i företaget sker i princip på engelska. Företaget har en egen fackterminologi som används internt. Vid möten skrivs protokollen på engelska.

Både i arbetsgemenskapen och i kundkretsen är dock tiotals språk representerade. Olika språk används enligt behov. Informationsöverföring sker i olika länder på det lokala språket och på engelska. I Finland används engelska, finska eller svenska i intern kommunikation. Texterna på flera språk produceras av dem som ansvarar för informationsöverföring. Vid behov kan företaget använda översättningsbyråer.

Företaget erbjuder språkundervisning i olika språk för arbetstagare på betald arbetstid.

Avtal med underleverantörer görs i regel på engelska men man kan också använda det lokala språket i avtal t.ex. finska i Finland, tyska i Tyskland, Österrike och Schweiz samt franska i Frankrike.

Engelska används i namn på olika avdelningar eller segment och för olika yrkesbeteckningar och titlar. På företagets finländska hemsidor används tre språk, finska, svenska och engelska. På de finsk- och svenskspråkiga hemsidorna används också en del benämningar på engelska, såsom *Service & Support*. Presentationerna av andra lokala företag finns i allmänhet på engelska. Wärtsilä i Japan har givetvis hemsidorna också på japanska, liksom Wärtsilä i Kina har hemsidor på kinesiska. Av informationen på hemsidorna och av annan offentlig information produceras en stor andel på engelska och för en del på flera olika språk.

Information för investerare finns tillgänglig på nio olika språk; svenska, finska, engelska, holländska, kinesiska, franska, tyska, italienska och spanska.

4 RESULTAT

I följande fyra avsnitt presenteras intervjusvar av assistenter (4.1), tjänstemän vid *Shared Service Center* (4.2), ingenjörer (4.3) och montörer (4.4).

4.1 Assistenten

De intervjuade assistenterna har olika arbetsuppgifter och de arbetar i olika segment inom företaget. Gemensamt för dem är att de har en god överblick över arbetet på sin avdelning, eftersom de har en central roll och en central utsiktspunkt. De arbetar flerspråkigt både muntligt och skriftligt. Som informanter kan de ge mycket information om sina egna vanor att använda språk men också om sina arbetskamraters sätt att använda olika språk. Fyra av de intervjuade informanterna har finska som modersmål och en har svenska som modersmål.

4.1.1 Talat språk

Av de intervjuade uppger två att av deras närmaste kolleger har hälften svenska och hälften finska som modersmål. Två informanter uppger att majoriteten har svenska som modersmål och en att majoriteten har finska som modersmål. Fyra av informanterna berättar att de har en eller flera kollegor med vilka de använder engelska dagligen. I ex. 1 berättar en av informanterna att de på deras avdelning regelbundet har praktikanter från utlandet.

- (1) *Että meillä on siellä nyt Koreasta yksi kaveri, meillä on ollu venäläisiä, joka nyt muutti Sveitsiin, että se on semmosta, välillä on harjoittelijoita ympäri maailma tai sitten joku on pysyvästi pari vuotta.*

Utländska kollegor som arbetar i Finland har olika modersmål och vanligen använder man engelska som arbetspråk med dem.

Alla informanter uppger att de som talat språk i intern kommunikation mest använder sitt eget modersmål. En av informanterna säger att hon ofta använder det andra inhemska språket. Enligt informanternas svar finns det stora skillnader i hur mycket man använder de olika språken i tal på avdelningen eller i den närmaste arbetsmiljön. Två finskspråkiga informanter svarar att man i deras arbetsmiljö pratar mest svenska. Den ena finskspråkiga informanten uppskattar att näst mest pratas finska och minst engelska och den andra finskspråkiga informanten att näst mest pratas engelska och minst finska. En tredje informant

uppger att man på hennes avdelning mest pratar finska, näst mest engelska och minst svenska. Användningen av olika språk på avdelningen påverkas mest av vilka modersmål som är representerade vid ett givet tillfälle.

Assistenterna uppger att vilket eller vilka språk som används under en arbetsdag mest beror på vilka som är på plats. (se ex. 2 nedan)

- (2) *Runtomkring mig är det väl nog kanske mera svenska, eftersom min chef är svensktalande och inom mitt försäljningsteam så har jag flera som jag då, mera har kontakt med dem som pratar svenska, så är nog svenska övervägande för min del. Men då har jag övriga assistenter här som jag då kanske går på kaffe med eller äter och där blir mycket finska talat.*

Informanterna kan använda engelska, finska och svenska i sitt arbete. Majoriteten av informanterna använder engelska i tal varje dag men engelskans roll i kommunikation är betydligt större i skrift. En av informanterna uppskattar att i hennes segment används som helhet 60 procent engelska, 20 procent finska och 20 procent svenska, om man räknar ihop tal och skrift.

Två av informanterna berättar att de relativt sällan använder det andra inhemska språket. Av svaren får man det intrycket att de som har bättre språkkunskaper använder det andra inhemska språket oftare. De som har sämre språkkunskaper kan använda det andra inhemska språket t.ex. på en lunchpaus, men under möten kan man uppleva det som svårt. I ex. 3 och 4 berättar informanterna om olika sätt att välja språk i olika arbetssituationer.

- (3) *...spontaanisti tulee vaan jommalla kummalla kielellä, kunhan asia tulee hoidetuksi.*
- (4) *Esimerkiksi kun ajatellaan kokouksia, niin ne on englanniksi, mutta sitten jos on sellainen tilanne, että kokouksessa ei sitten olekaan ketään, jonka äidinkieli ei ole suomi, niin sit se kääntyy aika helposti suomeksi. Ja kyllä se menee melkein niin, riippuu siitä ryhmästä, missä keskustellaan, mutta mä huomaan että jos mä oon vaikka mukana sellaisessa kokouksessa tai palaverissa missä ihmisillä on enimmäkseen ruotsi äidinkieli mut he sit osaa sen suomenkin niin kyllä se äkkiä kääntyy sitten suomeksi. Kumminkin he ottaa sen huomioon, että minä en ole kaksikielinen.*

En av assistenterna berättar i ex. 5 att det är vanligt att man hör de båda inhemska språken under arbetsdagen.

- (5) *Se on vähän vaikeeta sanoa, suomea ja ruotsia ehkä, mun tapauksessa enemmän suomea, mutta aika tasapuolisesti varmaan täällä. Riippuu ketä on paikalla, minkälainen kombinaatio ihmisiä.*

Informanterna berättar att deras kolleger förstår det andra inhemska språket men att de inte talar det så ofta. En del har en hög tröskel att tala det andra inhemska språket. Det kan hända att en som har finska som modersmål pratar finska med sin kollega som har svenska som modersmål och den svenskspråkiga arbetskollegan svarar på sitt modersmål. En informant svarar att det för egen del är naturligt att använda tre språk på arbetsplatsen men för alla är det inte det. En del låter bli att tala det andra inhemska språket. En informant svarar att i allmänhet förstår man varandra, men samtidigt håller man sig till det egna språket. En informant berättar att hon får lite ångest när hon är i en miljö, där det skulle vara bra att prata svenska om vilket ämne som helst. Då är det en brist att inte vara fullständigt tvåspråkig.

4.1.2 Språken i skrift

Samtliga uppger samfällt att man i skriftspråk mest använder engelska. Engelska kan användas också i skrift mellan två kolleger som har finska eller svenska som modersmål. Ifall informationen ska vidare till någon annan vet man inte vilket språk den personen talar. Engelska är det språk som alla i företaget bör kunna. Informationen kan också levereras till en större målgrupp och då används engelska eftersom mottagarna kommer från olika länder.

- (6) *Nå, då jag till exempel skriver så skriver jag på engelska. Därför att jag är mycket noga med det att när jag sätter ut någonting i text att alla skulle kunna förstå det. Skriver jag på svenska så förstår inte vår ryska kollega, skriver jag på finska, samma sak. Alltså uteslutande bara på engelska, för jag tänker inte börja översätta eller skriva på tre språk utan alla här ska vi kunna engelska så jag kommunicerar alltid på engelska.*

Enligt assistenterna används engelska så mycket i skrift att det känns naturligt att använda språket när man kontaktar en kollega via e-post. Intern e-post som skickas till personalen kan vara endast på engelska eller på tre språk; finska,

svenska och engelska. E-post på tre språk används vid lokal information i Vasa eller i Finland. Finska eller svenska används ibland i skriftlig informell kommunikation.

4.1.3 ”Finsvengelska”

Flera av informanterna berättar att man ofta pratar ”blandspråk” eller ”*finsvengelska*”. Enligt informanterna betyder det att om man talar finska eller svenska använder man ändå Wärtsiläs egen engelska terminologi. Någon som pratar sitt modersmål kan också använda termer på engelska. Alla förstår termerna på engelska och han eller hon som talar kan uppleva att det är lättare att använda termer på engelska eftersom engelska är det gemensamma språk som används i företaget.

- (7) *Alltså vi pratar ju en finsvengelska här, det är, förklarar man någonting på svenska, åt en kollega, men för att man använder i det här språket mycket sådana här termer och terminologi som är i våra instruktioner eller som man använder i övrig korrespondens, så lätt tar man över de där när man då ska prata med den här personen. Man tar in ord från olika språk och sådant här. Det blir ett blandat språk.*

Eftersom man internt använder engelska i skrift använder man också lätt termer på engelska i tal. Blandspråk kan också betyda att i en diskussion talar den ena finska och den andra svenska eller att språket byts flera gånger under en och samma diskussion. Om man använder sitt andra inhemska språk kan man också använda en term från sitt modersmål om man inte kommer ihåg det på det andra inhemska språket.

- (8) *...Täällä aika paljon puhutaan vähän sellaista sekakieltäkin, että monet ymmärtää paremmin kun puhuu, joku voi puhua äidinkieltään, toinen puhuu suomea toinen puhuu ruotsia ja ymmärtää toisiaan, että riippuu minkälainen ryhmä siinä on koolla.*

Man är van med att man använder det språk som känns lämpligast just då och språket kan flexibelt bytas.

- (9) *Kyllä se toimii hyvin, me ollaan niin kuin varsin joustavia. Ei sen tarvi olla sataprosenttisesti yhtä kieltä, näin kun me keskustellaan*

jossakin epävirallisessa tilanteessa. Voi olla, että jos on suomen ja ruotsin sekoitus niin hyvin paljon sitä hyppii. Justiin olin viime viikolla kokouksessa, joka vedettiin suomeksi, mutta siellä oli mukana sellaisia, joilla oli äidinkieli joko suomi tai ruotsi. Mut sitten niin kun siellä oli hyvin paljon sellaisia sanoja, jotka oli puhtaasti englantia. Että ne justiinsa ne termit, jotka on niin vahvoja täällä englanniksi niin ne tuli sitten siihen suomenkieliseenkin kokoukseen, etenkin sitten tämän yhden osallistujan puheessa.

Man kan använda olika språk i intern muntlig kommunikation och man är van vid det. Man kan använda blandspråk då man talar med personer som förstår de språk man blandar.

4.1.4 Val av mötesspråk

Vid möten används finska, svenska eller engelska beroende på vem som deltar. Om någon i en grupp talar enbart engelska, används det språket. Om det inte finns behov av engelska kan man använda finska eller svenska. Alla informanter svarar att man vid större möten använder nästan uteslutande engelska. På mindre möten kan man använda antingen finska eller svenska eller både och. En av informanterna svarar att hon vanligen är med på mindre möten där det inte behövs engelska. De andra deltar oftare i större möten, där engelska så gott som alltid behövs. Endast en av informanterna svarar att hon också använder sitt andra inhemska språk, i hennes fall finska, på möten. Ett exempel på en informants svar på frågan om vilket språk som används om man inte måste använda engelska;

- (10) *...Jokainen käyttää sitä omaa. Siihen on niin tottunu, ettei enää reagoikaan mihinkään.*

Om deltagarna kan finska och svenska kan man komma överens om vilket språk man använder. Om presentationerna är på engelska kan man också tala finska eller svenska sinsemellan. Ifall någon inte vill att man ska hålla mötet på det språk som föreslås väljer man engelska. Valet av mötesspråk påverkas av vem som leder mötet, majoritetens modersmål eller deltagarnas språkkunskaper. Man kan välja det språk som för de flesta deltagare är deras andraspråk (t.ex. finska) om de kan det bra och det finns en eller flera personer med som inte kan det andra inhemska språket så bra (t.ex. svenska). De som inte har mötesspråket som sitt modersmål kan ändå använda sitt modersmål om de så vill. Man kan också komma överens om att alla får tala sitt eget språk. Innan mötet börjar kan man

besluta på vilket språk mötet ska hållas, men det görs inte alltid. En informant berättar att det ibland kan hända att en del av personalen efter ett möte kan kommentera att man har använt endast svenska eller endast finska.

Två av assistenterna berättar att de skriver mötesprotokoll. De upplever det svårt om man håller ett möte på finska eller svenska och protokollet skall skrivas på engelska. Möten innehåller mycket teknisk terminologi och tekniska begrepp. Den första versionen kan då innehålla tre olika språk.

- (11) *Noissa assistentin kokouksissa asiat ei oo mitenkään vaikeita, eikä teknisiä niin se on silloin niin kun ihan ok, helppo näin ja mutta sitten tyyliin nää meidän johtoryhmäkokoukset, nehän on äärimmäisen teknisiä ja haastavia ja siinä mielessä, meillä oli pieni hetki, että meillä ei ollu ketään, kenen takia olis pitänyt pitää kokous englanniksi niin kokous oli suomeksi. Sitten kun on paljon teknistä sanastoa ja semmoista, mikä menee epämukavuusalueelle mun kohdalla niin sitten pöytäkirja tehdään kumminkin englanniksi, koska se jaetaan niin kuin aika laajalti, se oli vaikeeta. Se on paljon helpompaa, kun se kokous on valmiiksi sitten englanniksi saa sieltä niin kuin napattua niitä käsitteitä. Vaikka asiat on englanniksi niin mä saan ne suoraan siitä pöytäkirjaan sitten niin kuin oikealla tavalla helpommin.*

Under möten är man van vid att välja språk enligt deltagarnas önskemål. Om deltagarna förstår flera språk kan man använda olika språk och välja det språk som känns mest bekvämt just vid det tillfället.

4.1.5 Språken i kontakt med kunder

I kontakt mellan kunder och olika företag använder assistenterna i regel de tre ”huvudspråken”, engelska, finska eller svenska. En assistent berättar att hon kan italienska och kan använda språket i kontakt med kunder. I kommunikation med kunder kan man använda hälsningsfraser på mottagarens modersmål, t.ex. på spanska. Kunder bemöts vanligen på det språk de inlett kommunikationen med. Ifall kommunikationen med kunden börjar från Wärtsiläs sida svarar en informant att hon i regel då använder engelska.

Enligt en av informanterna är det en rekommendation att om man arbetar mycket med ett visst land eller en viss kultur är det bra att ta en kurs i språket och om kulturen.

4.1.6 Upplevelser av språkanvändning

Det upplevs som naturligt att man i talat språk kan använda finska, svenska eller engelska. Det ses som en rikedom att det på arbetsplatsen används olika språk. Man kan använda de språk man kan. Man tycker också att det är naturligt och normalt att man använder flera språk varje dag.

Enligt en assistent kan engelska skapa en känsla av samhörighet. En annan informant upplever att engelska är ett neutralt språk.

- (12) *...Se (englanti) on mun mielestä jollain tavalla tasavertaisempi kieli käyttää sitten sitä kuin että mä puhuisin sitten suomeksi, kun siellä on kuitenkin ehkä suurin osa ainakin ruotsinkielisiä.*

Möjligheterna att använda sitt eget modersmål kan upplevas viktigare eftersom man använder flera språk i sitt arbete. Enligt en informant kan personalen vid kafferaster dela upp sig på basis av modersmål. De som har finska som modersmål sitter ofta med andra som har finska som modersmål och de som har svenska som modersmål sitter ofta tillsammans. Också vid fester kan man märka att personalen delar upp sig enligt modersmål.

4.1.7 Språkkunskaper

Kunskaper i engelska ses som de viktigaste språkkunskaperna för att kunna utföra sitt vardagliga arbete. Engelska är i regel det interna skriftliga kommunikationsspråket. Beroende på vad man gör kan man också klara sig endast med språkkunskaper i engelska eller med kunskaper i finska eller svenska. Beroende på hurudant arbete man utför betonar man olika språkkunskaper. Vid rekrytering av kontorspersonal betonas kunskaper i engelska. Alla arbetsgrupper behöver inte kunskaper i engelska, t.ex. montörer är en sådan arbetsgrupp. Det är också möjligt att man anställs för en viss tjänst eftersom man kan ett visst språk. För det franska försäljningsteamet kan en person behövas som behärskar franska, men även innehar kunskaper i engelska. Flera av informanterna svarar att man i allmänhet förväntar sig att personalen har kunskaper i flera språk.

En del av informanterna upplever att det kan vara problematiskt om man inte kan engelska, även om man inte skulle behöva det i sitt arbete. En informant undrar hur språket väljs vid informationsmöten om det finns personal där som inte kan engelska och personal som bara kan engelska. Intranet skrivs på tre språk för att betjäna alla. En informant berättar att på den tidigare informationsavdelningen

översattes all information man fick, men numera skall den som sänder information för vidare förmedling själv välja de språk man vill att informationen förmedlas på. Språken som man kan använda är finska, svenska eller engelska. Informanten berättar att hon numera till exempel skriver ut alla utnämningar endast på engelska. I intervjuerna framgår det inte hur mycket det finns skriven information på tre språk av den information som produceras. En assistent uppger att personalhandboken är utförligt skriven på finska och att det finns en kortare version på engelska, men däremot ingen version på svenska.

Användningen av olika språk kan orsaka missförstånd om man inte har goda kunskaper i det språk man använder. Dialekter kan också orsaka missförstånd. En informant kommenterar att man ska vara noggrann i hur man svarar för att inte ha en för positiv eller för negativ klang i sitt svar om man använder ett främmande språk.

Samtliga assistenter uppskattar att de egna kunskaperna i engelska är goda. En berättar att hon upplever att hennes skriftliga kunskaper i modersmålet blivit sämre eftersom hon numera använder det så sällan i skrift. Alla informanter använder det andra inhemska språket när det behövs, men två av informanterna berättar att de förstår svenska, men sällan använder det i tal. Den ena svarar i alla fall att det skulle vara idealiskt att kunna tala alla tre språk eftersom också finska och svenska används kontinuerligt. Det upplevs ändå inte som problematiskt om man inte talar det andra inhemska språket, om man ändå förstår det.

Det verkar som om man är mera motiverad att utveckla sina kunskaper i engelska än i det andra inhemska språket. En informant berättar t.ex. att hon har kolleger som ofta håller sig till sin egen grupp där man kan prata det egna modersmålet och även kan undvika situationer där det andra inhemska språket kan behövas.

Informanterna anser att det är viktigt att man deltar i språkundervisningen. Det ses som positivt att man har möjligheter att delta i språkundervisning men det kan vara svårt att delta i kurser eftersom arbetet kan bli lidande. Om man kan hälsningsfraser på kundens språk skapar man förtroende och engelskan är ett så viktigt språk i företaget att det är väsentligt att upprätthålla och utveckla sina språkkunskaper åtminstone i det språket.

4.1.8 Behovet av språkkunskaper förr, idag och i framtiden

Majoriteten av informanterna berättar att man använder mera engelska idag än tidigare. Endast en informant upplever att behovet av språkkunskaper i hennes arbete inte har vuxit eller ändrat under åren. Informanterna uppger att man tidigare inte haft lika mycket utländsk arbetskraft, vilket nu gör att behovet av språkkunskaper ökat. Informationsmöten hålls nu oftare på engelska än tidigare. En informant berättar att för 10 år sedan skrev hon dokument också på svenska och finska. Man har tidigare också använt finska och svenska oftare vid informationsmöten. Tidigare använde man inte lika mycket engelska i intern kommunikation.

(13) *Englanti varmaan tulee kasvamaan entisestään toki, mä luulen että siihen rinnalle varmaan nousee myös muita kieliä. Just espanja on aika vahvaa, niin kuin tuossa meidän myynnissä ja sitten ranska on myös toinen, mikä on aika vahva, että varmasti tulee näkymään enemmän sit täälläkin. ...ja varmaan tulee kulttuuriosuus vielä vahvemmin mukaan, että kulttuurikoulutusta on kyllä ollu pitkän aikaa.*

(14) *Mä oon ollu täällä 20 vuotta että silloin oli enemmän suomen- ja ruotsinkielisiä kollegoita, silloin oli vähemmän ulkomaisia työntekijöitä että silloin enemmän saatettiin pitää esimerkiksi infotilaisuuksia suomeksi tai ruotsiksi, mikä ei nykyään onnistu, koska jos kutsutaan esimerkiksi kaikki voimalaitosyksikön ihmiset niin siellä on hyvin suuri osa nykyään sellaisia, jotka eivät puhu suomea tai ruotsia. Se englannin merkitys on lisääntynyt. Ja sitten toisaalta tänään olis aika hyvä osata ranskaa, meillä on aika paljon kauppoja esimerkiksi ranskan kieliseen Afrikkaan ja et muut kielet tulee ehkä myös tärkeiksi että haetaan nimenomaan esimerkiksi ranskaa osaavia ihmisiä.*

De ses som en stor fördel att ha arbetskolleger från olika länder som kan olika språk. Man har då möjlighet att lära sig t.ex. hälsningsfraser på ett nytt språk och använda dem. Informanterna ser det som mycket positivt att kunna använda olika språk under sin arbetsdag. Det känns naturligt och en informant berättar att man inte alltid kommer ihåg vilket språk man har använt i en viss situation.

- (15) *Ehkä siihen on tottunu vuosien mittaan että se, et se niinkun vaihtuu, et sä oikeastaan tiedä, että mitä kieltä missäkin, että minkälaisia tilanteita sulla tulee päivän mittaan esiin, että kyllä se on ihan luontevaa ja se menee meillä automaattisesti ja se mikä on oikeastaan jännää että sä et joskus muista jostakin tilanteesta, että mitä kieltä siinä käytettiin, millä kielellä me käytiin se keskustelu, että vaikka tietysti äidinkieli on äidinkieli niin kumminki tämä työkieli menee niin helposti siihen englantiin, etenki englantiin, että sitten mieltii että mitä kieltä käytettiin.*

Assistenterna tror att internationaliseringen kommer att öka i framtiden. Man anser att engelska kommer att vara minst lika viktigt i framtiden eller att behovet av engelska fortsätter att öka. Informanterna anser att i framtiden kommer behovet av flera språk såsom kinesiska, koreanska, japanska, spanska, franska, italienska, ryska och tyska att växa. Det finns redan utbildning om olika kulturer och en informant nämner att det skulle vara positivt att få utbildning av en person som själv kommer från språkkulturen ifråga.

4.2 Shared Service Center

Shared Service Center on osasto, jossa toimitaan monikielisesti. Osastolla hoidetaan globaalisti taloushallinnon prosesseja. Osastolla on töissä noin 80 henkilöä, jotka taitavat yhteensä kahtakymmentäneljää eri kieltä. Heistä noin 20 on ulkomaalaisia.

Kielitaitoa tarvitaan runsaasti, koska osastolla hoidetaan noin sadan ulkomaalaisen yhtiön taloushallintoa, eivätkä kaikki yhtiöt tee kaikkia dokumenttejaan englanniksi, eivätkä kaikki työntekijät yhtiöissä ole englannin kielen taitoisia. Osa järjestelmistä on myös usealla kielellä, eli tietyn maan, esimerkiksi Japanin, järjestelmän käyttämiseksi täytyy hallita maan kieli.

Työntekijöiltä edellytetään kaupallista koulutusta ja englannin kielen taito on perusvaatimus. Suomen tai ruotsin kielen taitoa ei vaadita. Tiettyyn tehtävään voidaan vaatia jotakin tiettyä kielitaitoa. Esimerkiksi Japanin prosessin hoitamiseksi tarvitaan japaninkielinen henkilö. Muussa tapauksessa muu kielitaito on eduksi, muttei välttämättömyys. Yksi työntekijä taitaa keskimäärin kolmea kieltä ja mahdollisesti jonkin verran jotain neljättä kieltä. Saman kielen taitajia on osastolla vähintään kaksi, jotta toista voi sijaistaa tarvittaessa. Ulkopuolista käännöspalvelua ei ole missään vaiheessa tarvittu.

Rekrytointi on tapahtunut toistaiseksi aina vaasalaisista hakijoista. Yliopistot ja korkeakoulut tuovat kaupunkiin ulkomaalaisia opiskelijoita. Paikat voivat olla julkisessa haussa, mutta Vaasassa asuviin hakijoihin on päädytty. Ulkomaalaiset rekrytoidut joko opiskelevat Vaasassa tai puoliso on Wärtsilän työntekijä ja pysyvä asuinpaikka on Vaasa.

Shared Service Centerin haastatelluilta on kysytty osin eri kysymyksiä. Osaston esimiehelle on esitetty kysymyksiä osaston toiminnasta ja toimintatavoista laajemmin ja vähemmän kysymyksiä omista kielenkäyttötavoista kuin muilta haastatelluilta. Muille haastatteluiden runko on ollut sama. Ulkomaalaisille haastateltaville on esitetty lisäkysymyksiä. Haastattelut ovat puolistrukturoituja, eli haastateltaville on voitu esittää lisäksi joitain lisäkysymyksiä.

