

LAPPEENRANNAN TEKNILLINEN YLIOPISTO
Kauppatieteiden osasto
Johtamisen ja organisaatioiden koulutusohjelma

**Vieraalla kielellä tapahtuvan sisäisen viestinnän
vaikutukset organisaation tietovarantoon postmodernin
tietokäsityksen viitekehyksessä.**

Tutkielman aihe on hyväksytty kauppatieteiden osaston osastoneuvostossa
20.5.2003

Työn tarkastajat: professori Iiris Aaltio, työn ohjaaja
professori Pauli Juuti

Tartossa 6.10.2003

Marko Taskila
Kuperjanovi tänav 2-28
51003 Tartu
Estonia
puh. + 358-50-514 6603

Tekijä: Marko Tapio Taskila

Tutkielman nimi: Vieraalla kielellä tapahtuvan sisäisen viestinnän vaikutukset organisaation tietovarantoon postmodernin tietokäsityksen viitekehyksessä.

Osasto: Kauppatieteiden osasto

Vuosi: 2003

Pro gradu -tutkielma: Lappeenrannan teknillinen yliopisto

84 sivua, 4 kuvaa

Tarkastajat: professori Iris Aaltio ja professori Pauli Juuti

Hakusanat: kielitaito, organisatorinen viestintä, kansainvälistyminen, tiedonsiirto, postmodernismi

Tiivistelmä

Tutkimus pohtii tiedon ja kielitaidon välistä suhdetta kansainvälisen organisaation sisäisessä viestinnässä. Työssä keskitytään erityisesti virallisen kielen vaihtamisen vaikutuksiin organisatorisentiedon laatuun ja määrään. Aihepiiriä lähestytään käsiteanalyttisin keinoin. Työn on kvalitatiivinen ja siinä on käytetty kirjallista materiaalia, jonka kanssa tutkijalla ei ole ollut vuorovaikutuksessa.

Tutkimustulokset osoittavat että on todennäköiseksi, jopa lähes varmaa, että organisaation virallisen kielen vaihtuminen muuttaa organisaation viestintärakennetta. En seurauksena kommunikaatiosuhteet eivät perustu enää osaamiseen tai viralliseen asemaan organisaatiossa. Uudet viestintäverkostot muodostuvat kielitaidon varaan jolloin väistämättä sivutetaan henkilöitä joilla olisi tietämystä, mutta ei kielitaitoa jakaa sitä organisaatiolle. Kansainvälistyminen tuo mukanaan laajemman potentiaalisentietovarannon, joka on mahdollista saada palvelemaan organisaatiota. Näiden kahden vastakkaisen seikan kokonaisvaikutus organisaation tietovarannolle kaipaa lisätutkimusta.

Author: BA(Hons), Marko Tapio Taskila
Title: Foreign language intra-organisational communications impact on organisations knowledge base in postmodern context.
Department: Business Administration
Year: 2003
Master's thesis: Lappeenranta University of Technology
84 pages, 4 tables
Examiners: Professor Iris Aaltio and Professor Pauli Juuti
Keywords: language skills, international organisational communication, knowledge transformation, postmodernism

Abstract

The study analyses relationship between knowledge and language skills on intra-organisational communication. The aim of the study is define possible effects on organisation arisen from introduction of new official language in relation to quality and quantity of organizational knowledge creation. Concept analytical research method was chosen and research was based on written documents.

Results indicate that there is a linkage between organisational knowledge and its employee's language skills. Findings suggest that change of official language has effects on communication structure of organization. Communication flows pass an official organisation structure when communication is done through people with solid language skills. Communication flows can be restricted between employees with superior knowledge because their limited language skills, better speaker are preferred.

However, an official language change is part of the organizations internationalizing process. From that process an organisation gains access to wider knowledge base. The overall effect to organisational knowledge from these two contradictory processes is open to further studies.

Kiitokset

Kiitokset ohjaajalleni, professori Iris Aaltiolle joustavuudesta.

Kaikki muut jotka kokevat kiitokseni ansainneen, se heille suotakoon.

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen tarkoitus.....	4
1.2 Tutkimusmetodologia ja lähestymistapa tutkimukseen	5
1.3 Tutkimuksen rakenne	6
1.3 Tie tutkimukseen	7
2 KÄSITTEIDEN TULKINTAA JA MEGATRENDIEN SELITTÄMISTÄ... 11	
2.1 Kieli.....	12
2.1.1 Kielen ominaispiirteet.....	13
2.1.2 Äidinkieli ja vieraskieli	14
2.2 Kommunikaatio eli viestintä.....	16
2.3 Kaksi megatrendiä; tieto ja kansainvälistyminen	19
2.4 Tiedon olemuksesta	19
2.5 Tieto postmodernissa kulttuurissa	21
2.6 Kansainvälistyminen	24
2.7 Kansainvälistymisen tiedolliset edut.....	26
3 ORGANISAATION VIESTINTÄ	28
3.1 Viestinnän ongelmia	30
3.1.1 Vältteleminen.....	33
3.1.2 Virheellinen viestintä.....	33
3.2 Virallinen kieli.....	35
3.3 Kielen standardisoimisen historiasta	36
3.4 Kielen standardisoimisen vaikutuksia	38
3.5 Kielitaidon vaikutus viestintävälineen valintaan.....	42
4 VIERASKIELI JA TIEDON RIKASTUMINEN.....	44
4.1 Vuorovaikutteinen käänös.....	47
4.3 Käännöksen ymmärtämisen ongelmia.....	50
4.3.1 Tarrautuminen	51

4.3.2 Sisäistämiskyky	52
4.4 Kääntäjän ongelmat	52
4.5 Vastaavuuksien puute	54
4.6 Mutta, jos... toinen näkemys kansainvälisestä viestinnästä.....	56
4.6.1 Etnikeskeinen viestintä	59
4.6.2 Modernistinen viestintä	60
4.6.3 Kosmopoliittinen viestintä.....	61
5 TULKINTAA, POHDINTAA JA KRITIIKKIÄ	63
5.1 Ajallinen ulottuvuus	64
5.2 Unohtuiko jotakin... kulttuuri?	65
5.3 Löydöksiä empiriasta	69
5.3.1 Vaikutukset viestintävälineen valintaan	70
5.3.2 Kielitaidon vaikutus organisaation verkostoihin ja työmotivaatioon	71
5.4 Huomioita postmodernismista.....	73
6 JOHTOPÄÄTELMÄT JA SUOSITUKSET JATKOTUTKIMUKSELLE. 76	
6.1 Tutkimuksen rajoitteet.....	77
6.2 Kirjoittaja tiedolliset rajoitteet.....	79
6.3 Haasteita jatkotutkimukselle.....	79
LÄHTEET	81

1 JOHDANTO

”Kieli on julma valtiatar ja me kaikki olemme hänen orjiensa. Jokainen joka viettää aikaansa hänen kanssaan, tutkien ja oppien ymmärtämään häntä asettaa itsensä alttiiksi kovalle rangaistukselle sekä suurelle pettymykselle.” Colin Cherry (1978a, 77)

Rajojen asteittainen katoaminen luo leimansa aikaamme jossa elämme ja toimimme. Ilmiö koskettaa kaikkia maailman yhteiskuntia. Perinteiset rajat ovat mataloituneet niin valtioiden, kulttuurien kuin tieteenalojen välillä. Niin kutsutuissa länsimaisissa, markkinatalouteen nojaavissa yhteiskunnissa, rajoja on rikkonut voimakas kansainvälistymiskehitys jonka seurauksena useat organisaatiot, sekä kaupalliset että ei kaupalliset, ovat joutuneet muokkaamaan toimintatapojaan vastamaan kansainvälistä toimintaympäristöä. Pienten maantieteellisten kielialueiden yrityksillä se on lähes poikkeuksetta merkinnyt jonkun muun kuin yrityksen syntyperäisen kielen, yrityksen äidinkielen käyttöönottoa ainakin osassa yrityksen toiminnoista.

Yritysten kansainvälistymistä ohjaavat markkinavoimat. Jo taloustieteen pioneeri Adam Smith (1904, 477) puhui markkinoiden taustalla toimivasta näkymättömästä kädestä, joka ohjaa yrittäjien käyttäytymistä kasvattamaan omaa hyvinvointiansa. Näkymätön käsi oli tarkemmin määrittelemätön voima jota kukaan ei pystynyt hallinnoimaan eikä sen olemassaoloon vaikuttamaan. Se vie mukanaan ja ne

yrietykset jotka pysyivät mukana pärjäsivät. Nykyinen taloustiede on määritelty näkymättömän käden yhä tarkemmin, mutta edelleenkin yritys ei täysin kykene hallitsemaan kaikkia toimintaympäristönsä muuttujia vaan sen on, enemmän tai vähemmän, passiivisesti vastaanotettava sitä mitä ympäristö antaa. Jotain on kuitenkin muuttunut sitten Smithin tarkasteleman 1770-luvun loppupuolen läntisen maailman. Hänen mukaansa ”...jokainen yksittäinen yrittäjä yrittää käyttää pääomaansa mahdollisimman lähellä kotiaan tukien paikallista teollisuutta.” (ibid. 475) Useat nykyaikaiset yrittäjät suuntaavat liiketoiminnan tarkoituksellisesti kansainvälisille areenoille jo yrityksen ensi askelista lähtien.

Kansainvälistyminen on lähentänyt ja lähentää edelleen sekä maailmankulttuureja että toimintatapoja. Liiketoimintakulttuurien lähentävänä voimana toimii yhteiset kansainväliset markkinat jotka vaativat samankaltaisia liiketoiminnantapoja riippumatta niillä toimivan yrityksen synnyinmaan kulttuurista. Sama pätee myös kieleen kulttuurin osana. Yleiseksi kaupankäynnin standardikieleksi on muodostunut englanti jota käytetään valtakuntien rajojen yli tapahtuvassa viestinnässä lingua francana, maailmankielenä. Pienemmistä kieliryhmistä tulevien yritysten, tai oikeammin yrityksen työntekijöiden on sopeuduttava ja opeteltava uusi kieli, jos he haluavat toimia menestyksellisesti kansainvälisillä markkinoilla. Kieli on tiedonsiirron perustyökalu, tehokkain ihmiskunnan luona kommunikaatiomenetelmä, joka on jalostunut vuosituhansien saatossa nykyiseen muotoonsa. Kielellisenevoluution kulku jatkuu edelleen.

Ihmiset tuntevat luottamusta kykyynsä ilmaista asioita käytettäessä tuttua ja turvallista äidinkieltä. Viestiminen sillä on lähes automaation tasolla. Kun ihminen joutuu käyttämään jotain muuta kuin lapsuudessaan oppimaa kieltä tullakseen ymmärretyksi viestintätapahtuma vääjäämättä muuttuu. Ihmisen luontainen reaktio on vähentää viestintää kun hän ei tunne luottamusta omaa kielellistä osaamista kohtaan. Viestijä useasti muuttuu epävarmemmaksi ja hiljaisemmaksi. Toinen vieraankielen mukanaan tuoma muutos viestintään on viestin sisällön muuttuminen. Kielitaito asettaa rajoitukset sille miten asiat on mahdollista ilmaista. Viesti muuttuu aina kieltä vaihdettaessa.

Toinen maailmanyhteisössä vallitseva megatrendi on tiedon määrän räjähdysmäinen kasvu. Tiedon määrällinen kasvu on tuonut mukanaan tiedon syventymisen ja sirpaloitumisen yhä pienempiin osasiin. Jokaisella tieteenalalla tutkijan täytyy omaksua valtava määrä jo olemassa olevaa tietoa ennen kuin on mahdollista päästä uuden tiedon porteille. Leonardo Da Vincin kaltaisten yleisnerojen aika on julistettu päättyneeksi, koska vielä toistaiseksi rajallinen ihmiselo ei enää riitä yhtä monialaisen ja riittävän syvällisen uudentiedon löytämiseen kuten Da Vincin aikana oli mahdollista. Organisaatiolta, joka on aktiivisessa vuorovaikutuksessa ympäristöönsä kuten toisiin ihmisiin, kulttuureihin, tapoihin ja tieteisiin vaaditaan useanlaista osaamista. Vuorovaikutussuhteet sekä tarvittavan tiedon että osaamisen laaja-alaisuus kasvavat vielä huomattavasti, kun kyseessä on kaupallinen organisaatio. Kuvitellaan esimerkiksi mitä tahansa kulutuselektroniikkaa valmistavaa ja myyvää

organisaatiota, vaikkapa kylmän ja sulkeutuneen pohjolan puhumattoman kansan langattomienpuheapparaattien valmistajaa. Sen työntekijät joutuvat viestimään valtavan määrän teknistä, markkinoinnillista ja usean muun erikoisalan tietoa toisilleen yli valtakunnan rajojen, jotta tuote saataisiin onnistuneesti markkinoille tyydyttämään asiakkaiden, osakkeenomistajien ja muiden sidosryhmien tarpeita.

Kaksi megatrendiä, kansainvälistyminen sekä tiedonmäärän kasvun ovat ainakin osaksi ristiriidassa toistensa kanssa. Toisaalta, kansainvälistymiskehityksen myötä työntekijät joutuvat käyttämään vierasta kieltä, joka vaikuttaa heidän viestintäänsä ja kuitenkin samaan aikaan tietoa tuotetaan yhä lisää ja lisää. Tämän huomion kautta työ pohtii vieraankielen käyttämisen vaikutuksia yrityksen tietovarantoon.

1.1 Tutkimuksen tarkoitus

Pro gradu -työn tarkoituksena on tulkitsevan käsitetutkimuksen menetelmin analysoida kysymystä:

Mikä on kielitaidon vaikutus, organisaation sisäisientiedon arvoon tuotannontekijänä postmodernin tietokäsityksen perspektiivistä?

Tarkempaa tutkimushypoteesia ei ole tarpeen määritellä johtuen työn käsiteanalyttisestä tutkimusotteesta.

... [tutkimushypoteesi] testataan ja lopulta raportoidaan saiko hypoteesi tukea empiriasta. Tulkitsevassa käsitutkimuksessa asia ei ole

näin, vaan tutkija varautuu hermeneuttisen kehän idean mukaisesti jatkuvaan omien ideoiden ja käytetyn aineiston vuorovaikutuksen tuottaman tutkimusongelman uudelleen muovaamiseen. (Takala ja Lämsä 2001, 379)

Tutkimuksenaihepiiri ei myöskään edusta otollisinta maaperää hypoteesin siemenen kylvämiseen, koska se yrittää liikkua – kompuroiden tosin, aihepiirissä jonka oleelliset käsitteiden merkitys, kuten esimerkiksi tiedon merkitys on ikuisen filosofisen väittelyn kohteena. Tästä johtuen tutkimusalueen rajaus on hankala tehdä aukottomasti. Kysymys elää ja kypsyy tutkijan mielessä prosessin edetessä samalla, kun tutkijan ymmärrys aiheesta syvenee. Sekä tässä työssä että viestintää tutkivassa tiedeyhteisössä laajasti siteerattu modernin kansainvälisen viestinnän ja viestintäteknologian tutkija Colin Cherry pelkistää asian seuraavasti, ”... *loppujen lopuksi, emme me kaikki voi istua ja ajatella uusia hypoteeseja päivät pitkät tai mitään ei koskaan saataisi tehtyä!*” (Colin Cherry, 1985, 135)

1.2 Tutkimusmetodologia ja lähestymistapa tutkimukseen

Metodologiaksi valittiin tulkitseva käsitetutkimus seuraten Takalan ja Lämsän (2001, 387) määritelmää,

Tulkitseva käsitetutkimus on organisaatio- ja johtamistutkimuksen tulkitsevaan tutkimusparadigmaan kuuluva menetelmä, jossa ollaan kiinnostuneita kirjoitetuista, tekstuaalisessa muodossa olevien käsitteiden ja niiden määritelmien merkitysten tulkinnasta. Käsitteet ja niiden määritelmät ovat kontekstuaalisia ja niiden tulkinta on sidottu

tutkijan valitsemaan teoreettiseen näkökulmaan tiukemmin tai väljemmin. Tulkitseva käsitetutkimus pyrkii kuvaamaan ja tulkitsemaan käsitteiden merkityksen kokonaisuutta.

Käsite on Ahosen ja Kallion (2002, 9-10) mukaan kommunikoinnin ja siten myös kaiken tieteellisen tiedontuottamisen perusyksikkö. Käsitteen taustalla on enemmän tai vähemmän yhtenäinen joukko ilmiöitä joita käsite osaltaan heijastaa. Ne ovat toisista käsitteistä koostuvia konstruktioita, jotka mahdollistavat abstraktin ajattelun.

Tutkimuksessa on käytetty ainoastaan kirjallista aineistoa kuten kirjoja, tieteellisiä artikkeleja ja opinnäytetöitä. Tutkija ei ole ollut vuorovaikutuksessa aineiston kanssa, joten aineisto on tutkijasta riippumatonta (Takala ja Lämsä, 2001, 371). Kirjallinen aineisto lähestyy tutkimusongelmaa etupäässä kahden eri tieteenhaaran, viestintäopin sekä organisaatio- ja johtamistutkimuksen kautta. Tämän lisäksi käsitteiden määrittelyyn haetaan syvyyttä filosofiasta sekä historiasta.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Työn lähestyy rakenteellisesti tutkimuskysymystä seuraavasti. Luvussa kaksi puretaan työssä analysoitavia käsitteitä kuten kieli ja tieto sekä käsitellään postmodernistista maailmankuvaa. Samoin hahmotetaan kansainvälistymiskehityksen mukanaan tuomia vaikutuksia organisaation tietovarantoon. Siinä esitetään myös työssä käytettävät teoreettiset mallit. Tutkija seuraa orjallisesti eri kirjoittajien julkaisuja pyrkien jättämään oman

kontribuutionsa taka-alalle. Luvussa kolme otetaan tarkastellun alle kieli kansainvälisessä organisaationviestinnässä.

Luvuissa neljä, viisi ja kuusi tutkija yhdistää aikaisemmissa luvuissa esitellyt seikat ottaen aktiivisemmän sekä pohdiskelevamman lähestymistavan tutkimuskysymykseen yrittäen luoda perusteltuja olettamuksia lähtökohdiksi tulevaisuuden tutkimukselle.

1.3 Tie tutkimukseen

Kiinnostus tutkimusaihetta kohtaan juontaa juurensa kirjoittajan omaan subjektiiviseen kokemuspiiriin. Suorittaessani tutkintoa englantilaisessa yliopistossa koin että, oma puutteellinen englanninkielentaitoni asetti suuremman rajoituksen viestintään kuin olisin olettanut. Rajoittavana tekijänä ei toiminut niinkään absoluuttinen, mitattava kielitaito vaan luottamuksen puute omaa kielitaitoa kohtaan. Asioita ei kyennyt ilmaisemaan niin kuin olisi halunnut vaan ne piti sanoa niin kuin osasi. Käytännössä tämä ilmeni huonona tenttimenestyksenä verrattuna tutortuntien osaamiseen, joissa oli mahdollisuus vuorovaikutteisesti keskustelemalla päästä kieliongelmiin yli ja tavoittaa yhteinen ymmärrys. Huomasin myös, että vaikka tunsin epäluottamusta omaa kielitaitoani kohtaan se oli hyvä useisiin muihin verrattuna. En ollut ongelmani kanssa yksin. Kävin asian tiimoilta keskusteluja joko kahvi- tai teepöydässä, riippuen seurueen kulttuuritaustoista ja sain käsityksen, että suurin osa vierasperäisistä kielen käyttäjistä koki kielen rajoitteeksi. Näissä yhteyksissä myös syntyperäiset puhujat

ilmaisivat turhautumistaan, koska he eivät jaksaneet kuunnella huonoa äidinkieltään jota vierasperäiset puhujat käyttivät ja sen seurauksena eivät saaneet vierasperäisen puhujan tarkoittamaa viestiä. Tätä työtä viimeistellessäni asun ja opiskelen maassa jonka kieltä en hallitse ja Englannissa tekemäni havainnot saavat vahvistusta päivittäin.

Kolmivuotisen opiskelurupeamani jälkeen palasin Suomeen jatkaen opintieillä. Täällä tutustuin tietojohdamiseen oppiaineena. Suhtaudun aineeseen terveellä varauksella, kuten teen uusiin suuntauksiin yleensäkin. Huomioni kiinnittyi erityisesti yhteen seikkaan, nimittäin tiedon virtauksen teorioihin. Kaikessa johtamisessa ja ihmiselossa laajemminkin kommunikaatio on ensiarvoisen tärkeätä. Kuitenkin kielitaidon tai taidottomuuden seuraukset tuntuu sivuuttavan täysin vaikka oma käsitykseni oli että kielitaidolla on huomattavaa vaikutusta tiedonvirtaukseen. Ulkomailla opiskelleilta ja Suomeen palanneilta ystäviltäni sain myös jatkuvasti kuulla negatiivisävytteisiä kommentteja suomalaisten akateemisesti sivistyneiden nuorten työntekijöiden heikohkosta englanninkielentaidosta vastoin yleistä käsitystä kielitaitomme tasosta. Esimerkiksi eräs opiskelutoverini joka toimii suomalaisessa pörssinoteeratussa kansainvälisessä tietotekniikkayrityksessä konsernin markkinointijohtajana on useamman kerran ihmetellyt, että mistä löytyisi kielenkääntäjä joka pystyisi kääntämään markkinointimateriaalin suomesta englanniksi niin ettei hänen tarvitsisi käyttää omia resurssejaan käännöksiin tulleiden asia- ja kielioppivirheiden korjaamiseen. Jos kielenkäytönammattilaisten käännöksissä

tieto muuttuu niin ettei se täytä alkuperäistä tehtäväänsä, mitäköhän tapahtuu kun asialla ovat käännöstekniikkaan perehtymättömät henkilöt joiden täytyy kuitenkin käyttää vierasta kieltä työssään.

Samanaikaisesti omasta kokemuspööristäni nousseitten kysymysten ja ristiriitaisten huomioiden kanssa asiaa käsiteltiin valtamediassa yhtä ristiriitaiseen sävyyn. Helsingin sanomissa haastateltiin 25. elokuuta 2002 (Niemi, Tiina, sivu E3) muiden muassa Baswaren henkilöstöpäällikköä jonka mukaan yrityksen virallisen kielen vaihtamisesta suomesta englantiin ei seurannut todellisia vaikeuksia, koska *”Ihmisillä on koululaitoksen ansiosta hyvä englannintaito”*. Samaisessa artikkelissa Metson projekti-insinööri toteaa, että hän ei pistä englannin käyttöä pahakseen koska hän tulee sillä hyvin toimeen vaikka *”Oma englantini on ihan normaalia kouluenglantia”*. En voinut välttyä ajatukselta, että meistä ulkomailla asuneista suuri osa vaikuttaa olevan täysin kykenemättömiä oppimaan kieliä koska koemme oma englanninkielentaitomme viestintää rajoittavaksi tekijäksi, ei seikaksi joka on hoidettu jo suomalaisessa koulujärjestelmässä kuntoon. On tietenkin mahdollista, että me kosmopoliitit emme viihtyneet koulun englannin tunneilla tai, että yrityksissä ei ole joko tiedostettu vieraankielen käyttämisestä seuraavia ongelmia, ongelmat ovat niin vähäpätöisiä ettei niitä huomata tai niistä ei julkisuudessa haluta puhua.

Paria kuukautta myöhemmin julkaistiin Helsingin sanomissa (Paakkanen, Mikko 26.10.2002 sivu D3) Helsingin kauppakorkeakoulun tutkija Leena Louhiala-

Salmisen sekä professori Helena Kangasharjun haastattelu jossa he kertoivat, omiin tutkimuksiinsa perustuen, että yritysfuusioissa syntyneissä StoraEnsossa ja Nordeassa, joiden viralliseksi kieleksi valittiin englanti, ruotsalaistentyöntekijöiden mielestä suomalaiset eivät osaa kunnolla englantia. Tähän näkemykseen myös minun on helppo yhtyä, koska ruotsalaisten kanssaopiskelijoitteeni englanninkielentaito oli huomattavasti parempaa kuin meidän suomalaisten.

Minulla oli ilo pohtia kysymystä suomalaisten liike-englannin osaamisesta viettäessäni aikaa Finnish-British Societyssä Helsingissä. Organisaatio on ensimmäisiä joka aloitti liike-elämän englannin opetuksen suomalaisille. Siellä kävin lukuisia antoisia keskusteluja syntyperäisten englanninkielen opettajien kanssa suomalaisesta kielen osaamisesta ja sen vaikutuksista organisaatioon. Keskusteluissa tuli selvästi esille seikka, että tutkittua tietoa ei asiasta ole, mutta jos puhelin suljetaan välittömästi kun sieltä kuuluu englanninkielistä puhetta, kuten eräällä paperitehtaalla oli käytäntönä, niin se ei voi olla vaikuttamatta liiketoimintaan. Sitä että vaikuttaako kielitaidon puute yritykseen negatiivinen vai positiivinen on jo vaikeampi arvioida. Lopullinen innoituksen lähde työhön oli Nigel Holdenin vuonna 2002 julkaistu kirja, Cross-Cultural Management – A Knowledge Management Perspective jossa hän tarkasteli tietojohtamista kansainvälisessä kontekstissa. Tätä teosta onkin siteerattu työssäni useasti johtuen siitä, että teos on tietämykseni mukaan ensimmäinen ja ainoa jossa valtakunnan rajojen yli tapahtuvaa tietojohtamista on laajasti tutkittu.

2 KÄSITTEIDEN TULKINTAA JA MEGATRENDIEN SELITTÄMISTÄ

Luvun tarkoituksena on hahmottaa käsitemaailmaa jossa tutkija operoi. Tarkasteltavat käsitteet on pyritty valitsemaan niin, että ne olisivat tutkimuksen kannalta olennaisia ja ne on pyritty määrittelemään siinä laajuudessa kuin se on työn kannalta tarpeellista. Käsitteet ovat kuitenkin osittain abstrakteja, oman aikansa yhteiskunnallisten näkemysten tuotteita joten niiden täsmällinen ja ristiriidaton määrittely on mahdotonta. Hirsjärvi ja kumppanit (Ahosen ja Kallion, 2002, 12 mukaan) jakavat käsitteet kahteen luokkaan, konkreettisiin ja abstrakteihin. Konkreettiset käsitteet ovat helposti esitettävissä kuten esimerkiksi käsite puu tai verbi pudota. Abstraktit käsitteet taas eivät ole aika- ja paikkasidonnaisia. *”Niitä ovat arkimaailman ja tieteen konstruktioit, joita ei sanan varsinaisessa merkityksessä voi kokea, mutta joiden siitä huolimatta ajatellaan kuvaavan todellisuutta tai jonkin olion ominaisuuksia.”*

Merkitysten muodostumiseen vaikuttaa suuri joukko erilaisia tekijöitä, joiden roolia ei voida etukäteen tietää (Lehtonen 1996, Takalan ja Lämsän 2001, 374 mukaan). Määritellyt käsitteet luovat vahvuudet sekä heikkoudet tutkijan ajatteluun ja asettavat rajoitteen tutkijan ymmärrykselle ja päättelyketjuille. Erityisen tärkeätä käsitteiden selvittäminen on puhuttaessa kielestä, koska ihminen on oman kielensä vanki. Kielellinen ilmaisu luo rajat tiedonvälittämiselle. Kaikkea tietoa ei voida sanoiksi pukea, ei edes sitä mitä tiedämme kielestä.

2.1 Kieli

Kieli on evoluution muokkaama ihmiskunnan tehokkain viestintäjärjestelmä jota käytetään niin suullisessa kuin kirjallisessa muodossa.¹ Suomen kielen perussanakirja (1990) määrittelee kielen viestinnän asiayhteydessä seuraavasti,

Ihmisen puheen järjestelmä ja sen kirjoitetut vastineet, varsinkin kokonaisen kansan viestintäjärjestelmä; jollekin erikoisalalle, ryhmälle tai yksilölle ominainen kielenkäyttö; matematiikan, atk-ohjelmoinnin tai muun sellaisen konstruoitu merkkijärjestelmä.

Kaikilla meillä jotka kykenevät tätä työtä lukemalla tai kuuntelemalla sen ääneen lukemista on vakaa omaan kokemusmaailmaan pohjautuva käsitys kielestä. Kieltä käytetään siirtämään tietoa joko konkreettisista asioita tai omasta tunnemaailmasta. Tieteessä kieltä käytetään myös indikaattorina jolla ihminen luokitellaan johonkin tiettyyn ryhmään kuuluvaksi. Sosiologit esimerkiksi näkevät kielen erottavan ihmisen eläimestä. Eläimetkin viestivät keskenään käyttäen merkkijärjestelmiä omien rooliensa sekä yksilöiden välisten suhteiden selvittämisessä. Ihmisen erottaa eläimestä se, että yksikertaisten signaalien, esimerkiksi vaaraa osoittavan signaalin, lisäksi ihmisellä on käytössään lingvistinen merkistö eli kieli. Kielen avulla on mahdollista selittää, puolustaa, vastustaa ja muuten ilmaista itseään (Cherry 1978b, 2). Kieli luo sosiaalisia suhteita toimien yhteisön koossapitävänä voimana, varsinkin kun kieltä tulkitaan

¹ *Tämän seikan puolesta puhuu jokapäiväisen maailmamme tarkkaileminen. Kieli on käytössämme jatkuvasti. Kuitenkin meidän täytyy sokeasti luottaa siihen että evoluutio on tehnyt tehtävänsä oikein. Kun muuta vaihtoehtoa ei ole tarjolla kieleen on tyytyminen.*

sosiologian klassisen koulukunnan kautta, joka näkee yhteisön jaettuina merkityksinä (McQual 1975, 6). Kielellä jaetaan näitä merkityksiä.

2.1.1 Kielen ominaispiirteet

Ihmiskunta on luonut useita viestinnätyökaluja kuten musiikin, kuvataiteen ja tanssin. Arkielämässä puhutaan usein esimerkiksi 'tanssinkielestä' kun tarkoitetaan 'tanssinilmaisua'. Sosiologia määrittelee kielelle selvät ominaispiirteet. Jos, ja vain jos viestintä täyttää nämä piirteet sitä voidaan kutsua tieteellisessä mielessä kieleksi (McQual 1975, 62-63),

- Kieli on lineaarinen sekä jaksottainen ääni, joka on tuotettu puhe-elimillä ja se voidaan esittää symboleilla.
- Se on systemaattinen sekä säännöin määritelty eli kielessä on rajallinen määrä ääniä joita voidaan yhdistää vain ennalta määrätyillä tavoilla. Äänien muoto sekä niiden yhdistelytavat on määritelty käytetyn kielen systemaattisesti kieliopissa, lauseopissa ja sanastossa.
- Kieli on erojen sekä vastakohtien järjestelmä. Sen tehtävä on erottaa eri esineet, kokemukset ja käsitteet toisistaan.
- Se kuvaa edellä mainittuja asioita mielivaltaisella tavalla. Sanan ja sen kuvaaman asian luonteen välillä ei ole havaittavaa yhteyttä. Sana ainoastaan edustaa asiaa, se ei konkreettisesti kuvaa sitä. Ihminen mieltää

sanan edustavan jotakin asiaa ja niin hän osaa luoda konkreettisen mielikuvan kyseisestä asiasta.²

2.1.2 Äidinkieli ja vieraskieli

Lähes kaikki lapset oppivat ensimmäisen kielensä eli äidinkielen ensimmäisinä elinvuosinaan. Oppimisen saattavat estää joko lääketieteelliset syyt tai erittäin harvinaiset sosiaaliset olosuhteet jotka estävät ihmisten välisen viestinnän omaksumisen, koska lapsi ei ole tekemisissä ihmisten kanssa, esimerkkinä tästä ovat susien kasvattamat lapset. Puberteetin jälkeen kielenhallinta edistyy vain vähän. Sen sijaan sanaston laajentuminen jatkuu läpi koko elämän. Äidinkielen oppiminen liittyy vahvasti lapsen kognitiiviseen ja sosiaaliseen kehitykseen. Sanaston vauva kehittyy luonnostaan sanan ja merkityksen haltijaksi samanaikaisesti kun hän kehittyy sosiaalisesti olennoksi. (Klein 1986, 2-4)

Ihmiset käyttävät myös muita kieliä kuin äidinkieltä. Vieraskieli voidaan oppia monikielisiltä vanhemmilta jo lapsuudessa, mutta useasti sitä joudutaan opiskelemalla opiskelemaan. Vieraalla kielellä tarkoitetaan kieltä joka opitaan kolmannen tai neljännen ikävuoden jälkeen jolloin 'automaatio' kielen omaksumisessa heikkenee. Sen voi oppia missä iässä tahansa, eri

² Esimerkiksi, ajatellaan sanaa 'kaappi'. Ihminen joka on nähnyt kaapin ja tuntee sitä tarkoittavan sanan osaa heti luoda sanalle konkreettisen merkityksen. Mikäli ihmisen kokemuspöörissä ei ole jompaakumpaa assosiaatio jää syntymättä. Mikäli kaappia tarkoittava viesti esitetään sitä aikaisemmin kokemattomalle ihmiselle jonkun muun viestintäjärjestelmän kautta, kuten esimerkiksi kuvana hän saa nopeasti jonkinlaisen ymmärryksen viestin konkreettisestä sisällöstä.

käyttötarkoituksia varten sekä monella kielitaidon tasolla. Vieraankielen oppiminen jaetaan kahteen luokkaan, spontaaniin ja opastettuun oppimiseen (ibid. 15-32). Spontaanioppiminen tarkoittaa kielenoppimista jokapäiväisissä viestintätilanteissa, luonnollisesti, ilman systemaattista opastusta. Opastetussa oppimisessa käytetään tietoisesti erilaisia apuvälineitä kielen oppimiseen kuten kirjoja ja opettajia. Vieraankielen oppimisen mekanismi poikkeaa aina kuitenkin äidinkielen omaksumisesta. Siirtyminen äidinkielen omaksujasta vieraankielen oppijaksi ei ole yht'äkkäinen muutos vaan se tapahtuu hitaasti ihmisen vanhetessa. Täysin vieraankielen oppija ihminen on murrosiän jälkeen. Samalla tavoin oppiminen ei ole yksiselitteisesti spontaania eikä opastettua. Jokaisella meillä on varmasti omakohtaisia kokemuksia kuinka koulussa opittu englanti auttaa ymmärtämään paremmin amerikkalaisia elokuvia ja vastaavasti elokuvista spontaanisti opittu kieli auttaa englannintunnin ainekirjoituksessa.

On tärkeää tehdä ero äidinkielen ja vieraankielen oppimisen välillä, koska niiden tietoperustat ovat erilaiset. Suurin osa kielitaidostamme on niin kutsuttua tacit – tietoa eli alitajuista, kokemusperäistä tietoa jonka osaamista on kielenkäyttäjänkin hankalaa pukea sanoiksi. Äidinkieli on suurelta osin jo valmiiksi kokemusperäistä tietoa. Sen käyttäminen on lähes automaation tasolla jolloin viestijän ei tarvitse miettiä oikeita rakenteita tai sanojen merkityksiä. Ne ovat, ainakin viestijälle, itsestäänselvyksiä. Vierasta kieltä opittaessa, etenkin murrosiän jälkeen vieraankielen taito on aluksi tietoista tietoa. Puhuminen ja kirjoittaminen vaatii opittujen sääntöjen tietoista ajattelua. Henkilön kielitaidon kehittyessä siihen tulee

mukaan yhä enemmän kokemusperäisemmän ominaispiirteitä, mutta tämä kehitysprosessi on pitkä ja kielitaidon syveneminen vaatii paljon myös spontaania oppimista. Harvoilla ihmisillä on resursseja, niin älyllisiä kuin ajallisia, nostaa vieraankielen osaaminen lähelle äidinkielen osaamisen tasoa.

2.2 Kommunikaatio eli viestintä³

Kieli on vain väline viestinnän työkalu. Itsessään arvoton, mutta käytettynä kielellä on valtava voima. Kommunikaation perusedellytyksenä on ryhmä jossa tietoa voidaan jakaa. Jo sana kommunikaatio sisältää itsessään jakamisen merkityksen. Latinalainen kantasana, *communicare*, tarkoittaa jakamista. Jaettavana on tieto sen monissa eri muodoissa kuten absoluuttisena universaalisenä faktatietona, mikäli tämänkaltaista tietoa on olemassa, tai omien tunteiden jakamista, tiedottamista siitä miltä itsessään tuntuu. Tietoa viestitään oli se totta tai valetta, hyödyttömiä tai hyödyllisiä.

Tutkijat ovat kehittäneet lukuisia viestintämalleja teoretisoidakseen viestintäprosessia. Tässä vaiheessa pidättäytyään selittämään viestintätapahtumaan ainoastaan yhden laajalti käytetyn mallin kautta. Kyseessä on Osmo A. Wiion muokkaama Shanonin tekninen viestintämalli (Wiio, 1994, 75-82). Se yksinkertaistaa viestintäprosessia, mutta tarjoaa kuitenkin riittävän kattavan teoreettisen taustan työn tarkoituksiin. Mallissa viestintä lähtee liikkeelle

3 Työssä käytetään kommunikaatiota ja viestintää synonyymeina. Trendikäs sana kommunikaatio on ainoastaan viestinnän vieraskielinen vastine.

sanoman lähettäjistä. Hänellä on jokin sanoma jonka hän haluaa lähettää tarkoittamalleen sanoman vastaanottajalle. Sanoman syntymiseen tarvitaan lähettäjän tarve ja kyky viestintään. Viestintään vaikuttavat monet lähettäjän sisäiset häiriöt kuten omat asenteet, mutta se on myös riippuvainen viestinnäntaustatekijöistä kuten tarpeista, palkkioista ja rangaistuksista sekä monista vastaavista seikoista.