4.2.1 Kielten suullinen käyttö

Shared Service Centerissä haastateltiin yhteensä viittä henkilöä. Kaikki haastatellut käyttävät kolmea eriä kieltä. Haastatelluista kolme suomalaista käyttää suomea, ruotsia ja englantia. Ulkomaalaisista toisen äidinkieli on saksa ja hän käyttää työpaikalla saksan lisäksi englantia ja ruotsia. Toisen ulkomaalaisen äidinkielet ovat englantia ja espanjaa, ja niiden lisäksi hän puhuu työpaikalla suomea.

Kaksi suomalaisista haastatelluista arvioi, että he puhuvat lähes yhtä paljon kaikkia kolmea kieltä, ja kolmas arvioi, että hän käyttää eniten englantia, koska useimmat hänen kollegoistaan eivät puhu suomea tai ruotsia. Ulkomaalaiset arvioivat, että he käyttävät eniten englantia työssään. Molemmilla ulkomaalaisilla on kollegoita, jotka puhuvat saksaa tai espanjaa äidinkielenään. Heidän kanssaan he puhuvat saksaa ja espanjaa, mutta myös englantia. Haastatellut arvioivat, että osastolla käytetään kokonaisuudessaan eniten englantia. Vastausten perusteella näyttää olevan yksilöllistä, mikä kieli englannin jälkeen on tavallisin. Kielen valinta riippuu mahdollisesti siitä, keiden kollegoiden kanssa on tekemisissä, mikä heidän äidinkieltensä on, mitä työkieliä lähimpänä istuvat työntekijät käyttävät ja mitä kieliä työssään itse tarvitsee.

Osastolla kuulee monia eri kieliä. Vastaajat mainitsevat kuulevansa yleisimpien kielten suomen, ruotsin ja englannin lisäksi italian, saksan ja espanjan kieltä sekä aasialaisia kieliä kuten Intian murteita ja koreaa.

4.2.2 Kielen valinta

Shared Service Centerin haastatellut valitsevat kielen joustavasti sen mukaan, minkä kieliselle kollegalle puhuvat. Englantia, suomea ja ruotsia puhuvista yksi kertoo valitsevansa kielen aina kollegan äidinkielen mukaan. Ulkomaalaisille hän puhuu aina englantia. Toinen haastateltava kertoo valitsevansa käytännössä parhaiten toimivan kielen. Jos esimerkiksi suomenkielisen ruotsin kielen taito on parempi kuin ruotsinkielisen suomen kielen taito, yhteiseksi kieleksi valitaan ruotsi. Kielivalinta vakiintuu usein sen mukaan, mitä kieltä on joskus aloittanut puhumaan tietyn henkilön kanssa.

Yksi haastatelluista kertoo, että suomea ja ruotsia äidinkielenään puhuvat voivat usein myös valita yhteiseksi kielekseen englannin. Siihen voi vaikuttaa esimerkiksi se, että englantia pidetään helppona kielenä, jota käytetään joka tapauksessa päivittäin. Englanti voidaan valita helposti myös siinä tilanteessa, vaikka kielitaitoa olisikin jonkin verran jossain muussakin kielessä. Englanti tuntuu luontevammalta valinnalta.

- (16) *Kaikkien ulkomaalaisten kanssa mä puhun sitten vaan englantia, vaikka mä osaan kyllä paria muutakin kieltä, mutta se englantia on mulle niinkun se, se bisneskieli niin se on niin helppoa, mun ei tarvi mieltä.*
- (17) *Englanti mielletään helpoksi, saa sanoa tasan mitä halutaan, että se on semmonen luonnollinen.*

Kieli valitaan siis henkilöiden kielitaitojen mukaan.

4.2.3 Kielivalinta kokouksissa

Useimmiten kokouskieli on englantia, koska on todennäköistä, että joku osallistuja ei osaa suomea tai ruotsia. Pienemmissä kokouksissa on kuitenkin mahdollista, että kieleksi valitaan suomi tai ruotsi.

Yksi haastatelluista arvioi, että jos kokouksessa ei tarvitse käyttää englantia, kokouskieleksi valittaisiin suomi, koska osastolla on joitain suomenkielisiä, jotka eivät välttämättä osaa riittävästi ruotsia.

Suomalainen haastateltu sanoo, että niissä kokouksissa, joissa hän on mukana, puhutaan useimmiten englantia. Hän kertoo, että joskus tilanteissa, joissa on mukana ulkomaalaisia ja käytetään suomea tai ruotsia, voi käydä niin, että jotakin jää ymmärtämättä. Hän käyttää mielellään kotimaisia kieliä ulkomaalaisten kanssa, mutta joskus jotain voi jäädä ymmärtämättä, erityisesti jos suomea tai ruotsia on oppinut aikuisena. Jotta työasioiden hoitaminen käy sujuvasti eri kielillä, on kielitaidon oltava riittävän hyvä.

Ulkomaalainen haastateltu kertoo, että hän käyttää yleensä ruotsia puhuessaan tiiminsä jäsenten kanssa. Toinen ulkomaalainen taas kertoo, että kokouksissa käytetään englantia. Joskus ennen kokouksen alkua voidaan keskustella mitä kieltä kokouksessa käytetään ja hän haluaisi mielellään, että käytettäisiin suomea, jotta hän saisi harjoitusta. Hän kokee, ettei voi sanoa toivovansa, että kokouksessa puhuttaisiin suomea, koska kokouksessa on paikalla myös suomenruotsalaisia. Suomenkielisessä ryhmässä hän puhuisi erittäin mielellään suomea.

4.2.4 Kielivalinta kahvi- tai lounastauolla

Kahvi- tai muilla tauoilla kieliä käytetään vaihtelevasti. Englantia käytetään paljon, koska usein ryhmässä on kollegoita, joilla on eri äidinkieliä. Ryhmässä voi olla samaa äidinkieltä puhuvia, mutta jotta kaikki ymmärtävät, puhutaan useimmiten englantia.

Pienemmissä ryhmissä työntekijät käyttävät äidinkieltään, kun kaikki läsnäolijat ymmärtävät kieltä. Espanjaa ja englantia puhuva haastateltu kertoo, että jutellessaan espanjankielisille kollegoilleen hän puhuu sekä englantia että espanjaa, sen mukaan, millä kielellä asia tulee ensimmäisenä mieleen. Toinen vastaaja kertoo, että kahvitauoilla henkilökunnalla on taipumusta jakaantua ryhmiin äidinkielen mukaan. Suomenkieliset ovat suomenkielisten ryhmässä, ruotsinkieliset ruotsinkielisten ryhmässä ja ulkomaalaiset ovat omassa ryhmässään.

4.2.5 Kielten kirjallinen käyttö

Sähköpostiviestinnässä voidaan tarvita monia eri kieliä, mutta osaston ohjeistus on, että jos asian pystyy hoitamaan englanniksi, käytetään englantia. Asioiden hoitamiseksi sähköposteja voi joutua lähettämään organisaatiossa eteenpäin, eikä seuraava vastaanottaja osaa välttämättä esimerkiksi italiaa. Kieli valikoituu kuitenkin vastaanottavan henkilön kielitaidon mukaan.

4.2.6 Tiedottaminen

Sisäinen tiedottaminen tapahtuu osastolla englanniksi. Kaikki osastoa koskeva informaatio lähetetään henkilökunnalle vain englanniksi. Yksi vastaajista kertoo, että osastolla on joitain henkilöitä, joiden kohdalla täytyy varmistua siitä, että he ovat ymmärtäneet englanninkielisen informaation.

Ulkomaalaisille haastatelluille esitettiin yksi lisäkysymys; koetko saavasi saman informaation englanniksi, jonka suomen- tai ruotsinkieliset saavat äidinkielellään?

Toinen vastaa, että saa;

- (18) *Yes I think so, I think the most general information that is going for all in the department is always given in English and in some cases also in Finnish and Swedish but I don't see any differences from that. I would even say that it is first email is always in English that is given out.*

Toinen taas vastaa, että ei saa;

- (19) *No. Because for some cases let's suppose that they are related something that has been implemented here in Finland. Let's suppose there's, for example if there's some tax changes, just something just came to my mind, that we have to do and there is information that has been written, it's usually in Finnish or Swedish, and by the time we receive it, sometimes we get that "Aah, sorry, we don't have it English." So those who don't speak Swedish or Finnish then they are kind of like in a problem. Cause there's a lot of people that do not speak Swedish or Finnish so yes there are some. If it's information regarding our department that our managers have sent it's not a problem. But if it's information that they are forwarding from something that's outside of our department it may be that it's only in Finnish or Swedish. Then the communication is kind of lost for those who do not know. We do end up asking for example if I receive something that's only in Finnish or Swedish and I'd be reading the Finnish version and I don't understand everything, I ask a colleague. But of course I would prefer if it would be in English. Cause I would understand everything a hundred percent without asking anybody.*

Haastatellut käyttävät kirjallisessa viestinnässä kieliä eri tavoin. Yksi vastaajista laatii kirjalliset viestit lähes aina englanniksi. Toinen vastaa valitsevansa kielen sähköpostiviesteissä sen mukaan, mitä kieltä puhuu kyseisen henkilön kanssa. Kolmas vastaaja käyttää useimmiten ruotsia kirjallisessa viestinnässä, koska hänen paikallisyhtiönsä on pohjoismainen. Ulkomaalaisista toinen vastaa käyttävänsä lähes aina englantia kirjallisessa viestinnässä. Satunnaisesti, jossain epävirallisemmassa asiayhteydessä hän voi käyttää äidinkieltään lähettäessään viestiä samaa kieltä puhuville. Suomea tai ruotsia hän ei kirjoita. Toinen ulkomaalaisista vastaa pitkälti samoin. Hän arvioi käyttävänsä 90 prosenttisesti englantia kirjoitettussa viestinnässä. Toista äidinkieltään hän arvio käyttävänsä kahdeksan prosenttia ja loput kaksi prosenttia suomea. Hän kertoo valitsevansa työasioissa muun kuin englannin kielen kohteliaisuudesta viestin vastaanottajaa kohtaan.

4.2.7 Kokemuksia eri kielten käytöstä

Monikielisellä osastolla työskentelyä pidetään kielten näkökulmasta hyvin joustavana.

- (20) *Äärettömän joustavaa. Se on itsestään selvyys, se on rikkaus, jota ei ymmärrä, ennen kuin sen menettää, varmaankin.*
- (21) *Yes, I would say so. Yes it is easy to choose language because at the end of the day you can always switch to English if the other options are not working.*
- (22) *Själv tycker jag att jag har nytta av det. Det är en viktig del att få kommunikationen ut rätt och att man är säker på man har förstått varandra.*
- (23) *I speak the three languages that I can speak and I switch between these back and forth all the time so I am pretty used to that already. That's how I've worked for 6 years so I don't actually think about any of that.*

Monikielinen ympäristö on arkipäivää, eikä sen olemassaoloa sen kummemmin mietitä. Monikielinen työpaikka on rikkaus, josta on hyötyä omalle kielitaidolle.

Eri kielten käyttö työpaikalla voi aiheuttaa väärinymmärryksiä. Kirjoitettu teksti voidaan ymmärtää eri tavoin. Osastolla on vain yksi henkilö, jonka äidinkieli on englanti. Myöskään paikallisyhtiöiden henkilöstölle, joiden kanssa työtä tehdään, englanti ei ole äidinkieli. Ilmaisutavasta tai kielivirheestä johtuen asian voi tulkita eri tavoin. Kirjoitettu viesti voi jäädä ymmärtämättä, koska viestin kieli ei ole vastaanottajan äidinkieli.

- (24) *...But when we are dealing with a local company, usually writing, so sometimes when I'm writing and I'm making a text sometimes I have to stop and think, this person's mother tongue is not English so I have to try to simplify the text so they can understand it. Cause it has happened that I've written a text that's a little bit, I've used words that may be not too familiar to them so then in the end they kind of like won't understand what I was trying to say. So yes, it can cause if you are not careful. Probably could happen the other way around If I received a text in Finnish with a, very complicated text, I probably would get the message wrong.*

Joskus puhujan aksentti voi aiheuttaa ymmärtämisvaikeuksia.

- (25) *...I wouldn't say it's hard, it can give you some, I wouldn't say challenge, well, maybe a small challenge because there are some accents that are kind of hard for me to understand. So then I constantly have to be asking, what?*

Kieltä vaihdettaessa voi myös olla vaikeaa ilmaista itseään samoin kuin jollain toisella kielellä. Yksi vastaajista kertoo työhaastattelua tehdessään tietoisesti kysyvänsä tietyt kysymykset englanniksi, jotta ilmaisee kysymyksen täysin samalla tavoin haastateltaville. Jos hän työhaastattelua tehdessään esittäisi saman kysymyksen omalla äidinkielellään, lisäisi hän helposti kysymykseen jotain, minkä takia haastateltava voi ymmärtää kysymyksen eri tavalla. Toista kotimaista käyttäessään haastattelija voi ilmaista asian eri tavalla, koska se ei ole hänen äidinkielensä. Hän on päätenyt opettelemaan tietyt kysymykset englanniksi sanasta saan, jotta varmistaisi sen, että kysymys on jokaiselle haastateltavalle samanlainen.

Toinen vastaaja vahvistaa saman, eli asiat voi ilmaista eri kielillä eri tavoin. Jokin sana voi myös tarkoittaa eri asiaa eri kielellä. Yksi vastaaja kuitenkin huomauttaa, etteivät väärinymmärrykset välttämättä johdu kielestä. Aina kun kaksi henkilöä kommunikoi keskenään, on mahdollista, että toinen ymmärtää toisen eri tavalla

kielestä riippumatta. Joskus voi myös käydä niin, että alkaa puhua sitä kieltä, jota on vasta käyttänyt jonkun toisen kanssa kyseistä kieltä osaamattomalle.

4.2.8 Kielikurssit

Työntekijöille on tarjolla kielikursseja. Erityisesti ulkomaalaiset työntekijät käyvät kielikursseilla, mutta myös suomen- ja ruotsinkieliset kehittävät kielitaitojaan yrityksen tarjoamilla kursseilla. Ulkomaalaisilla työntekijöillä on tarve opiskella erityisesti suomen tai ruotsin kieltä.

- (26) *Ulkomaalaisten suhteen täytyy sanoa, että mä oon aivan äimän käkenä, koska he osaa, ne on todella hyvin suomea ja ruotsia opetelleet. Mä oon ihan todella hämmästynyt siitä, kun mä oon joskus alkanu kuuntelen. Heillä on tarve, tietysti jos he asuu täällä, mutta mä olen niin kuin sanonut, ettei tarvi opetella, se on helppo sanoo, kun osaa niitä, mutta he sanoo, että he tarvii sen kaupassa käyntiin ja tämmöiseen, Yleensä ne mainitsee sen kaupassa käynnin. Kavereitahan heillä on, mutta se, että pystyy hoitamaan virastoasiat ja kaupassa, he tarvii sen kielen. Meillä on todella hyvin suomea ja ruotsia puhuvia ulkomaalaisia lyhyessä ajassa. Se on mun mielestä yllättävää.*

Neljältä kysyttiin, käyvätkö he kielikurssilla. Yksi käy suomen kielikurssia haastatteluhetkellä. Kaksi vastaajaa on osallistunut kielikurssille aiemmin. Heistä toinen on opiskellut italiaa, koska on tehnyt töitä italialaisten kanssa. Toinen taas opiskeli portugalia ja on opiskellut myös ruotsia, mutta on kokenut sen vaikeaksi. Ennen Wärtsilällä työskentelyä yksi suomalaisista oli opiskellut saksaa ja yksi ulkomaalainen suomea.

Uusien kielten oppimista tukee se, että osastolla on helppo harjoittaa omaa kielitaitoaan. Toisaalta englannin kielen käyttöön on pitkälti totuttu, joten sen valitseminen on usein helpointa.

- (27) *No luonnollisesti, kyllähän se kehittyy, mutta täällä on enemmän ehkä kyse siitä, että haluaako ja ootko rohkee, että kyllä sä pystyt harjoittamaan täällä, mutta tietysti, ehkäpä sillä tavalla, että se terminologia, mitä kussakin työssä käytetään niin se on tietysti semmosta spesifikkä ja jos se ei ole sun äidinkieli, niin ainahan semmonen tietysti on hyvä, että sä opit tietyt terminologiat siihen sun työhön*

liittyen, sillä tavalla, mutta yleisesti sanottuna että kaikki nykyään osaa englannin. Mutta totta kai, että jos aletaan puhua, että kielipillisesti, niin se ei varmaan kelläkään meillä ole oikein. Vaan se on sitä, että me vaan tullaan toimeen toistemme kanssa, eikä siihen kielioppiin niin paljon edes kiinnitä huomiota. Varmaan löytyy monta kirjoitusvirhettä, jos alkaa meiliä kattamaan, mutta se ei ole täällä, semmoseen ei kiinnitä huomiota edes. Pääasia, että se asia tulee niin kuin selville.

- (28) *I would say that it's an advantage, when you have the opportunity to use more than one language because for sure you have the opportunity to improve those languages that are not your mother languages, so it's very nice. I actually would like very much if I would have the opportunity to speak more Finnish here which doesn't happen as much as I would like to but I think it is very good when you are in an environment where you speak, when you hear a lot of languages.*

Vastaajat arvioivat, että kielikurssien tarve riippuu työstä, jota tekee tulevaisuudessa. Kielitaidosta on hyötyä ja sitä tarvitaan. Kurssikielen olisi hyvä olla sellainen, jota voi harjoittaa muiden kieltä puhuvien kanssa. Kielitaitoa on myös runsaasti ympärillä, jos vaikka saisi sähköpostin kiinaksi, löytyisi apu läheltä.

- (29) *Det gör det nog, absolut. Jag tror att alla ju har nytta av att kunna flera språk naturligtvis så att det behövs alltid.*
- (30) *Jos asiakas tulee asiakaskäynnille, niin kyllä on tietysti aina mukavaa, jos meillä on sen, sitä paikallista kieltä puhuva, kyllä mä haluan että ne tapaa, koska ne tekee aina tavallaan semmosen hyvän mielen asiakkaalle, ollaan huomioitu myös heidän kieli ja yritän aina ottaa ne ihmiset, että hei, tulkaa käymään, jutelkaa jotakin. Jotakin tosiaan työhön liittyvää ja muuta mukavaa, että heille tulee sellainen kotoinen olo täällä.*

Monikielistä ja -kulttuurista ympäristöä hyödynnetään, kun asiakkaita tulee asiakaskäynneille. Jos osastolta löytyy samaa kieltä puhuva henkilö, hän tulee tapamaan asiakasta ja vaihtaa kuulumisia tämän äidinkielellä.

4.2.9 Kielitaidon tarve osastolla ennen, nyt ja tulevaisuudessa

Shared Service Centerin kielitarve muokkautuu sen mukaan, missä päin maailmaa yritys toimii. Yleisesti Suomessa väestöllä on hyvä kielitaito verrattuna moniin muihin maihin.

- (31) *Meillä se kielitarve, riippuu periaatteessa sitä mukaa, että miten meidän toiminta laajenee, mitkä on ne maat, mitä meille tulee ja mitä meidän oletetaan tekevän, että periaatteessahan sehän se on että miten paljon kommunikaatiota ja esimerkiksi sen vastapuolen kanssa. Silloin, niin kuin mä sanoin, niin se korostuu, että jos meidän pitäis tosi paljon olla, kommunikoida heidän kaa suullisesti ja kirjallisesti niin silloin me tarvitaan kyllä enemmän niitä kieliä, erikoisempiäkin kieliä.*
- (32) *Ja sitten tietysti Suomessa on todella hyvä kielitaito, että se näkyy hyvin selvästi, kun tulee näitä ulkomaalaisia, että kun toimitaan kansainvälisesti, eri maan kanssa niin kyllähän siellä se kielitaito on hirveän huono. Yllättävänkin huono monessakin maassa. Jossain Italiassakin esimerkiksi niin niillä alkaa tulla englanti esimerkiksi, että ne saa enemmän valita sitä ja sillä tavalla.*

Tulevaisuudessa osaston kielitarpeiden ei arvioida juurikaan muuttuvan.

- (33) *Ajattelen tätä meidän toimintaa, me ollaan jo, me toimitaan jo niin laajasti, että meillä on jo melkein kaikki maat, että en mä sillä tavalla usko, että meillä lisääntyy se, että tarvittais vielä lisää kieliä, koska meillä on, jo niin älyttömän monta, että en mä sillä tavalla tarvi. Et ei lisäkieliä tälle osastolle. Me ollaan jo kaikissa maissa semmosissa missä me tarvitaan niitä.*

Työntekijät eivät myöskään koe, että kielitarpeet olisivat muuttuneet heidän aikanaan osastolla tai että kielitarpeet tulisivat tulevaisuudessa muuttumaan ainakaan selkeästi.

- (34) *Nej, det tror jag väl int eftersom Wärtsilä har ju alltid varit en internationell, eller har väldigt länge varit en internationell organisation och speciellt vår avdelning så att engelska alltid varit liksom nummer uno här och så att det börjar ju liksom med att vara internationellt med många språk så att så på det sättet kan jag inte säga att det skulle ha ändrat.*
- (35) *No, I don't think so. I don't think it will increase or decrease, also depending a bit on the work because a project we are working now with this also coming towards an end so for the time being I probably won't be that much in contact with Switzerland or Germany.*

Verrattaessa assistenttien ja *Shared Service Centerin* vastauksia vastauksissa on selkeä ero. Kaikki assistentit arvioivat eri kielten merkityksen kasvavan edelleen. *Shared Service Center* on perustamisvaiheessa jo tehty monikieliseksi osastoksi, ja se on olemassaolokaikanaan vastannut hyvin yrityksen kielitarpeisiin. Vastaavat arvioivat nykyisen kieliosaamisen vastaavan kielitarpeisiin myös tulevaisuudessa.

Haastattelun lopuksi sana on vapaa ja yksi suomenkielisistä vastaajista kertoo, kuinka vaikea vitsejä on kääntää;

- (36) *No sitten toinen on semmonen, että esimerkiksi vitsiä ei kerta kaikkiaan voi kääntää. Se me ollaan huomattu monta kertaa, se on ihan totta, että niitä ei niin kuin pysty kääntämään, niitä ei ymmärrä ollenkaan, että se koko tsoukki menee pois. Se me ollaan Suomessa ja Ruotsissakin huomattu että vitsien ymmärtäminen on niin kuin ääretömän hankalaa. Jollakin niin kuin muulla kuin äidinkielellä, koska sä et saa sitä pointtia siitä.*

Monikielisessä työympäristössä on jonkin verran arjen haasteita, mutta se on vahvuus monella tapaa. Kielitaitoa on osastolla erittäin paljon. Palvelut pystytään tarjoamaan kulloinkin tarvittavalla kielellä, ja työntekijöillä on mahdollisuus kehittää omia kielitaitojaan työympäristössään, jos he ovat aktiivisia. Yleensä valitaan se kieli, jolla kommunikaatio sujuu parhaiten.

4.3 Ingenjörer

Av de intervjuade är fem ingenjörer som arbetar med olika slags arbetsuppgifter i företaget. Fyra av ingenjörerna arbetar som förmän eller direktörer i företaget och

en av ingenjörerna arbetar enbart som ”engineer”. Av de intervjuade ingenjörerna har två finska som modersmål, en svenska, en franska och en italienska. En intervju gjordes på engelska, en på svenska och tre på finska. Till ingenjörerna och till montörerna ställdes samma frågor.

4.3.1 Arbetspråken

Ingenjörerna använder olika språk i arbetet. Italienaren använder finska, engelska och ibland italienska. Den ena som har finska som modersmål använder finska och engelska och den andra med finska som modersmål använder finska, engelska, kinesiska och tyska. Informanten med svenska som modersmål använder svenska och engelska och informanten med franska som modersmål använder engelska och finska.

Tre av ingenjörerna uppskattar att de muntligen använder mest engelska och två att de använder mest finska på arbetsplatsen.

- (37) *No päivittäin tulee niin kun englanniksi tämmösiä kyselyitä jonkin verran ja kyllä se nyt päivittäin varmaan tommonen 5-6 kertaa joutuu vaihtamaan englantiin.*
- (38) *No englantii tarvii joka päivä, sitähän kaikki raportit kirjoitetaan englanniksi ja sitten kyselyt tulee ja sit mä pidän noita perehdytyksiä englannin kielellä ihmisille niin sitä nyt tulee jatkuvasti, mä oon vähän valikoitunu semmosiin hommiin.*
- (39) *Suomea 90 prosenttia, kirjoitan englanniksi kaikki virallinen, virallinen kieli on englanti, pitää käyttää englanti, mutta joka päivä suomi sopii parempi, aina helpompi menee.*

Informanterna har olika slags arbetsuppgifter som gör att de har olika slags språkbehov. En del behöver mest de inhemska språken och en del mest engelska. En av informanterna berättar att behovet av engelska kan variera mycket mellan olika förmän i verkstäderna beroende på om underleverantörerna är inhemska eller utländska och hur ofta man har kontakt med dem. På fabriken använder svenskspråkiga oftast svenska med andra svenskspråkiga arbetskamrater och en del arbetsgrupper kan vara svenskspråkiga men finska används ändå i olika arbetssituationer troligen eftersom majoriteten av arbetstagarna har finska som modersmål.