Kun viestijä on muuttanut siirrettävän tiedon sanoiksi se lähetetään eteenpäin viestintäkanavaa käyttäen. Joskus viestintään tarvitaan mekaanisia apuvälineitä, eli viestimiä kuten puhelinta tai sähköpostia. Kanavassa voi olla ulkopuolisia häiriöitä vaikkapa puhelua häiritsevä taustamelu tai sähköpostiohjelmien standardien eroavaisuudet. Seuraavaksi sanoma saapuu perille vastaanottajan aisteihin joiden kautta ärsykkeet välittyvät aivojen pikamuistiin. Sanoman vastaanottamiseen tarvitaan myös vastaanottajan viestinnän tarve ja kyky. Sitten vastaanottaja tulkitsee sanoman. Siihen kuinka vastaanottaja tulkitsee viestin vaikuttavat samat tekijät, kuin viestin lähettäjällä kuten vastaanottajan sisäiset häiriöt sekä viestinnän taustatekijät. Vastaanottajan ymmärtämä sanoma on siis erilaisten sisäisten ja ulkoisten häiriötekijöiden muuttama. Useimmiten sanoma muuttuu matkalla, kaksi ihmistä ymmärtävät harvoin saman asian täsmälleen samalla tavalla. Mahdollisuus ymmärtämisen tarkistamiseksi riippuu käytetystä viestintäkanavasta. Tavallisessa kahdenkeskisessä keskustelussa sanoman lähettäjällä on mahdollista huomata viipymättä onko sanoma mennyt perille. Vastaanottajan ilmeet ja vastaukset antavat hänelle palautetta eli takaisinkytkentää viestinnän onnistumisesta.

Ydinasia on että kielellinen sanoman on ymmärrettävä jotta välitettyä tietoa voitaisiin hyödyntää.

Edellä kuvattu Wiion muokkaama Shannonin teknisen viestinnän malli on yhä yksi tärkeimmistä ja vaikutusvaltaisimmista auktoriteeteista monille myöhemmille organisaatioviestintämalleille. Siinä viestintä kuvaillaan sarjaksi toimintoja joissa sanoma välittyy lähettäjältä vastaanottajalle. Mallin mukaan viestintä tarkoittaa alkuperäisen sanoman välittymistä tarkkana kaksoiskappaleena vastaanottajalle. (Aula, 1999, 91) Tosielämässä viestinnän tarkoitus aina ole näin yksiselitteinen. Malli on saavuttamassaan laajassa hyväksynnässä jo olemassa olollaan muokannut käsitystämme viestinnästä. Osittain jopa muuttanut viestintäämme mallin mukaiseksi. Alunperin malli on esitetty hyvin matemaattisesti graafisessa muodossa, joka on edesauttanut luomaan kuvaa viestinnästä teknisenä tapahtumana. Careyn mukaan (lainattu Aula, 87),

Luonnossa ei löydy mitään, joka voitaisiin tuoda kulttuuriin tahrattomin objektiivisin menetelmin päivänvaloon viestintänä. Ymmärrämme viestintää vain sikäli kun pystymme luomaan tästä maailmankulusta malleja ja esityksiä. Toisaalta viestintämalleillamme on kaikkien mallien tavoin kaksoisluonne ne sekä esittävät että luovat... [Viestintämallit] ovat kaavoja jotka tarkoittaen tai tarkoittamattaan ohjaavat ihmisen joukkomittaisen kuin pörstäkohtaisenkin vuorovaikutuksen konkreettista kulkua.

2.3 Kaksi megatrendiä; tieto ja kansainvälistyminen

Yhteiskuntamme on muuttunut huomattavasti viimeisen vuosisadan aikana, kun teolliset vallankumoukset ovat seuranneet toinen toistaan. Ihmisten kanssakäyminen yli valtioidenrajojen on lisääntynyt huimasti. Nykyisessä jälkiteollisessa maailmassa on viimeisten vuosikymmenten aikana vaikuttanut kaksi kaikkeen vaikuttavaa ilmiötä eli megatrendiä, nimittäin tiedon määrän lisääntyminen sekä kansainvälistyminen. Seuraavissa osioissa esitellään tiedon ja kansainvälistymisen historiaa, sekä pohditaan niiden nykytilaa.

2.4 Tiedon olemuksesta

Tieto on aina ollut avain kehitykseen. Nyky-yhteiskunnassa tietoa pidetään kehityksen ytimenä ja samalla myös mittarina, joka mahdollistaa muiden ilmiöiden kehityksen sekä auttaa meitä ymmärtämään maailmaamme. Tiedon määrä on kasvanut samalla kun tiedonsiirron- ja käsittelyntyökalut ovat kehittyneet. Tämä trendi on osaltaan mahdollista kansainvälistymiskehityksen siinä laajassa mittakaavassa jossa se on tapahtunut.

Sitä mitä tieto on, on mahdotonta määritellä tavalla, joka kestäisi analyyttisemmankin tarkastelun ja vielä mahdottomampaa tavalla, joka kestäisi ajassa, kun tietämyksemme sekä ajattelutapamme muuttuvat. Ihmisen ymmärrys tiedosta ja tiedon synnystä on vahvasti sidoksissa kulttuuriin ja opittuihin ajattelumalleihin. Länsimainen käsitys tiedosta juontaa juurensa antiikin suuriin filosofiin. Platon määritteli tiedon olevan ”*perusteltu ja oikea usko*” (Nonaka ja

Takeuchi, 1995, 21). Nonakan ja Takeuchin mukaan länsimainen tieteellinen ajattelu ja sen kautta näkemys tiedosta on dualistinen. Tällä he viittaavat ranskalaiseen klassisen dualismin isään René Descartesin (1596-1650) oppiin ruumiin ja sielun, mielen ja aineen, objektin ja subjektin erottamiseen toisistaan (Pikkujättiläinen, 1985, 672-673). Oppi dualismista on pitkään hallinnut länsimaista tieteellistä ajattelua, mutta Nonaka ja Takeuchi (1995) kertovat japanilaisessa perinteessä vallitsevasta ykseyden käsitteestä jossa mieltä ja ruumista ei ole mahdollista erottaa toisistaan. Myös länsimaisessa filosofiassa on vastaavanlaisia ristiriitaisia näkemyksiä pilvin pimein, joten tämän työn kirjoittaja luopuu suosiolla ristiriidattoman määritelmän etsimisestä. Sen sijaan tietoa käsitellään tässä yhteydessä, ei niinkään sen syvällisen henkisen olemuksen kautta vaan 'helpomman' lähestymistavan kautta. Samalla se kuitenkin tarkoittaa, että työssä luovutaan universaalista ja kaikkia tyydyttävästä tiedon mallista.

Holden (2002, 66-67) on määritellyt tiedon ominaisuuksia tietokäsitteen määrittämisen sijaan. Hän on kartoittanut niitä ominaisuuksia jotka tekevät tiedosta tietoa. Hän on esittänyt tiedolla olevan seuraavia ominaispiirteitä,

- Tietoa voi, tiukasti määriteltynä, luoda vain yksilöt.
- Se on ikuisesti laajeneva. Jopa väärä tiedon tulkinta luo uutta tietoa.
- Sitä voidaan varastoida ihmisten aivoihin sekä teknisiin tietovarastoihin kuten kirjoihin, muihin dokumentteihin, tietokantoihin ja tiedostoihin.
- Sen voi varastoida systemaattiseen järjestykseen, jotta se on helpommin löydettävissä joko henkisesti tai koneellisesti.

- Useasti se on tiivistelmän muodossa ja tiivistämisen prosessissa osa tiedosta voidaan muuttaa kirjalliseen muotoon.
- Periaatteessa tietoa voidaan jakaa universaalisti.
- Tietoa voidaan unohtaa ja sitä voidaan olla käyttämättä.

2.5 Tieto postmodernissa kulttuurissa

Tietoteknisenkehityksen mukanaan tuoma kyky hallita tietovarastoja, levittää tietoa edullisesti ja konkretisoida tietoa tuoden sitä 'kaiken kansan' ymmärryksen piiriin on muuttanut yhteiskuntaa huomattavasti. Käytettävissä olevan tiedon määrä on lisääntynyt samanaikaisesti, kun sen hyväksikäyttäminen on helpottunut. Yhteiskunta on, joidenkin filosofien mukaan siirtynyt jälkiteolliseen aikaan ja teollistuneiden maiden kulttuuri postmoderniin aikaan jota leimaa epäusko kaikkea kattavaa yleistä mallia kohtaan (Lyotard, 1984, 3).

Jean Francois Lyotard (1985, 11-19) esittää, että tiedolla on kaksi funktiota sekä uutta luova eli tutkimuksellinen että välittäjänä toimiminen. Kumpikin funktio on kokenut huomattavia muutoksia 1950-luvulta lähtien. Tiedon luonne on muuttunut. Sitä voidaan välittää uusia kanavia pitkin ja uusia tieteenaloja on syntynyt tiedon poikkitieteellisen yhdistelyn seurauksena. Samanaikaisesti tieto ulkoistuu suhteessa tietäjänsä. Tieto tuotetaan myytäväksi ja sitä ostetaan tuottamaan uutta tietoa, joka myydään suoraa tai konkreettiseksi tuotteeksi muokattuna edelleen. Näin on muodostunut loputtomasti uutta tietoa kehittävä järjestelmä. Nykyaikaisessa yhteiskunnassa keskeistä on se kenellä on pääsy tietoihin jotta niistä voitaisiin tehdä oikeita päätöksiä. Niiden ammattiryhmien

valta joilla on pääsy tietoihin kasvaa. Asiantuntijat ovat saaneet huomattavasti lisää valtaa tietoteollisessa murroksessa. Yhteiskunnassa hallitsevan luokan tulevat muodostamaan ne jotka tekevät päätöksiä. Tieto ja valta ovat yhden ja saman kysymyksen kaksi puolta: kuka päättää mitä on tieto ja kuka tietää mitä tulee päättää. Informatiikan aikakaudella kysymyksessä tiedosta on enemmän kuin koskaan samalla kysymys myös hallitsemisesta.

Tieteellisen tiedon sirpaloitumisesta alkoi, Lyotardin (1985, 63 ja 76-78) mukaan näkyä merkkejä 1800-luvun lopulla seurauksena kapitalismin leviämisestä ja teknologisesta kehityksestä. Tiedon eri kenttien perinteiset rajat asetettiin kyseenalaisiksi. Tieteenaloja katosi ja katoaa yhä samanaikaisesti, kun eri tieteenaloille muodostuu päällekkäisyyttä joista syntyy uusia tieteenalueita. Samalla tietojen välittämisen tavoite on muuttunut. Opetuksen tavoitteena ei enää näyttäisi olevan kansakuntaa sen vapautumisessa johtamaan kykenevän eliitin muodostaminen vaan järjestelmän varustaminen pelaajilla jotka kykenevät asianmukaisella tavalla täyttämään paikkansa instituutioiden tarvitsemissa pragmaattisissa tehtävissä. Samalla suuntaudutaan kohtamaan kansainvälisen kilpailun vaatimuksia.

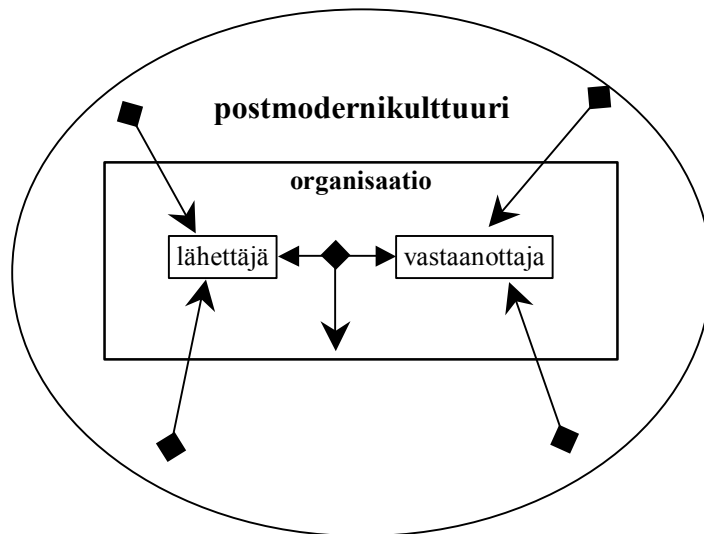
Ahonen on Aulan (1999, 40) mukaan tiivistänyt postmodernin ajattelun kolmeen ulottuvuuteen, (1) Postmodernismissa maailma nähdään epähistoriallisena: menneisyyden, nykyisyyden ja tulevaisuuden välillä ei ole mitään järkevää jatkumoa. (2) Postmodernismi ei usko syvärakenteisiin tai piilotasoihin:

olemassaolo on pinnallista. (3) Erilaiset rajat hämärtyvät ja katoavat. Postmoderni yhteiskunta on pirstaleinen, absurdi ja vailla punaista lankaa ja subjekti on ympäröivän yhteiskunnan kaltainen.

Johtamistutkimukseen postmoderni ajattelutapa on vaikuttanut Peltosen (1999, 5-6) mukaan siten, että järjestelmän yksilöt tai osat eivät sulaudu jäännöksettä kokonaisuuteen. Jokainen yksilö tuo oman eläväisyytensä organisointiprosessiin ja vaikka näitä piirteitä 'hiotaan' yhteisen järjestyksen saavuttamiseksi jää aina joku tarmonlähde systeemin saavuttamattomiin. Peltonen (1999, 6) tiivistää asian, että *"postmodernistit ymmärtävät yksilöllisyyden ja sosiaalisen toimintakyvyn muokkautuvan ulkoisesti, mutta järjestelmältä jää aina tavoittamatta 'jokin muu' energia tai motivaatio."*

Tässä työssä postmoderninnäkemyksen nähdään yksinkertaistaen vaikuttavan kaikkien toimintojen taustalla luoden käytettävän käsityksen tiedosta. Siihen tutkistelun kohteena olevat organisaatioissa toimivat ihmiset eivät voi vaikuttaa vaan he viestivät ennalta määritellyssä stabiilissa ympäristössä. Organisaation sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan teoreettista tilannetta jossa tieto välitetään organisaation sisäisesti umpiossa niin ettei sen ulkopuolella olevat muuttajat pääse muuttamaan viestiä. Viestin tulkintaan vaikuttavat ainoastaan lähettäjä tai lähettäjät sekä vastaanottaja tai vastaanottajat. Postmodernistinen ympäristö nähdään ainoastaan tietoa viestintään syöttävänä tekijänä eikä tekijänä, joka aiheuttaisi siirrettävänä olevan tiedon merkityksien katoamista siirtovaiheessa.

Tutkija päätyi tähän keinotekoiseen ja reaalimaailman vastaiseen ratkaisuun, koska niin on mahdollista kohdentaa tutkimus tarkemmin rajatulle alueelle jättäen kommunikaatiossa tapahtuvat merkitysten muuttumiset huomioimatta. Seuraava kuvio tiivistää tutkimuskentän ja siinä eri tekijöiden vuorovaikutussuhteet,



Kuva 1 Tekijöiden väliset vuorovaikutussuhteet

2.6 Kansainvälistyminen

Samanaikaisesti tiedonmäärän ja tiedonhallinnan työkalujen kehityksen kanssa on yhteiskunnassa ollut vallalla toinen megatrendi, kansainvälistyminen. Yritysten kansainvälistymiskehitys on ollut millä tahansa mittarilla mitattuna hurjaa. Vuonna 2000 maailmassa toimi yli 60 000 yritystä joilla oli toimintaa useammassa kuin yhdessä maassa. Näillä yrityksillä oli yli 800 000 toimipistettä maailman jokaisessa maassa. Yritysten emämaiden ulkopuolelle tehtyjen suorien

investointien arvo oli 1,3 triljoonaa USA:n dollaria. (UNTCAD 2002, 82-116) Maailman sadasta suurimmasta taloudellisesta yksiköstä 63 on valtioita ja 37 yrityksiä verrattaessa valtioiden bruttokansantuotetta ja yritysten valmistamiinsa hyödykkeisiin tuottamaa lisäarvoa⁴ (De Grauwe ja Cameran 2002, 6).

Suorien investointien kansainvälistymisen historia juontaa juurensa Jonesin (1996, 1-26) mukaan keskiajan Eurooppaan. Kansainvälistymisen historiantutkimus on kuitenkin painottunut myöhempisiin tapahtumiin. Jo 1800-luvun loppupuolella maailmassa oli satoja kansainvälisiä yrityksiä. Todellinen buumi alkoi toisen maailmansodan jälkeen, jolloin vetureina toimivat angloamerikkalaiset yritykset. Fortune -lehden vuoden 2002 tilastojen mukaan maailman 50:stä suurimmasta yrityksestä, liiketoiminnan tuotolla mitattuna 25 on joko Yhdysvaltalaisia alkuperää tai lähtöisin Yhdistyneistä kuningaskunnista.

Yksi kansainvälistymiseen liittyvistä seikoista on, että kehityksen vetureina ovat toimineet maat joissa puhutaan äidinkielenä englantia. Samalla tavoin kuin itse kansainvälistymiskehitys ovat myös sen tieteellisen tutkimisen pioneerit tulleet englanninkielisistä maista. Esimerkiksi Adam Smith, David Ricardo ja Thomas Mun on mainittu alansa ensimmäisinä teoreetikkoina (Dunning, 1996, 30). Joista

4 De Grauwen ja Cameranin mukaan usein mittarina käytetty valtion BKT:n ja yrityksen liikevaihdon vertaaminen ei anna oikeaa kuvaa instansseja varallisuuden eroista, koska BKT mittaa valtion tuottamaa arvonlisää sen tuottamille hyödykkeille. Liikevaihto puolestaan mittaa yrityksen kokonaistulosta myös edelleen myydyt puolivalmisteet. Tämä aiheuttaa saman tuotteen arvon laskemisen useampaan kertaan.

jälkimmäinen johti yhtä maailman ensimmäisistä monikansallisista yrityksistä, The East India Tea Company:ä. Englannin kieli onkin saavuttanut historiallisista seikoista johtuen suvereenin aseman maailman johtavana liike-elämän kielenä.

2.7 Kansainvälistymisen tiedolliset edut

Syitä kansainvälistymiseen on monia. Mitkä niistä ovat voimallisia ja kuinka tärkeitä ne ovat kokonaisuuden kannalta riippuu siitä kuka kysymykseen vastaa. Kansantaloustieteessä kansainvälistymisen motiivia selitetään muiden muassa suuruuden ekonomian hyötyjen ja erikoistumisen kautta. Talouspolitiikantutkimus puolestaan painottaa voimakeskittymien luomista kansainvälistymällä. Organisaatiotieteen katsantokannalta Cox (2001, 6) esittää, että kansainvälistymisen tuloksena syntyvä monikulttuurinen organisaatio saavuttaa hyötyjä, jotka ovat (1) parantunut ongelmanratkaisukyky, (2) parempi innovoimiskyky ja luovuus, (3) joustavampi organisaatio, (4) parempi henkilökunnan laatu ja (5) paremmat markkinointistrategiat.

On myös mainittu, että tärkein syy miksi kansainväliset yritykset ovat ylipäättään olemassa on niiden kyky siirtää sekä käyttää hyväksi tehokkaammin ja sujuvammin tietoa, niin yrityksen sisällä kuin ulkopuolisen markkinamekanismin kautta. Hyödyt siirtää tietoa sisäisesti ovat edelleen olemassa huolimatta siitä, että maailmantalous on vapautunut, tehostunut ja tämä globalisoitumiskehitys jatkuu edelleen. Ulkoiset markkinat ovat edelleen suhteellisen tehoton mekanismi siirtää tietoa ainakin kahdesta syystä. Suuriosa yrityksessä olevasta tiedosta on

kokemusperäistä tietoa eli muodossa jota ei voi kaupata itsenäisesti. Se on kiinteästi integroitu haltijansa ajatteluelimeen. Toiseksi tiedon siirtäminen avoimilla markkinoilla on usein altista negatiivisille ulkoisvaikutuksille kuten tiedon vuodoille ja riskille uusien kilpailijoiden syntymiseen tiedosta. (Gupta ja Govindarajan, 2000, 473-474) Teorioissa tiedonsiirtoprosessi oletetaan kuitenkin toimivan automaation tasolla. Samalla tavoin kuin se toimii toiminnan tapahtuessa työntekijöiden äidinkielellä.

3 ORGANISAATION VIESTINTÄ

”Organisaatio on informaatio-organismi. Jotkut sanovat, että tiedon käsitteleminen on organisaation koko tarkoitus. Organisaatiot eivät vaurastu elleivät ne kykene vähintään selviämään informaation kanssa.” MacDonald 1996, Marshan-Piekkarin, Welchin ja Welchin, 1999a, 422 mukaan)

Organisaatiot ovat sosiaalisia järjestelmiä suoritusten kontrolloimiseen yhteisten päämäärien saavuttamiseksi (Huczynski ja Buchanan, 1991, 7). Viestintä on organisaation olemassaolon perusehto. Useasti viestintä kuitenkin otetaan itsestäänselvytenä vaikka yrityksen viestintäkenttä on moninainen, vaikeasti havainnoitava ja alati muuttuva kokonaisuus. Mikrotason muutokset kuten muutokset työntekijöiden ja heidän aseimensa suhteissa, henkilösuhteissa ja muissa vastaavissa toimintasuhteissa pitävät viestintärakenteen jatkuvassa muutoksessa. Suuria ravistuksia viestintäympäristöön aiheuttaa myös organisaation kansainvälistymisen mukanaan tuoma tarve muun kuin yrityksen äidinkielen käyttämiseen viestinnän työkaluna.

Cherryn mukaan (1978b, 2) yhteiskunta ja työyhteisö voidaan ymmärtää kommunikoivina ihmisinä. Kommunikaatio luo järjestäytymisen. Hän selventää näkemystään seuraavan anekdootin kautta,

Jos ihmiskuntaa olisi mahdollista silmäillä ulkopuolisena, vaikka enkelinä pilven laidalta koko ihmiskuntaa kattavaa toimintamallia

olisi vaikeaa löytää. Sen sijaa kärsivällisen tarkastelun tuloksena löytyisi eri toimintamalleja pienemmissä mittakaavoissa kuten maatai perhetasolla jotka muistuttaisivat toisia vastaavia ryhmiä jotka sijaitsevat toisella puolella maapalloa eri kulttuureissa. Ryhmät joihin ihmiset kuuluvat näyttäisivät vaihtuvan. Yhdellä hetkellä ihminen kuuluu yhteen ryhmään ja seuraavalla ryhmä on vaihtunut. Välillä ryhmät katoavat ja uusia syntyy. Jokainen ihminen näyttää omaksuneen useita eri rooleja joissa hän toimii riippuen tilanteesta ja ryhmästä. Rooleja luodaan ja uusia ryhmiä muodostetaan tarkoituksella. Luomiseen tarvitaan merkkijärjestelmää.

Sosiaalistenjärjestelmien ylläpito voidaan ajatella olevan viestinnän perustehtävä ja syy miksi ihmisten välinen viestintä on kehittynyt erittäin monimutkaisiksi vuorovaikutussuhteiksi. Järjestelmiä pidetään yllä siirtämällä järjestelmässä toimimiseen tarvittavaa tietoa. Taloudellisesti toimivan ja ohjautuvan organisaation kannalta kielen sosiaalisten järjestelmien luova ja ylläpitävä tehtävä on keskittynyt taloudellisen vaurauden luomiseen.

Kuitenkin yrityksessä viestittävän tiedon määrittäminen on vaikeata. Voisi jopa väittää, että nykyisen ymmärryksen puitteissa mahdotonta. ”*Ongelma tehokkaan viestinnän määrittelyssä on samanlainen kuin modernin epistemologian käsite – mitä voidaan lukea kuuluvaksi yrityksen tiedoksi postmodernissa maailmassa?*” (Eisenberg ja Phillips, 1991, 257). Rotryn (1979, lainattu Eisenberg ja Phillips, 1991, 258) mukaan parasta mitä asian selvittämisen suhteen voimme tehdä on ”*jatkaa keskustelua tehokkuudesta, joka auttaa meitä selviämään*”. Dialogia,

yhteisöä sekä selviytymistä voidaan käyttää tehokkaan kommunikaation kuvaajina yhä kompleksisemmassa liike-elämässä.

3.1 Viestinnän ongelmia

Yhteisöjen viestintää tutkittaessa tutkimuksen lähestymistapa on perinteisesti ollut ongelmalähtöinen. Tämä on ymmärrettävää, kun ajattelemme elinympäristöämme, jokapäiväistä kokemuspäiriämme jossa tunnemme törmäävämme jatkuvasti erilaisiin viestintäongelmiin. Arkikielessä puhutaan esimerkiksi kielimuureista jotka hankaloittavat viestin perillemeno.

Kattavana esityksenä viestinnän ongelmista voidaan käyttää Wiion lakeja. Kuunnellessaan kansanedustajana budjettipuheita vuonna 1977, puheita joilla ei käytännössä ole mitään merkitystä jo ennalta valiokunnissa sovittuun budjettiesitykseen Wiio (1994, 224) kehitteli seuraavat Wiion lakeina tunnetut viestinnän lait jotka ovat *"Ainakin puoliksi totista totta."* Lait perustuvat huomiolle että viestinnän hyötysuhde on erittäin huono, tyypillisesti 0 – 5 prosenttia viestinnästä 'menee perille'.

1. LAKI

1.1 Viestintä yleensä epäonnistuu paitsi sattumalta.

1.2 Jos viestintä voi epäonnistua, niin se epäonnistuu.

1.3 Jos viestintä ei voi epäonnistua, niin se kuitenkin tavallisimmin epäonnistuu.

1.4 Jos viestintä näyttää onnistuvan toivotulla tavalla, niin kyseessä on väärinkäsitys.

1.5 Jos olet itse sanomaasi tyytyväinen, niin viestintä varmasti epäonnistuu.

2. LAKI

2.1 Jos sanoma voidaan tulkita eri tavoin, niin se tulkitaan tavalla, josta on eniten vahinkoa.

3. LAKI

3.1 On olemassa aina joku, joka tietää itseäsi paremmin, mitä olet sanomallasi tarkoittanut.

4. LAKI

4.1 Mitä enemmän viestitään sitä huonommin viestintä onnistuu.

4.2 Mitä enemmän viestitään sitä nopeammin väärinkäsitykset lisääntyvät.

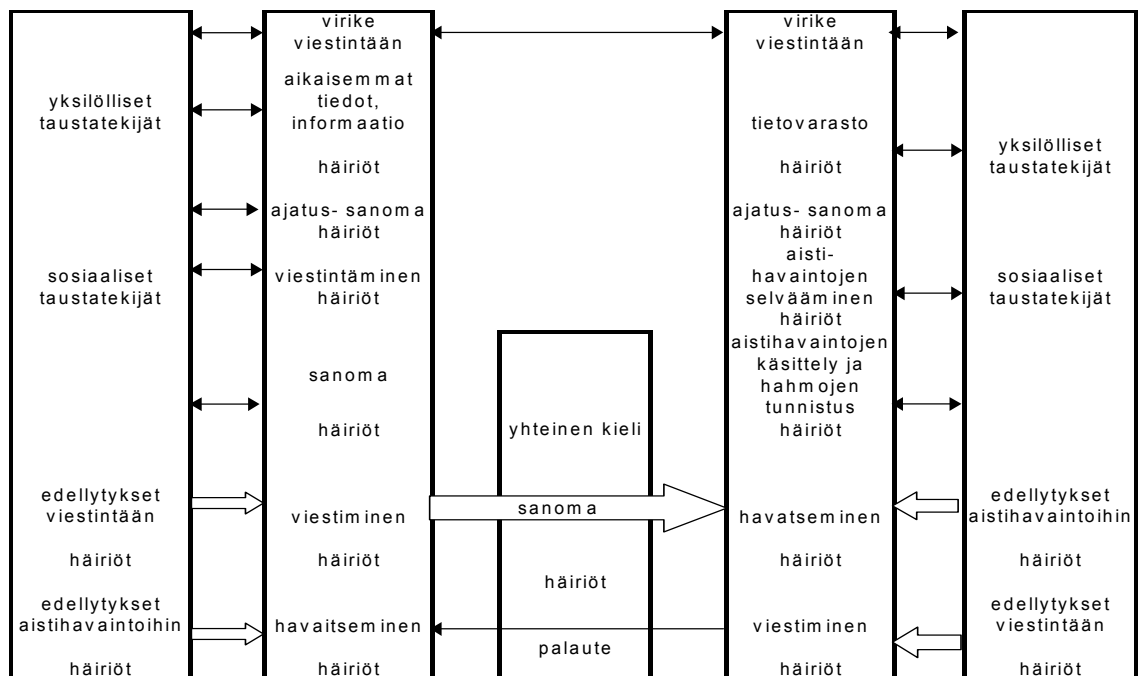
5. LAKI

5.1 Joukkoviestinnässä ei ole tärkeitä se, miten asiat ovat, vaan miten asiat näyttävät olevan.

6 LAKI

6.1 Uutisten tärkeys on kääntäen verrannollinen etäisyyden neliöön.

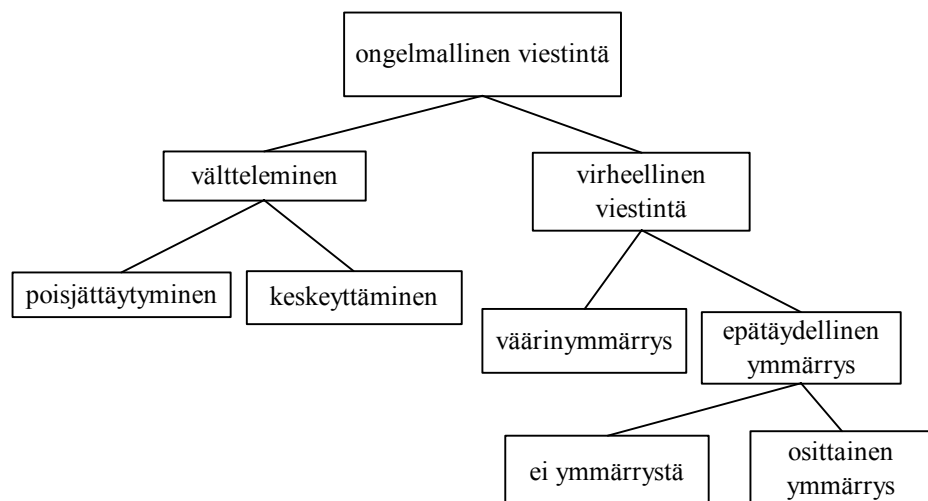
Wiion lait ilmentävät kuinka altis viestintätapahtuma on väärinkäsityksille jotka estävät tai ainakin häiritsevät viestin sisältämän tiedon omaksumista. Mahdollisia ongelman lähteitä on lukuisia kuten kuviossa on nähtävissä,



Kuva 2 Yksinkertainenkin viestintä on monimutkaista (Wiio, 1995, 77)

Se milloin viesti on virheellinen voidaan määritellä seuraavin, Eisembergin ja Phillipsin (1991, 245) esittämien kriteerein (1) viestiä ei ymmärretä (2) viestijän viestille asettamia tavoitteita ei saavuteta (3) viestintä ei ole oikeaperäinen, rehellinen ja julkinen (4) viesti ei mahdollista avointa dialogia.

Sanoman hukkaanmenon tekee vieläkin todennäköisemmäksi, jos joku viestinnän osapuolista ei voi käyttää äidinkieltään, koska viestin kohdejoukossa on henkilöitä jotka eivät hallitse viestijän äidinkieltä. Vieraankielen käyttäminen lisää mahdollisuuksia epäonnistumiseen, koska viesti voidaan joko ymmärtää väärin sosiokulttuurisista eroista tai kielen rakenteen ja sääntöjen puutteista johtuen. Gass ja Varonis (1991, 121-145) esittävät syntyperäisen ja vieraskielisen viestijän väliset ongelmatyypit seuraavasti kun kyseessä on kahdenkeskinen suullinen viestintätilanne:



Kuva 3 Viestinnän ongelmatyypit

3.1.1 Vältteleminen

Viestintätilannetta voi vältellä joko jättäytymällä pois viestintätilanteesta ennen sen alkamista tai tietoisesti keskeyttämällä viestintätilanteen. Viestimisestä poisjääminen tarkoittaa tilannetta jossa henkilö jolla on parempi kielitaito ei aloita kommunikaatiota henkilön kanssa jonka kielitaidon hän tietää jo etukäteen huonoksi. Parempi puhuja tietää keskustelusta tulevan stressaavan ja siitä oletettavasti saatavan hyödyn jäävän pienemmäksi kuin siihen uhrattava energiamäärä joten keskustelua ei edes kannata aloittaa. Esimerkkinä voisi käydä tilanne jossa syntyperäinen kielenpuhujana näkee työpaikan käytävällä vastaan tulevan ulkomaalaisen työtoverin jonka kielitaidon hän tietää heikoksi. Syntyperäinen puhuja päättää kääntyä sivukäytävälle koska näin hän voi välttää joutumasta hänelle uuvuttavaan ja stressaavaan keskusteluun. Viestintätilanteita keskeytetään valkoisilla valheilla, kun toinen osapuolista ymmärtää ettei keskustelun jatkaminen ole hänelle kannattavaa. Esimerkiksi puhelinkeskustelut on helppo keskeyttää vetoamalla olemattomaan kiireeseen.

3.1.2 Virheellinen viestintä

Viestintävirheet ilmenevät, kun muu kuin lähettäjän tarkoittama viesti on ymmärretty. Toisin sanoin, kun puhujan aikomuksen ja kuulijan tulkinnan välillä on eroa. Väärinymmärrys tarkoittaa tilannetta jossa viesti on saavuttanut kohteensa ja viestijöillä on käsitys, että he kumpikin ovat ymmärtäneet viestin oikein vaikka kumpikin heistä on ymmärtänyt viestin kantaman sanoman eritavoin. Osapuolet eivät huomaa tapahtunutta virhettä eivätkä pyri korjaamaan

sitä, koska eivät ole tietoisia ongelman olemassaolosta. Epätäydellinen ymmärtäminen on tilanne jolloin koko viesti tai osa siitä jää ymmärtämättä. Tilanteen viestijät huomaavat erittäin helposti.

Jokapäiväisessä viestinnässä on tärkeätä, että virheet huomataan ja niihin reagoidaan. Gass ja Varonis (1991, 139) ovat artikkelissaan⁵ esittäneet myös tavat kuinka virheeseen reagoidaan mikäli viestin vastaanottaja on sen huomannut,

- Virhe huomataan välittömästi, mutta siihen ei puututa.
- Virheen välitön huomaaminen ja sen kommentointi esimerkiksi selventävällä kysymyksellä.
- Virheen huomaaminen myöhemmin keskustelun aikana ilman puuttumista.
- Myöhempi huomaaminen ja virheen kommentointi.
- Virheen huomaaminen keskustelun jälkeen puuttumatta siihen.
- Huomaaminen keskustelun jälkeen virheeseen puuttuen.
- Virhettä ei huomata ollenkaan.

Edellä esitetyt näkemykset edustavat mekaanista lähestymistapaa viestintäongelmien tutkimuksessa. Ajattelua leimaa kaksi perusolettamusta. Ensinnäkin viestin vastaanottajan rooli viestintätilanteessa nähdään passiivisempänä kuin lähettäjän. Vastaanottajalla ei ole merkittävää roolia viestin tarkoituksen luomisessa. Toinen oletus on, että viestin lähettäjä on tarkoittanut

⁵ Artikkelin käsitteli tutkimusta jossa oli tutkittu kaksisuuntaista viestintää, joka tapahtui suoraan kasvokkain tai puhelimen välityksellä. Virheeseen reagointi riippuu luonnollisesti myös mediasta. Jotkut kanavat, kuten esim. kirjeet, nostavat kynnystä puuttua virheeseen vaikka se on havaittu.

viestin yksiselitteisesti ymmärrettäväksi. Yleensä esimerkiksi tekniset dokumentit on tehty muotoon jossa niissä oleva tieto on tarkoitettu tulkittavaksi vain yhdellä tavalla, kun taas vaikkapa johtajan ja työntekijän välisissä kehityskeskusteluissa negatiivinen palaute saatetaan tarkoituksella antaa ympäröivässä, epäselvässä muodossa jotta välienselvittelyltä vältyttäisiin. (Eisenberg ja Phillips, 1991, 247-248)

3.2 Virallinen kieli

Kansainvälistymiseen liittyviin kommunikaatiohaasteisiin yritetään vastata standardisoimalla eli yhtenäistämällä yrityksen käyttämä kieli joko täysin tai vain joissakin tietyissä toiminnoissa. Yrityksessä otetaan käyttöön viralliseksi kieleksi jokin yhteinen kieli jota kaikkien kansainvälisissä kontakteissa olevien edellytetään tai ainakin oletetaan hallitsevan riittävän hyvin. Termiä 'virallinen kieli' käytetään laajasti, mutta monissa sitä käyttävissä yrityksissäkin sen tarkka merkitys on epäselvä. Organisaation sisäisenviestinnän näkökulmasta se voi tarkoittaa, että tietyt dokumentit tehdään sillä, sitä käytetään tietyissä kokouksissa tai se on työkielenä, ainakin dokumentoinnissa. Joissakin tapauksissa käytetään virallista kieltä myös yksiköiden sisäisessä viestinnässä vaikka äidinkielenäkin olisi kaikkien ymmärrettävissä. Kaiken kaikkiaan se mitä virallinen kieli on vaihtelee yrityskohtaisesti. Selkeää määritelmää on mahdotonta antaa. Ymmärrys siitä milloin virallista kieltä tulisi käyttää vaihtelee jopa saman kansainvälisen yrityksen eri liiketoimintayksiköiden sisällä (Palo 1997, 68). Eikä sen tarvitse olla

jatkuvasti käytössä kuten tutkija Leena Louhiala-Salminen on haastattelussa kertonut,

Virallinen kieli ei tarkoita sitä, että koko ajan puhutaan englantia. Sekä Nordeassa että Stora Ensossa ihmiset käyttivät keskimäärin 75 prosenttia työajastaan äidinkieltään. Mutta tällaisissa yrityksissä molemmilla kielillä pitää pystyä toimimaan. (Niemi, HS 25.7.2003, E 3)

Virallisella kielellä viitataan jatkossa kieleen jota käytetään laajasti yrityksen sisäisessä viestinnässä sekä dokumentoinnissa ja joka ei ole kaikkien yrityksen työntekijöiden äidinkieli.