4.3.2 Språken i skrift

Ingenjörerna behöver i regel engelska i skrift. En informant berättar att han använder finska regelbundet i skrift. Tre informanter berättar att de ibland kan använda finska eller svenska i skrift. Engelska behövs i skrift eftersom e-posten kan gå vidare till personer som inte kan finska eller svenska. Man kan också känna att det är enklare att använda engelska i skrift än det egna modersmålet eftersom man har så mycket kontakt med engelskan på arbetsplatsen.

En av informanterna berättar att man gör ett val så att de som vanligen arbetar endast på finska eller på svenska också ska läsa och producera texter på engelska. Man har också ett behov av det eftersom rapporteringsspråket till chefer ofta är engelska.

- (40) *Nå vi pinar dem till läs engelska också. Det är ju klart att i verkstan inte går de att prata engelska med varann där. Men ibland, deras månadsrapporter, när de gör rapporter hit till oss då, så är det på engelska. Fast det är bara här inom det här huset. För att det i sin tur används av mig och min chef i sin tur rapporterar. Och mitt management team, vi har schweizare, italienare, holländare och finnar. Skulle pojkarna i verkstan skriva det på finska då skulle nån i det här ledet hamna översätta det.*

Två av informanterna i den här gruppen har något annat modersmål än finska eller svenska. Till dem ställdes en fråga om de får samma information på engelska som andra får på finska eller svenska. Den ena svarar att det kan hända att man får informationen skriftligt endast på finska eller på svenska men att om man vill kan man leta fram informationen på engelska. Enligt honom påverkar de som är ansvariga för informationsöverföring vilka språk som används.

- (41) *...if you see something and you are not comfortable with what you are reading, Swedish or Finnish then you can find it English and it's also very dependent on the assistant in charge of spreading the information in the department. They know very well that people cannot understand Finnish or Swedish so normally they have a paragraph and the other one is English normally. Sometimes it's the first one.*

Den andra informanten berättar att han inte har fått all information på engelska. Företaget har haft permitteringar och han har upplevt det aningen besvärligt att man fått information om permitteringar endast på finska.

En av ingenjörerna berättar att företaget har ett eget intranet, som innehåller mycket information på flera olika språk. Man lägger in mycket information dit, men det kan hända att personalen inte hittar eller inte letar efter information där. Kanske kommer de inte på att leta där eller kanske upplever de att det är svårt att komma åt den information de behöver.

4.3.3 Språkkunskaper

Fyra av ingenjörerna behärskar tre språk och en fem språk. Alla fem behärskar finska och engelska. Därtill pratar en person svenska, två franska och två italienska. En talar kinesiska och tyska.

Två av informanterna har deltagit i språkkurser organiserade av Wärtsilä. Den ena studerade finska och den andra franska. Två andra informanter har inte utnyttjat Wärtsiläs egna språkkurser men har lärt sig språk på egen tid eller i praktiken genom att arbeta i olika länder. Den femte informanten har lärt sig finska tidigare med hjälp av Arbetskraftsbyråns kurser och har tänkt att han kunde delta i en språkkurs i svenska i framtiden.

De två informanter som har flyttat till Finland från utlandet har lärt sig finska. Båda anser att de kunde ha nytta av språkkunskaper också i svenska eftersom de bor och arbetar på ett tvåspråkigt område. Den ena informanten uppskattar att han använder 90 procent finska och 10 procent engelska på arbetsplatsen och den andra svarar att han använder mest engelska och vid behov finska. Båda berättar att ifall de talar finska men inte hittar rätt ord eller har svårigheter att uttrycka sig på finska kan de använda engelska istället för att uttrycka sig.

Informanternas svar på frågan om nyanställdas behov av språkkunskaper varierar. Tre uppger att det beror på arbetsuppgifterna. En av informanterna svarar att tjänstemän i företaget behöver engelska. Man kan också behöva andra språk som t.ex. portugisiska, spanska eller italienska. En informant svarar att man behöver engelska för att det är företagets officiella språk och finska för att man ska kunna kommunicera med personer som inte kan engelska. Han använde själv två språk, finska och engelska, vid anställningsintervjun till Wärtsilä. En annan informant ger ett likadant svar, att man behöver finska och engelska. Enligt honom är det bra om man också kan svenska för att Wärtsilä har verksamhet också i andra nordiska länder. En informant svarar att på den avdelning han arbetar behövs finska och kunskaper i engelska är en fördel. Om man inte kan engelska får man vid behov hjälp av förmannen. Han nämner att man behöver engelska till exempel för att kontakta helpdesk.

Enligt en informant kan språket vid arbetsintervjun ha betydelse för vem som blir vald för en viss arbetsuppgift.

- (42) *I believe first officially normally always there is very often statement that Finnish skill, fluent in Finnish and Swedish appreciated or fluent in Finnish appreciated or some it's mainly English because official company language is English. ...I think it's very tricky when it comes candidate selection because even so it's obvious that it's very open to company it's a fair employment, we, the policy is that we don't choose people depending on their language skills. Obviously somebody is called for an interview, the language used in the interview will have an influence who to choose, that's my personal feeling, that of course it has an influence if the person is able to communicate in Swedish and the other one not in Swedish. It will be very difficult there is this obvious social reason that in a way that result that you have some department that a lot of Swedish speaking and some department where is mostly English speaking.*

Enligt en informant behöver inte montörerna engelska om de arbetar i Finland. Samma informant berättar att man ändå kan behöva engelska om man arbetar i Finland på ett fartyg. Fartygen kommer till Finland från olika länder och manskapet kan tala endast sitt hemlands språk och befälet talar i regel engelska.

Olika informanter ger olika svar på frågan om hur språkkunskaper påverkar karriärmöjligheterna. En av informanterna berättar att man har experter på teknik i huset, men att man också behöver språkkunskaper.

- (43) *Absolut, jag skulle säga språkkunskaper för mig idag är nog viktigare än teknik så finns huset fullt av teknikexperter och sådana duktig på det vi gör och säljer men det där och vara fluent. Jag kan nog säga med min lilla koreanska, de få ord jag kan men bara det att jag när jag möter en korean som jag aldrig har träffat och hälsar först på koreanska och så sätter jag vänstra handen så här (handen under högra armen) så då öppnar han upp famnen. Då är jag nästan en av dem, det är så enkelt. Då fortsätter vi på engelska men då har jag ett försprång jämfört med en som säger hello.*

En informant berättar att då han började arbeta för Wärtsilä deltog han i ett språktest. Han själv fick bra resultat i testet. Som resultat av detta fick han lära sig flera språk och har börjat arbeta med utländska kunder.

En annan informant berättar att när man letar efter en ny verkstadsdirektör kan det hända att antingen har sökande goda kunskaper i engelska men ingen av dem har tillräckligt med yrkeskompetens eller så har man flera kompetenta sökande men att de inte kan engelska. Båda kunskaperna behövs. Informanten anser att yrkeskompetensen är den viktigare faktorn och att man då bör lära sig engelska vid sidan av arbetet.

4.3.4 Val av mötesspråk

Mötesspråket eller språket vid informationsmöten är oftast finska eller engelska. En av informanterna svarar att man på möten använder engelska om det finns någon med som inte kan finska eller svenska. Valet av mötesspråk påverkas av organisatörens modersmål, men informanten anser att man demokratiskt väljer det mötesspråk som upplevs som mest naturligt vid tillfället.

Tre av informanterna berättar att de vid informationsmöte kan använda olika språk. Två av dem kan använda finska eller engelska och den tredje finska, svenska eller engelska. Han reflekterar under intervjun över att man på mindre möten kunde börja använda finska varannan gång och svenska varannan. Språket väljs i allmänhet enligt deltagarnas behov.

En informant svarar att han använder endast finska när han håller möten eller informationsmöten för sin avdelning. Avdelningens arbetare och han själv kan dock delta i möten som hålls på engelska. Informanten berättar att eftersom företagets officiella språk är engelska används det i allmänhet för omfattande åskådningsmaterial. Beroende på målgruppen kan man presentera engelskspråkigt material på olika språk.

(44) *Se on firman virallinen kieli sillä lailla, että monestikin semmonen laajempi esitysmateriaali on tehty englanniksi ja joka pitää sen sitten niin kalvot on yleensä englanniksi tehty ja kohderyhmästä riippuen sitten jotakin osioita sieltä kerrotaan myös suomeksi... puhuja voi siinä infotilaisuudessa kääntää sen samalla suomeksi. Vaikka kalvot näkyy englanniksi niin kerrotaan suomeksi, koska siellä on monta kertaa tämmöisiä tunnukset, kaikkia kaavioita ja taulukoita ja valokuvia ja muita.... tavallaan sitten käytetään kalvoja ja sitten kerrotaan niin kuin ne avainasiat suomeksi mutta näkee kuitenkin nämä kaaviot ja systeemit.*

Vid informationsmöten kan man välja att introducera ett ärende på ett visst språk och använda det språket för den delen av presentationen. Vanligtvis redogör man inte för samma ärende på flera olika språk. Om man vet att det finns personer som inte behärskar engelska bra använder man till en del också finska. Ibland om man använder enbart engelska i en presentation är det möjligt att alla inte förstår hela innehållet.

(45) *Ei välttämättä kaikki ymmärrä sitten jos on infot englanniksi ja sitten tilaisuuden jälkeen saattaa olla että monella tulee niitä kysymyksiä, että ei ole ihan ymmärtänyt kaikkea, että keskustelevat sitten keskenään.*

(46) *Työntekijöille pidetään täällä niin totta kai suomeks ja sitten kahdenkymmenen hengen tiimeissä ruvetaan rullaamaan sitä koulutusta niin sitten ne itsestään jo sellaiset, tota jotka on englanninkielisiä niin monet haluaa oppia sitten toimihenkilöistä niin ne sitten sitä kuuntelee mielellään. Ja työntekijät, jollei oo alussakaan sitä, että on niinku kansankoulun käyny, vanhemmat, niin ne ei sitten ainakaan osaa yhtään.*

Beroende på nivån av språkkunskaper i engelska kan det hända att man inte har förstått allting vid ett informationsmöte eller man kan uppleva det som positivt för att man då har chansen att upprätthålla och utveckla sina kunskaper i engelska.

Man får det intrycket att det oftast finns åskådningsmaterial på engelska och att materialet presenteras på ett eller flera språk beroende på målgruppens språkkunskaper. Det finns dock ibland ett behov av att hålla samma presentation på olika språk. En av informanterna berättar att han har översatt ett brett material från engelska till finska om arbets säkerhet och samma material översätts också till svenska. Informationsmöten hålls på tre olika språk beroende på målgruppen. Informanten berättar att t.ex. för *Shared Service Center* presenteras engelskspråkigt material eftersom avdelningens gemensamma språk är engelska.

Vissa rapporter eller utredningar görs endast på finska. Man får det intrycket att man använder finska i skrift om rapportens mottagare är finskspråkiga och användningen av engelska inte känns naturligt vid tillfället. På mindre möten inom en avdelning kan man använda finska och sedan göra rapporten på finska.

(47) *Äidinkieli on suomi niissä palavereissa on päällikköpalaveri, mä uskon että kaikki ymmärtäisi myös englanti ja mä olen varma, että*

kaikki ymmärtää englanti siellä, mutta se on suomeksi, en tiedä mistä syystä, varmasti koska se menee kuitenkin eteenpäin ja kaikki pitäis lukea suomeksi.

En annan situation då man använder finska i rapportering är till exempel då man gör arbetsplatsutredningar för företagshälsovården. Man kan dock göra det på engelska också ifall inte alla arbetstagare på avdelningen kan finska.

4.3.5 Upplevelser av språkanvändning

Språkkunskaper anses vara viktiga. Man behöver goda språkkunskaper för att utreda olika tekniska lösningar. Man kan bli kontaktad på engelska. Man behöver språkkunskaper för att kunna utreda en fråga på ett säkert sätt. Det kan handla om t.ex. att lyfta en motor och man måste kunna uttrycka sig exakt för att minimera riskerna.

Goda språkkunskaper kan ge möjligheter till olika slags arbetsuppgifter. En av informanterna berättar att de som kommer upp till ledande positioner i företaget har kunskaper i flera språk, till och med fem-sex språk. En av informanterna uppger att man kunde förbättra sina kunskaper i engelska om man skulle delta i arbetsrotation och arbeta utomlands ett tag och en av informanterna uppger att beroende på arbetsuppgifterna kan man behöva språkkunskaper.

Enligt informanterna kan användningen av olika språk orsaka missförstånd men man kan alltid fråga och reda ut vad den andra menar. Man kan tänka sig att det är lätt att under ett internt samtal ställa preciserade frågor till den andra diskussionsparten. Det kan dock vara svårare i en grupsituation. Enligt en av informanterna kan arbetarna efter ett engelskspråkigt informationsmöte sinsemellan diskutera ifall inte alla har varit säkra på om de har förstått allting. En av informanterna svarar att man som presentatör bör kunna klargöra vad man menar.

En av informanterna svarar att det inte alltid är språket som är orsak till att man inte har förstått varandra. Missförstånd kan uppstå även på grund av kulturella skillnader.

(48) *Jag har haft en italienare som chef nu i trettonde året, och när vi ser varann, vi har ju månadsmötena och träffas också så det är inga problem för dom, då får de med kroppspråket, när vi ringer till varann så pratar vi mun på varann.. att de pratar, och pratar och pratar och vi har otroligt stora kommunikationsproblem och där kan*

jag nog säga det blir missförstånd och. Jag märker det att han då chefen inte förstod mig, han också frågar mig, vad menar du, att för dom är det otroligt viktigt. Och sen då de här en italienare när han pratar hundra ord så är det 10 ord han försöker säga. När jag säger 10 ord som finne, så menar jag vartenda ord.

Informanterna behöver språkkunskaper i det vardagliga arbetet. Informanterna anser att användningen av olika språk är naturligt och att det viktigaste är att man blir förstådd. En av informanterna svarar att det inte gör någonting om man inte talar felfritt, men att man bör sträva efter att kommunicera så att man förstår varandra.

4.3.6 Behovet av språkkunskaper förr, idag och i framtiden

Informanterna har arbetat för Wärtsilä från ett halvt år till över fyrtio år. De två informanter som har minst erfarenhet av att arbeta vid Wärtsilä, under fem år, har inte upplevt att det skulle ha skett förändringar i behovet av olika språk i företaget under den tiden. Tre ingenjörer upplever att de har skett förändringar i behoven av olika språk.

För fyrtio år sedan klarade man sig med finska och i skriftligt material användes finska. Då företaget började exportera blev andra språk viktigare. En ingenjör berättar om hur exporten i början var en stor händelse för hela arbetsgemenskapen.

- (49) *Vi klara oss jättebra på finska och vi skrev allt på finska. Sen börja vi exportera och vi exportera ända till Norge och Danmark. Servicefolk for till Danmark så vi pratade om det en månad.” Han har varit långt borta, han har varit ända till Köpenhamn”. Jag var en av de fem eller sex som nånsin hade varit till Japan. Folk fråga och folk ville se bilder, folk var väldigt intresserade. Och idag så inte är det ju nån. Den tiden hade vi 50 miljoner euro koko hoito. Och Idag ligger vi på 4,5 miljard. .. så nere i matsalen de som reser och de som är försäljare sånt så no big deal om de har varit i Cape Town eller om de har varit i Rio.*

Då företaget började exportera hade inte engelska ännu samma position som i dag i internationell handel. Svenska och tyska hade då större betydelse.

- (50) *Niin se oli silloin Wärtsilässä oli se ruotsi johtajien kieli, kun ruotsalaiset niin nämä säätiöt omisti Wärtsilää ja sitten ne puhui ruotsii ja sitten Wärtsilä niinku rahotti sitä Åbo Akademin toimintaa niin ne puhui keskenäänkin harjoittelumieles ruotsia... siel telakal oli tietysti yli puolet venäläisii niin sit niillä oli se, että ne sai parempaa palkkaa, jos ne opetteli suomea niin sit ne solkkas väkisin suomee. Melkein niinku ymmärsi, mä melkeen ymmärrän tuota venäjää kun ne yritti puhuu suomee, ne sai tosi hyvät palkankorotukset vaikka suomi on niin harvinainen ja pieni ja sitten niillä oli valtavat oppilaitokset Leningradissa, oli tuhansia opiskelijoita, niist parhaat pääsee ulkomaille sitten varsinkin Länsi-Eurooppaan ja sitten ne saa vielä lisää palkkaa jos opettelee paikallista kieltä. Jotkus osas ruotsii kun noli sielt tullu, laulavaa ruotsii oikein, sitten toiset osas vähän suomee...jotkut osas saksaa niistä venäläisistä niin sit saksaa solkattiin.*
- (51) *De var ju då tyska som sagt, vi ritade på tyska och vi ritade på finska för fabriken och tyska om vi skulle köpa den där grejen eller biten så vi hade rätt många då som studera tyska och var väldigt duktiga i tyska. Engelska var ett litet språk, mycket litteratur hade vi på tyska. Det var liksom den tiden, inte bara Wärtsilä i Vasa utan Finland också, Tyskland var föregångsland. Tjocka böcker och allt möjligt. Sen kom engelskan och smällde. Och i och med att vi gör fartygsmotorer så kan vi inte fara till Korea, Kina och Japan med tyska, det är engelska.*

En av informanterna som har arbetat i företaget över 20 år berättar att man under åren mera börjat betona engelskans betydelse.

- (52) *Englannin kieltä on koko ajan korostettu enemmän tavallansa firman virallisena kielenä ja materiaali on englanniksi.*

Engelska är ett viktigt språk idag. Enligt ingenjörerna kommer engelskan att bibehålla sin ställning som det officiella språket och man föredrar användning av engelska i företaget när det är möjligt.

- (53) *No varmaan tuo englannin kieli on semmoinen mitä tarvitaan enenevässä määrin, että jos tulee näitä Joint venture yrityksiä, joita on ulkomailla niin yhteistyö heidän kanssaan se on englanniksi. Aikaisemmin tuossa ajattelin saksaa lukea täällä niin kuin lisää, kun on näitä projekteja, konehankkeita Saksasta pääasiassa on nämä koneet. Silloin katottiin että se on parempi kun käydään kaikki keskus-*

telut englanniksi myös saksalaisten kanssa, koska silloin molemmat on samalla tasolla, että jos puhuis saksaa äidinkielenä ja toinen heikommin niin sitten sais aina kysellä että anteeksi, nyt en ymmärtänyt tai voitko toistaa tai näin niin ei tule niin kuin sellaista eriarvoista asetelmaa kun molemmat puhuu sitä vierasta kieltä englantia niin on vähän niin kuin samalla viivalla. Että näidenkin kanssa päädyttiin, että sillä englannilla jatketaan.

Informanterna anser att engelskans ställning kommer att bli ännu starkare i framtiden och vid sidan av engelska kommer man att behöva också andra språk. Enligt ingenjörerna kommer man i framtiden att behöva spanska, kinesiska och franska i större utsträckning än i dag. Man har nytta av kunskaper i spanska i flera olika länder. En av informanterna anser att kinesiskan i framtiden kommer att vara ett viktigt språk. Man behöver språkkunskaper men det är också viktigt att förstå den andra partens kultur.

- (54) *Å andra sidan är business i Kina inte som du gör kontrakt i USA till exempel att du har ett tjockt kontrakt. Kontrakt i Kina är centimeter och det kan vara stora pengar vi har. Och det är igen kultur. .. I deras kultur är det alltid förhandlingsbart. I USA har vi mycket business och vi har stora kunder men där är tjocka kontrakt och vi har 2-3 advokater med oss. Tar du in en advokat i en businessförhandling i Kina så är det att visa att du inte tror. Det är ett misstroende mot kunden... klart vi ska börja försök studera lite kinesiska och lite glosor och lite vänlighetsfraser men borde satsa mera på de här och förstå kineser, att förstå deras businesskultur.*

I företaget är det möjligt att delta i arbetsrotation och företaget uppmuntrar personalen att delta i denna. Man kan åka till en fabrik utomlands och arbeta där från några veckor till några år. Om man åker till ett annat land behöver man naturligtvis mera språkkunskaper än i sitt hemland. Eftersom man uppmuntrar personalen till arbetsrotation är det också möjligt att det kommer en eller flera utlänningar till Finland. Då behöver personalen på avdelningen språkkunskaper. På en del avdelningar kan det vara helt naturligt och vardagligt att man använder flera språk under en arbetsdag och på en del avdelningar kan det bli en stor utmaning.

Orsaken till att det getts olika slags svar i den här informantgruppen i fråga om framtida behov kan vara att informanterna har olika slags arbetsuppgifter på olika nivåer i företaget. Några av informanterna arbetar närmare verkstäder och montörer medan några arbetar på det internationella planet.

4.4 Asentajat

Neljäs vastaajaryhmä muodostuu asentajista. Tutkimuksessa haastateltiin neljä asentajaa, ja heille esitettiin samat kysymykset kuin insinööreille. Asentajista kolmella on äidinkieli suomi ja yhdellä viro. Kaikki neljä haastattelua tehtiin suomeksi.

4.4.1 Työkielet

Asentajat käyttävät työpaikalla pääasiassa suomen kieltä. Kaikki neljä tarvitsevat joskus englantia. He kertovat käyttävänsä englantia silloin tällöin lukiessaan yrityksen dokumentteja ja jos työpaikalla on harjoittelijoita tai vierailijoita ulkomailta. Yrityksen tietokoneohjelmat ovat englanniksi, ja ainakin yksi asentajista käyttää tietokoneohjelmia työssään.

Asentajien pääkieli työpaikalla ja heidän työyhteisönsä pääkieli on suomi. Englantia he tarvitsevat satunnaisesti. Tehtaassa voi olla ulkomaalaisia vierailijoita, jotka voivat kysyä jotain tai tehtaalle voi tulla ulkomailta harjoittelijoita. Harjoittelijoita ei viime vuosina ole ollut usein, ja kun harjoittelijoita on ollut, he voivat olla osastolla vain muutamia päiviä.

Ruotsin kieltä asentajat kuulevat työpaikalla jonkin verran. Äidinkielenä ruotsia puhuvat työkaverit puhuvat keskenään ruotsia. Kommunikointi suomenkielisten asentajien ja ruotsinkielisten työkavereiden välillä tapahtuu suomeksi. Yhden asentajan mukaan tiedotustilaisuuksissa voidaan käyttää jonkin verran ruotsin kieltä, jos paikalla on työntekijöitä joiden äidinkieli on ruotsi.

4.4.2 Kielten kirjallinen käyttö

Asentajat hyötyvät englannin kielen taidoista työssään viikoittain tai kuukausittain. Asentajien mukaan dokumentit, jotka tulevat vastaan englanniksi, on myös mahdollista löytää suomeksi, mutta työntekoa nopeuttaa, jos pystyy lukemaan saamansa dokumentin englanniksi, jolloin tietoa ei tarvitse lähteä etsimään suomeksi.

Yksi asentajista arvioi, että yrityksen sisäisiä englanninkielisiä dokumentteja tulee vastaan useamman kerran viikossa, toinen informantti arvioi niitä tulevan kuukausittain. Tämä kysymys esitettiin kahdelle asentajalle, kun kahden aikaisemmin haastatellun asentajan vastauksista kävi ilmi, että työssä tulee vastaan dokumentteja sekä suomeksi että englanniksi.

- (55) *...meillä on toi tietokanta, mistä me saadaan kaikki noitten mootto-reitten kokoonpanot ja kaikki, kaikenmaailman kuvat niin sieltä saa kyllä kaikki suomex tai englanniks, niinku työhön liittyvässä. Harvoin tulee niin, että olis vain englanninkielinen ohje. Varmaan liiankin harvoin, koska tommonen moottorisnasto on vähän helpompaa kääntää...*

Asentajien haastatteluissa ei tule esille, että heidän tarvitsisi kirjoittaa työssään suomeksi tai englanniksi.

4.4.3 Kielitaidot

Kaikki neljä asentajaa osaavat suomen lisäksi jonkin verran englantia. Yksi asentajista puhuu äidinkielenä viroa ja yksi osaa jonkin verran ruotsia ja saksaa.

Asentajista kaksi on tällä hetkellä englannin kielikurssilla ja yksi on osallistunut yrityksen englannin kielikurssille aikaisemmin. Kaikki neljä asentajaa ovat sitä mieltä, että englannin kieltä on hyvä osata ja että sitä tarvitsee esimerkiksi matkustellessa. Vaasassakin voi tulla vastaan henkilöitä, jotka osaavat vain englantia.