3.3 Kielen standardisoimisen historiasta

Kielen standardisoiminen ei ole uutta. Kansojenväliseen viestintää on haettu yhteistä kieltä jo ajanlaskumme alusta. Antiikin Kreikassa 100-luvulla unelmoitiin maailmalaajuisesta kielestä jolla voitaisiin kuvata asioita niin kuin ne todellisuudessa ovat (Large 1985, lainattu Holden 2002, 238). Cherryn (1978a, 38-39) mukaan ranskalainen filosofi Descartes (1596-1650) oli pohtinut mahdollisuutta luoda keinotekoinen universaalikieli huomattuaan, että lukuisat erilaiset maailmankielet olivat johtuen niiden monimutkaisesta kehityksestä täysin epäloogisia, vaikeita ja epätarkkoja. Hänen unelmansa toteutui vasta vuonna 1661 kun skottilainen George Dalgarno julkaisi Ars Sigronirumin keinotekoisien kielen kielioppi- ja sanakirjan jonka rahoitti kuningas Charles II. Dalgarno ehdotti, että

kaikki tieto pitäisi ensin lajitella seitsemääntoista luokkaan kuten politiikkaan ja luonnonesineisiin. Jokaista ryhmää edustaisi latinankielinen konsonantti. Ryhmät jaettaisiin alaryhmiin joita kuvaisivat vokaalit. Jakoa jatkettaisiin yhä pienempiin alaryhmiin käyttäen vuorotellen konsonantteja ja vokaaleja. 1600-luvulla englantilainen kirkonmies ja tieteenekijä John Wilkins (1614-72) esitti idean ”yleisestä kielestä jota kaikki ihmiset ja kansat voisivat puhua tasavertaisesti” (Large 1985, Holden 2002, 239 mukaan). Kielen tarkoituksena oli palvella myös kansainvälistä tieteellisen tiedonvaihtoa.

Nyky aikaan tultaessa monia keinotekoisia kieliä on luotu, satoja itse asiassa, mutta ne eivät ole koskaan saavuttaneet riittävästi puhujia. Tunnetuin esimerkeistä on esperanto, mutta jo 1700-luvun lopulta löytyy ensimmäinen kirjallinen dokumentti liike-elämän kiinnostuksesta keinotekoisia kieliä kohtaan. Joukko liikemiehiä kirjoitti ranskalaiselle keksijälle ja pyysivät lupaa saada ottaa käyttöön hänen luoma kieli jotta he voisivat opettaa sitä kansainvälisille kauppakumppaneilleen helpottaen kommunikaatiota (Large 1985, lainattu Holden 2002, 239). Kieli ei kuitenkaan saanut jostakin syystä menestystä ja kaupallisen viestinnänongelmat ratkaistiin samalla tavalla kuin nykyäänkin, käyttämällä jotakin sovittua alueellista kieltä.

Nyky aikana kansainvälisen kaupallisen organisaation virallisena kielenä englannilla on suvereeni asema. Syitä tähän on monia, mutta tärkeimpänä tekijänä on englanninkielen historiallinen valta-asema modernissa liike-elämässä.

Teollisenvallankumouksen aikana englantia äidinkielenään puhuvat maat olivat kehityksen kärjessä. Myös niiden harjoittama suurvaltapolitiikka on laajentanut englannin kielen vaikutuspiiriä maailmanlaajuisesti. On arvioitu, että englantia käyttää päivittäin noin 1.5 miljardia ihmistä joista 350 miljoonaa on syntyperäisiä puhujia (Walker, Walker ja Schmitz, 2003, 211).

Suurin osa liike-elämän palveluksessa, ylemmillä organisaatiotasoilla työskentelevistä suomalaisista tarvitsee englannin kieltä työssään. Tuhannesta insinööristä, ekonomista ja johdon sihteeristä vain 8 prosenttia ilmoitti tutkimuksessa etteivät ole koskaan tarvinneet englannin kieltä urallaan (Louhiala-Salminen, 1999, 2-3). Vastanneista 43 prosenttia käytti englannin kieltä viikoittain (Louhiala-Salminen, 1995, 48).

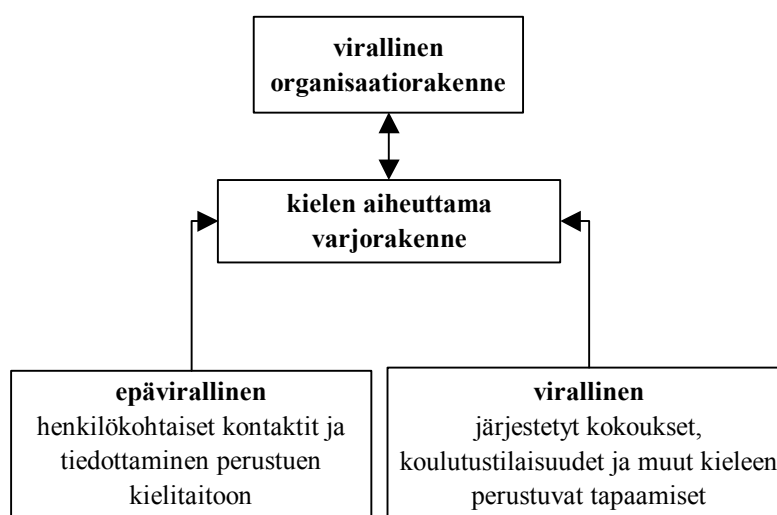
3.4 Kielen standardisoinnin vaikutuksia

Yhtenäisen kielen käyttämisellä saavutetaan liiketoiminnan johtamisen kannalta seuraavia etuja (Marschan –Piekkari, Welch ja Welch, 1999b, 379). (1) Se tekee virallisen raportoinnin erimaissa sijaitsevien yksiköiden välillä helpommaksi, minimoimalla mahdollisuuksia viestintävirheisiin ja mahdollistamalla helpon pääsyn yrityksen dokumentteihin kuten teknisiin ja tuotannollisiin manuaaleihin, tuotantotietoihin sekä muihin arkistoihin. (2) Parantaa epävirallista viestintää ja tiedonkulkua yksiköiden välillä (3) Virallinen kieli auttaa luomaan yhteenkuuluvaisuuden tunnetta kansainväliseen, yrityksen omaan 'perheeseen' helpottaen pehmeiden kontrollimekanismien kuten yrityskulttuurin käyttämistä.

Marschan–Piekkarin, Welchin ja Welchin (1999a) tutkimus KONE Oyj:n englanninkielellä tapahtuvasta konsernin sisäisestä viestinnästä eri maissa sijaitsevien liiketoimintayksiköiden välillä toi esille myös paljon ongelmia englanninkielen käyttämisessä. Kuusikymmentäviisi prosenttia sadastakymmenestä haastatellusta mainitsi kielen vaikuttavan kommunikaatiovirtaan yksiköiden välillä. Viisikymmentäseitsemän prosenttia haastatelluista kokivat kielen muuriksi. Etenkin alemmilla organisaatiotasolla kieli häiritsi viestintää sekä teknisen että kokemusperäisen tiedon vaihdossa. Ongelmia esiintyi niin suullisessa kuin kirjallisessa viestinnässä. Englanninkieliset dokumentit jouduttiin kääntämään joissakin yksiköissä yksikön äidinkielelle. Kuitenkin henkilöt joiden englanninkielen taito oli riittävä kääntämään teknisiä dokumentteja eivät omanneet riittävää teknistä tietämystä tarkkaan asiasisällön käännökseen. Käännöksistä tuli usein epätarkkoja ja ne aiheuttivat sekaannusta.

Rajoitukset kielitaidossa estävät myös tytäryhtiöiden henkilökuntaa rakentamasta horisontaalisia suhteita kanssatyöntekijöihin niin toisten yksiköiden kuin emämaassa sijaitsevan päämajan välillä. Park, Dai Hwang ja Harrison (1996) tutkivat Etelä-Koreassa toimivaa Yhdysvaltalaisesta yritystä. He muodostivat aikaisemmista tutkimuksista ja viestintäteorioista tutkimuskehiksen jonka mukaan korealaiset työntekijät jäisivät yrityksen ytimen ulkopuolelle koska kielitaito ei ole riittävä vapaamuotoiseen sosiaaliseen kanssakäymiseen. Henkinen etäisyys yritykseen kasvaisi ja he etsisivät amerikkalaisia kollegojaan aktiivisemmin uusia työmahdollisuuksia yrityksen ulkopuolelta. Oletuksen mukaan myös

amerikkalaiset johtajat kokisivat kommunikaatio-ongelmat turhauttaviksi, mutta he kuitenkin sietäisivät niitä korealaisia paremmin, koska he laskivat ekspatriaattina olon hyödyntävän heidän tulevaa urakehitystä. Tulokset eivät kuitenkaan vahvistaneet lähtöoletuksia. Amerikkalaiset ekspatriaatit kokivat kommunikaatorajoitteet turhauttavampana kuin korealaiset. Kumpikin ryhmä tunsu huolta epärealistisista suoritusarvioimisesta sekä turhauttavasta työtehon laskemisesta, kun työt piti keskeyttää kielellisten ongelmien selvittämiseksi. Kuitenkin amerikkalaiset tunsivat syrjäytyvänsä enemmän ja he käyttivät enemmän epämuodollisia viestintäkanavia. Marchan-Piekkari ym. (1999a) havaitsivat myöhemmin julkaistussa tutkimuksessa samoja vieraan kielen aiheuttamia piirteitä myös KONE –konsernissa. He huomasivat työntekijöiden kielitaidon luovan varjo-organisaatorakenteen, joka vaikutti virallisen organisaatorakenteen taustalla.



Kuva 4 Organisaation varjorakenne

Varjorakenteessa epämuodollinen valta keskittyy työntekijöille joiden kielitaito tunnetaan hyväksi. Tytäryhtiöiden välinen viestintä pyritään hoitamaan esisijaisesti niiden ihmisten kanssa jotka tunnetaan hyväksi puhujiksi ohi virallisen organisaatiokaavion. Henkilökohtaisilla suhteilla oli suuri merkitys. Viestinnän solmukohtina toimivat yleensä ekspatriaatit joilla oli sekä kielitaitoa että henkilökohtaisia suhteita erimaiden tytäryhtiöihin. Joskus kielitaitoiset alemman tasonjohtajat toimivat tulkkeina omille 'pomoilleen'. Näin he pääsivät käsiksi arkaluontoisiin tietoihin ja heidän portinvartijan valtansa oli suurempi kuin muodollinen asema organisaatiossa edellyttäisi. Tutkimuksessa kieli koettiin toisaalta myös asioiden edistäjänä. Ne joilla oli riittävä kielitaito, huolimatta alhaisesta muodollisesta asemasta organisaatiossa saivat laajat monikansalliset kontaktiverkostot. Heidän välityksellä tieto siirtyi suoraan myös alemmille organisaatiotasolle. Yhteenvetona tutkimuksesta oli että kieli toimii muurina, edistäjänä ja vallan lähteenä.

KONE:sta löytyi viisi epämuodollista kieliryhmää, suomi, englantia, 'skandinaavia', saksa ja espanja. Tytäryhtiön todellinen asema konsernissa ei välttämättä vastannut sen muodollista asemaan organisaatorakenteessa tai taloudellisessa asemassa. Virallisessa organisaatiossa lähellä päämajaa oleva yksikön vuorovaikutus ja sitoutuminen päämajaan saattoi olla hyvinkin etäistä. Tutkimus osoitti että suomen- ja/tai englanninkielen taito mahdollistivat tytäryhtiöiden henkilökunnalle aktiivisemmän tiedonvaihdon pääkonttorin kanssa. Näiden kieliryhmiin kuulumattomat keskijohdon sekä suorittavatyöntekijät eivät

tunteneet kuuluvansa täysin KONE -perheeseen. (Marchan-Piekkari et al. 1999a, 433-435)

3.5 Kielitaidon vaikutus viestintävälineen valintaan

Kansainvälisessä liiketoimintaympäristössä monet seikat vaikuttavat tiedonsiirtokanavan valitsemiseen. Uudet viestintäteknologiat ovat tehneet viestinvälittämisen pitkienmatkojenkin taakse edulliseksi ja ne ovat auttaneet ylittämään maantieteellisestä sijainnista johtuvia ongelmia. Teknisten seikkojen lisäksi myös vastaanottajan ja lähettäjän kielitaito ohjaa viestintävälineen valintaa.

Median rikkausteoriaa on laajalti käytetty teoreettisena mallina selvittämään viestintävälineen valintaa ja sen tehokkuutta. Sen mukaan viestintävälineet eroavat laajuudessa jolla ne (a) selviävät erilaisista viestinnän rajoitteista kuten ajasta, paikasta, pysyvyydestä, laajuudesta ja etäisyydestä (b) siirtävät sosiaalisia, symbolisia ja sanattomia ihmiskommunikaation vivahteita (c) välittävät epätarkkaa informaatiota. (Rice, D'Ambra, More, 1998, 4) Teorian mukaan viestinnän tulisi minimoida viestin epätarkkuutta ja epävarmuutta. Epätarkkuus on ero potentiaalisesti saatavissa olevan, tehtävän tai toiminnon analysoimiseen tarvittavan tiedon ja saadun tiedon määrän sekä laadun välillä. Epätarkkuutta voidaan vähentää sisällyttämällä viestiin lisää tietoa, jos sitä on saatavilla. Epävarmuutta ei vastaavasti voida vähentää etsimällä lisää ja tarkempaa informaatiota. Se on yhteisen ymmärryksen puutetta tilanteessa, joka vaatii oppimista ja ymmärtämistä. Viestintätilanteen ymmärtäminen rikkaan

vuorovaikutteisen neuvottelevan keskustelun kautta minimoi epävarmuutta (Daft ja Weick, 1984, lainattu Rice et al, 1998, 4).

4 VIERASKIELI JA TIEDON RIKASTUMINEN

”Kaksi kieltä eivät ole edes lähellekään riittävän samanlaisia, että ne voisivat edustaa samaa sosiaalista todellisuutta. Maailmat joissa eri yhteisöt elävät ovat eri maailmoja, ei samoja maailmoja eri etiketeillä” Edward Sapir (Holdenin 2002, 268, mukaan)

Kieli on syntynyt ja jalostunut viestinnän eli tiedonvälityksen tarpeisiin. Tietotekniikan kehitys mahdollistaa tiedon hallinnan paremmin kuin koskaan. Samainen kehitys on tehnyt tiedosta liikkuvampaa alentamalla tiedonsiirron yksikkökustannuksia. Uusin teollinen vallankumous, monesko - se riippuu vastaajasta, on rakentunut tiedolle. Organisaatiossa oleva tieto on tuotannontekijä josta revitään taalat ja pidetään yrityksen omistajat tyytyväisenä. Tai ehkä kuitenkin olisi oikeammin sanoa, että omistajat pidetään tyytyväisenä tiedolla, oikealla tai väärällä, ei niinkään reaalitalouden arvoilla kuten yrityksen varallisuudella. Ainakin tältä on tuntunut viimeaikaisia kirjanpitoskandaaleja seurattessa. Yritysten kansainvälistyessä niiden käytössä olevan raaiantiedon, eli tietovarannon jolla on potentiaalinen mahdollisuus nousta tuotannontekijäksi, määrä on kasvanut radikaalisti. Kasvava henkilökunnan määrä sekä sen laajempi kulttuurinen ja sosiologinen jakautuminen tuovat yritykseen lisää tietopotentiaalia josta on mahdollista seuloa kultahippuja tyydyttämään sidosryhmien tarpeita.

Kuten kaikki uudet yhteiskunnallisesti merkittävät ilmiöt myös tiedon ymmärtäminen tuotannontekijänä on synnyttänyt oppeja. Kiinteästi uuteen tilanteeseen liittyvä oppi on tietojohdaminen jonka eräänä perusteoksista pidetään Nonakan ja Takeuchin yhdeksänkymmentäluvun puolivälissä ilmestynyttä teosta ”*The Knowledge-Creating Company*”. Tiedon merkitys organisaation selviytymisessä, kasvamisessa ja vaurastumisessa ei ole uusi-ilmiö. Holdenin (2002, 84-85) mukaan tietojohdaminen ja siihen kiinteästi liittyvä oppiva organisaatio on ollut käytössä läpi koko tuntemamme ihmiskunnan historian. Ei tarvitse ajatella kuin Egyptin pyramideja, Kiinan muuria ja monia muita maailman ihmeitä niin huomaa mitä määriä tietoa on pitänyt jakaa organisaatiossa ja kuinka organisaation on täytynyt kehittyä ’projektin’ edistyessä. Historiassa on myös muuta kuin rakentamiseen liittyvää taidollista, kokemusperäistä, tietoa käytetty hyväksi ja sen siirtämiseen sekä jalostamiseen on kiinnitetty huomiota. Esimerkiksi taiteiden, tähtitieteen, uskonnon ja matematiikan kehitys on vaatinut eri tiedon lajeja sekä kykyä hallita niin kokemusperäistä kuin teknistä tietoa. Monet historian sotasankarit ovat nojanneet päätöksentekonsa abstraktiin, vaikeasti sanoiksi puettavaan strategiseen tietoon. Tieto on ollut jo pitkään myös kaupan kohde ja samalla yksi tuotannontekijöistä. Kaksisataaluvulla ennen Kristusta intialaiset ja arabialaiset kauppiat käyttivät hyväkseen tietoa Intian valtamerellä ja Persianlahdella puhaltavista monsuunituulista. Merihistorioitsija Lionel Cassonin kirjoittaa (lainattu Holden, 2002, 85), että he tekivät yhteistyötä pitääkseen tietonsa tuulten käyttäytymisestä salassa koska kumpikaan kansa ei ollut halukas luovuttamaan liikesalaisuuttaan kilpaileville kansoille. Keisarillisen

Venäjän tsaarit Pietari Suuri ja Katariina Suuri modernisoivat Venäjään 1700-luvulla tietoisesti ulkomaalaisen tiedon avulla. Japanin keisari Meiji teki samoin 1800-luvun lopulla iskulauseella ”*Läntinen tieto – japanilainen henki*”. 1700-luvulla eurooppalaiset kuningaskunnat yrittivät epätoivoisesti saada kiinalaista tietämystä posliinin valmistuksesta. Kaikki edellä mainitut ’esimodernit’ esimerkit tiedonsiirtymisestä ovat tapahtuneet yli maantieteellisten, kulttuuristen ja kielellisten rajojen. Nykyisessä jälkiteollisessa yhteiskunnassa ilmiö on vain laajempi ja syvemmälle eri yhteiskuntaluokkiin menevä kuin koskaan ennen. Poikkeavaksi nykyisen trendin tekee se, että tieto voidaan saada käyttöön laajalle joukolle nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Tietojohdamisen kirjallisuudessa, oppisuunnasta riippumatta vilahtelevat useasti avainkäsitteinä dynamiikka, informaationvirtaus, tiedon jakaminen, dialogi, osaamisen siirtäminen, strateginen siirtäminen ja monet muut vastaavat käsitteet (esim. Ståhle, Grönroos, 1999; Nonaka ja Takeuchi, 1995 ja Holden, 2002). Tiedon virtaus vaikuttaa tässä oppisuunnassa tärkeältä seikalta. Lähes absoluuttinen totuus on ettei tieto voi liikkua ilman viestintää. Teoriassa on mahdollista siirtää tietoa myös ilman puhuttua tai kirjoitettua kieltä, mutta on vaikea kuvitella nykyaikaista yritystä joka toimisi markkinataloudenehdoilla ja jossa käytettäisiin jotakin muuta kommunikaatiomenetelmää kuin kieltä. Aika usein tulee kuitenkin tunne, että on mahdollista päästä melko lähelle ei-kielellistä kommunikaatiota myös modernissa yrityksessä, kun kuuntelee johtajien käyttämää ’murretta’, joka usein on tavalliselle työntekijälle täyttä siansaksaa.