Kaksi asentajaa käy haastattelujen tekemisen aikaan yrityksen omalla kielikurssilla, joka on ollut käynnissä yli vuoden. Englannin kielen harjoittamiseen motivoi halu pärjätä itsenäisesti englannin kielellä erilaisissa tilanteissa ja halu käyttää englannin kieltä silloin, kun siihen tarjoutuu mahdollisuus. Yhtenä motivoivana tekijänä toinen asentajista mainitsee ”dementian vastaisen taistelun” ja sen, että hänen kiinnostuksensa englannin opiskeluun on herännyt, koska työssä sen käyttämiseen on mahdollisuuksia. Toinen asentajista kertoo, että on kokenut kielikurssilla käynnin erittäin tarpeelliseksi. Aiemmin hänellä ei ole ollut motivaatiota opiskella eikä harjoitella englantia, koska hän on ajatellut, ettei tarvitse kieltä ja ammattikoulussa opiskellessaan opintoihin ei sisältynyt englantia.

- (56) *Jos nyt jotain ois koulus voinu ottaa tosissaan näin jälkikäteen niin englantia, se on vähän myöhästä... jos ois ajatellu niin se on sellanen että voi vitsi ku olis 14-vuotiaana tajunnu että, kuuntele nyt edes tämä kun se tulee niin usein vastaan...*

Kahden asentajan haastatteluissa tuli esille se, että suurin tarve englannin kielen kehittämisessä on sanaston kehittäminen ja rohkeus puhua vierasta kieltä. Asenta-

jien tarvitsema englannin kielen sanasto liittyy erityisesti tekniikkaan ja moottoreihin. Toinen asentaja mainitsee kurssille osallistujilla olevan hyvin eritasoiset kielitaidot, mikä on haaste kielikurssin suunnittelijoille. Niillä, joilla on vähemmän kielitaitoa, on enemmän tarvetta opiskella kurssin aikana myös vapaa-aikana.

4.4.4 Kielivalinta kokouksissa ja infotilaisuuksissa

Asentajien nykyisillä osastoilla on kokouksissa, infotilaisuuksissa tai palavereissa käytetty tavallisimmin suomea. Myös kirjallinen materiaali on yleensä suomeksi. Yhden asentajan mukaan joskus voi olla jotain kirjallista aineistoa vähän englanniksi.

Kaikki neljä asentajaa ovat työskennelleet eri osastoilla Wärtsilässä, kolme heistä on vaihtanut osastoa Vaasan toimipisteiden sisällä, ja yksi on ollut aikaisemmin töissä Turussa.

Yksi asentaja on ollut aikaisemmin töissä laboratoriossa sekä varastotöissä Runsorissa. Molemmissa toimipaikoissa käytettiin enemmän englantia kuin nykyisessä toimipaikassa. Toimipaikoissa oli jonkin verran tilaisuuksia, joissa käytettiin vain englantia. Toinen asentaja on ollut noin 15 vuotta sitten laboratoriossa töissä asentajana. Siellä englannin kielelle oli työkielenä jo silloin tarve, koska siellä oli käymässä useamman viikon ajan asentajia, jotka puhuivat vain englantia. Hän kertoo kuitenkin, että oli ajatellut että ei pitkällä tähtäimellä tarvitsisi englannin kieltä, eikä ollut silloin käyttänyt tilaisuutta hyväkseen harjoittaa englannin kielen taitojaan.

Asentajat arvioivat, että tiedotustilaisuuksia tai esimerkiksi pikkujoulut saatettiin pitää näillä osastoilla englanniksi mahdollisesti, koska osastoilla saattoi olla töissä henkilöitä, jotka eivät osaa suomea.

Yksi asentaja on vaihtanut osastoa väliaikaisesti ja ollut jonkin aika töissä linjalla. Siellä työkieli on myös suomi, eikä nykyisen toimipaikan ja linjan välillä ollut kielten suhteen eroja. Wärtsilän Turun toimipaikassa ei myöskään ollut yhden vastaajan mukaan kielten suhteen eroja verrattuna nykyiseen Vaasan toimipaikkaan, eli työympäristö oli sielläkin suomenkielinen.

Vastaajista kaksi on ollut aikaisemmin töissä osastolla, jolla käytettiin nykyistä osastoa enemmän englantia. Toinen heistä toteaa, että siellä oli töissä henkilöitä, jotka käyttivät työssään pääasiassa englantia, eivätkä he osanneet suomea tai ruotsia. Toinen asentaja ei ole varma, oliko hänen entisillä kahdella osastollaan töissä henkilöitä, jotka hoitivat työtehtävänsä englanniksi ja oliko tämä syy siihen, että

osastoilla käytettiin enemmän englantia. Toinen heistä kertoo, että englannin käyttö esimerkiksi tiedotustilaisuuksissa oli haaste osalle työntekijöistä.

- (57) *No en minäkään ymmärtäny kaikkee saati sitten joillakin oli kielitaito vielä huonompi, olihan ne sitten vähän ihmeissään. Niin kyllä sitten ehkä jossain määrin jälestä päin sai suomenkielellä jostaki jotaki kirjallisena, mistä on puhuttu niille jotka ei osaa yhtään, täytyyhän sieltä jotain tulla, niinku joku kääntää sitten tärkeimmät asiat.*

Vastaajien mukaan osastojen välillä on eroja tiedotustilaisuuksien tai erilaisten ryhmätilanteiden kielivalinnoissa. Ainakin yksi vaikuttava tekijä on se, minkä kielisiä työntekijöitä osastolla on töissä.

4.4.5 Kokemuksia eri kielten käytöstä

Asentajat kokevat kielitaidon tärkeäksi. He suhtautuvat avoimesti englannin kielen tarpeeseen työssä. Kielitaito on tärkeää, koska kommunikointi ja toisten ymmärtäminen voi vaikuttaa esimerkiksi työturvallisuuteen. Esimerkiksi jos joku vain englantia osaava työntekijä tekee virheen, josta voi seurata vaaratilanne, on tilanteeseen pystyttävä reagoimaan nopeasti. Osalla työntekijöistä kielitaidon kehittämiseen on selvästi kiinnostusta mutta osa voi yhden vastaajan mukaan välttää tilanteita, joissa tarvitsisi kielitaitoa. Jos esimerkiksi joku vierailija tulee englanniksi kysymään neuvoa, olisi vastaajan mukaan tärkeää antaa hyvä kuva ja pystyä vastaamaan ja hakea tarvittaessa paikan päälle henkilö, joka osaa vastata englanniksi. Vierailijat ovat usein yrityksen asiakkaita, ja on tärkeää antaa heille hyvä kuva yrityksestä.

Yksi asentajista kertoo, että silloin kun työpaikalla on tarve puhua tai lukea englantia, oman osaston työntekijät ovat kiinnostuneita käyttämään ja kehittämään kielitaitoaan. Englanninkielistä tekstiä luettaessa tai englantia puhuttaessa paikalle kerääntyy helposti useampia työntekijöitä ja he yhdessä miettivät tarvittavaa sanastoa.

Urakehityksen kannalta asentajien vastaukset ovat samantyyppisiä. Yksi vastaajista kertoo, että hänen mielestään asentajan tehtävissä englannin kielen taidoilla ei ole urakehityksen kannalta merkitystä. Haastavammissa tehtävissä, joissa tarvitsee enemmän kieliä, kielitaidoilla on merkitystä. Toinen asentaja, joka osallistuu englannin kielikurssille, on pohtinut, voisiko työnkuva muuttua kielitaidon kasvaessa.

- (58) *jos osais esimerkiksi englantia hyvin niin voiskai sitä sitten lopussa vaikka helpompiin hommiin, kun olis monipuolisempi taito, että siihen ois yks vaihtoehto, tai sitten ei.*

Kaksi muuta vastaajaa on sitä mieltä, että kielitaidoilla on merkitystä, jos työtä haluaisi tehdä ulkomailla tai olisi tarvetta käydä esimerkiksi kokouksissa ulkomailla.

Asentajat pitävät kielitaitoa hyödyllisenä lisänä. Aikaa säästyy jos esimerkiksi pystyy lukemaan saamansa englanninkielisen dokumentin, ja silloin tällöin voi tulla tilanteita, joissa olisi hyvä osata englannin kieltä. Asentajat eivät kuitenkaan tarvitse englannin kieltä jokapäiväisessä työnteossa eivätkä usko että kielitaidoista olisi välttämättä hyötyä urakehityksen kannalta.

4.4.6 Kielitaidon tarve ennen, nyt ja tulevaisuudessa

Yksi asentajista on ollut Wärtsilässä töissä vuodesta 1987. Hän kertoo, että englannin kieltä ei alkuvuosina tarvinnut ollenkaan, mutta tarve on lisääntynyt tasaisesti koko ajan.

- (59) *tuntu alkuvuosina, että sitä ei tarvi ollenkaan ja tuntuu että se joku kansainvälistyminen tai joku täs näkyy, et sitä aina mun mielestä niinku joka vuosi kolahtaa enemmän vastaan ja harmittaa, kun ei osaa. Et mun mielestä niinku lisääntymään päin se, että tarvis ihan mekin jotka ollaan niin sanotusti lattiatasolla.*

Yksi vastaaja kertoo, että ennen kaikki kirjallinen aineisto oli suomeksi, mutta nykyisin kirjallisesti käytetään yhä enemmän pelkästään englantia. Puhutun kielen osalta asentajat eivät koe tapahtuneen suuria muutoksia, työkieli on pääsääntöisesti suomi.

Asentajat arvioivat, että erityisesti englannin kielen tarve tulee heidän työssään lisääntymään. Tähän mennessä he ovat kokeneet englannin kielen tarpeiden lisääntyneen tasaisesti vuosi vuodelta, ja he uskovat kehityksen jatkuvan samanlaisena. Koko yrityksessä asentajat arvioivat englannin kielen taitojen kehittämisen lisäksi venäjän, kiinan ja italian kielten olevan tulevaisuudessa tärkeitä.

5 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

I detta kapitel sammanfattas resultaten av intervjuerna med de fyra yrkesgrupperna. De olika temaområden som utgjort grunden för intervjufrågorna kategoriseras i tre större grupper enligt Spolskys (2012) tre huvudrubriker för definiering av språkpolicy. Under *Språklig praxis* hör (1) företagets principer för användningen av olika språk i tal och i skrift, (2) informanternas val av språk med kolleger eller i en gruppsituation, (3) informanternas val av språk för dokument eller e-post, (5) informanternas självbedömning av egna och andras språkkunskaper, (6) informanternas bedömning av språkkunskapsbehov i företaget nu och tidigare. Under *Språkideologi* återfinns intervjuteman som (4) informanternas upplevelser av användningen av olika språk samt (7) informanternas bedömning av framtida språkbehov i företaget/på den egna avdelningen. Under rubriken *Språkplanering* diskuteras hur språkplaneringen förverkligas enligt de svar som getts i intervjumaterialet.

5.1 Språklig praxis

Tio av informanterna använder tre språk regelbundet på arbetsplatsen, finska, svenska och engelska. Tio personer använder antingen finska eller svenska och engelska. Av informanterna kan åtta också andra språk av vilka sex använder dessa språk i arbetet. Användningen av ett språk kan betyda att man hör eller läser på eller/och själv använder det i tal och skrift. Vissa informanter behöver språket endast på ett sätt medan andra använder språken på alla kommunikationssätt. Variationsvidden gällande hur ofta man använder ett eller flera språk är även stor.

Individernas språkliga arbetsmiljö

Man kan identifiera olika faktorer som påverkar informanternas användning och behov av olika språk, såsom individen själv, arbetskamrater, arbetsrotation, datakommunikation, lokala eller globala arbetsuppgifter, intressentgrupperna, gruppsituationer som möten och informationstillfällen, kommunikation med gäster och kunder eller arbetsenheten. Arbetstagarna har nytta av språkkunskaper i sitt arbete eller behov av att använda olika språk i arbetet.

Individen kan själv påverka vilka språk han använder på arbetsplatsen. Han kan söka sig till situationer där han behöver främmande språk och utveckla sina språkkunskaper. Likaså kan individen välja att hålla sig till situationer där han kan använda endast det språk eller de språk han är bekväm med. En del blir motiverade av att de har möjligheter att börja använda språk på arbetsplatsen och en del blir motiverade först då de inser behovet av arbetspråk.

Beroende på de närmaste **arbetskamraternas** modersmål kan man behöva endast ett eller flera språk på arbetsplatsen. På en enhet kan alla arbetskamrater ha samma modersmål eller så kan individen vara den enda på enheten med sitt modersmål.

Inom Wärtsilä har personalen möjlighet att arbeta inom koncernen i olika länder genom **arbetsrotation**. När det kommer en person till enheten via arbetsrotation kan enhetens språkliga miljö förändras. Oftast är kommunikationsspråket då engelska. När individen väljer att åka utomlands kommer hans språkliga arbetsmiljö att förändras och även språkmiljön på den enhet man flyttar till. Kanske talar man endast ett lokalt språk, men genom arbetsrotationen ökar behovet av nya språk.

Individen har sin egen fysiska arbetsmiljö där han umgås med sina arbetskamrater varje dag. Individen kan ha en annan arbetsmiljö via **datakommunikation**. Det är möjligt att individen under en arbetsdag mest har kontakter utomlands via e-post. Ofta sker datakommunikationen på engelska även med arbetskamrater i Finland. Detta gäller också fastän kommunikationsparterna kan ha samma modersmål och arbetar i samma enhet. I skriftlig kommunikation föredrar man att använda engelska eftersom e-posten senare kan skickas till någon som inte kan finska eller svenska. Det är vanligt att man i den fysiska arbetsmiljön använder de inhemska språken och i datakommunikationen engelska.

Att man har **lokala eller globala arbetsuppgifter** påverkar behovet av och användningen av olika språk. En individ som arbetar lokalt i Vasa behöver troligen finska och har nytta av språkkunskaper även i svenska. En individ som har de här språkkunskaperna kan uppleva att han inte behöver kunskaper i andra språk. Individer som kommer från utlandet för att arbeta med lokala arbetsuppgifter behöver vanligtvis språkkunskaper i finska eller svenska eller i båda språken. Individer som har globala arbetsuppgifter i Vasa behöver kunskaper i engelska och kan också behöva andra språk. Personer kan bli valda till globala arbetsuppgifter på basis av sin yrkeskompetens, sina språkkunskaper eller på basis av både yrkeskompetens och språkkunskaper. När man har behov av en språkkunnig person för att sköta globala arbetsuppgifter förutsätts personen ha kunskaper i engelska eller i andra språk. En person som blir vald enbart tack vare sin yrkeskompetens måste lära sig att använda engelska som arbetspråk. Det är inte nödvändigt att kunna de lokala språken för att sköta globala arbetsuppgifter, men oftast anser arbetstagarna själva att de har stor nytta av kunskaper i finska eller svenska och de utvecklar gärna färdigheterna i dessa språk. Arbetsuppgifterna kan också bestå både av lokala och globala uppdrag. Då förändras behoven av språkkunskaper med arbetsuppgifterna.

På individens språkliga arbetsmiljö inverkar **intressentgrupperna** som t.ex. underleverantörer. Om underleverantörerna arbetar utomlands behöver man språkkunskaper i engelska för att vara i kontakt med dem. Behovet av engelska kan variera mycket beroende på hur ofta man har kontakt med utlandet. En del förmän har kontakt endast med en utländsk underleverantör och en del med flera. Kontakten är oregelbunden och engelska kan ibland behövas frekvent och tidvis behöver man inte alls engelska. Att upprätthålla språkkunskaper är då svårare och mera utmanande.

Kommunikation med **gäster eller kunder** kan bestå av att en individ möter en gäst som ställer några frågor. Att träffa gäster kan också höra till den dagliga rutinen och man kommunicerar med gäster och kunder. Man kan använda engelska eller andra språk som kan vara t.ex. tyska eller kinesiska.

En del individer deltar oftare och en del deltar mera sällan i **gruppsituationer** som möten eller informationstillfällen. Språket i grupsituationerna kan vara finska, svenska eller engelska. Finska eller svenska används oftast på mindre möten eller informationsmöten inom en enhet medan engelska används vid större möten och informationstillfällen. Engelska kan dock användas även under mindre möten om någon av deltagarna inte kan finska eller svenska och man kan även använda svenska eller finska under ett engelskspråkigt informationsmöte. En del personer kan delta i grupper där man använder finska eller svenska, en del deltar i grupper där både finska eller svenska och engelska används. En del deltar i grupper där man använder endast engelska.

Olika **enheter** har olika uppgifter och därigenom också olika behov av språkfärdigheter bland personalen. Ofta används engelska åtminstone för en del av kommunikationen. På vissa enheter har man regelbundet grupsituationer där man använder engelska och på vissa enheter har man gruppmöten endast på finska eller svenska. Valet av språk påverkas av vilka modersmål och språkkunskaper arbetstagarna har. Inom olika enheter kan man också ha skillnader i vilka språk som används för den skriftliga dokumentationen. Information kan gå vidare ibland på tre språk, ibland på två eller på ett språk. När man sänder information vidare är sändaren ansvarig för att översätta och välja språk.

Tidigare hade den avdelning som sände ut information till anställda ansvar för eventuell översättning, men så är det inte längre. Valet av informationsspråk påverkas av målgruppen, men ibland kan en som endast kan engelska få information på finska eller personer med bristfälliga kunskaper i engelska få information endast på engelska. Dock har man alltid arbetskamrater nära till hands eller en förman, som kan assistera och se till att man förstår informationen.

På vissa avdelningar är arbetstagarna flerspråkiga medan på andra gäller i huvudsak finska eller även ofta finska och/eller svenska. Förmän påverkar till en del på vilka språk information överförs. Beroende på avdelningens arbetsuppgifter kan dokument uppgöras på båda inhemska språken eller på engelska.

Individernas språkliga arbetsmiljöer består av olika arbetsuppgifter och det finns stora skillnader i hur mycket av en individs arbetstid som används för olika uppgifter. Detta påverkar givetvis behovet av språkkunskaper i olika situationer. Varje individ har en egen unik språklig arbetsmiljö. I de olika informantgruppernas svar kan man se skillnader i behoven av språkkunskaper och i användningen av olika språk. Informantgrupperna uppskattar och uppfattar behoven och användningen av olika språk idag och i framtiden på något olika sätt. Oftast har individerna vid sidan av sitt modersmål behov av kunskaper i det andra inhemska språket och i engelska.

Språkbehov i olika yrkesgrupper

De som gör kontorsarbete behöver oftare olika språk än de som arbetar med montering. Det är vanligt att kontorsarbetare hör olika språk varje dag och det är också vanligt att de använder flera språk varje dag. De har ofta arbetskamrater med olika modersmål.

Till kontorsarbetarnas arbetsuppgifter hör vanligtvis kommunikation via e-post och då behöver man kunskaper i engelska i skrift. Vanligtvis kan mottagarna engelska och användningen av engelska föredras i e-post för om informationen skickas vidare kan följande mottagare också förstå innehållet. I dokumentation behövs också oftast engelska t.ex. i protokoll och vid informationsöverföring. Protokoll kan göras på finska eller på svenska om det handlar om ett mindre möte, t.ex. assistenternas eget möte och då protokollet inte förmedlas vidare. Vid större möten behöver man protokollet på engelska eftersom det går vidare globalt. Då bestämmer man dock talspråket enligt deltagarnas språk. Om man inte behöver engelska på ett möte talar man finska eller svenska och skriver protokollet på engelska. Vid informationsöverföring producerar man text antingen på ett eller flera språk. Om endast ett språk används är språket sannolikt engelska, eftersom alla förutsätts förstå språket. Ibland kan information skickas ut också endast på finska. I den största delen av kontakterna utomlands kan man använda engelska. Kunskaperna i engelska är tillräckliga för att ta hand om arbetsärenden. Vid *Shared Service Center* behövs 24 språk för att globalt sköta ekonomiförvaltningens processer. Då man behöver språkkunskaper i ett visst språk är rekryteringskriteriet ofta sökandens modersmål, t.ex. spanska, kinesiska eller tyska och därtill ska sökanden givetvis ha yrkeskompetens.

Lokala arbetsuppgifter sköts av fabriksarbetare och deras förmän. De använder mest finska på arbetsplatsen. Arbetstagarna med svenska som modersmål använder svenska med personer som förstår svenska. Fabriksarbetarna behöver engelska i tal t.ex. då det kommer praktikanter från utlandet, men oftast använder man finska eller svenska i tal. De som arbetar på fabriken har oftast finska som modersmål. Det påverkar också valet av språk. Oftast används majoritetsspråket, finska. Också de som kommer från utlandet för att arbeta på fabriken behöver finska som arbetspråk. Fabriksarbetarna kan ibland få skriftlig information på engelska. Om informationen är svår att förstå kan arbetarna läsa informationen tillsammans eller via datorn leta efter finska eller svenska versioner.

Förmän behöver kunskaper i finska och i engelska. Majoriteten av arbetstagarna har finska som modersmål och språket används vanligen på arbetsplatsen. Vid skriftlig rapportering används finska, svenska eller engelska. Rapporteringsspråket beror på mottagaren. Om rapporten används lokalt, behövs ett inhemskt språk och om rapporten används globalt engelska. Med intressentgrupperna behöver man oftast finska eller svenska och engelska både i tal och i skrift.

5.2 Språkideologi

Användningen och behovet av olika språk upplevs som naturligt. Man är van vid att välja det språk som fungerar bäst i kommunikationen beroende på båda parter språkkunskaper. Då diskussionsparterna har kunskaper i flera språk kan man också växla och blanda språk. Kommunikationen underlättas då man kan uttrycka termer eller fraser på det språk som oftast används. Wärtsiläs egen terminologi känns för många mest naturlig på engelska eftersom språket oftast används i dokumentation. Engelska upplevs som ett neutralt språk, eftersom oftast ingen av mottagarna är engelsk modersmålstalare och då är alla i en liknande situation. Oftast är arbetstagarna mest bekväma med att använda engelska då den andra parten i diskussionen inte har engelska som modersmål. Man kan använda ett enkelt språk, texten kanske inte alltid är rättskriven eller presentationen helt korrekt men det viktigaste är att bli förstådd. Därtill har man behov av andra språk. Man kan även uppleva det mera utmanande att använda något annat språk med en person som har språket som modersmål. Det kan vara svårare att förstå modersmålstalare och man kan också känna sig mera osäker vid användningen av ett språk med en modersmålstalare, som genast förväntas notera ens språkfel.

En individ kan möta olika språkliga utmaningar på en flerspråkig arbetsplats. Alla har inte likadana språkkunskaper. I vissa situationer kan det vara utmanande att

välja ett arbetspråk i en grupp eftersom det för en del skulle vara bra att använda ett lokalt språk och för en del att använda engelska. Utmaningar som framgår i intervjuerna handlar ofta om situationer där alla individer inte har tillräckliga språkkunskaper. Man kan naturligtvis också missförstå en person som använder samma modersmål men användningen av ett främmande språk ökar riskerna för missförstånd.

För företaget kan det vara en utmaning att få flerspråkig personal, men man kan också lära sig att använda ett främmande språk som arbetspråk. Utländska arbetstagare rekryteras för kontorsarbete för att sköta kontakterna då man upplever att mottagarens t.ex. kundens språkkunskaper, inte räcker till. Man uppmuntrar personalen att lära sig språk och man förväntas ibland förstå information som ges endast på ett språk. För en del av personalen är det lättare att anpassa sig och höra eller läsa information på ett främmande språk, som kan vara ett lokalt språk eller engelska. Om man förmedlar information endast på ett språk är det dock möjligt att man missförstår eller inte alls förstår innehållet. Det är därför viktigt att ha en öppen atmosfär så att personalen ska kunna fråga och säkerställa att man förstått innehållet. Skrivna texter har man möjlighet att läsa flera gånger. Det kan kännas lättare att fråga sina närmaste arbetskamrater vad något betyder, än att ställa frågor i en gruppsituation. I gruppsituationer krävs det mer för att fråga vad någon exakt menar eller att avbryta en presentation man själv inte förstår, men antar att andra förstått. Då man kommunicerar via en dator eller i telefon kan man inte heller använda sig av miner eller kroppsspråk. Engelska används för att inkludera alla och kunskaper i engelska förutsätts ofta på arbetsplatsen. Användningen av engelska kan motiveras genom att "engelska används för att alla ska kunna förstå". Det är sant att engelska är det språk som majoriteten behärskar och det är en förutsättning för internationellt samarbete. Samtidigt kan man dock inte inkludera alla genom att enbart använda engelska, utan även andra språk förutsätts.

Enligt intervjuerna låter det som om man alltid har haft ett flexibelt synsätt på språken och det har troligen påverkat företagets framgång. Informanterna anser att behoven av språkkunskaper i företaget kommer att växa i framtiden. Tidigare kunde man använda mera finska och svenska i dokumentation och man hade inte så ofta arbetskamrater som hade andra modersmål än finska eller svenska. Numera är arbetsgrupperna mer internationella och engelska behövs oftare. Men även utländska arbetare har ofta någon kollega i företaget med samma modersmål. Arbetsdagarna är för en del naturligt flerspråkiga. Företaget kommer också att ha nya fabriker i nya länder som kan betyda att man behöver kunskaper i nya språk. På nuvarande fabriker och avdelningar är arbetskamraterna allt oftare utländska och informanterna anser att i de i framtiden förmodligen kommer att

behöva åtminstone mera engelska. Företaget kommer att behöva kunskaper också i andra språk i framtiden och behovet av t.ex. spanska, franska, kinesiska, japanska, italienska, ryska och tyska kommer att öka. Utöver språkkunskaper behövs också förståelse av andra kulturer. För att kommunicera på ett främmande språk behöver man kunskap om språkets olika stilar och hur de används i olika situationer.

5.3 Språkplanering

Ett globalt företag behöver språkplanering för att ha riktlinjer om hur man fungerar flerspråkigt, så att det är praktiskt för företaget, arbetstagare, kunder och intressentgrupper. Språkplaneringen vid Wärtsilä är inte normativ, utan man har vissa regler som man flexibelt formar enligt behov. Genom språkplanering kan man stöda arbetstagarnas intresse för och inläring av olika språk och erbjuda möjligheter att utveckla språkkunskaperna. Språkplaneringen klargör för personalen vilket språk önskas i olika arbetssituationer. Språkplaneringen kan hjälpa till att hitta svar på frågor (t.ex. När är det önskvärt att någon i personalen lär sig ett nytt språk? Bör personal med vissa språkkunskaper nyanställas? När används ett språk för att etablera nya kontakter? När går man över till engelska för att en större del av företaget ska kunna förstå innehållet?)

Genom språkplanering kan man också bestämma i vilka språk och kulturer man behöver utbildning och i vilken omfattning. Olika enheter behöver olika språk för olika ärenden och olika situationer. För att anställa en person som har kunskaper i flera språk bör man kunna veta hurudana språkkunskaper som krävs. Man ska också vara tidsenlig i fråga om vilka språkbehov man just nu har i företaget inom olika enheter och vilka behov man kan tänkas ha i framtiden. Företagets behov styr delvis olika personalgruppers intresse att lära sig språk. Man bör också ha riktlinjer om i vilka situationer man översätter information till flera språk och när det räcker med ett. All översättning tar tid, men man bör säkerställa att alla förstår viktig information. När kan man använda ett språk effektivt och när är det viktigt att garantera att alla får information på sitt eget språk?

Språken i ett företag är redskap men samtidigt en del av personalens kultur och identitet. Målet är att personalen är positivt inställd till olika språk och är redo att lära sig olika språk. Företaget bör kunna utnyttja de språkfärdigheter som man redan har i huset och ha öga för när man behöver flera språk. Utbildning och attitydpåverkan är ett exempel. För att få anställda att ändra sitt beteende behövs utbildning på det egna modersmålet. Det känns också naturligt att om man arbetar i sitt hemland ska man kunna sköta personalärenden på modersmålet. Man kan

tänka sig att det är lättare för en nyanställd att bli förankrad i sitt arbete och i organisationen då man har möjligheter att använda sitt eget språk. Företaget drar riktlinjer genom att bestämma vilka språk som används internt och externt och man behöver kunskap om hurdana resultat man får då man investerar i flerspråkighet.

Man behöver ett gemensamt språk och en gemensam språkpolicy. Engelskan är därför det officiella språket för dokumentation och i datakommunikation, gemenskapens *lingua franca*. Informanterna anser att det är naturligt att företaget har engelska som officiellt språk. Oftast ges det som motivering till varför man alltid använder engelska i en viss situation såsom under ett möte eller i informationsöverföring. Informanterna motiverar också det ökade behovet av kunskaper i engelska genom språkets ställning i företaget. Alla har möjlighet att delta i språkundervisning på flera olika språk och man tillhandahåller kurser även i kulturkunskap. Man föredrar användning av engelska i skrift. En inofficiell målsättning verkar vara att alla ska ha kontakt med engelska genom dokument på engelska, genom användning av engelska vid möten eller vid informationstillfällen.

På lokal nivå översätter man information och erbjuder skriftlig information på flera språk för att säkerställa att alla förstår. Det stöder flerspråkighet eftersom man då har tillgång till information på flera språk, alltså även på arbetstagarnas modersmål. Genom att översätta information för arbetstagare och ha en öppen atmosfär för användningen av olika språk i tal både i lokala och globala sammanhang visar man uppskattning för olika språk. Globalt använder man engelska så mycket som möjligt för att säkerställa att alla kan förstå, men det utesluter inte kommunikation på flera språk. Användningen av ett lokalt språk kan kännas mest naturlig när man lär känna en samarbetspartner eller kund och för att bryta isen då man träffas första gången.

Man behöver också andra språk än engelska som arbetspråk. När diskussionspartnerns språkkunskaper i engelska inte räcker till söker man en annan lösning. Wärtsiläs arbetstagare kan be om hjälp av sina arbetskamrater eller sin chef i användningen av engelska, t.ex. om man har frågor om hur man ska uttrycka sig, eller om mottagaren inte kan tillräckligt engelska sköts kontakten på den andra partens modersmål. Eftersom företagets officiella språk är engelska framhävs ofta behovet av kunskaper i engelska. Det är dock möjligt att man behöver också de inhemska språken i sin närmaste arbetsgemenskap.

I en av broschyrerna om Wärtsilä använder man en term; *glocal*. Man har alltså satt ihop orden *global* och *local*. Man kan tolka det som att man vill att globaliseringen ska kännas som lokal och att man vill visa att man är nära

varandra och inte långt från varandra. Företagets värden är: *foster openness, respect and trust to create excitement- capture opportunities and make things happen- do things better than anyone else in our industry* (Wärtsilä 2013) Wärtsiläs mål är att vara global på ett lokalt sätt och vara öppet, ha respekt för varandra och lita på varandra. Språken är en väsentlig del i den här kontinuerliga processen. Organisationens värden stöder språkpolicyen.

Språkpolicy på företags-, enhets- och individnivå

Det ser ut som att företaget har en enhetlig och klar linje i fråga om vilka språk som används och hur arbetsspråket väljs beroende på situation. Principerna har blivit formade under åren i situationer när man praktiskt har mött de språkliga utmaningarna. Man har inte medvetet samlat ihop de praktiska lösningarna utan med tiden när användningen av olika språk har aktualiserats har man stött sig på tidigare, fungerande lösningar och på ett flexibelt sätt att hantera språkfrågor. Man har inte försökt samla in normativa eller reglerande instruktioner som skulle beskriva och styra företagets språkprinciper. Man har ingen nedskrivna språkpolicy eftersom språkprinciperna är en del av organisationskulturen, vilket betyder att varje individ som gör ett språkval är medveten om företagets gemensamma antaganden om vilket språk och vilka kriterier som man bör ta hänsyn till och vad som påverkar valet av språket. Ibland kan valet vara mera beroende på individen men företaget har sina egna principer som man bör följa för att kommunikationen ska fungera optimalt. Engelska är företagets officiella språk som används globalt och speciellt i skriftlig kommunikation. Språkprinciperna har blivit formade nerifrån uppåt till oskrivna regler som individerna lär sig som en del av organisationskulturen och ett sätt att möta språkbehoven.

I motsats till kommuner, sjukvårdsdistrikt och andra aktörer inom den offentliga sektorn som behöver språklig reglering för att uppfylla språklagens krav har företag och den privata sektorns aktörer inga språkliga förpliktelser utan man tar själv hand om att den interna och externa kommunikationen fungerar. Utan reglering fungerar organisationen flexibelt och finner lösningar som fungerar bäst för alla parter. Det gör det också enklare att reagera på föränderliga situationer. Efter att samarbetet har börjat är parterna mera likvärdiga och också kunden kan uppmanas till att utveckla språkkunskaper. Båda parterna behöver varandra och språkvalen är också en form av samarbete. Å andra sidan kan de olika språken vara hotade som arbetsspråk utan regler och normer. Företagen har inga förpliktelser att använda lokala språk. Man upplever det dock inte naturligt eller nödvändigt att ta ställning till vilket språk som används i interna samtal eller i arbetssituationer. Behovet av att använda engelska som det gemensamma språket

lyfts fram speciellt i skrift och då det finns personer på plats som inte förstår det lokala språket. Wärtsilä har till exempel vinnlagt sig om att informera om arbets säkerhetsrisker på de lokala språken för att öka medvetenheten om den egna arbetstagarens och arbetskamraters arbets säkerhet genom att bl.a. producera en film på de lokala språken.

I förhållande till den offentliga sektorn kan man se den språkligt oreglerade privata sektorn i helhet som en möjlighet till flerspråkighet eftersom processen för att börja använda olika språk inte är lika tung som inom den offentliga sektorn. I Wärtsilä blir inte alla språk jämligt använda, engelska är det administrativa och officiella språket. Då behöver man inte heller ha likadana resurser för varje språk och att börja använda ett nytt språk behöver inte bli en tung process. Engelska ses som ett viktigt arbetsspråk men inte som det enda arbetsspråket. I framtiden kan behovet av engelska ännu växa i dokumentation och genom utländska arbetskamrater som dock kan påverka möjligheter att använda de lokala språken. I valet av arbetsspråk utgår man från att behov av olika språk blir större, inte mindre. Flerspråkigheten betjänar företaget, kunder och arbetstagare och flerspråkigheten ses som en viktig del av företagets verksamhet.

Flerspråkighet utgör i praktiken företagets språkpolicy, även om engelska finns med i alla viktiga sfärer och situationer. I lokala enheter i alla länder används det lokala språket vid sidan av engelska. Internationellt använder man sinsemellan det språk som båda parterna kan bäst, således oftast engelska. Koncernens huvudkontor finns i Helsingfors. Det flerspråkiga *Shared Service Center* har lokaliserats just till Vasa för att man inför valet av ort bedömde att där fanns de bästa språkfärdigheterna. I Vasa uppvisar man av tradition en stor flexibilitet i språkanvändning. Goda språkkunskaper och invandring ger möjligheter att skapa internationella nätverk.

I undersökningen delades kommunikationen upp i intern och extern kommunikation. Det underlättade genomgången av materialet eftersom man kunde identifiera kommunikationen mellan arbetstagarna som intern kommunikation och arbetstagarnas kommunikation med alla andra parter såsom kunder, intressentgrupper och aktieägare som extern kommunikation. Uppdelningen är ändå i viss mån konstlad, det är svårt att gruppera all kommunikation men det har gett möjlighet att se på materialet som en bild inifrån och en bild man ger utanför företaget. Enligt resultaten är principerna i intern och extern kommunikation mycket lika. En del av informationen överförs flerspråkigt som lokala pressmeddelanden. I Vasa ges pressmeddelanden på tre språk och för investerare ges information på nio språk. Fabrikernas hemsidor har man i stor utsträckning på de lokala språken med engelska som huvudspråk. Också i extern

kommunikation styr målgruppen språkvalen. Vid företagets reception har man information om företaget i huvudsak på engelska men också på finska och svenska. Enheternas namn och titlar är på engelska. Man förväntar sig att engelska förstås även externt.

På enhetsnivå varierar behoven. Företagets språkpolicy formas enligt enheternas språkbehov. Språkprinciperna känns klara och lätta att utnyttja i arbetssituationer. Vid behov diskuteras konkreta språkval. På enhetsnivå kunde man ändå reflektera om man kunde ha nytta av att ändra på vissa språkvanor. Kan man till exempel använda något språk oftare eller använda vissa språk turvis. Individernas språkkunskaper kan ändras med tiden och man kan överväga om det är möjligt eller nyttigt att stöda utvecklingen av språkkunskaper i något visst språk. Det är dock inte realistiskt att använda alla språk, men då man väljer ett språk kommer andra språk i bakgrunden. Därför ser vi en flerspråkig arbetsmiljö som den bästa möjliga arbetsmiljön för att upprätthålla språkkunskaper. Då har man kontinuerliga möjligheter att använda olika språk.

Engelska är företagets officiella språk. Personalen känner väl till företagets egen språkpolicy. På avdelningsnivå har man däremot olika språkbehov. Man utnyttjar och tillämpar företagets språkpolicy enligt avdelningarnas språkbehov. Språkpolycyn verkar vara enkel att tillämpa i vardagliga arbetssituationer. Språkpolycyn är inte för normerande och vid behov diskuteras konkreta språkval.

Behovet av engelska kan vara en utmaning för en del arbetstagare. Vid engelskspråkiga informationsmöten har man dock möjlighet att ställa frågor på de lokala språken. En del informationsmöten är flerspråkiga så att man har presentationen på engelska men den som presenterar kan tala finska eller svenska beroende på deltagarna. Genom att hålla informationsmöten helt eller delvis på engelska vill man att personalen ska bli bekant med språket och uppmuntra personalen att upprätthålla sina kunskaper och förkovra sig i engelska.

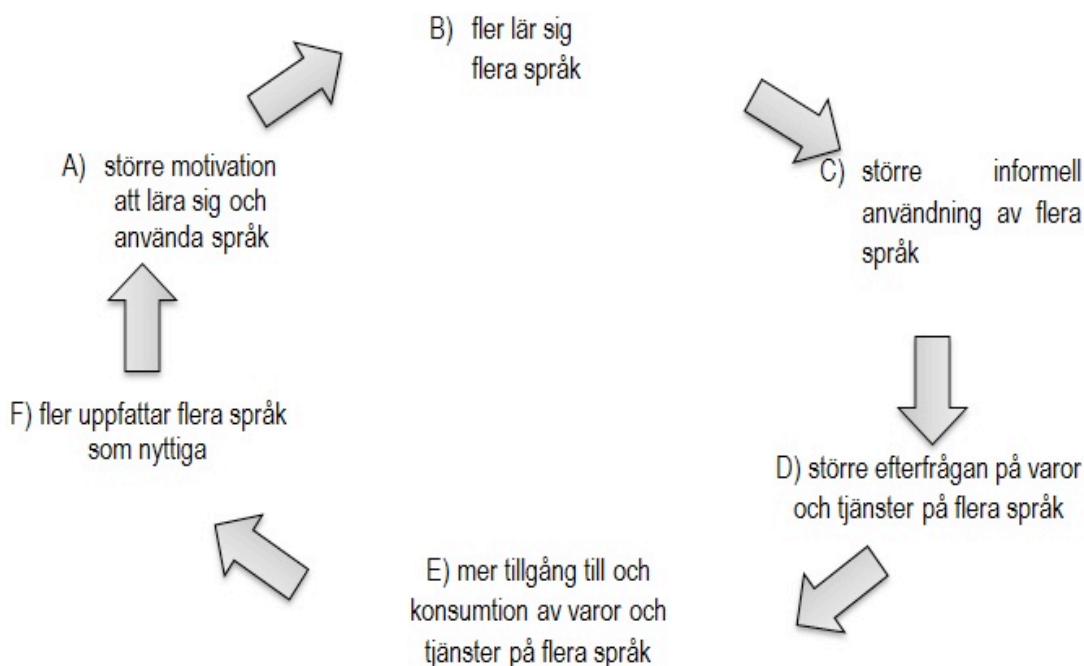
5.4 Individen i en flerspråkig organisation

När en individ blir motiverad antingen av möjligheten eller av behovet att börja använda flera språk utvecklas språkkunskaperna. När man befinner sig i situationer där man behöver eller har möjlighet att använda språkkunskaper ökar intresset för att lära sig språk. Har man kunskaper kan man använda språket oftare och man blir därmed bättre på att använda det. När man aktivt använder ett främmande språk börjar man behärska det bättre efterhand och man till och med

söker sig till situationer där man behöver kunskaperna. Man blir motiverad att lära sig mera för att man behöver språket oftare. Företaget erbjuder utmärkta möjligheter att hålla liv i den positiva spiralen genom sin globala arbetsmiljö och genom sina investeringar i flerspråkighet. Man kan se *Catherine wheel* som en demonstration av den här positiva utvecklingen av språkkunskaperna och av ökad språkanvändning. Arbetstagarna vid Wärtsilä har möjlighet att delta i språkkurser under arbetstid, personal med vissa språkkunskaper anställs och en stor del av intern och extern information översätts till flera språk.

Vid Wärtsilä sker en stor del av den interna och externa kommunikationen flerspråkigt. Man byter språk enligt behov. Globalt tar företaget hänsyn till de olika ländernas språk och arbetstagare i olika länder ges tillgång till information på det lokala språket och engelska.

Resultaten visar att företaget stöder individernas språkinläring som fortsätter tack vare deras egen motivation. Den styrs till en del av företaget. Företaget tar hänsyn till yttre förhållanden och hurdana språkbehov man har och planerar och arrangerar språkundervisning. Företagets språkpolicy innehåller lösningar som upplevts fungerande och man har gjort språkpolycyn till en del av organisationskulturen. I figur 3 illustreras flerspråkig utveckling.



Figur 3. Flerspråkighetshjulet

Flerspråkighetshjulet är en modifierad version av Strubells *Catherine wheel*. Det beskriver flerspråkig utveckling. I fallet Wärtsilä kan man beskriva den flerspråkiga utvecklingen med vissa faktorer. Hjulet kan börja röra sig från vilken fas som helst men för att på ett kronologiskt sätt kunna beskriva olika faktorer börjar vi här med fas A, som innebär motivation att lära sig språk. En förklaring till att Wärtsilä kan ses vara motiverat till flerspråkig utveckling är att företaget från början har ett tvåspråkigt ursprung och genom internationalisering har behoven av språkkunskaperna ökat. Användningen av flera språk anses ge ekonomisk fördel och företaget har vilja till att stöda en flerspråkig intern och extern kommunikation.

I fas B organiserar företaget språkutbildning och kulturutbildning i olika språk och kulturer. Arbetsituationerna kan också vara och är ofta internationella, vilka ger möjligheter till inläring.

I fas C använder arbetstagarna olika språk flexibelt. I informella situationer väljer man det lämpligaste språket för den situationen eller väljer att använda flera språk. Internationell arbetskraft gör det möjligt och också nödvändigt att kunna använda olika språk med arbetskamrater.

I fas D har företags internationalisering lett till arbetsituationer där man behöver olika språk externt med kunder och internt med personal. Företaget överför information flerspråkigt både externt och internt. I beskrivningen av fas D används ordet ”varor” med vilken avses t.ex. Wärtsiläs interna globala tidning som översätts till flera språk. Fas D leder till fas E.

I fas F fortgår den flerspråkiga utvecklingen på grund av att man anser att internationaliseringen kommer att fortsätta i företaget både internt och externt. De olika yrkesgrupperna är också i olika faser i behovet av språkkunskaperna. I alla yrkesgrupper framkommer ett önskemål och en vilja att kontinuerligt utveckla kunskaper och individerna är medvetna om att man kunde vara ännu bättre på att använda flera språk i arbetet.

6 LOPPUKESKUSTELU

Tässä luvussa kootaan yhteen haastatteluiden tulokset. Haastatteluiden aihealueet on jaettu kolmeen teemaryhmään Spolskyn (2012) kielipolitiikan kolmijakoon perustuen. Ensimmäiseen teemaryhmään *Kielelliset käytännöt* muodostuvat seuraavat aihealueet (1) yrityksen puhutun ja kirjoitetun kielen käytännöt, (2) haastateltujen kielivalinnat kollegoiden kanssa ja ryhmätilanteissa ja (3) haastateltujen kielivalinnat kirjallisessa dokumentoinnissa tai sähköposteissa, (5) haastateltujen arviointi omista ja muiden kielitaidoista ja (6) haastateltujen arviointi kielitaidon tarpeesta yrityksessä tällä hetkellä ja aiemmin. Toinen teemaryhmä *Kielelliset ideologiat* kattaa seuraavat aihealueet; (4) haastateltujen kokemukset eri kielten käytöstä ja (7) haastateltujen arviointi kielitaitojen tarpeesta yrityksessä tulevaisuudessa. Kolmannen teemaryhmän eli *Kielisuunnittelun* alla pohditaan, kuinka yrityksen kielisuunnittelu on vastausten perusteella toteutettu.

6.1 Kielelliset käytännöt

Haastatelluista kymmenen käyttää työpaikalla säännöllisesti kolmea eri kieltä; suomea, ruotsia ja englantia. Kymmenen henkilöä käyttää suomea tai ruotsia ja englantia. Haastatelluista kahdeksan osaa myös muita kieliä, ja heistä kuusi käyttää kielitaitoaan työpaikallaan. Kielen käyttö tarkoittaa, että kielellä saa tietoa kuulemalla tai lukemalla tai/ja itse käyttää kieltä kirjallisesti ja suullisesti. Jotkut haastatelluista tarvitsevat kieltä vain yhdellä tapaa, ja jotkut käyttävät kieliä kaikilla mainituilla tavoilla. Siinä, kuinka usein yhtä tai useampaa kieltä käytetään, on myös runsaasti vaihtelua.

Yksilöiden kielellinen työympäristö

Vastauksista pystyy erottamaan erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat haastateltujen eri kielten käyttöön ja tarpeeseen käyttää niitä. Vaikuttavia tekijöitä ovat yksilö itse, työkaverit, työkierto, tietoliikenne, paikalliset ja globaalit työtehtävät, sidosryhmät, ryhmätilanteet kuten kokoukset ja tiedotustilaisuudet, kommunikointi vierailijoiden tai asiakkaiden kanssa sekä työyksikkö. Yrityksen työntekijät joko hyötyvät työssään siitä, että heillä on kielitaitoa tai heillä on tarve käyttää eri kieliä työssään.

Yksilö voi itse vaikuttaa siihen, mitä kieliä hän käyttää työpaikalla. Hän voi haakeutua tilanteisiin, joissa hän tarvitsee vieraita kieliä ja kehittää kielitaitoaan. Samoin yksilö voi päättää pitäytyä tilanteissa, joissa hän voi käyttää vain sitä kieltä tai niitä kieliä, joiden käytön hän kokee vaivattomaksi. Osa motivoituu käyttä-

mään eri kieliä työpaikalla, kun heillä on mahdollisuus siihen ja osa motivoituu vasta, kun heille tulee tarve käyttää jotain kieltä työkielenä.

Lähimpien **työkavereiden** äidinkielestä riippuen työpaikalla voi olla tarvetta yhdelle tai useammalle kielelle. Jossakin yksiköissä kaikilla työkavereilla voi olla sama äidinkieli, tai yksi työntekijä voi olla yksikössään ainoa äidinkieltään edustava.

Wärtsilässä henkilökunnalla on mahdollisuus työskennellä konsernin eri yhtiöissä ympäri maailman **työkierron** avulla. Kun osastolle tulee työkierron kautta ulkomailta uusi työntekijä, koko yksikön kielellinen ympäristö voi muuttua. Useimmiten kommunikointikieli on englanti. Kun yksilö päättää lähteä ulkomaille, tulee hänen oma kielellinen ympäristönsä muuttumaan. Yksikössä on aiemmin mahdollisesti voitu puhua lähes ainoastaan kyseisen maan kieltä ja työkierron myötä yksikössä kasvaa tarve eri kielen tai kielten käytölle.

Yksilöllä on oma fyysinen työympäristönsä, jossa hän on tekemisissä työkavereidensa kanssa joka päivä. Yksilöllä voi olla toinen työympäristö **tietoliikenteen** välityksellä. On mahdollista, että työntekijä on työpäivän aikana enimmäkseen yhteydessä ulkomaille sähköpostin kautta. Yleensä viestintä hoidetaan englannin kielellä myös Suomessa ja yhden yksikön sisällä samaa äidinkieltä puhuvien työntekijöiden kesken. Kirjallisessa viestinnässä suositaan englannin kielen käyttöä, koska sähköpostit voidaan myöhemmin lähettää eteenpäin henkilölle, joka ei osaa suomea tai ruotsia. On tavallista, että fyysisessä työympäristössä puhutaan kotimaisia kieliä ja kirjallinen viestintä hoidetaan englanniksi.

Se, ovatko työntekijän **työtehtävät paikallisia vai globaaleja**, vaikuttaa kielitarpeisiin ja yksilön eri kielten käyttämiseen. Yksilö, joka tekee paikallisesti Vaasassa työtä, tarvitsee luultavasti suomea ja hänelle on hyötyä ruotsin taidosta. Henkilö, joka osaa näitä kieliä, voi kokea, ettei tarvitse työssään muita kieliä. Ulkomailta paikallisten työtehtävien pariin tulevat tarvitsevat joko suomen tai ruotsin kielen tai molempien taitoa. Vaasassa globaalien työtehtävien parissa työskentelevät tarvitsevat englannin kielen taitoa ja myös muita kieliä. Henkilöt voivat valikoitua globaaleihin työtehtäviin ammattipätevyytensä, kielitaitojensa tai molempien perusteella. Kun tarvitaan henkilö hoitamaan globaaleja työtehtäviä, tarvitsee henkilö englannin ja mahdollisesti myös jonkin muun kielen taitoa. Jos henkilö tulee valituksi ammattipätevyytensä perusteella, on henkilön hankittava riittävä englannin kielen taito. Globaalien työtehtävien hoitamiseksi ei ole välttämätöntä osata työpaikan paikallista kieltä, mutta usein työntekijät kokevat itse, että heille on paikallisen kielen taidosta paljon hyötyä ja he kehittävät mielellään omaa kielitaitoaan, kuten Vaasassa suomen tai ruotsin kielen taitoa. Työntekijän työtehtävät

voivat myös olla sekä paikallisia että globaaleja, ja kielitarpeet vaihtelevat työpäivän aikana työtehtävien mukaan.