Tietojohdamisen tämän hetkissä trendeissä sivutaan kuitenkin kielitaidon merkitys lähes täysin. Syitä on todennäköisesti useita, mutta eittämättä eräs seikka on tutkimusalan tuoreus sekä se, että tutkimus on kohdistunut yrityksiin jotka toimivat kielellisesti suhteellisen homogeenisessä ympäristössä. Nigel Holden (2002, 225) määrittelee tietojohdamisen kontekstissa kielen ”*johdon kadotetuksi mantereeksi*”. Tämän osion tarkoituksena on hahmottaa kielitaidon ja tiedonjalostumisen välistä suhdetta.

4.1 Vuorovaikutteinen käänös

Monikielisessä viestinnässä viesti on jossakin vaiheessa käännettävä joko standardisoidusta kielestä äidinkieleen tai päinvastoin. Kääntämisen teoria keskittyy kahteen ydinasiaan, kääntämisen prosessiin ja kääntämisen lopputulokseen (Sanger 1993, lainattu Holden 2002, 228). Holden (2002) kuitenkin argumentoi, että tämä lähestymistapa ei ole riittävä yritettäessä ymmärtää tiedon siirtymistä yli kulttuurirajojen etenkin puhuttaessa organisaationalisesta tiedosta. Hän perustaa väittämänsä Vermeerin (1992, lainattu Holden 2002, 229) käsitykseen, että

Viime vuosina olemme tulleet pitkän matkan perinteisestä käsityksestä kääntämisestä ainoastaan lingvistisenä tekstin uudelleenjärjestelynä yhdestä kielestä toiseen... nykyään yleisesti ajatellaan, että kääntäminen tulisi integroida laajempaan sosiaalistensuhteiden verkostoon.

Vermeerin näkemys on, että käännetyn materiaalin vastaanottaja toimii aktiivisena osana käänносprosessia. Sosiaalinen ulottuvuus on mielenkiintoinen ja helposti unohdettava osa vuorovaikutteista käännostä, joka saattaa auttaa ymmärtämään tiedon, arvojen ja kokemuksen siirtymistä yli kulttuuri- ja kielirajojen.

Käänöksen vuorovaikutteisuus voi tarkoittaa yksikertaisimmillaan, että luettaessa käännettyä tekstiä sitä ei ainoastaan lueta vaan samalla käännetään käännostä itselleen. Yritysmaailmassa vuorovaikutteiseen käänöksen syntymiseen voi vaikuttaa useampia ihmisiä. Esimerkkinä Holdenin (2002, 229) mainitsee tekemänsä huomiot lääkeyhtiö Sulzerin sisäisistä seminaarikeskusteluista jotka käytiin yhtiön virallisella kielellä. Seminaarikeskustelujen aikana jokainen henkilö vaikuttaa lopputulokseen, vaihtaa työtapoja tai suhtautumista eri tilanteisiin sekä sisäistää informaatiota aikaa säästävistä toimintatavoista. Yksilö kääntää kaiken hänen oman kokemuspäirinsä kautta. Tämä yksilöllinen käännos syötetään takaisin keskusteluun, vuorovaikutukseen toisten osallistujien yksilöllisten käännosten kanssa. Sulatusuuniin jossa yhdistyvät ihmiset, prosessit ja näkemykset. Viestinnässä tietoa muuttavat omien näkemysten lisäksi kyky ilmaista asioita. Se minkä asteisen rajoitteen kokouksissa käytettävän kielentaito asettaa oman käänöksen syöttämislle takaisin keskusteluun.

Tiedon muuttumista sekä käännos- että tulkintavaiheessa voidaan tämän työn kirjoittajan mielestä konkretisoida myös toisella esimerkillä tieteenmaailmasta. Tieteellinen tiedon määrä on kasvanut historian kuluessa uppoutuen yhä

syvällisemmin ongelmiin ja hakien niistä yhä tarkempaa tietoa. Samaan aikaan tieteellisissä julkaisuissa ja tiedekorkeakoulujen opetuksessa viitataan hyvin usein muutamiin niin kutsuttuihin klassikkoteoksiin jotka ovat tiedeyhteisössä yleisesti hyväksytyjä sekä arvossa pidettyjä. Useasti niitä lainaavat teksteissään niihin ajattelunsa perustavat käyttäjät, oppiarvoon katsomatta, kuitenkin perehtymättä alkuperäisiin kirjoituksiin. Seikka, joka koskee myös tätä työtä kirjoittavaa opiskelijaa. Totuuksina otetaan toisten kirjoittajien jo kertaalleen kääntämiä ajatuksia. Käännösketjut muuttavat poikkeuksetta alkuperäistä tietoa ja joskus käännösketjut saattavat olla pitkiäkin. Alkuperäinen teos voi olla kirjoitettu jollakin kielellä jota tiedon tarvitsija ei ymmärrä eikä siitä oletettavasti saatava hyöty riitä korvaamaan kielen oppimiseen tarvittavia panostuksia tai alkuperäisen, kääntämättömän tiedon hankkiminen voi olla vaikeata, joten tiedon tarvitsija etsii käsiinsä käännöksen. Suorat käännökset vaativat useasti lukijan puolelta paljon energiaa sillä alkuperäinen tieto saattaa olla vaikeaselkoisessa muodossa. Oma ymmärrystä on mahdollista auttaa kääntymällä jonkun teoksen puoleen, jossa alkuperäistä teosta, sen käännöstä tai jonkun muun alkuperäisenteoksen käännöksestä tekemää tulkintaan on tulkittu. Esimerkkinä käyvät tässäkin työssä olevat lukuisat 'jonkun mukaan' viittaukset. Yllätys on sitten suuri kun on mahdollista perehtyä alkuperäisiin tai lähellä alkuperäistä oleviin teksteihin ja huomaa tiedon muuttuneen matkalla radikaalisti, joskus jopa tunnistamattomaksi. Muutokset voivat olla joko tietoisesti tehtyjä vastaamaan tulkitsijan omaa tai yhteiskunnassa kulloinkin vallitsevaa 'oikeata' tulkintaa asiasta tai ne voivat olla käännösongelmien kautta vilpittömällä mielellä tehtyjä. Kääntäjä saattaa huomata,

että käännös ei vastaa alkuperäistä sanomaa, mutta kielten ilmaisullisista eroista johtuen ei ole mahdollista löytää parempaa vastinetta käännettävälle tiedolle tai sanoma muuttuu puhtaasti inhimillisen käännösvirheiden vuoksi.

4.3 Käännöksen ymmärtämisen ongelmia

Käännöksen sisältämän tiedon siirtymisen onnistuminen oletetaan, Holdenin (2003, 250-253) mukaan johtuvan kahdesta seikasta eli tiedon tarrautumisesta ja sisäistämiskyvystä. Tiedon tarrautumisella viitataan ongelmiin tiedon irrottamisesta sen puitteista ja sen siirtämisestä, niin ettei tieto menetä tärkeitä ominaisuuksiaan. Kaikkea tietoa ei voida siirtää kielestä toiseen johtuen kielen ilmaisukyvyyn eroista. Osa tiedosta tarrautuu kiinni alkuperäiseen kieleen, koska sitä ei voida ilmaista uudella kielellä. Tarrautuminen on sama asia kuin mitä kääntämisessä menetetään. Sisäistämiskyky on vastaanottajan ominaisuus, se kuinka helposti hän voi ymmärtää tiedon. Tarrautumiseen ja sisäistämiskykyyn liittyvät asiat eivät ole pelkästään kielitaidollisia vaan niihin vaikuttavat ihmisten sekä organisaatioiden kulttuuriset ja sosiologiset tekijät laajemmin. Esimerkiksi vastaanottajan aikaisempi tieto samasta viitekehystä johon vastaanotettava tieto kuuluu parantaa tiedonomaaksumiskykyä. Holden (2003, 250 – 253) on määritellyt seuraavat tekijät jotka vaikuttavat tiedon tarrautumiseen kieleen sekä

sisäistämiskykyyn referoidessa aikaisempaa kirjallisuutta⁶ sekä tehdessään case - tutkimusta neljästä⁷ kansainvälisestä yrityksestä.

4.3.1 Tarrautuminen

Kirjallisuudessa mainittuja ongelmia jotka johtavat tiedon tärkeiden ominaisuuksien katoamiseen käännoöksissä ovat luottamuksen puute, toisistaan poikkeavat kulttuuritaustat, erilaiset sanastot, erilaiset tiedon viitekehykset, ajan ja tapaamispaikkojen puute, tiedon omistajan palkitseminen, vastaanottajien omaksumiskyky, usko siitä, että tieto on etuoikeus joillekin ryhmille – ei keksitty täällä syndrooma, virheiden ja avunpyytämisen pelko. Holden löysi kaikki mainitut seikat empiirisessä tutkimuksessaan. Esille nousivat erityisesti yhteisen kielen ja diskurssin puutteet. Esteet sujuvalle tietokokonaisuuden siirrolle voivat olla rakentuneet jo yrityksen systeemeihin. Joskus osa tiedosta voi olla tarrautunut kiinni alkuperäiseen kontekstiin niin tiukasti ettei kaikkea olennaista pystytä irrottamaan siitä uuteen asiayhteyteen. Ongelmana voi myös olla tiedonsiirtoprosessi jossa osa tiedosta 'jää matkalle'.

⁶ Daveport ja Prusak (1998): *Working knowledge: How companies manage what they know.* Boston, MA, Harvard Business School Press

⁷ Yritykset: Novo Nordisk, Matsushita Electric, LEGO, Sulzer Intra

4.3.2 Sisäistämiskyky

Kolikon toinen puoli on sisäistämiskyky eli miten kontekstistaan irrotettu tieto, kaikkien kääntämisen asettamien rajoitteiden jälkeen on viestinnän kohteen sisäistettävissä. Olennainen tekijä, tiedon vastaanottajan motivaation lisäksi, on siirrettävän tiedon mahdollisimman tarkka rajaaminen. Vain oleellista tietoa kannattaa edes yrittää siirtää kansainvälisessä yrityksessä. Sisäistämistä helpottavat myös kielitaidon taso sekä henkilökunnan yhteinen toimialaan sidonnaisen tietämyksen ja kokemuksen määrä.

4.4 Kääntäjän ongelmat

Jokainen joka käyttää vierasta kieltä joutuu toimimaan kääntäjänä. Aina viestiä ei käännetä ulkopuolisille vaan käännoästä tarvitaan myös oman ajattelun tueksi. Kääntäessään kääntäjä törmää kolmenlaisiin ongelmiin (1) sekaannus alkuperäisen tekstin tulkinnassa, (2) kääntäjän kielellisestä tai kulttuurisesta taustasta johtuvat häiriöt, (3) puute suorista kielellisistä vastaavuuksissa lähtö- ja kohdekielen välillä. Näitä tekijöitä kutsutaan meluksi, joka häiritsee tiedonsiirron prosessia ja rajoittaa tiedon muuntamista kielestä toiseen. (Holden 2002, 264 – 271)

Sekaannusta aiheuttavat sanat joilla on useampia eri merkityksiä. Merkitykset saattavat johtaa kääntäjän valitsemaan tiedostamattaan käännoäseen sanan, joka ei vastaa alkuperäisen kirjoittajan tarkoittamaa ajatusta. Hyvänä esimerkkinä käy sana 'kieli' jolla on useampia toisistaan poikkeavia merkityksiä. Organisaatiossa

yleisemmin sekaannusta aiheuttavat ongelmat viestittää yrityksen periaatteita ja ajattelutapoja yli kielirajojen (Holden 2002, 266)

Kielelliset ja kulttuurilliset häiriöt ilmenevät silloin kun maailma näyttää samanlaiselta kummallakin kielellä tarkoittaen kuitenkin jotakin muuta viestinnän osapuolille. Sama sana tarkoittaa eri asiaa useammassa kielessä. Mikäli vieraankielen osaaminen ei vastaa äidinkielen osaamisen tasoa niin vieraankielen puhuja on oman kielensä ääntämisen, kielioppirakenteiden ja sanaston vanki. Virheet vaikuttavat miljooniin monikielisiin kommunikaatiotapahtumiin jatkuvasti ympäri maailmaa. Rakenteelliset virheet yleensä kuitenkin huomataan ja niiden aiheuttama tekninen haitta tiedonsiirrolle jää pieneksi. Kun kieltä ajatellaan osana laajempaa kulttuurikontekstia niin silloin äidinkielestä aiheutuvat häiriöt käännöksessä voivat olla hyvinkin turmiollisia. Viestijä saattaa esimerkiksi tietämättään loukata puhujaaan tehdessään vilpittömän virheen, joka ymmärretään vastaanottajan kulttuurissa syväksi loukkaukseksi. Kielellisessä ja kulttuurisessa todellisuudessa jossa organisaatiot toimivat kielelliset häiriöt ovat kiinteä osa jokapäiväistä viestintäympäristöä ja käyttäytymistä. Ne siirtyvät yli kielirajojen uuteen kulttuuriympäristöön, joten tuulimyllyjä vastaan taistelemisen on turhaan tai ainakin se vaatii uskomattoman määrän idealismia. Jos ongelmia ei voi kokonaisuudessaan voittaa niin niihin tulee sopeutua. Holdenin (2002, 268) mukaan taito selvitä kielellisistä ja kulttuurillisista taustoista johtuvista käännösongelmista on tietoisuus ihmisen tiedostamattomasta käyttäytymisestä

uudessa kulttuuriympäristössä sekä ymmärrys siitä kuinka se vaikuttaa tiedonsiirronprosessiin ja tiedon perillemenoon.

4.5 Vastaavuuksien puute

Kolmesta kääntäjän ongelmasta vaikein ratkaistava on kielten sanastojen ja kieliopin eroista johtuvat viestinnän 'pakolliset' epätarkkuudet. Sager (1994, Holdenin 2002, 268 mukaan) tiivistää kääntämisen tehtävän osuvasti,

Kääntämisen tehtävä on tuottaa kohdekielellä lähin luonnollinen vastine lähdekielen viestille, ensiksi kunnioittaen merkitystä ja toiseksi kunnioittaen tyyliä... on löydettävä paras mahdollinen lähde- ja kohdekielen välinen kognitiivinen, pragmaattinen ja lingvistinen yhteneväisyys.

Pelkistään voidaan sanoa, että ihmiskielet eroavat toisistaan neljällä tavalla: (1) miten sanat on järjestetty ja yhdistetty kieliopillisesti, (2) morfologisesti eli miten sanat muuttuvat tarkoituksen mukaan esimerkiksi suuri, suurempi, suurin, (3) sanastollisesti ja (4) ääntämiseltään.

Kuitenkin kuten Edward Sapir aikaisemmassa lainauksessa totesi niin neljän yllä mainittua teknistä eroa merkitsevämpi tekijä on kielten väliset eroavaisuudet kyvyssä varastoida tietoa sekä toimia kokemuksen, ajatusten ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden välineenä. Kääntäjän haaste onkin löytää kyky psykologisten tekijöiden uudelleen ilmaisemiseen käänöksessä. Käänöksen

onnistumiseen vaikuttaa käännettävän viestin tyyppi. Viestin tyyli riippuu välitettävän tiedon laadusta. Siitä, että onko kyseessä kova tieteellinen tosiasiapohjainen tieto vai tuoko viestijä esille tietoa jolla hän haluaa välittää tunteitaan vastaanottajalle. Marcus (1974, 83-96) on esittänyt viisikymmentäkaksi vastakohtaa tieteellisen ja runollisen viestinnän välillä. Sanoma on, että tieteellinen viestintä on rationaalista, tarkkaa ja helposti ymmärrettävää. Runollinen viestintä on tunteellista, tiedollisessa mielessä epämääräistä ja iloa tuottavaa.

Rationaalinen eli määritelty tieto kuten tekniset dokumentit on käännettävissä suhteellisen virheettömästi. Kääntäessä täytyy löytää tarkat vastaavuudet teknisille ja hyvin täsmällisesti asiaa kuvaaville termeille. Jos tarkkoja vastineita ei löydy niin silloin harvoin päädytään tilanteeseen jossa koko tekstin kääntämisestä joudutaan luopumaan. Jotain tiettyä sanaa kuvaamaan voidaan luoda fraasi joka kertoo puuttuvan sanan merkityksen ilmaisten asian tai ilmiön riittävällä tarkkuudella. Kääntäjältä tämä vaatii paljon syvällistä ymmärrystä tekstin aihepiiristä ja hieman kirjallista luovuutta. Tuoreimmat teknologian- ja liiketaloudenalat tukeutuvat vahvasti englanninkieliseen termistöön. Esimerkiksi tietotekniikassa myös englantia itsenäisenä kielenä heikosti osaavat voivat hyödyntää englanninkielistä teknistä dokumentaatiota, koska alalla on maailmanlaajuisesti sama tietopohja sekä termistö käytössä. Äidinkielelle käännetty termit ja fraasit tekevät ymmärtämisestä tässä tapauksessa vain vaikeampaa.