Yksilön kielelliseen työympäristöön vaikuttavat **sidosryhmät** kuten alihankkijat. Jos alihankkijat työskentelevät ulkomailla, tarvitsee yksilö englannin kielen taitoa ollakseen yhteydessä heihin. Englannin kielen tarve voi vaihdella erittäin paljon riippuen siitä, kuinka usein on yhteydessä ulkomaisiin alihankkijoihin. Osa esimiehistä on yhteydessä vain yhteen ulkomaiseen alihankkijaan ja osa useampaan. Kontaktit ovat epäsäännöllisiä. Joskus englannin kieltä voi tarvita usein ja joskus englantia ei tarvitse pidemmällä aikavälillä ollenkaan. Kielitaitojen ylläpito on silloin vaikeampaa ja haastavaa.

Kommunikointi **asiakkaiden ja vierailijoiden** kanssa voi olla sitä, että yksi henkilö tapaa vierailijan, joka esittää muutaman kysymyksen. Vieraiden tapaaminen voi myös olla osa jokapäiväistä työtä. Kielenä voi olla englanti tai jokin muu kieli, kuten esimerkiksi saksa tai kiina.

Osa työntekijöistä osallistuu useammin ja osa harvemmin **ryhmätilanteisiin** kuten kokouksiin tai tiedotustilaisuuksiin. Vaasassa ryhmätilanteiden kieli voi olla suomi, ruotsi tai englanti. Suomea tai ruotsia käytetään useammin pienissä kokouksissa tai tiedotustilaisuuksissa kun taas englantia käytetään isommissa kokouksissa ja tiedotustilaisuuksissa. Englantia voidaan kyllä käyttää pienissäkin tilaisuuksissa, jos joku osallistujista ei osaa suomea tai ruotsia ja toisinpäin; suomea tai ruotsia voidaan käyttää englanninkielisen tilaisuuden aikana. Henkilökunnasta osa osallistuu vain tilaisuuksiin, joissa käytetään vain suomea tai ruotsia ja osa osallistuu tilaisuuksiin, joissa käytetään suomea tai ruotsia ja englantia. Osa osallistuu tilaisuuksiin, joissa käytetään vain englantia.

Eri **yksiköillä** on erilaisia tehtäviä, ja siksi myös niiden kielitaidon tarpeet ovat erilaisia. Usein käytetään ainakin osittain englantia. Osassa yksiköistä on säännöllisesti tilaisuuksia, joissa käytetään englantia, ja osassa yksiköistä tilaisuuksia on vain suomeksi tai ruotsiksi. Kielen valintaan vaikuttaa, mitä kieliä työntekijät osaavat. Eri yksiköiden välillä voi myös olla eroja siinä, mitä kieltä käytetään kirjallisessa dokumentoinnissa. Informaatiota voidaan välittää joskus kolmella kielellä, joskus kahdella ja joskus yhdellä kielellä. Kun tietoa välitetään, on lähettäjä vastuussa kääntämisestä sekä kielen tai kielten valinnasta.

Aiemmin tietoa välittävä yksikkö on kääntänyt informaatiota työntekijöille tarvittaessa, mutta sitä ei tehdä enää. Kielen valintaan vaikuttaa kohderyhmä, mutta joskus työntekijä, joka osaa vain englantia, voi saada tietoa suomeksi tai työntekijä, jolla on puutteelliset englannin taidot voi saada tietoa vain englanniksi. Toisaalta aina on lähellä joku työkaveri tai esimies, joka voi auttaa ja myös huolehtia

siitä, että saatu tieto tulee ymmärretyksi. Joissakin yksiköissä työntekijät ovat monikielisiä, kun taas joissakin yksiköissä käytetään pääasiassa suomea tai suomea ja/tai ruotsia. Esimiehet vaikuttavat jonkin verran siihen, mitä kieliä tiedottamisessa käytetään. Riippuen yksikön työtehtävistä tekstejä voidaan laatia molemmilla kotimaisilla tai englanniksi.

Yksilöiden kielellisiin työympäristöihin kuuluu erilaisia työtehtäviä ja työntekijän eri työtehtäviin käyttämä työaika vaihtelee paljon. Tämä vaikuttaa luonnollisesti kielitaitojen tarpeeseen eri tilanteissa. Jokaisella yksilöllä on oma yksilöllinen kielellinen työympäristö. Haastateltujen vastauksissa voi nähdä eroja kielitaitojen tarpeessa ja eri kielten käytössä. Vastaajat arvioivat ja kokevat eri kielten tarpeellisuuden ja niiden käytön tulevaisuudessa eri tavoin. Useimmiten yksilöllä on tarve osata äidinkieltä lisäksi toista kotimaista kieltä ja englantia.

Eri ammattiryhmien kielitarpeet

Toimistotehtäviä hoitavat tarvitsevat eri kieliä työssään useammin kuin asennustyötä tekevät. On tavallista, että toimistotyötä tekevät kuulevat eri kieliä joka päivä, ja on myös tavallista, että he käyttävät itse eri kieliä joka päivä. Heillä on usein monia eri äidinkieliä puhuvia työkavereita.

Toimistotyöntekijöiden tehtäviin kuuluu useimmiten kommunikointi sähköpostin välityksellä, ja silloin tarvitaan kirjallisia englannin kielen taitoja. Useimmiten vastaanottajat osaavat englantia. Englannin käyttöä suositaan sähköpostiviestinnässä, koska viesti voidaan välittää eteenpäin, ja silloin myös seuraava viestiketjuun osallistuva voi ymmärtää viestin sisällön. Eri asiakirjoissa käytetään useimmiten englantia kuten pöytäkirjoissa ja tiedotteissa. Pöytäkirja voidaan kirjoittaa suomeksi tai ruotsiksi, jos kyseessä on pienempi kokous, esim. assistenttien kokous eikä pöytäkirjaa välitetä eteenpäin globaalisti. Isommissa kokouksissa pöytäkirja tarvitaan englanniksi globaalia edelleen lähettämistä varten. Kokouksissa käytettävä puhekieli päätetään kuitenkin osallistujien mukaan. Ellei kokouksessa tarvita englantia, puhutaan suomea tai ruotsia ja pöytäkirja tehdään englanniksi. Informaatiota välitettäessä teksti tuotetaan yhdellä tai useammalla kielellä. Jos käytetään yhtä kieltä, on se todennäköisimmin englanti, koska kaikkien odotetaan ymmärtävän sitä. Joskus tietoa voidaan välittää myös vain suomeksi. Suurimmas-
sa osassa kansainvälisiä kontakteja voidaan käyttää englantia kommunikointikielenä. Englannin kielen lisäksi on kuitenkin tarvetta käyttää ja osata myös muita kieliä. Ulkomaalaisia rekrytoidaan toimistotyöhön hoitamaan kontakteja, kun koetaan, että vastaanottajan englannin kielen taidot eivät riitä. *Shared Service Centerissä* tarvitaan kahtakymmentäneljää eri kieltä, globaalien taloushallinnon prosessien hoitamiseen. Kun jonkun tietyn kielen taitoa tarvitaan, rekrytointikri-

teeri on usein hakijan äidinkieli esim. espanja, kiina tai saksa. Sen lisäksi hakijoilta vaaditaan tietysti ammattipätevyys.

Paikallisia työtehtäviä hoitavat tehtaan työntekijät ja heidän esimiehensä. He käyttävät työpaikalla enimmäkseen suomea. Työntekijät, joilla on ruotsi äidinkielenään käyttävät ruotsia henkilöiden kanssa, jotka ymmärtävät ruotsia. Tehtaan työntekijöillä on tarve puhua englantia, kun heidän osastollaan on ulkomaisia harjoittelijoita, mutta puhuttaessa käytetään useimmiten suomea tai ruotsia. Tehtaan työntekijöiden äidinkieli on useimmiten suomi. Se vaikuttaa kielivalintoihin siten, että useimmiten valitaan enemmistökieli, eli suomi. Myös ulkomailta tehtaalle töihin tulevat tarvitsevat suomea työkielenä. Tehtaan työntekijät saavat silloin tällöin kirjallista informaatiota englanniksi. Jos jotain kohtaa ei ymmärretä, voidaan viestiä lukea ryhmässä tai vastaava informaatio voidaan etsiä tietokoneelta suomeksi tai ruotsiksi.

Esimiehet tarvitsevat suomen ja englannin kielitaitoa. Valtaosalla työntekijöistä on suomi äidinkielenä ja sitä käytetään tavallisesti työpaikalla. Kirjallisessa raportoinnissa käytetään suomea, ruotsia tai englantia. Raportointikieli riippuu vastaanottajasta. Jos raporttia käytetään paikallisesti, tarvitaan kotimaista raportointikieltä ja jos raporttia käytetään globaalisti, tarvitaan englantia. Sidosryhmien kanssa tarvitaan useimmiten suomea, ruotsia tai englantia puhuttaessa sekä kirjoitettaessa.

6.2 Kielelliset ideologiat

Eri kielten käyttö ja niiden tarve koetaan luonnolliseksi. Henkilöt ovat tottuneita valitsemaan sen kielen, joka toimii viestinnässä parhaiten riippuen molempien osapuolien kielitaidoista. Kun keskustelun osapuolet osaavat useita kieliä, on myös mahdollista vaihtaa tai sekoittaa kieliä. Tämä voidaan kokea keskustelua helpottavaksi, koska silloin voi ilmaista termejä tai fraaseja kielellä, jota useimmiten käyttää. Wärtsilän oma terminologia tuntuu monien mielestä luonnollisimmalta englanniksi, koska se on useimmiten dokumentointikieli. Englanti koetaan usein myös neutraaliksi kieleksi, koska usein kukaan vastaanottajista ei käytä sitä äidinkielenään ja kaikki ovat silloin samanarvoisessa tilanteessa. Voi myös olla vaikeampaa käyttää vierasta kieltä sitä äidinkielenään puhuvan kanssa kuin sellaisen kanssa, joka vieraan kielen puhujana käyttää kieltä rajallisemmin ja yksinkertaisemmin välittääkseen tietoa. Teksti ei välttämättä ole täysin oikein kirjoitettu tai esitelmä täysin kielellisesti oikein esitetty, mutta tärkeintä on tulla ymmärretyksi. Lisäksi muillekin kielille on olemassa tarvetta. Äidinkieltään puhuvaa voi

olla vaikeampaa ymmärtää. Voi olla myös epävarmempi olo käyttää vierasta kieltä äidinkielenään puhuvan kanssa, koska toisen on helpompi huomata kielivirheet.

Yksilö voi kuitenkin kohdata haasteita monikielisessä työpaikassa. Kaikilla ei ole samanlaisia kielitaitoja. Joskus voi olla haastavaa valita työkieli ryhmässä, koska osalle olisi sopivampaa käyttää paikallista kieltä ja osalle englanti olisi sopivampi. Haastatteluissa esiin tulleet haasteelliset tilanteet koskevat useimmiten tilanteita, joissa kaikkien yksilöiden kielitaito eivät ole riittävä. Luonnollisesti myös samaa äidinkieltä puhuvan kanssa on mahdollista ymmärtää asia virheellisesti, mutta vieraan kielen käyttö lisää väärin ymmärtämisen mahdollisuutta.

Yrityksellä voi olla myös haasteita löytää useaa kieltä taitavaa henkilökuntaa, mutta aina on mahdollista opetella käyttämään vierasta kieltä työkielenä. Henkilökuntaa halutaan kannustaa kieltenoppimiseen ja joskus odotetaan, että ymmärretään informaatiota, joka välitetään vain yhdellä kielellä. Osalle henkilökuntaa on helpompi sopeutua ja kuulla tai lukea informaatiota vieraalla kielellä, joka voi olla paikallinen kieli tai englanti. Yhdellä kielellä välitetty tieto on mahdollista ymmärtää väärin tai jäädä ymmärtämättä. On siis tärkeää, että yrityksen ilmapiiri on avoin ja että henkilöstö uskaltaa kysyä ja varmistaa ymmärtäneensä asian. Kirjoitettua tekstiä on mahdollista lukea läpi useamman kerran tai työkaverilta voi olla helpompi kysyä neuvoa, kun asiasta voi keskustella yhden henkilön kanssa. Ryhmätilanteessa voi tuntua vaikeammalta kysyä, mitä tarkalleen tarkoitetaan tai keskeyttää esitelmää. Tilanteessa voidaan myös helposti olettaa, että kaikki ovat ymmärtäneet. Kun kommunikoidaan tietokoneen tai puhelimen välityksellä, ei pysty käyttämään eleitä tai kehonkieltä. Englannin kieltä käytetään siksi, että kaikki voivat osallistua keskusteluun, ja yhä useammin edellytetään englannin kielen taitoa. Englannin kielen käyttöä voidaan perustella sanomalla, että englantia käytetään, jotta kaikki voisivat ymmärtää. On totta, että valtaosa hallitsee englannin kieltä riittävästi ja englannin kieli antaa mahdollisuudet kansainväliseen yhteistyöhön. On kuitenkin mahdotonta saada kaikki osalliseksi kommunikaatioon valitsemalla englannin kieli. Ainoa keino on käyttää useampia kieliä.

Haastattelujen mukaan vaikuttaa siltä, että Wärtsilässä on aina ollut joustava näkemys kieliä kohtaan, ja se on luultavasti vaikuttanut positiivisesti yrityksen menestymiseen. Haastateltujen mukaan kielitarpeet tulevat kasvamaan yrityksessä edelleen. Yritys on alkuvaiheessaan käyttänyt dokumentoinnissa kotimaisia kieliä ja työyhteisöissä on harvoin ollut henkilöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi, joten jo tähän mennessä kielitarpeet ovat muuttuneet paljon globalisaation myötä. Yritykselle tulee tulevaisuudessa uusia tehtaita uusiin maihin, mikä voi tarkoittaa lisääntyviä kielitarpeita. Nykyisillä tehtailta ja osastoilla työryhmät ovat kansainvälisempiä ja haastatellut uskovat tarvitsevansa tulevaisuudessa yhä

enemmän englantia. Toisaalta myös ulkomailta tulleilla työntekijöillä on usein yrityksessä samaa kieltä äidinkielenään puhuva työkaveri. Osa henkilökunnasta on luonnostaan monikielisiä. Haastateltujen mukaan yritys tulee tulevaisuudessa tarvitsemaan enemmän myös muiden kielten, kuten espanjan, kiinan, japanin, italian, venäjän ja saksan kielten taitoa. Kielitaitojen lisäksi tarvitaan kulttuurien tuntemusta. Vieraalla kielellä kommunikoidessa on tietoa kielen eri tyyleistä ja siitä, mihin tilanteisiin tyylit sopivat.

6.3 Kielisuunnittelu

Globaali yritys tarvitsee kielisuunnittelua, jotta sillä olisi toimintaohjeet, kuinka toimitaan monikielisesti siten, että se on käytännöllistä yritykselle, työntekijöille, asiakkaille ja sidosryhmille. Kielisuunnittelu ei ole Wärtsilässä normatiivista, vaan on olemassa tietyt säännöt, joita muovataan tarpeen ja tilanteen mukaan. Kielisuunnittelun kautta voidaan tukea työntekijöiden kiinnostusta kieliin ja heidän kielten oppimistaan sekä tarjota mahdollisuuksia kehittää kielitaitojaan. Kielisuunnittelu selventää henkilökunnalle, mitä kieltä toivotaan käytettävän missäkin tilanteessa. Kielisuunnittelu voi myös auttaa vastaamaan sellaisiin kysymyksiin, Koska halutaan, että joku työyhteisössä opettelee uusia kieliä ja Koska palkataan tiettyjä kieliä osaavia työntekijöitä? Koska käytetään tiettyä kieltä tutustuttaessa uusiin henkilöihin ja koska siirrytään englannin kielen käyttöön, jotta isompi kohderyhmä voisi ymmärtää sisällön?

Kielisuunnittelun avulla voidaan myös päättää, missä kielissä ja kulttuureissa tarvitaan koulutusta ja missä määrin. Eri yksiköt tarvitsevat eri kieliä eri tilanteisiin ja eri työasioihin. Voidakseen palkata tiettyjä kieliä osaavan henkilön on tiedettävä minkä kielen taitoja talossa tarvitaan. On myös oltava ajan tasalla siitä, mitä kielitarpeita on tällä hetkellä ja mitä tulevaisuudessa. Yrityksen tarpeet ohjaavat osittain työntekijöiden mielenkiintoa oppia kieliä. Yrityksessä olisi hyvä olla myös toimintaohjeet siitä, missä tilanteissa tietoa käännetään useammalle kielelle ja koska riittää, että käytetään yhtä kieltä. Kääntäminen vie työaika, mutta on myös varmistettava, että kaikki ymmärtävät tärkeän informaation. Koska yhtä kieltä voidaan käyttää tehokkaasti ja koska on tärkeää panostaa siihen, että kaikki saavat tiedon omalla äidinkielellään?

Yrityksessä kielet ovat työväline, mutta samalla ne ovat myös osa henkilökunnan kulttuuria ja identiteettiä. Tavoite on, että henkilökunta asennoituu positiivisesti eri kieliin ja on valmis oppimaan eri kieliä. Yrityksen tulisi pystyä hyödyntämään se kielitaito, mikä talossa jo on ja pystyä näkemään, koska tarvitaan useampia kieliä. Koulutus ja asenteisiin vaikuttaminen ovat yksi hyvä esimerkki. Jotta työn-

tekijä saataisiin muuttamaan toimintamallejaan, heille on järjestettävä koulutusta heidän omalla äidinkielellään. Tuntuu myös luonnolliselta, että omassa kotimaassaan voi hoitaa omat henkilöstöasiat omalla äidinkielellään. Voi myös uskoa, että työntekijän on helpompi sitoutua työhönsä ja yritykseen, kun on mahdollista käyttää myös oma äidinkieltään. Yritys vetää suuntaviivoja päättämällä mitä kieliä käytetään sisäisesti ja ulkoisesti. Tarvitaan myös tietoa siitä, millaisia tuloksia monikielisyyteen investointi tuottaa.

Globaalissa yrityksessä tarvitaan yhteinen kieli ja yhteinen kielellinen suunta. Englanti on siksi virallinen kieli dokumentoinnissa ja tietoliikenteessä, yhteisön *lingua franca*. Haastatellut pitävät luonnollisena, että yrityksen virallinen kieli on englanti. Useimmiten se annetaan myös perusteluksi sille, miksi englantia käytetään aina tietyssä tilanteessa, kuten kokouksessa tai tiedon eteenpäin välityksessä. Haastatellut perustelevat myös kasvaneet englannin kielen tarpeet kielen aseman kautta. Kaikilla on mahdollisuus osallistua monien eri kielten koulutukseen. Myös kulttuuriosaamisessa tarjotaan koulutusta. Kirjallisessa viestinnässä suositetaan englannin kieltä. Yksi epävirallinen tavoite näyttäisi olevan, että kaikki työntekijät olisivat tekemisissä englannin kielen kanssa dokumentoinnin, tiedottamisen tai kokouksien kautta.

Paikallisella tasolla informaatiota käännetään ja informaatiota on tarjolla kirjallisesti usealla kielellä, minkä avulla varmistutaan siitä, että kaikki ymmärtävät sisällön. Tämä myös tukee monikielisyyttä, koska silloin informaatiota on saatavilla usealla kielellä, myös työntekijöiden omalla äidinkielellä. Informaation kääntäminen ja avoin ilmapiiri eri kielten käytölle niin paikallisissa kuin globaaleissa tilanteissa osoittaa, että eri kieliä arvostetaan. Globaalisti käytetään englantia niin paljon kuin mahdollista, jotta voidaan varmistua siitä, että kaikki ymmärtävät, mutta se ei poissulje monikielistä kommunikointia. Paikallinen kieli voi tuntua luonnollisimmalta, kun halutaan tutustua yhteistyökumppaniin tai asiakkaaseen ja murtaa jää, kun henkilöt tapaavat ensimmäisen kerran.

Työkielinä tarvitaan muitakin kieliä kuin englantia. Kun keskustelukumppanin englannin kielen taidot eivät riitä, etsitään sopiva ratkaisu. Wärtsilän työntekijät voivat pyytää apua omilta työkavereiltaan tai esimieheltään englannin kielen käytössä, kuten kuinka ilmaista itseään, tai jos vastaanottaja ei osaa riittävästi englantia, hoidetaan asia vastaanottajan äidinkielellä. Koska yrityksen virallinen kieli on englanti, korostetaan usein englannin kielen taitojen tärkeyttä. Lähimmässä työyhteisössä luultavasta tarvitsee myös kotimaisia kieliä.

Yhdessä Wärtsilän esitteessä käytetään termiä *glocal*. Termissä siis yhdistyvät sanat *global* ja *local*. Sen voi tulkita sen niin, että halutaan, että globalisaatio tuntuisi paikalliselta ja halutaan osoittaa, että ollaan lähellä toisia, eikä kaukana toi-

sista. Yrityksen arvot ovat; *foster openness, respect and trust to create excitement- capture opportunities and make things happen- do things better than anyone else in our industry* (Wärtsilä 2013) Wärtsilän tavoite on olla globaali paikallisella tavalla ja olla avoin, kunnioittaa toisia ja luottaa toisiin. Mielestämme kielet ovat oleellinen osa tässä jatkuvassa prosessissa. Organisaation arvot tukevat kieliperiaatteita.

Kieliperiaatteet yrityksen, yksikön ja yksilön tasolla

Vaikuttaa siltä, että yrityksellä on yhtenäiset ja selkeät kieliperiaatteet. Periaatteet ovat muodostuneet vuosien varrella käytännössä ratkaistujen tilanteiden avulla. Kielivalinnat on tehty tapaus kerrallaan, eikä niistä ole pyritty tietoisesti muodostamaan kokonaista kielistrategiaa. Ajan saatossa kielikysymysten tärkeyden kasvaessa on nojattu näihin aiemmin tehtyihin ratkaisuihin ja joustavaan ratkaisutapaan valita kieli tilanteen mukaan eikä ole pyritty rakentamaan normatiivista, sääntelevää sääntölistaa, joka karkeasti kuvaisi ja ohjaisi yrityksen tapoja toimia kielellisesti. Kieliperiaatteet eivät ole kirjallisia. Ne ovat osa organisaatiokulttuuria, eli jokainen yksilö, joka tekee kielivalintoja työssään käyttää lähtökohtana yrityksen yhteisiä olettamuksia siitä, missä tilanteessa valitaan mikäkin kieli, mitä kriteerejä otetaan huomioon ja mitkä asiat vaikuttavat valintaan. Joskus valinta voi olla enemmän yksilöllinen, mutta yrityksellä on omat periaatteensa, joita työntekijöiden tulee noudattaa, jotta kommunikointi on kaikkien kannalta sujuvaa. Kieliperiaatteet ovat muodostuneet alhaalta ylöspäin kirjoittamattomiksi säännöiksi, jotka yksilöt oppivat osana organisaatiokulttuuria ja tapana ratkaista erilaisia kielitarpeita.

Toisin kuin kunnalla, sairaanhoitopiirillä ja muilla julkisen sektorin toimijoilla, jotka tarvitsevat kielellisiä säädöksiä kielilain täyttymiseksi, ei yrityksellä ole lainkaan kielellisiä velvoitteita, vaan se huolehtii itse sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimivuudesta. Ilman sääntelyä organisaatio toimii joustavasti ja etsii kaikille osapuolille sopivan ratkaisun. Se myös helpottaa reagoimista muuttuviin tilanteisiin. Osapuolet ovat yhteistyön alettua tasavertaisemmassa asemassa ja myös asiakasta voidaan kannustaa kehittämään kielitaitojaan. Molemmat tarvitsevat toisiaan, ja kielivalinnatkin ovat yhteispeliä. Toisaalta ei koeta, että olisi luontevaa tai tarpeellista ottaa kantaa, mitä kieltä käytetään keskusteluissa tai suullisissa työtilanteissa, kun paikallista kieltä on mahdollista käyttää. Englannin kielen tarve tulee esille erityisesti kirjallisessa viestinnässä sekä tilanteissa, joissa on paikalla henkilöitä, jotka eivät osaa paikallista kieltä. Wärtsilä on esimerkiksi tarttunut työturvallisuusriskeihin globaalisti kouluttaen niistä paikallisilla kielillä lisätäkseen henkilökunnan tietoisuutta omasta ja työkavereiden työturvallisuudesta tuottamalla videon, joka käännetään paikallisille kielille.

Verrattuna julkisen sektorin tilanteeseen yksityisen sektorin kielellisen sääntelämättömyyden voi nähdä mahdollisuutena monikielisyyteen, koska eri kielten käyttöön ottaminen ei ole yhtä raskas prosessi kuin julkisella sektorilla. Kaikkia kieliä ei Wärtsilässä kuitenkaan käytetä tasavertaisesti, vaan englanti on hallinnollinen ja virallinen kieli. Silloin kaikille kielille ei tarvitse osoittaa yhtä paljon resursseja eikä uuden kielen käyttöön ottaminen ole suuri prosessi. Englanti nähdään tärkeänä työkielenä, muttei kuitenkaan ainoana. Tulevaisuudessa englannin kielen tarve voi vielä kasvaa dokumentoinnissa ja ulkomaisten työkavereiden kautta, mikä voi vaikuttaa mahdollisuuksiin käyttää paikallisia kieliä. Kieliin suhtaudutaan kuitenkin tarvelähtöisesti, ja eri kielten tarpeen arvioidaan lisääntyvän, ei vähenevän. Monikielisyys palvelee yritystä, asiakkaita ja sen työntekijöitä. Monikielisyys nähdään yrityksessä tärkeänä osana yrityksen toimintaa.