Kuitenkaan nykyaikainen liike-elämäkään ei ole immuuni vastaavuuksien puutteelle. Useiden maiden yleisesti käytettäviä liike-elämän termejä ei voida kääntää englanninkielelle niin ettei sanaan liittyvää tietoa katoaisi. Victor (1992, 21-22) on esimerkinomaisesti selvittänyt viiden paikallisessa liike-elämässä yleisen sanan käännöksiä ja etsinyt näille vastaavuuksia englanninkielestä. Esimerkit ovat suurten teollisuusmaiden, kuten japanin, saksan ja ranskan kielistä⁸. Sanan merkitystä on mahdotonta ymmärtää, mikäli viestin vastaanottajalla ei ole syvällistä käsitystä sanan emäkielestä eli käytännössä kaikissa viestintätilanteissa jotka tapahtuvat vieraalla kielellä.

4.6 Mutta, jos... toinen näkemys kansainvälisestä viestinnästä

Perinteisesti organisaatioviestinnän tutkimuksessa kielirajojen yli tapahtuvan viestintää on käsitelty mekanistiselta katsantokannalta. Viesti muodostetaan lähettäjän toimesta, käännetään ja lähetetään. Postmodernia aikaa leimaa kuitenkin kaiken kattava pirstaloituminen. Liike-elämässä nopeaan reagoimista ja asioiden ennakoimista proaktiivisella johtamisotteella pidetään nykyisessä toimintaympäristössä tarpeellisena, lähes elinehtona yrityksen olemassaolon turvaamiseksi. Liiketoiminnan ja yhteiskunnan syklit ovat lyhentyneet. Perinteiset viestintäopit juotavat juurensa erilaiseen yhteiskuntaan. Esimerkiksi tässäkin

⁸ Esimerkiksi saksan sanalle 'Papierkrieg' englanninkielinen vastine olisi 'red tape'. Saksassa sana tarkoittaa tarkoituksellista ja suunniteltua asioiden jarruttamista byrokratialla esimerkiksi oikeuskanteiden käsittelyn hidastamiseksi, kun taas englannin version tarkoittaa pakollista toimintaa ylläpitävää byrokratiaa.

työssä lähtökohtana käytetty Wiion muokkaama Shannonin, jo vuonna 1949 kehittämä malli luotiin puhelinliikenteen tarpeisiin. Siinä viestintäverkot ja radioaallot kuljettivat informaatiota, joka ei ollut tietoa eikä sillä ollut kongitiivistä merkitystä (Aula, 1999, 93). On mahdollista että malli ei kykene tulkitsemaan riittävästi kansainvälistä, tiedollisesti postmodernia ympäristöä.

Painopiste kansainvälisen viestinnän parantamisessa on ollut työntekijöiden kielitaidon kohentaminen ja kulttuurillisten seikkojen oppimisessa. Ei liene voida kiistää etteikö kielitaidon kohottamisella ole merkitystä viestin perillemenoon. On esitetty, että tiettyä kielen ymmärtämistasoa edellytetään jotta liike-elämässä toimiminen onnistuu. Esimerkiksi Sääntti (2001, 230) esittää, että 70 – 80 prosenttia kielestä täytyisi ymmärtää, jotta liiketoimintoja voidaan hoitaa riittävän sujuvasti. Niin tämä kuin muutkin kirjallisuudessa mainitut luvut tuntuvat olevan esitetty ilman perusteluja. Kulttuurien ja viestinnän erot käsitellään liikkeenjohdollisessa kirjallisuudessa useasti asioina joita on mahdollista opiskella ja oppia ymmärtämään. Se millä laajuudella kielitaidon kohottaminen ja kulttuurien ymmärtäminen vaikuttaa tiedonsiirtymiseen on jäänyt vähemmälle huomiolle. Absoluuttista vastausta on luonnollisesti mahdotonta antaa, mutta kirjallisuudesta tuntuvat puuttuvan myös niin sanotut valistuneet arvaukset.

Artikkelissaan Grimes ja Richard (2003) soveltavat kaupalliseen organisaatioon viestintäteoreetikko W. Barnet Pearcin (1989, lainattu Grimes ja Richard, 11) teoriaa, joka yrittää löytää vastauksen kysymykseen kuinka ihmiset hyvin

erilaisista ryhmistä voivat työskennellä hyvin yhdessä. Pearce näkee kommunikaation ensisijaisesti sosiaalisena prosessina jonka kautta luomme ja kehitämme todellisuuttamme, kulttuureitamme ja identiteettejämme. Viestintä ei ole ainoastaan työkalu tiedon ilmaisemiseksi vaan prosessi, joka muotoilee sen mitä voimme ajatella kulttuurista jossa viestimme. Toisin sanoen todellisuus jossa elämme on sosiaalisesti rakentunut viestinnän kautta. Koska useat henkilökohtaiset vuorovaikutukset vaikuttavat olemassa olevaan kulttuuriin ja päinvastoin Pearce argumentoi, että eri aikoina ja eri paikoissa vallitsevat erilaiset ihmisenä olon tavat. Erilaiset ihmisenä olemisen tavat kehittävät ja luovat omat viestintätapansa. Kummankaan näistä ei voida katsoa syntyvän ensin vaan ne luovat toisensa. Viestintää tulisi tarkastella kokoajan aktiivisesti koska se muuttuu jatkuvasti käsikädessä muuttuvan sosiaalisen ymmärryksen kanssa. Hän esitti neljä viestijän muotoa (yksikulttuurisen, etniskeskeiseen, modernistisen ja kosmopoliittisen) joista Grimes ja Richard (2003) käsitelivät kolmea viimeksi mainittua organisaation näkökulmasta. Yksikulttuurisen viestinnän he jättivät tarkastelunsa ulkopuolelle, koska se tarkoittaa ryhmää jossa jokaista jäsentä kohdellaan syntyperäisenä puhujana ja tavat ymmärtää yhteisöä eivät ole avoimia muutokselle. Näin ollen heillä ei ole kontaktia eikä tietoa muista ulkopuolisista ryhmistä. Tilanne joka ei vastaa käsitystämme organisaatiosta. Se miten viestintä teknisesti tapahtuu ei ole Pearcen mallissa oleellista. Ratkaisevaa tiedonvälityksen ja organisaation toiminnan kannalta on kuinka viestijä kokee vierasperäiset puhujat.

4.6.1 Etnikeskeinen viestintä

Etnikeskeiset viestijät kohtelevat osaa ihmisiä syntyperäisinä ja osaa vierasperäisinä, ryhmään kuulumattomina. Syntyperäiset ovat ihmisiä jotka etnikeskeinen viestijä kokee kuuluvan samaan ryhmään hänen kanssaan. Näitä he arvostavat ja ymmärtävät. Kun he ovat tekemisissään oman ryhmänsä jäsenten kanssa etnikeskeisten viestijöiden ei tarvitse muuttaa heidän omaa ymmärrystään, koska he jakavat jo valmiiksi saman tavan ymmärtää maailmaa esimerkiksi kulttuuristen tarinoiden ja yleisen maailmankäsityksen kautta. He pystyvät toimimaan luontevassa vuorovaikutuksessa ryhmänsä kanssa, koska heidän oletuksia ei kyseenalaisteta vaan niihin yhdytään. Vuorovaikutus muiden ryhmien kanssa on myös useasti luontevaa. He ymmärtävät, että on olemassa toisia ryhmiä heidän oman rinnalla joilla on poikkeavia tapoja ymmärtää maailmaa. Kuitenkaan etnikeskeiset viestijät eivät ole halukkaita mukauttamaan ajatuksiaan ulkopuolisten ryhmien tavoille ymmärtää maailmaa vaan he painottavan oman tapansa yliveraisuutta ja he pyrkivät muodostamaan omasta ryhmästään hallitsevan ryhmän. Vastapuoli voi kuulua myös etnikeskeiseen ryhmään, mutta tässä viestintäasettelussa toisen ryhmän edustaja on aina alistetussa asemassa ja muilla ryhmillä ei ole yhtä voimakasta vaikutusta laajempaan organisaatioon kuin kulloinkin viestintää dominoivalla ryhmällä. Etnikeskeiset viestijät luovat yksinkertaistettuja malleja, stereotyyppisiä, vuorovaikutustilanteista toisten ryhmien edustajien kanssa. Esimerkkinä etnikeskeisen viestijän stereotyypistä Grimes ja Richard käyttävät liikemiestä, joka puhuu aina kovalla äänellä ja hitaasti ulkomaalaisille ihmisille.

Organisaation kannalta käyttämällä yksinkertaistuja malleja kommunikoidessaan vierasperäisten puhujien kanssa etnokeskeiset viestijät rajaavat, jättävät huomioitta ja aliarvostavat ulkopuolisilta tulevaa ehkä arvokastakin tietoa. Luovien ideoiden skaala kapenee, kun osa tiedosta jätetään vastaanottamatta. Etnokeskeiset rajaavat toisten ryhmien panosta myös harrastamansa stereotyypittelyn kautta. Jos heillä on esimerkiksi käsitys japanilaisista matemaattisesti lahjakkaina he saattavat jättää huomioimatta heidän tietämyksensä muilta aloilta. Lopulta tilanne saattaa kärjistyä siihen, että vierasmaalaiset saattavat jättää panoksensa antamatta yrityksen hyväksi ja turhautuneina jättävät organisaation.⁹

4.6.2 Modernistinen viestintä

Modernistiset viestijät kohtelevat kaikkia ryhmiä myös omaansa ulkopuolisina. Ryhmänä he heijastelevat omaa aikaamme ja sitä kautta ovat halukkaita omaksumaan uusia asioita, koska uudet asia ovat muodissa. Uutta haetaan vaikka se onkin erittäin katoavaista. Muoti-, viihde- ja autoteollisuus vetoavat modernistien uutuuden viehätysten kaipuuseen. Pearcen (1989, lainattu Grimes ja Richard, 2003, 14) käsityksen mukaisesti täydellinen esimerkki tämän ryhmän edustajasta on yrittäjä, joka löytää elämän tarkoituksen uuden luomisessa ja juhlistamisessa. Eittämättä tulee mieleen ryhmän stereotyypinä ohjelmistoalan menestyneet yrittäjät. Uutuuden ihannoinnista seuraa kuitenkin ymmärtämisongelmia. Asiat ympärillä muuttuvat vauhdilla ja tärkeämpää on olla

⁹ vrt. Park, Dai Hwang ja Harrisonin aikaisempi huomio.

ajan valtimolla, kuin ymmärtää muutosta ja tulla itse täysin ymmärretyksi. Esimerkiksi uusimman slangin käyttö vaikka osa kuulijoista ei sitä ymmärrä on palkitsevampaa, kuin selkokielen käyttäminen. Tämänkaltainen vuorovaikutus on erittäin tyydyttävää modernistiselle viestijälle. Nämä ihmiset tuntevat, että he antavat tärkeän panoksen organisaatiolle, kun he onnistuvat pysymään kehityksen kärjessä. Vaarana kuitenkin on, että he eivät ankkuroi viestimäänsä tietoa menneeseen tietopohjaan ja näin perinteisten kulttuurien edustaja eivät 'pääse jyvälle', kun he eivät ymmärrä modernistien viestiä.

Monikulttuurisen, kansainvälisen organisaation johtamisessa modernistinen viestintätyyppi on ongelmallinen. Heillä ei ole tapana arvostaa oman ryhmänsä ulkopuolisia olivat he sitten synty- tai vierasperäisiä. Viehtymyksessään uusimpiin ideoihin ja prosesseihin he pitävät perinteitä negatiivisina ja yllyttävät organisaatiota jatkuvaan muutokseen. Ryhmiin ajanoloon kehittyntä tietotaitoa ja maalaisjärkeä ei pidetä arvokkaina saati hyödyllisinä organisaation kannalta.

4.6.3 Kosmopoliittinen viestintä

Ryhmän edustajat kohtelevat muita joko syntyperäisinä tai vieraina kuten etniskeskeiset tekevät. Heistä poiketen kosmopoliittiset viestijät ajattelevat sekä synty- että vierasperäisiä viestijöitä löytyvän sekä omasta ryhmästä että ulkopuolisista ryhmistä. Kaikki muut ihmiset, pois lukien viestijä itse, koetaan kuuluvaksi kumpaankin ryhmään samanaikaisesti. Omaa ryhmää ei nähdä korkeampiarvoisena vaan kunnioitus vierasperäisiä viestijöitä kohtaan on aitoa.

Muita arvostellaan heidän omilla standardeilla. Erilaisuus ei tarkoita huonommuutta ja tärkeitä ryhmien välisiä eroja ei vähätellä. Samalla he voivat arvostaa muita olematta osa heidän ryhmäänsä. Kosmopoliitit tiedostavat, että he sattuiivat syntymään johonkin tiettyyn kulttuuriin tiettyä aikana ja sen tähden he uskovat tiettyihin asioihin. He eivät kuitenkaan leiju vapaana hyppien trendistä toiseen kuten modernistiset viestijät saattavat tehdä vaan ovat ankkuroituneet omiin arvoihinsa ollen avonainen perustelluille muutoksille.

Kosmopoliitit voivat antaa paljon kansainväliselle organisaatiolle, koska he eivät jätä eroavaisuuksia huomiotta vaan tunnustavat, arvostavat ja tekevät yhteistyötä eri ryhmien kanssa. Erojen ymmärtäminen auttaa kommunikoimaan päivittäisissä asioissa muiden ryhmien kanssa. Koska heidän tapansa ymmärtää asioita on avoin muutoksille he myös etsivät aktiivisesti erilaisia ideoita ja tapoja ajatella sekä kokevat konfliktit mahdollisuuksina oppia eivätkä uhkina. Piirteet edistävät uuden tiedon oppimiskykyä, päätöksentekoa ja ajattelun laatua tarjoten mahdollisuuden kilpailuedun saavuttamiseen. Muiden ryhmien edustajat tuntevat olevansa samanarvoisia. Tämä johtaa avoimeen viestintään kieliongelmissa huolimatta.

5 TULKINTAA, POHDINTAA JA KRITIIKKIÄ

Kuinka vieraankielen käyttö vaikuttaa organisaation tietopääomaan on kysymyksenä vastausta vailla. Ei liene kiistanalaista väittää, että toimiminen vieraalla kielellä jota kielenkäyttäjä harvoin hallitsee yhtä hyvin kuin äidinkieltään, vaikuttaa organisaation tietopääomaan tavoilla ja laajuudella joita ei ole kartoitettu. Siirryttäessä pohtimaan kielitaidon vaikutuksen laajuutta, riittävää kielitaidontasoa, kulttuurillisten sekä puhtaasti kielellisten tekijöiden keskinäistä vaikutussuhdetta ja monia muita yksityiskohtaisimpia seikkoja niin vastauksia on tarjolla rajallinen määrä ja ne ovat vielä useasti ristiriitaisia keskenään. Ehdotonta vastausta mihinkään mainituista seikoista ei, nykyisen tieteellisen ihmistutkimuksen ja -ymmärryksen puitteissa voine antaa. Kansainvälistyminen tässä laajuudessa sekä näkemys tiedosta postmodernissa kulttuurissa ovat suhteellisen uusia ilmiöitä, joista jälkimmäinen ei ole vielä saavuttanut ehdotonta hyväksyntää akateemisessa maailmassa.

Samanaikaisesti kansainvälistymisen ja tietointensiivisenteollisuuden laajenemisen kanssa on meneillään useita maailmanlaajuisia tutkimuksia jotka pyrkivät ymmärtämään yrityksen aineetonta pääomaa tavalla, joka mahdollistaisi sen sisällyttämisen yrityksen tilinpäätökseen ja näin loisi realistisemman kuvan yrityksen varallisuudesta. OECD:n tutkimus (lainattu NORDIKA, 2001, 20) kertoo, että

Osaamisvetoinen talous on silti muutakin kuin tieteellisiin läpimurtoihin perustuvien korkean teknologian yrityksiä. Kilpailukyky on kaikilla aloilla enenevässä määrin yhteydessä siihen, miten ihmiset yhdistyvät ja hyödyntävät osaamistaan.

Osaamisen yhdistämistä ei voi tapahtua ilman viestintään. Lähtökohta on, että raportointiin kielitaito on mahdollista sisällyttää osana inhimilliseen pääomaan jonka työntekijät vievät väistämättä mukanaan lähtiessään yrityksestä (MERITUM -raportti, 2001, 36). Aineettoman pääoman sisällyttäminen taseeseen vaatii sen luonteen ja merkityksen ymmärtämistä kokonaisuutta ajatellen. Kuitenkin kielitaito tunnutaan ottavan itsestäänselvytenä kuten myös tässä yhteydessä.

Tässä luvussa tutkija pyrkii sijoittamaan aikaisemmissa määriteltyjä käsitteitä kansainvälistyneeseen ja tietointensiiviseen yritysmaailmaan sekä lähestymään kriittisesti muiden ja etenkin omaa ajattelua.

5.1 Ajallinen ulottuvuus

Oletuksemme siitä, että elämme postmodernissa kulttuurissa jota leimaa tiedon sirpaloituminen sekä kaiken selittävien mallien puute lisää viestinnän eli tiedon jakamisen arvoa. Sirpaleisen ja pitkälle erikoistuneen tiedon hallinta vaatii ihmiseltä keskittymistä johonkin tiedon alueeseen. Tällöin riittävän laajan tietovarannon hallitseminen uuden, merkittävän tiedon luomiseen on vaikeata ellei jopa mahdotonta. Uuden luominen suoritetaan yhä useammin ryhmissä ja enenevässä määrin ryhmissä jotka eivät ole äidinkielellisesti homogeenisiä.

Perinteiset viestintämallit, kuten aikaisemmin esitetty Wiion muokkaama Shannonin teknisen viestinnän malli, joka on toiminut pohjana monelle myöhemmälle viestintämallille (Wiio, 1994, 87) on kehitelty yksikielisen ja yksikulttuurillisen viestinnän pohjalta. Malli on peräisin ajalta ennen kansainvälistymisen buumia ja ennen eurooppalaisten kulttuurien siirtymistä postmoderniin aikaan, joka alkoi Lyotardin (1985, 10) mukaan 1950-luvun lopulta lähtien. Yhteiskunta jossa mallit luotiin oli erilainen kuin se missä elämme. Kuitenkin Shannonin henki tuntuu yhä elävän organisaatioviestinnän tutkimuksessa. Eräs syy sen suosioon on varmasti mallin suhtautuminen viestijään jossa hänet nähdään 'mustana laatikkona' jonka sisällä tapahtuvia asioita ei selitetä. Malli on säilyttänyt suosionsa viestinnän perusmallina, koska mallia on helposti muunneltavissa vastaamaan käyttötarkoitustaan (Wiio, 1994, 101) vaikka yhteiskunta on muuttunut.