Monikielisyys on yrityksen kieliperiaate käytännössä, vaikka englanti onkin mukana globaalisti yhteisillä aihealueilla. Paikallisissa yksiköissä käytetään paikallista kieltä ja englantia. Kansainvälisesti käytetään sitä kieltä, mitä molemmat osapuolet taitavat parhaiten, kuitenkin useimmiten englantia. Konsernin pääkonttori on Helsingissä. Monikielinen *Shared Service Center* on sijoitettu juuri Vaasaan, koska Vaasassa on todettu olevan parhaat mahdolliset kielivalmiudet yksikön perustamiseksi. Vaasassa eri kielten käytössä ollaan joustavia ja kielitaidot ovat hyvät, mikä antaa hyvät mahdollisuudet luoda kansainvälinen verkosto.

Tutkimuksessa viestintä on jaettu sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Jaottelu on helpottanut materiaalin käsittelyä siten, että sisäiseen viestintään on sisällytetty työkavereiden välinen viestintä ja ulkoiseen viestintään työntekijöiden ja yrityksen viestintä kaikkien muiden tahojen, kuten asiakkaiden, sidosryhmien, ja osakkaiden kanssa. Jaottelu on kuitenkin osittain keinotekoinen; kaikkea viestintää on vaikea jaotella jompaankumpaan ryhmään, mutta se on antanut mahdollisuuden tarkastella haastatteluaineiston antamaa kuvaa yrityksestä sekä yrityksen sisäisenä kuvana että kuvana, jonka yritys antaa itsestään ulospäin. Sisäisen ja ulkoisen viestinnän peruseriaatteet ovat hyvin samanlaisia. Jotakin informaatiota jaetaan monikielisesti, kuten paikallisia tehtaita koskevat tiedotteet, Vaasassa ne laaditaan kolmella kielellä ja sijoittajille tiedotetaan yhdeksällä eri kielellä. Tehtaiden internetsivut ovat laajasti paikallisilla kielillä, mutta pääkieli sivuilla on kuitenkin englanti. Myös kohderyhmä ohjaa kielivalintoja ulkoisessa viestinnässä. Yrityksen konttorin vastaanotossa on tietoa yrityksestä pääasiassa englanniksi ja jonkin verran suomeksi ja ruotsiksi. Yksiköiden sekä työtehtävien nimikkeet ovat englanniksi. Englanniksi viestitään siis myös ulospäin ja odotetaan vastaanottajien ymmärtävän.

Osastotasolla kielitarpeet ovat erilaisia. Yrityksen kieliperiaatteita hyödynnetään osastojen kielitarpeiden mukaan. Kieliperiaatteet tuntuvat arjen työtilanteissa selkeiltä ja helposti hyödynnettäviltä. Konkreettisista kielivalinnoista keskustellaan tarvittaessa. Yksikkötasolla voisi kuitenkin pohtia, olisiko jo muodostuneita tapoja hyödyllistä muuttaa. Onko esimerkiksi mahdollista alkaa käyttää jotain kieltä useammin tai alkaa käyttää joitain kieliä vuorotellen. Yksilöiden kielitaito voi pitkällä aikavälillä muuttua ja voidaan pohtia onko mahdollista ja tarvetta tukea kielitaidon kehittämistä. Kielitaidon ylläpitämiseen ja kehittämiseen tarvitaan mahdollisuuksia käyttää kieltä. Ei ole kuitenkaan realistista käyttää kaikkia kieliä, vaan kun yhtä kieltä käytetään, toinen kieli jää käyttämättä. Siksi näemmekin monikielisen työympäristön parhaana mahdollisena työympäristönä kielitaidon ylläpitämiseen. Silloin on mahdollista käyttää eri kieliä jatkuvasti.

Yksilöt tuntevat hyvin yrityksen kieliperiaatteet. Yksilöillä on vakiintuneet käsitteet siitä, mitä kieliä käytetään ja kuinka työkieli valitaan tilanteen mukaan. On hyvin mahdollista, että työntekijät tarvitsevat tulevaisuudessa yhä enemmän englantia, koska yrityksen virallista kieltä voidaan tarvita yhä useammin. Aiemmin suomea ja ruotsia pystyttiin käyttämään useammin kuin nykyisin. Englannin kielen käyttö ei poissulje mahdollisuutta käyttää omaa äidinkieltään sitä osaavien työkavereiden kanssa.

Englannin kielen tarve voi olla haaste osalle henkilökuntaa. Englanninkielisissä tiedotustilaisuuksissa on mahdollista esittää kysymyksiä paikallisella kielellä. Osa tiedotustilaisuuksista on monikielisiä niin, että esitelmä on englanniksi ja se esitetään suomeksi tai ruotsiksi riippuen vastaanottajista. Pitämällä tiedotustilaisuuksia osittain tai täysin englanniksi halutaan tehdä englannin kieltä tutummaksi ja ylläpitämään sekä kehittämään edelleen kielitaitojaan.

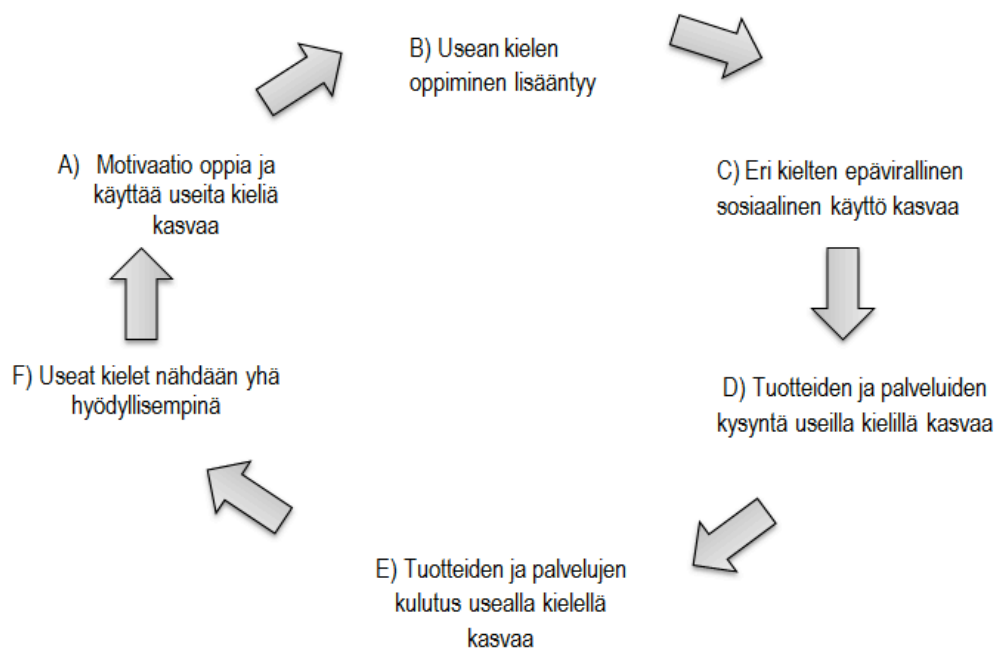
6.4 Yksilö monikielisessä organisaatiossa

Yksilön kielitaito alkaa kehittyä, kun hän motivoituu muiden kielten kuin oman äidinkielensä käytöstä joko tarpeesta tai siksi, että siihen on mahdollisuuksia. Kun tarvitsee tai hänellä on mahdollisuus käyttää kielitaitojaan, hänen mielenkiintonsa kieltenopiskeluun kasvaa. Kun kielitaito kehittyy, voi kieltä käyttää useammin ja kielen käyttö on sujuvampaa. Kun kieltä osaa käyttää paremmin, hallitsee kielen myös paremmin, koska sitä käyttää useammin ja sen myötä voi päätyä useammin tilanteisiin, joissa on mahdollisuus käyttää opittua kieltä. Silloin voi myös edelleen motivoitua opiskelemaan kieltä lisää. Yritys tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet pitää yllä myönteistä kierrettä globaalin työympäristön avulla ja investoinneillaan monikielisyteen. Katariinanpyörämällin (Strubell 2005) voi nähdä ku-

vana kielitaitojen kehittymisestä sekä kielitaidon käytön lisääntymisestä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua kielikursseille työajalla, yritykseen palkataan henkilöitä, joilla on tietynlainen kielitaito ja suuri osa sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta hoidetaan usealla kielellä.

Wärtsilässä suuri osa sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä on monikielistä. Kieltä vaihdetaan tarpeen mukaan. Globaalisti yritys ottaa huomioon eri maiden kielet, ja työntekijät eri maissa saavat informaatiota maan kielellä ja englanniksi.

Tulokset osoittavat, että yritys tukee yksilön omaan motivaatioon perustuvaa kielten oppimista. Kielten oppiminen ohjautuu osin yrityksen lähtökohdista. Yritys ottaa huomioon ulkoiset olosuhteet, millaisia kielitarpeita on ja suunnittelee ja järjestää kielikoulutusta. Yrityksen kieliperiaatteet sisältävät ratkaisuja, jotka on koettu toimiviksi, ja kieliperiaatteet ovat osa yrityksen organisaatiokulttuuria. Kuviossa 4. esitellään monikielisyyden pyörä.



Kuvio 4. Monikielisyyden pyörä

Monikielisyyden pyörä on muokattu versio katariinanpyörämallista. Se kuvaa monikielistä kehitystä. Wärtsilän tapauksessa voidaan kuvata monikielistä kehitystä tiettyjen tekijöiden avulla. Pyörä voi alkaa pyöriä mistä kohdasta tahansa,

mutta jotta eri tekijöiden esittäminen kronologisessa järjestyksessä olisi mahdollista, aloitetaan pyörän vaiheesta A; motivaatio oppia ja käyttää useita kieliä kasvaa. Yksi selitys sille, miksi Wärtsilän voidaan katsoa olevan motivoitunut monikielisuuden kehittämiseen, on yrityksen kaksikielinen alkuperä ja kansainvälistymisen myötä kasvaneet kielitarpeet. Usean kielen käytöstä katsotaan olevan taloudellista etua ja yrityksellä on tahtoa monikieliseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään.

Vaiheessa B yritys järjestää eri kielten ja eri maiden kulttuurikoulutusta. Työtilanteet voivat olla ja ovatkin usein myös kansainvälisiä, mikä lisää oppimista.

Vaiheessa C työntekijät käyttävät eri kieliä joustavasti. Epävirallisissa tilanteissa sopiva kieli valitaan tilanteen mukaan tai päätetään käyttää useampaa kieltä. Kansainvälinen työvoima mahdollistaa ja tekee myös välttämättömäksi eri kielten käytön työkalvereiden kanssa.

Vaiheessa D yrityksen kansainvälistyminen on johtanut työtilanteisiin, joissa monia kieliä tarvitaan niin ulkoisesti asiakkaiden kuin sisäisesti työntekijöiden kanssa. Yritys välittää tietoa monikielisesti sisäisesti ja ulkoisesti. Vaiheessa käytetään sanaa tuotteet, joka tarkoittaa esim. Wärtsilän omaa sisäistä globaalia lehteä, joka käännetään usealle kielelle. Vaihe D johtaa vaiheeseen E.

Vaiheessa F monikielinen kehitys edelleen jatkuu, koska uskotaan, että kansainvälistyminen jatkuu edelleen niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Eri ammattiryhmien kielitarpeet ovat myös eri vaiheissa ja kaikissa ammattiryhmissä nousee esiin toive ja halu kielitaidon edelleen kehittämiseen ja yksilöt ovat tietoisia siitä, että aina on mahdollista olla parempi usean kielen käytössä työpaikalla.

7 CONCLUDING REMARKS

The results of the interviews with the four occupational groups will be summed up in this chapter. The themes that have been identified in the interviews are subsumed under the three dimensions of language policy as defined by Spolsky (2012). Under the dimension *Language practices* are found themes such as (1) principles of the use of different languages in speech and in writing adopted by the company, (2) the informants' choice of language with colleagues or in a group situation and (3) the choice of language in written documents or email, (5) the informants' self-evaluation of their own and their colleagues' language skills (6) the informants' evaluation of language needs now and in the future in the company. The dimension *Language ideology* comprises themes like (4) the informants' experiences of using different languages and (7) the informants' estimation of language needs in the future in the company/in their unit of work. Under the third dimension is discussed, according to the interview material, how *Language planning* is implemented in the company.

7.1 Language practices

Ten of the informants use three different languages regularly at the working place; Finnish, Swedish and English. The other ten informants use either Finnish or Swedish and English. Eight of the informants also know some other language and six of them use these languages at the working place. By use of a language is meant that the informants listen to or read that language or/and speak or write that language. Some informants need the language only in one way whereas other informants use a language in all of the modes of communication. Also the frequency of using a language or languages varies greatly between the informants.

Individuals' linguistic working environment

It is possible to identify different factors that influence the use and need of different languages. Such factors are the individual, colleagues, job rotation, telecommunication, local or global tasks, interest groups, group situations like meetings or briefings, communicating with guests or customers and the unit of work. The company's employees either consider language skills as beneficial to their work or they may feel a need to use different languages at their working place.

The **individual** can himself have an impact on which languages he uses at the workplace. He can strive to become engaged in situations where foreign languages are needed and where he can develop his language skills. Similarly the individual can keep to situations where he can only use that language or those

languages that he is comfortable with. Some become motivated by opportunities to use languages at the workplace and some become motivated only when they realize the need of a language at work.

Depending on the mother tongue of one's nearest **colleagues** one can need only one or several languages at the working place. In a unit of work all one's colleagues may have the same mother tongue or the individual may be the only one with his mother tongue.

In Wärtsilä the employees have the opportunity to work in different countries in the concern through **job rotation**. When a person comes to a unit of work via job rotation the language environment for the whole unit of work may totally change. In most cases the language of communication will then be English. When an individual chooses to travel abroad his language environment at the working area will change and the language environment in the unit of work where he moves to may also change. It is possible that the national language of the country is used in the new unit but job rotation may cause an increased need for new languages.

The individual has his own physical working environment where he is in touch with his colleagues every day. The individual can, however, have another working environment through **telecommunication**. It is possible that the individual during a working day for the most part has contacts abroad via e-mail. Very often telecommunication takes place in English even between workers in Finland and between colleagues within the same unit of work and between colleagues with the same mother tongue. In written communication English is preferred because the e-mail messages may later be sent to someone who does not understand Finnish or Swedish. As a rule the domestic languages are used in the physical working environment whereas English is used in telecommunication.

The fact that one's work consists of **local and global tasks** has an impact on the needs and the use of different languages. An individual who works locally in Vaasa most likely needs skills in Finnish and benefits also from skills in Swedish. An individual with these language skills may feel that he needs no other language skills. Individuals who come from abroad to work with local tasks usually need language skills in Finnish or in Swedish or in both languages. Individuals who have been assigned global tasks in Vaasa need language skills in English but may also need skills in other foreign languages. A person can be chosen for global tasks on the basis of his professional competence, his language skills or both. When a person with language skills is needed for global tasks, the person needs skills in English and possibly in some other languages. A person who is chosen on basis of the professional competence only needs to learn to use English as a working language. It is not necessary to know the local languages of the physical

working place in order to take care of global tasks, but the employees themselves often feel that they benefit from skills in Finnish and Swedish and they are happy to develop skills in these languages. The work of an employee may also include both local and global tasks. Then the needs for different languages vary during the working days according to the nature of the tasks.

Various **interest groups** such as subcontractors have an influence on the language environment at the working place. If the subcontractors work abroad, skills in English are needed. The need for English skills varies a lot depending on how frequent the contacts with the subcontractors are. Some of the managers have contact only with one foreign subcontractor and others with several. The contact is often irregular but sometimes the need for English is more regular for a period of time. Then, during another period English is not needed at all. This irregularity of language use makes it more difficult and more challenging to maintain language skills.

Communicating with **guests or customers** can include an encounter with a guest who has a few questions. Meeting guests and customers is also part of the daily work. English and other languages such as Chinese or German can be used in these situations.

Some individuals participate in **group situations** like meetings and briefings quite frequently and others do it irregularly. The language used in group situations may be Finnish, Swedish or English. Finnish or Swedish is often used in smaller and local group situations inside a working unit whereas English is used in meetings or briefings meant for a larger group of people. English may also be used in smaller meetings or briefings if there is someone in the group that does not understand Finnish or Swedish. Finnish or Swedish can to some extent be used also in meetings where English is the main language. Some persons take part in group situations where Finnish or Swedish is used, others in group situations where there is a mixture of Finnish or Swedish as well as English and then there are also groups where only English is used.

Different **units of work** have different areas of responsibility which means that the language skills needed differ accordingly. Yet English is often used at least in some parts of the units' communication. In some units there are regular group situations where English is the language of communication, whereas in other units only Finnish or only Swedish is used in group situations. The language chosen depends, of course, on the mother tongues and the language skills of the employees in the group. There are also variations within the units regarding the languages used for written documentation. The information is sometimes sent in three languages, sometimes in two and sometimes in one language. The person

who sends the information is responsible for choosing the appropriate languages and for translating the information if needed.

Earlier, the unit of work that was responsible for sending internal information to the employees was also responsible for translating the information that was sent to them. This is not done any more, but the choice of language for internal information is dependent on the target group. It sometimes happens that a person who knows only English may receive information in Finnish but also that persons with insufficient skills in English receive information only in English. Yet there are usually colleagues or superiors around who may assist and see that the received information is understood. In some units the employees are multilingual whereas other units are monolingual where only Finnish is spoken, but there are also units where the main language is Swedish and/or Finnish. The managers may also partly influence in which languages information is sent out. As was said earlier, the nature of responsibility in the working unit certainly has an influence on whether the written documents are prepared in the two domestic languages and/or only in English.

The individuals' linguistic working environments consist of different kind of tasks and there are extensive variations in how much time a person spends on performing different tasks. That naturally affects the extent to which different language skills are needed in different situations. Every individual has his own unique linguistic working environment. In the answers of the various groups of informants differences in the needs of language skills and in the use of different languages can be discerned. The groups of informants estimate and perceive their needs and their use of different languages in the future somewhat differently. In most cases the individuals express a need of skills in one of the domestic languages (Finnish or Swedish) and in English.

Language needs in different occupational groups

Individuals who do office work need more often different languages than people who are engaged in installation work. It is common that office workers hear many different languages every day and it is also common that they use several languages every day. They often have colleagues with different mother tongues.

One of the office workers' tasks is usually communication via e-mail and therefore language skills in written English are needed. Usually the receivers of the e-mails know English and the use of English is preferred because if the information needs to be sent forward, also the next receiver is able to understand the message. In written documentation English is also usually used as in recordings, protocols and in written information to the personnel. These documents can be written in

Finnish or Swedish in a smaller group meeting as in the assistants' own meetings and when the document is not going to be sent forward globally. In larger meetings the documents and protocols are needed in English because they will be sent out globally. Then, the spoken languages used in these meetings are decided upon according to the wish of the participants present in the meeting. If English is not needed in the meeting, Finnish or Swedish is used, but the protocol is written in English. When the personnel receive information in writing they can receive it in one or several languages. If only one language is used it is most likely that the language is English because it is expected that everyone should be able to understand it. Some information is also given only in Finnish. In the majority of contacts to persons abroad, English is used. In addition to English there is a need to know and use other languages as well. Foreigners are recruited to office work to take care of foreign contacts when the receiver's language skills in English are not sufficiently good. In *Shared Service Center 24* different languages are needed in order to take care of the processes of the financial administration globally. When personnel with specific language skills are needed the recruitment criterion is often the applicant's mother tongue e.g. Spanish, Chinese, or German and in addition the applicant has to have the professional competence for the job.

The local tasks are taken care of by the factory workers and their managers. They mostly use Finnish at the workplace. Employees with Swedish as their mother tongue use Swedish with people who understand the language. The factory workers need English when trainees from abroad come to a unit to work, but usually Finnish and Swedish are spoken. The mother tongues of the factory workers are usually Finnish. The factory workers usually choose Finnish, the majority language, in spoken communication. Also workers from abroad need some Finnish at the working place. The factory workers sometimes receive written information in English. If something in the received information is not understood, the message may be read together in a group, or the same information may be searched from the computer in Finnish or Swedish.

The managers need language skills in Finnish and English. The majority of the employees have Finnish as their mother tongue and this language is usually used at the workplace. The written documentation is done in Finnish, Swedish or English. The language in documentary reports depends on the language skills of the receivers. If the report is used locally, a local language is needed and if the report is used globally English is needed. With interest groups Finnish, Swedish or English are used in speech and in writing.

7.2 Language ideology

The informants experience the use of and the need for different languages as natural. Employees have become used to choosing the language that works best in communication on the basis of the language skills that the persons involved have. When persons taking part in a conversation know several languages they may resort to code switching or to mixing languages. They may experience that it makes it easier to communicate when they can express terms or phrases in the language that is most commonly used by them. For a great number of persons Wärtsilä's own terminology feels most natural to express in English because the documentation is usually done in that language. English can be considered a neutral language because most of the time none of the receivers of information have English as their mother tongue and thus they are all in an equal position. The informants feel most comfortable using English when the other discussion partner does not have English as his mother tongue. A rather simple language can be used, a text may not necessarily always be spelt correctly or a presentation might not be delivered perfectly but the most important thing is to be understood. There is a need for other languages as well. It may be more demanding to understand a native speaker and one may easily feel uncomfortable to use a foreign language with a person who has that language as mother tongue because a native speaker will easily notice all the language mistakes made.

An individual can meet many challenges in a multilingual working place. Everyone does not have the same language skills. In some situations it may be challenging to choose a working language in a group, because for some people it would be better to use a local language, but for some others English would be a natural choice. The challenging situations that have come up in the interviews are often situations where none of the employees have sufficient language skills. It is, of course, possible to misunderstand a person with the same mother tongue as oneself, but using a foreign language increases the risk for misunderstandings.

For the company it may be a challenge to find multilingual personnel, but it is also considered possible to learn to use a foreign language as a working language. The company has expressed a wish to encourage the personnel to learn different languages and sometimes information can be given only in one language. For some employees it is easier to adapt to that and to hear or read information in a foreign language that may be a local language or English. If information is given in one language only, there is a risk that something is misunderstood or not understood at all. For that reason it is important to bring about an open atmosphere which encourages people to ask questions and to check that the content is correctly understood. When dealing with written texts it is possible to read the texts sev-

eral times and it may feel easier to ask a colleague about the content when one can do it in private. In group situations it may feel more awkward to ask what exactly the information is about or interrupt a presentation if something is not clear. When people communicate via telephones or computers body language or face expressions cannot be utilized. The assumption that everybody has understood the information can easily be made. English is a way of including everybody in a conversation and language skills in English are more often a prerequisite at the workplace. The use of English can be motivated by saying that it is used for everybody to understand. It is true that English is the language that the majority masters and it enables the company to work internationally. At the same time it is not possible, to include everybody by using English. This can be achieved by using several languages.

According to the interviews it seems that the flexible mindset towards languages has always existed and it has probably had a positive influence on the company's success. According to the informants the need for languages will continue to increase in the future. In the early days the company used more local languages in written documentation and there were seldom employees with other mother tongues than Finnish and Swedish. Today, the working teams are more international and English is often needed. But also workers from abroad very often have colleagues in the company with the same mother tongues. Thus, the working days are quite naturally multilingual for a lot of employees. In the future the company has planned to have several new factories in new countries which will increase the need for new language skills. In the current factories and units of work the teams have become more international and the informants believe that there will be a need for more English in the future. According to the informants the company will need language skills also in other languages in the future, e.g. the need for Spanish, Chinese, Japanese, Italian, Russian and German will probably increase. Not only language skills, but also new skills in cultural and intercultural understanding will be needed. In order to be able to communicate with foreigners in a foreign language also pragmatic and intercultural language knowledge is important.

7.3 Language Planning

A global company needs language planning in order to have guidelines about how to work multilingually so that it is practical for the company, employees, customers and interest groups. Language planning is not normative in Wärtsilä, but there are some general rules that can be adapted flexibly to different needs and circumstances. Through language planning it is possible to support the employees' inter-

est in learning languages and offer them possibilities to develop their language skills. Language planning thus clarifies for the personnel which language they are expected to use in different work-related situations. Language planning may also assist in answering questions like when skills in a certain language need to be more developed within the work-community or when new members of personnel with specific language skills should be employed. It also gives direction about when to use a language in order to get to know somebody and when to switch to English, so that the contents can be understood by a larger target group.

Through language planning it is also possible to decide in which languages and cultures education is needed and to what extent. Different units need different languages for different situations and work-related tasks. In order to employ a person with certain language skills the company needs information about the need for different languages. It is necessary to keep up-to-date with present and future language needs. The needs of the company also partly guide the employees' interests in language learning. There should also be guidelines about when to translate information to several languages and when using only one language is acceptable. Translating is time-consuming, but on the other hand one has to make sure that everyone understands important information. When can one language be used effectively and when is it important to provide information in the mother tongues of the target group?

Languages are viewed as tools in companies, but at the same time they are also a part of the culture/s and identities of the employees. The goal is that the personnel develops positive attitudes towards different languages and a readiness to learn new languages. The company should find the existing language skills of use and realize when new languages are needed. For instance, if the aim is to develop personnel attitudes, education might have to be carried out in the mother tongues of the employees. It also seems natural to manage domestic personnel administration on the local languages. A new employee will find it easier to commit to a new job and the company when it is possible to use one's own language. Thus the company provides guidelines by deciding which languages are to be used in internal and external communication and they also need knowledge about the results of the investments made in multilingualism.

A global company needs a shared language of communication and language policy. Therefore, English is the official language for documentation and telecommunication, the *lingua franca* of the work community. The informants describe this as natural. This is also the most frequently given motive by the informants to why English is consequently used in certain situations, such as meetings or briefings. The informants also justify an increased need of language skills in English

with the position the language has in the company. All employees in the company have the possibility to participate in language courses in numerous different languages and in multicultural skills. As mentioned, English is favored in written communication. It seems to be an unofficial aim of the company to acquaint employees with English at least in some form, through documentation, meetings or briefings.

Information is translated at the local level and written information is thus offered in several languages, in order to make sure that everybody understands. This procedure supports multilingualism, because it provides access to information in several languages as well as in the mother tongues of the employees. The translation of information and the open atmosphere towards the use of different languages in local and in global situations show respect towards different languages. At the global level English is used as much as possible to ensure a shared understanding, but this does not seem to exclude multilingual communication. For example, a local language might be the most appropriate choice in order to become acquainted with a new customer.

Also other languages than English are needed as working languages. When a discussion partners' skills in English are not satisfactory an alternative solution is sought. The Wärtsilä employees may ask their colleagues or manager for assistance regarding how to express themselves in English. If the English skills of the discussion partner are very limited, business is usually dealt with in the mother tongue of the discussion partner. Because the official language of the company is English, the importance of language skills in English are often emphasized to the employees. The local languages are also likely to be needed in the closest work community.

In one of the Wärtsilä brochures the term *glocal* is used. The term has been derived through a fusion of the words *global* and *local*. It can be interpreted as a will to show both that globalization is a current phenomenon at the local level and that people are close to each other rather than distanced. The values of the company are as follows: *Foster openness, respect and trust to create excitement - capture opportunities and make things happen - do things better than anyone else in our industry* (Wärtsilä 2013). Thus the aim of the company is to be global in a locally situated way, and to foster openness, mutual respect and trust. In our opinion, languages are to be considered an essential part of this continuous process and the explicit values of the company also support the language policy.

Language policy at company, unit of work and individual level

The company seems to have a uniform and clearly defined language policy. The policy has formed over the years through the solutions sought in various practical situations. The language choices have been made pragmatically, one case at a time, with no conscious decision to form a comprehensive linguistic strategy. However, as language questions have become more important over time, previous pragmatic solutions to similar situations have been drawn upon to form flexible principles for solving questions related to choice of language from one situation to another. The goal has not been to gather normative instructions that would illustrate and guide how the company is to function linguistically. There is no written language policy, but rather the principles of language use are a part of the organizational culture, which means that every individual who makes language choices is aware of the company's shared set of assumptions about which language is to be used for different purposes and which criteria should be observed when making the choice of language. Sometimes the choice can be made quite independently by the individual, but the company principles are there to ensure fluent communication between all communication partners. The principles of language use have been created through a bottom-up process to become unwritten rules that the individuals learn as a part of the organizational culture and as a way of solving language needs.

Finnish municipalities, hospital districts and other actors within the public sector need explicit language regulations in order to fulfil the Finnish law to offer service in both national languages Finnish and Swedish. Contrary to this strict regulation, companies within the private business sector have no language-related obligations, but are only responsible for the efficiency of internal and the external communication. Without official regulations the organizations can act flexibly and find solutions that work for everyone and it is also easier to adapt to changing situations. When co-operation has been initiated between two parts the power balance is more equal and even the customer can be encouraged to develop new language skills. They are both dependent on each other and thus also the language choices are made in collaboration. However, when it is possible to use the local language/s it is not perceived as necessary or even natural to regulate which language is to be used in discussions or other oral work situations. The need to use English is mainly connected to the written medium and to situations with people who do not know the local languages. For example, Wärtsilä has chosen to address industrial safety matters in the local languages throughout their global organisation by producing a video that is translated to local languages, in order to raise the workers' awareness of their own and their colleagues' workplace safety.

In relation to the public sector, the non-regulation of the private sector can be seen as an opportunity for multilingualism, since the process of introducing new languages is not as demanding as in the public sector. However, all languages are not used to an equal extent in Wärtsilä, since English is the administrative and official language. Thus equal allocation of resources is not needed for every language, which makes the introduction of a new language less cumbersome. English is seen as an important working language, but not as the only one. On the one hand, the need for English in the future may still increase in documentation and through international colleagues, which may affect the opportunities to use the local languages. On the other hand, the attitude towards languages is needs-based and the need for different languages is estimated to increase, rather than decrease. Multilingualism serves the company, its customers and its employees. In this company, multilingualism is thus seen as an important part of the company's function.

Multilingualism constitutes the company's language policy in practice, although English is present in all shared global fields of interest. In local units the local language/s and English are used. In international communication the language best mastered by all participants is used, which is usually English. The main office of the international company is located in Helsinki, Finland. The multilingual *Shared Service Center* is situated in Vaasa, because it was found to be a good location for the multilingual office, since Vaasa was proved to have the best linguistic readiness. In Vaasa people are flexible in language choices and their language skills are good, which provides good opportunities for creating an international network.

In this research study communication has been divided into internal and external communication. The division has made it easier to manage the data. Communication between colleagues is seen as internal communication and the communication of employees with other actors such as customers, interest groups and shareholders is regarded as external communication. It is worth pointing out that the division is artificial, since all communication is difficult to divide into just one of the groups, but it gives the possibility to analyse both the linguistic inside and outside views of the company. The basic principles in external and internal communication are very similar. Specific information is published multilingually, such as press releases regarding local factories. Press releases regarding the factory in Vaasa are published in three languages and information to shareholders is published in nine different languages. The websites of the factories contain a range of information in the local languages but the main language is English. The target group guides the choice of language also in external communication. In the company office in Vaasa the information about the company is mainly in English,

with some information in Finnish and Swedish. The unit names and employee titles are in English. Thus, also external communication takes place in English, which the recipients are expected to understand.

The language needs are different in different units. The company's linguistic principles are made use of in accordance with the experienced language needs. The principles are perceived as clear and easy to apply in everyday work situations. If necessary, concrete language choices are discussed. It could be beneficial for the units to occasionally reflect upon the ways of using different languages. Would it, for example, be possible to use some language more often or to take turns in using some languages? The language skills of individual members of personnel may change over time, and occasionally it is thus worthwhile considering the possible needs and benefits of increased opportunities to use different languages more frequently. However, it is not realistic to use all languages more often; when one language is chosen another is left unused. That is why we consider a multilingual working environment as the best possible surrounding to maintain and develop functional language skills. It provides opportunities to continuously use different languages.

The individuals are familiar with the company's principles of language use. The individuals have an established understanding about which languages are to be used and how the working language is to be chosen according to situation. It is very possible that the employees will need English even more in the future, because the company's official language may be needed more often. Previously, the local languages were used more frequently than is presently the case. The use of English does not exclude the use of one's own mother tongue with colleagues who speak the same language.

The need to use English may be a challenge to some employees. In briefings held in English it is possible to ask questions in the local languages. Some of the briefings are multilingual in the sense that the written information is shown in English and the oral presentation is held in Finnish or Swedish, depending on the recipients of the information. By keeping briefings in English or partly in English the personnel is encouraged to get accustomed to the foreign language and to further develop their language skills.

7.4 The individual in a multilingual company

When an individual is motivated either by the opportunities or the need to use different languages at the work place the individual's language skills start to de-

velop. When a person encounters situations where there is an opportunity or even need for different language skills the interest to learn more is further stimulated. When one has more developed language skills one is able to use that language more often and develop fluency. When the skill to use a language develops, one encounters situations in which to use it increasingly, which then further stimulates the linguistic development and the range of domains in which one can use it. That might stimulate to the acquisition of even more advanced language skills. The company offers excellent opportunities to keep the positive spiral moving by its global work environment and its investments in multilingualism. The *Catherine wheel* can be seen as an illustration of how the language skills of the individual improve and how the use of a language increases. The employees are allowed to participate in language courses as part of their work, people with specific language skills are employed, and a substantial proportion of both internal and external communication is translated to several languages.

Thus, a big part of the external and internal communication in Wärtsilä is multilingual. The company globally acknowledges the languages of the different countries and the employees get information about the company in both the local languages and in English.

The results show that the company supports language learning by creating motivating opportunities and needs to use several languages. The learning is partly directed by the company. The company takes the external circumstances into consideration, decides what kind of language needs there are, plans and arranges language education accordingly. The language policy of the company is based upon pragmatic solutions that have been experienced as functioning and the language policy has become a part of the organizational culture. The multilingual wheel is presented in Figure 5.

The multilingual wheel is a modified version of Strubell's *Catherine wheel*. It illustrates multilingual development. In case Wärtsilä it is possible to describe the multilingual development with certain factors. The wheel can start rotating at any phase, but in order to be able to describe different factors in chronological order the presentation will start from phase A "More motivation to learn and use several languages". One explanation to why it is possible to regard Wärtsilä as motivated to develop multilingually is to be found in the bilingual roots of the company and the growing variety of language needs brought about by internationalization. The use of several languages is regarded as economically beneficial and the company has the will to carry out multilingual communication both internally and externally.

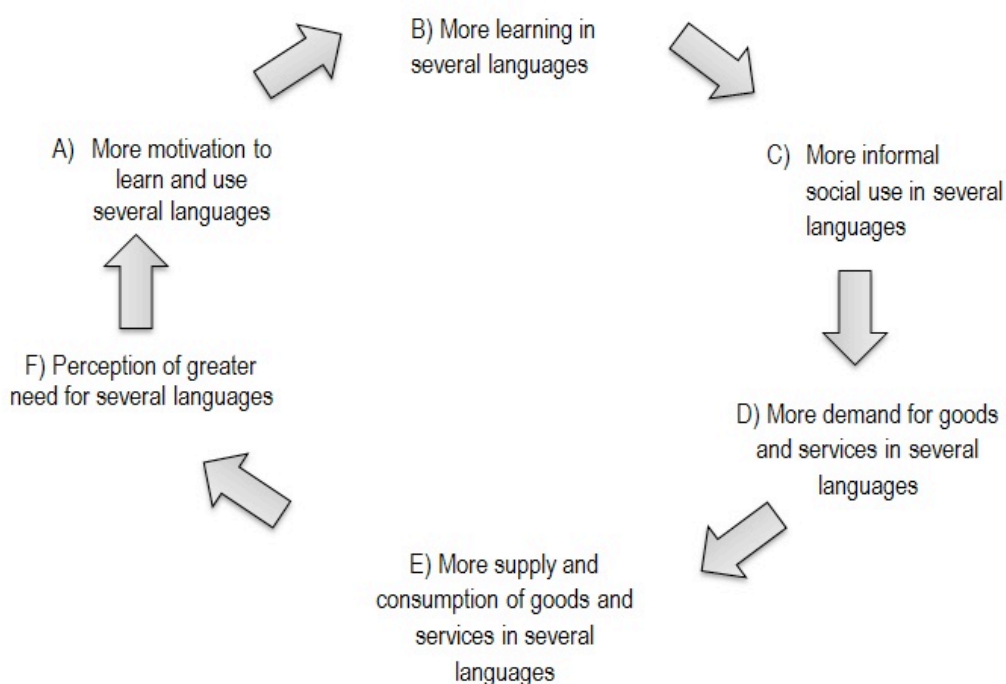


Figure 5. The multilingual wheel

In phase B the company arranges language and culture education in different languages and cultures. The actual work situations can also be and are, in fact, often international which provides opportunities for learning.

In phase C the employees use different languages flexibly. In informal situations the suitable language for each situation is chosen or the choice might be to use several languages. The international workforce makes it both possible and necessary to use different language skills with colleagues.

In phase D the company's internationalization has led to a work environment where different languages are needed both externally with customers and internally with employees. The company disseminates multilingual information both internally and externally. In this phase the word goods is used and it refers to e.g. the company's global magazine, which is translated to several languages. Phase D leads to phase E.

In phase F the multilingual development continues, because it is believed that the internationalization process will go on both internally and externally in the company. Different groups of employees are in different phases in relation to language needs and in all the groups it is possible to note a desire and a will to continue develop language skills and also an awareness that it is always possible to develop as a user of different languages at the work place.

KÄLLOR/LÄHTEET/REFERENCES

- Barner-Rasmussen, W. (2011). *Affärer eller business? En studie av språkanvändning i det ekonomiska samarbetet mellan Finland och Sverige*. Magma-studie: Gravity Oy.
- Borenus, A. & Renvall, C. (2005). *Ett företag – två språk. En utredning av användningen av svenska i den finländska företagsvärlden samt användningen av finska på företag i Österbotten*. Helsingfors: Svenska handelshögskolan.
- Earls, C. W. (2013). Setting the Catherine wheel in motion. An exploration of Englishization” in the German higher education system. *Language Problems and Language Planning* 37:2.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (1993). *Teemahaastattelu*. 6 painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hällström af-Reijonen, C. (2012). Nytänkande.nu. *Språkbruk* 2012:2.
- Kangasharju, H., Piekkari, R. & Säntti, R. (2010). Yritysten kielipolitiikka – missä se piilee? Teoksessa Lappalainen, H., Sorjonen, M-L. & Vilkuna, M. (toim.) *Kielillä on merkitystä, Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: SKS.136-157.
- Kaplan, R. B. & Baldauf Jr, B. R. (1997). *Language Planning – from practice to theory*, Clevedon: Multilingual Matters.
- Lärarnas Riksförbund & Svenskt Näringsliv (2011). *Språk – en väg in i arbetslivet*. Stockholm.
- Lämsä, A-M. & Hautala, T. (2005). *Organisaatiokäyttämisen perusteet*. 1.-2. painos. Helsinki: Edita Prima.
- Malkamäki, A. (2011). *En studie av tvåspråkig praxis hos individer på två avdelningar vid Vasa Centralsjukhus*. Vasa: Vasa universitet.
- Martin, A., Metsälä, R., Suojanen, O. & Vainio, A. (2013). *Kieliosaamisen tarpeet Vaasan seudulla ja Vaasan yliopistossa*. Vasa: Levón-instituutti Vaasan yliopisto.
- Mehtäläinen, J. & Takala, S. (1988). Kielitaidon tarve teollisuudessa. Teoksessa Meisalo, V. & Sarmavuori, K. (toim.) *Ainedidaktiikan tutkimus ja tulevaisuus II*, Helsingin yliopiston opettajakoulutuslaitos. Tutkimuksia 68, 55-73.
- Meyer, B. & Apfelbaum, B. (2010). *Multilingualism at work. From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam: John Benjamins.
- Norrby, C. & Håkansson, G. (2010). *Introduktion till sociolingvistik*. Falun: ScanBook.

Paatola, U. (2008). English as lingua franca in Nordic Companies – Domain Loss or Domain Sharing? *Multiethnica* 31,25-28.

Robertson, R. (1995). Glocalization: Time-Space and homogeneity-Heterogeneity. Teoksessa Featherstone M., Lash S.& Robertson R. (eds.). *Global Modernities*. London e.t.c.: Sage Publications. 25–45.

Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership*. 3rd edition. San Francisco: Jossey-Bass.

Spolsky, B. (2012). (ed.). *The Cambridge Handbook of Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Språkstatus (2010). *Kunnskap frå elleve språkpolitiske område*. Oslo: Språkrådet.

Strömman, S. (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Vasa: Vasa universitet.

Söderlundh, H. & Melander, B. (2008). Language beyond English. Reply to Ulla Paatola. *Multiethnica* 31, 29-30.

Internet:

Elinkeinoelämän keskusliitto (2010). *Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009*. [Verkkodokumentti]. [13.12.2013] http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009_Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf

European community (2008). *Languages mean Business. Companies work better with languages. Recommendations from the Business Forum for Multilingualism established by the European Commission*. [Verkkodokumentti]. [13.12.2013] http://ec.europa.eu/languages/pdf/davignon_en.pdf.

Laakso, J. (2013). *ELDIA-tutkimushankkeen loppuraportti (tiivistelmä)*. [Verkkodokumentti]. [19.02.2014] <https://fedora.phaidra.univie.ac.at/fedora/get/o:304814/bdef:Content/get>

Leppänen, S., Pitkänen-Huhta, A., Nikula, T., Kytölä, S., Törmäkangas, T., Nissinen, K., Kääntä, L., Räisänen, T., Laitinen, M., Pahta, P., Koskela, H., Lähdesmäki, S. & Jousmäki, H. (2011) *National Survey on the English Language in Finland: Uses, meanings and attitudes*. Studies in Variation, Contacts and Change in English. [Verkkodokumentti]. [21.03.2014] <http://www.helsinki.fi/varieng/journal/volumes/05>

Strubell, M. (2005). *Conference on Bi- and multilingual universities - Challenges and future prospects* [Verkkodokumentti]. [29.05.2013] <http://www.palmenia.helsinki.fi/congress/bilingual2005/presentations/strubell.pdf>

Wärtsilä (2012, 2013). *Detta är Wärtsilä* [Verkkodokumentti]. [08.03.2012, 13.12.2013] www.wartsila.com

BILAGOR/LIITTEET/APPENDICES

Bilaga 1. Intervjufrågor - assistenter

Vad ansvarar du för?

Hur mycket personal finns på den här avdelningen?

Vad arbetar man med här på avdelningen?

Med vilka arbetsområden arbetar du? Yrkesbeteckning?

Hur många har finska, svenska eller engelska som modersmål?

Vilka språk används på avdelningen?

Hur mycket finska, svenska och engelska används i tal?

Hur mycket finska, svenska och engelska används i skrift?

Av vilka orsaker byts språket på arbetsplatsen?

Vilka förhållanden stöder användning av olika språk, enligt dig?

Vilka förhållanden motverkar användning av olika språk, enligt dig?

Vilka språk används vid möten?

Vilket/vilka språk använder du vid möten?

Kan användning av flera språk orsaka missförstånd?

Hurdana språkkunskaper förväntas av en nyanställd?

Hur viktigt är det med språkkunskaper för nyanställda?

Hur viktigt är det med språkkunskaper med tanke på arbetsplatsens vardag?

Har det skett förändringar?

Hurdant var behovet av språkkunskaper för 10 år sen?

Hurdant är behovet av språkkunskaper idag?

Hurdana behov i framtiden?

Vilka språk använder du på arbetsplatsen?

Vilka språk använder du med arbetskamrater?

Vilka språk använder du med kunder?

Hur ser din språkliga vardag ut?

Vilka språk används, i hurdana situationer - vilket språk används mest?

När byter du språk?

Hur tycker du att användning av tre språk fungerar i praktiken?

Hur känns det att använda tre språk på arbetsplatsen?

Är användning av tre språk på arbetsplatsen något naturligt för dig?

Om du skulle bedöma dina språkkunskaper med skolvitsord (4-10) vilket vitsord skulle du ge för dina muntliga kunskaper i det andra inhemska språket och i engelska?

Skriftliga kunskaper i det andra inhemska språket och i engelska?

Har du behov av förbättrade språkkunskaper?

Annat du vill berätta?

Liite 2. Haastattelukysymykset - Shared Service Center - esimies

Kertoisitko ensin yleisesti osastosta ja sen työnkuvasta. Minkä vuoksi laskutusta hoidetaan monilla eri kielillä?

Jaetaanko työtehtävät osastolla kielitaitojen mukaan?

Mitä kielitaitoja vaaditaan osastolla?

Montaako kieltä arvioisit keskimäärin yhden työntekijän hallitsevan?

Kuinka rekrytointi tapahtuu (- ulkomailta, kotimaasta)?

Käytetäänkö ulkopuolista käännöspalvelua?

Mitä kieliä käytetään suullisesti osaston sisäisessä kommunikaatiossa?
Kuinka kieli valitaan?

Millä kielellä osaston sisäinen informointi tapahtuu? Mitä kieltä käytetään kokouksissa?

Ja muita kieliä käytetään sitten ulospäin menevässä kommunikaatiossa? Onko yhtä tiettyä kieltä osaavaa henkilöstöä yksi vai useampia?

Miltä tavallinen työpäivä näyttää osastolla kielten näkökulmasta? Kuinka arki osastolla toimii? Paljonko englantia ja muita kieliä käytetään?

Mitä kielitaitoja sinulla on?

Millainen on tavallinen työpäiväsi kielten näkökulmasta? Paljonko arvioisit käyttäväsi eri kieliä työpäivänä? Mitä kieltä eniten? Mitä suullisesti eniten, entä kirjallisesti?

Mitä kieliä käytetään virallisemmassa kommunikoinnissa ja entä kahvihuoneessa?

Kirjallisesta viestinnästä osaston sisällä, mitä kieltä käytetään?

Liittyvätkö tietyt kielet tiettyihin tilanteisiin?

Käytetäänkö osastolla kotimaisia kieliä, suomea ja ruotsia? Milloin?

Kuinka joustavaa mielestäsi on käyttää eri kieliä työpaikalla?

Minkälaisissa tilanteissa kieli vaihtuu suullisessa kommunikoinnissa?

Voiko usean kielen käyttö aiheuttaa sekaannuksia työpaikalla? Millaisissa tilanteissa?

Kuinka eri kielten käyttö työpaikalla mielestäsi toimii?

Onko työntekijöille tarjolla kielikursseja? Millaisia? Onko kielitaitojen kehittämiseksi mielestäsi tarvetta?

Jos katsot ajassa taaksepäin, ovatko kielitarpeet erilaiset tänä päivänä? Millaisia kielitarpeita uskot olevan tulevaisuudessa?

Tuleeko vielä jotain mieleen, mistä haluaisit kertoa?

Liite 3. Shared Service Center - työntekijä

Mitä teet työksesi?

Mitä kieliä käytät työssäsi?

Mitä kieliä käytät kollegoiden kanssa? Entä asiakkaiden? Mitä kieliä käytät kahvi- ja lounastauoilla?

Kuinka valitset kielen, jota käytät?

Minkä verran käytät eri kieliä työpaikalla? Paljonko englantia jne.?

Kuinka moni täällä osaa samaa kieltä? (vieraskieli?)

Kauanko olet ollut töissä täällä? Onko vieraan kielen käytön määrä muuttunut sinä aikana? Uskotko sen muuttuvan tulevaisuudessa?

Käytkö kielikursseilla? Onko kielten opetukselle yleisesti tarvetta?

Millaisia kielitaitoja uskot että tarvitaan tulevaisuudessa?

Miltä tavallinen työpäivä näyttää kielten näkökulmasta? Kuinka usein vaihdat kieltä? Mitä eri kieliä missä tilanteissa?

Onko eri kielten käyttö sujuvaa? Kuinka arki toimii?

Tuntuuko luontevalta käyttää eri kieliä työpaikalla?

Paljonko käytät eri kieliä ja millaisissa tilanteissa? Paljonko englantia jne, mitä kieltä vähiten?

Millä kielellä lähetät sähköposteja kollegoillesi? Entä osaston ulkopuolelle?

Voiko usean kielen käyttö aiheuttaa sekaannuksia?

Mikä on ympäristön valtakieli? Mitä kieltä puhutaan eniten? Milloin kotimaisia kieliä käytetään? Riippuuko kielivalinta tilanteesta? Missä tilanteessa puhutaan mitään kieltä?

Kuinka joustavaa on käyttää eri kieliä työpaikalla?

Millä kielellä saat osastoa koskevaa informaatiota?

Olisiko vielä jotain, mistä haluaisit kertoa?

Bilaga 4. Intervjufrågor - ingenjörer och montörer

Vad arbetar du med?

Vilka språk använder du i ditt arbete? Skriftligt/ muntligt? Hur väljer du språket du använder? Hur ofta byter du språk? Vilka språkkunskaper har du?

I hurdana situationer behöver du det andra inhemska språket och engelska/olika språk? Hur väljer du språk?

Av vilka orsaker byts språket på arbetsplatsen? Hur ofta och i hurdana situationer byter du språk?

På vilket språk hålls infotillfällena på din avdelning? Kan du säga varför? På vilka språk kan man få information?

På vilket/vilka språk hålls möten? Hur väljs språk?

Vilka modersmål har dina arbetskamrater på avdelningen? Vilka språk används på avdelningen dagligen? Hur skulle du fördela användningen av olika språk under en vecka i procent?

Vilket språk har din förman som modersmål? Vilka språk använder han/hon på avdelningen?

Har du i något skede bytt avdelning inom Wärtsilä? Vilka språk brukade man använda där?

Kan användningen av olika språk orsaka missförstånd på arbetsplatsen? Varför?

Har du möjlighet att delta i språkundervisning på arbetsplatsen? Har du deltagit? Finns det behov?

Hurdana språkkunskaper krävs av en nyanställd?

Är det viktigt med språkkunskaper?

Tycker du att språkkunskaperna påverkar på karriärmöjligheterna?

Har de skett förändring i behovet av språkkunskaper under den tiden du arbetat här? Hur kommer behoven i språkkunskaper att se ut i framtiden? Ingen förändring/ hur ändrar det sig? Varför?

Hur tycker du att användningen av olika språk fungerar i praktiken?

Annat som du vill berätta?