5.2 Unohtuiko jotakin... kulttuuri?

"Kansalliset erot ja ihmisten väliset ristiriidat vähenevät päivä päivältä johtuen porvariston, vapaakaupan, kansainvälisen kaupan kehityksestä sekä tuotannon ja elintapojen sopeutumisesta niihin." Karl Marx ja Friedrich Engels, Kommunistinen manifesti (lainattu Holden 2002)

Vieraankielen ja -kulttuurin merkitys tiedonsiirron onnistumiseen kokonaisuudessa mukaan lukien tiedon omaksuminen ei ole yksi-, eikä edes kaksiselitteinen. Varsinkin uudempi viestintäkirjallisuus tuntuu pitävän

kulttuurierojen ymmärtämistä oleellisena osana onnistunutta tiedonsiirtoprosessia. Siinä lähetettävän sanoma läpäisee kulttuurimuurin, joka koostuu etnokeskeisyydestä eli omista näkemyksistä muista kulttuureista, vääristä kielellisistä painotuksista, stereotyyppioista, etiketistä, sanattomasta viestinnästä, ajata ja paikasta, aihepiiristä, vallasta, tyylistä sekä kielestä (Walker et al., 2003, 207) Sanoman pitää puhkaista tämä muuri. Jos muuri läpäistään niin sanomalla on kuitenkin taipumus muuttua matkalla muurin läpi. Tämä 'perinteisen' kulttuurillisen viestintämallin perusolettamukset ovat sekä se että omaa viestintää ja persoonallisuuttaan tulee muuttaa, jotta vuorovaikutus kulttuurien välillä toimisi ja että toisiin kulttuureihin pitää mukautua (ibid. 203-204). Tuoreimmissa kulttuuriviestinnän malleissa kuten kappaleessa 5.6 esitellyssä Grimesin ja Richardin (2003) mallissa kulttuuri ja kulttuurin ymmärtäminen nähdään samalla tavalla osana onnistunutta tiedonsiirtoprosessia. Se poikkeaa perinteisistä kulttuurimalleista siinä, että toimijan käsitys omasta kulttuurista jonka kautta hän mieltää muut kulttuurit.

Kun ajattelemme tiedon siirtämistä teknisenä suorituksena Shanonin henkeen on mielenkiintoista, että nykyaikainen viestintäkirjallisuus, niin akateeminen kuin konsulttikirjallisuus vaikuttaa painottuvan juuri monikulttuurisuuden merkitykseen viestinnässä. Vastauksia etsitään lähinnä siihen miten kulttuurien eroja ymmärretään ja miten niistä seuraavia ongelmia joihin väistämättä tunnutaan ajautuvan voidaan ennaltaehkäistä. Käytettävä terminologiakin on negatiivissävytteistä. Puhutaan mm. kulttuurishokeista ja kulttuurien

yhteentörmäyksistä. Nykyinen tutkimus olettaa organisaatioviestinnässä käytettävän kielen kuuluvan olennaisena osana kulttuuriin. Näin varmasti onkin, mutta tämä tunnutaan ottavan ehdottomana totuutena ilman kritiikkiä eikä ainakaan tutkijan pöydälle päätyneessä kirjallisuudessa ole yritetty pohtia missä määrin kieli ja kulttuuri olisi mahdollista erottaa toisistaan käytännön liikkeenjohdollisessa tutkimuksessa. Wiio kritisoi (Wiio, 1995, 102) kulttuurimalleja siitä, että vaikkakin ne ovat laajentaneet viestinnän tutkimuksen aluetta uusilla menetelmillä niin ne ovat kuitenkin liian tukinnanvaraisia antaakseen luotettavaa kuvaa viestinnän vaikutuksista. Tässä työssä kulttuurierojen tarkastelu on jätetty mahdollisimman vähälle pidättyen kulttuurin esilletuomiseen ainoastaan silloin kun se on ollut käsitteiden selventämisessä tai niiden tarkastelussa välttämätöntä. Näkökulma on mahdollinen, koska tutkimuksen lähtökohtana oli mekanistinen viestintäteoreettinen malli ja kaikkien viestijöiden oletettiin toimivan postmodernissa kulttuurissa johon kuuluu myös kulttuurirajojen katoaminen. Ratkaisu on avoin kritiikille.

Myös joissakin tuoreissa teoksissa, kärjekkäimpänä Holden (2002) on esitetty kriittisiä näkemyksiä kulttuurin merkityksen korostamiseen organisaatioviestinnätutkimuksessa. Marxin ja Engelsin ajatuksia seuraten liike-elämässä on tapahtunut myös toimintaympäristön homogenisoitumista huolimatta kansainvälistymiskehityksestä ja käytävissä olevan tiedon määrän kasvusta. Angloamerikkalainen liiketoimintatapa dominoi ympäri maailman, ei vain kielellisesti vaan myös asenteellisesti. Nykyisin maailmanlaajuisesti opettavat

liiketaloustieteenopit ovat pääsääntöisesti lähtöisin Yhdysvalloista. Monet maailmankaupan- ja maailmanpolitiikanorganisaatiot ovat vahvasti sidoksissa Yhdysvaltoihin tai johonkin muuhun teollistuneeseen maahan tai maanosaan riippumatta siitä missä päin maailmaa kauppaa käydään ja politiikkaa harjoitetaan. Liike-elämässä toimivien ihmisten työssään käyttämät ajattelumallit sekä työn toteutuksen tavat ovat lähentyneet toisiaan. Kansallisia kulttuurieroja on yhä olemassa, mutta ne eivät näyttele yhtä merkittävää roolia kuin maailmankaupan ensiaskelilla. Ehkä kulttuurinmerkityksen korostajat etsivät vastauksia menneeseen maailmaan.

Eräs tekijä eri kulttuureista johtuvien konfliktien liialliseen esilletuomiseen on niiden ymmärtämisen opettamisen ympärille syntynyt laaja liiketoiminta. Kurseja on tarjolla joka lähtöön. Vaihtoehtoisen kulttuurillisen lähestymistavan tarjoava Grimesin ja Richardin (2003) malli vaikuttaa perehtymisen arvoiselta, joskaan ei vielä koetellulta tavalta ymmärtää kulttuurin merkitystä viestinnässä. Kun yleensä kulttuurimallit keskittyvät ratkomaan ongelmia niin tämä Pearce:ltä johdettu malli näkee suhtautumisen kulttuurilliseen ja myös kielelliseen erilaisuuteen juotavan juurensa siitä miten ihminen kokee itsensä. Oman itsensä kokemisen kautta suhtaudutaan muihin kieliryhmiin ja kulttuureihin. Organisaation kannalta ja etenkin koulutuspalveluita tarjoavien, 'kulttuuripomppujen' tasoittamiseen keskittyneiden yritysten kannalta mallin heikkous on, että haluttuun kosmopoliittiseen viestintään henkilökuntaa ei voida pikakouluttaa ja sitten vaatia heitä toimimaan opitun mukaan (Grimes ja Richard, 2003, 19). Kansainvälisissä

yhteyksissä toimivan henkilöstön kouluttaminen kosmopoliittiseksi vaatii aikaa ja resursseja. Muutoksen tekeminen vaatii henkilöstön tulemisen tietoiseksi itsestään ja etäisyyden ottamista omiin juurtuneisiin stereotypioihin. Samalla se vaatii organisaatiossa vaikuttavien perusolettamusten kyseenalaistamista sekä kannustamista muita tekemään samoin.

Leimallinen elementti kosmopoliittisessa viestinnässä on erilaisuuden ymmärtäminen. Postmodernissa tiedon käsityksessä on hyvin paljon samaa. Siinäkin on kyse vanhojen mallien sirpaloitumisesta, joka vaatii joustavamman tavan suhtautua tietoon. Tulevaisuus näyttää kuinka malli otetaan tiedeyhteisössä ja käytännön sovelluksissa vastaan sekä minkälaisia mahdollisuuksia se pystyy tarjoamaan postmodernin tietopääoman käsittelyyn kansainvälissä yrityksissä. Ehkä tässä olisi keino realisoida mahdollisimman tehokkaasti Coxin (2000) esittämät kansainvälistymisen edut joista tärkeimpänä on yrityksen laajeneva tiedollinen potentiaali.

5.3 Löydöksiä empiriasta

Kielitaidon merkitystä organisaation tiedon jalostumisen kannalta on tutkittu rajallisesti, mutta joitakin tutkimuksia on julkaistu liittyen vieraskieliseen kommunikaatioon organisaatiossa. Näistä löydöksistä on mahdollista tehdä oletuksia, tai paremminkin sivistyneitä arvauksia kuinka vieraankielen käyttäminen voisi vaikuttaa siirretyn tiedon ominaisuuksiin siihen, että onko tieto mahdollisesti köyhtynyt tai rikastunut, luonut tai kadottanut arvoa organisaatiolle

verrattuna äidinkieliseen viestintään. Wiion havaintojen mukaan viesti menettää tiedollista arvoaan, koska osa viestistä katoaa siirrettäessä jo yksikielisessä viestintätilanteessa. Käännös- ja viestintätilanteisiin liittyvien ongelmien mukaan tuleminen monikielisessä viestinnässä vaikeuttaa tiedonsiirtoa vielä enemmän. Siirrettävä tieto menettää aina jotakin ominaisuuksistaan.

5.3.1 Vaikutukset viestintävälineen valintaan

Vieraankielen käyttäminen ja kielitaidon taso ohjaavat viestintävälineen valintaa. Palo (1997) havaitsi tutkiessaan Outokumpu Oyj:n erimaissa sijaitsevien yksiköiden välistä viestintää, että kirjallinen viestintää, lähinnä sähköpostia ja telefaksia käytettiin enemmän yksiköiden välillä kuin yksiköiden sisällä. Kun viestijät olivat syntyperäisiä puhujia puhelin oli suosituin media. Syyt kirjallisen viestinnän suosimiseen olivat osittain kielitaitoon liittyviä, mutta myös aikaero mainittiin syyksi yhdensuuntaisen viestimen käyttöön. Vain yksi haastatelluista 28:sta keskihallinnon ja johtotason työntekijästä ilmoitti suosivansa puhelinta keskustellessaan vierasperäisen puhujan kanssa sen vuorovaikutteisuuden takia. Keskustelussa on mahdollista selventää asiaa ja tarkkailla viestin ymmärtämistä.

Viestintävälineen valintaa ohjaavat, median rikkausteorian mukaan pyrkimys epävarmuuden ja epätarkkuuden minimointiin. Viestinnän epätarkkuuden minimointi valitsemalla oikea viestintäväline on mahdollista kielellisesti homogeenisessä viestintäympäristössä jossa kieli itsessään ei aseta rajoitteita viestintään. Muun kuin syntyperäisenkielen käyttäminen saattaa ohjata

tiedonsiirronkanavan valintaa pois optimaalisesta vaihtoehdosta kuten Palon tutkimuksessa kävi. Viestintää siirrettiin suullisesta kirjalliseen. Mikäli tiedon lajit jaetaan tietojohdamisen omaksuman näkemyksen mukaisesti rationaaliseen eli määriteltyyn tietoon ja kokemusperäiseen tietoon jota Stählen ja Grönroosin (1999, 91) mukaan ei voida siirtää ihmiseltä toiselle tietoteknologisia kanavia myöten, niin on mahdollista, jopa perusteltua olettaa, että kokemusperäistä tietoa ei siirry samassa mittakaavassa vieraalla kielellä viestiessä kuin organisaation toimiessa äidinkielellä, koska kielitaito ohjaa viestintää mediaköyhempiin kanaviin.

Palon tutkimus keskittyi englanninkielisen viestinnän tutkimiseen. Tutkimuksessa ei suoranaisesti käsitelty sen vaikutuksia yrityksen tietovarantoon. Esille tulleita seikkoja, joiden tärkeyttä kaikki haastateltavat painottivat, liittyivät ongelmiin tehtaiden välisessä tiedon kulussa ja sen hyväksikäytössä. Tuotantoprosessit olivat kahdennettuja, jotta tuotantoa voidaan tarvittaessa helposti siirtää tehtaasta ja maasta toiseen. Kuitenkaan kielitaidottomuudesta johtuen eri tehtaiden prosessityöntekijät eivät pystyneet kommunikoimaan keskenään ja näin siirtämään kokemusperäistä tietoa prosessien ongelmista tehtaalta toiseen. Tämä johti tilanteeseen, jolloin virheet tehtiin kahteen kertaan eri tehtailla.

5.3.2 Kielitaidon vaikutus organisaation verkostoihin ja työmotivaatioon

Stähle ja Grönroos (1999, 73) kertovat, että organisaatio elää suhteittensa ja yhteyksiensä kautta. Ainoastaan suhdeverkosto voi muodostaa kiinteän systeemin.

Kilpailukyvyn kannalta on ratkaisevaa kuinka ja millä tavoin yksilöt sekä heidän osaamisensa kytkeytyvät toisiinsa pystyen muodostamaan toimivia kokonaisuuksia. Kommunikointi vieraalla kielellä vaikuttaisiin luovan rajoitteen toiminnallisesti tehokkaiden ja perusteltujen suhteiden luomiseen. Marchan-Piekkari et al. (1999b) tekivät huomion organisaatioon syntyvästä varjo-organisaatiorakenteesta jossa kommunikointi hoidetaan kielellisesti osaavien ihmisten kautta eikä niiden joilla on hyödyllisintä tietoa käsittelyn kohteena olevasta asiasta. Kalla (2000, 79) havainnoi saman seurauksen tutkiessaan kansainvälistynyttä suomalaista teknologia-alan yritystä. Kansainvälistä viestintää ei haluttu hoitaa sellaisten ihmisten kanssa joita ei oltu aikaisemmin tavattu kasvotusten. Sen sijaan viestintä hoidettiin epävirallisten verkostojen kautta aikaisemmin tavattujen henkilöiden välityksellä.

Syntyvä varjo-rakenne aiheuttaa vääristymän tiedon virtaukseen ja näin on epätodennäköistä, että juuri ne ihmiset joilla on parasta tietämystä asiasta olisivat mukana asiaa käsiteltäessä. Virallisen organisaatiorakenteen ohi tapahtuva viestintä sitoo myös kielellisesti taitavien ihmisten ajallisia resursseja heidän ammattitaitonsa kannalta epäolennaisiin tehtäviin kuten kääntämiseen. Park et al. (1996) huomasivat huonon kielitaidon vaikuttavan negatiivisesti työmotivaatioon, joka ilmenee muiden muassa oman tiedon panttaamisena. Osa Palon (1995) haastattelututkimukseen vastanneista, muista kuin suomalaisista työntekijöistä kritisoivat kovin sanoin ”suomenkielistä mafiaa”, joka hoitaa asiat omassa piirissä vaikka parempaa tietoa sekä taitoa olisi saatavissa suomea puhumattomilta

työntekijöiltä. Myös Marchan-Piekkari et al. (1999b) huomasivat samankaltaisten kieliryhmittymien muodostumisen. Se millä laajuudella kielitaito vaikuttaa 'vääristyneiden' viestintäverkostojen kautta organisaation tiedon määrää sekä laatuun ja miten hyvää kielitaitoa vaaditaan, jotta vääristymiltä vältyttäisiin on avoin kysymys tulevaisuuden tutkimukselle.

Huono todellinen kielitaito tai epäluottamus omaa kielitaitotasoansa kohtaan saattaa johtaa tunteeseen työsuoritusten epäreilusta arvioinnista esimiesten taholta, kun henkilö ei tunne pystyvänsä ilmaisemaan asioita sillä itseluottamuksella ja varmuudella, kuin äidinkieltään käyttäessä (esim. Park et al., 1996). Henkilö ei ole yhtä sitoutunut työnantajaansa eikä yhtä motivoitunut kuin äidinkielellään toimiva työntekijä. Kommunikaatiopaineet syövät myös äidinkielisenviestijän työmotivaatiota. Työntekijän motivaatiolla on olennainen rooli tiedon jalostumisen kannalta. Stähle ja Gröönroos (1999, 51) luokittelevat motivaation ja sitoutumisen kuuluvan yrityksen inhimilliseen pääomaan ja sitä kautta sen tietopääomaan. Davenport ja Prusak (lainattu Holden 2002, 71) näkevät johdon tuen sekä palkitsemisen tietojohtamisen pääperiaatteina. Vieraankielen käyttäminen sotii välillisesti näitä periaatteita vastaa.

5.4 Huomioita postmodernismista

Postmodernistinen käsitys tiedosta on suhteellisen uusi ja se on vahvasti sidoksissa tieteellisen tiedon kehitykseen. Nykypäivän tieteellisessä työssä haetaan vastausta kysymykseen kuinka, kun 'vanhassa ajassa' mielenkiinto ilmiöitä tutkittaessa oli

kysymyksessä, miksi joku ilmiö tapahtuu (Morezé ja Charles, 1981, 11). Lyotard ja Morezé keskittyvät kirjoituksissaan ainoastaan tieteelliseen tietoon. Jos seuraamme epistemologiaa jossa tieto jakautuu sekä konkreettiseen että kokemusperäiseen tietoon niin olettamuksena on, perustuen aiemmin mainittuihin teoreetikkojen töihin, että konkreettinen tieteellinen tieto on saavuttanut postmodernin kulttuurin, mutta mikä on Nonakan ja Takeuchin (1995) peräänkuuluttaman kokemusperäisen tiedon tila. Heille kokemusperäinen tieto on oleellinen osa yrityksen tietopääomaa. Lyotard (1985, 17) asettaa kuitenkin kyseenalaiseksi yleisesti vallitsevan olettamuksen tiedon jatkuvasta kasautumisesta. Hänen mukaansa,

...korkeintaan tämän kasaantumisen muodoista syntyy keskustelua, yksien kuvitellessa sen säännölliseksi, jatkuvaksi ja yksimielisyyden vallitessa tapahtuvaksi, toisten taas pitäessä sitä jaksottaisena, epäjatkuvana ja ristiriitaisena... tämä itsestäänselvyyys on kuitenkin pettävä, koska tieteellinen tieto ei ole kaikki tieto. Se on aina ollut olemassa erään toisen tiedon lajin lisäkkeenä, tämän kanssa kilpailen ja sitä vastaan taistellen – sanomme tätä yksinkertaisuuden vuoksi narratiiviseksi tiedoksi...

Myöhemmin (sivulla 34) hän määrittelee narratiiviseen tietoon kuuluvaksi esimerkiksi tietotaidon, elämäntaidon ja kuuntelemisentaidon. Narratiivisen tiedon 'ongelma' postmodernistisessä käsityksessä on konflikti postmodernismin perusolettamuksen kanssa jonka mukaan aikamme kulttuuriin kuuluu tiedon ulkoistuminen tietäjästä. Kokemusperäinen tieto ei voi ulkoistua samassa

mittakaavassa kuin tieteellinen tieto, koska edes sen omistaja ei pysty selittämään kaikkea tietämäänsä. Lyotardin huomio, joka tässä yhteydessä edustaa absoluuttista totuutta, koska se on työn tarkasteluperspektiivi, tarjoaa mielenkiintoisen tai vähintäänkin kiistanalaisen näkökulman tähän työhön.

Esitetty tutkimuskysymys, mikä on kielitaidon merkitys organisaation sisäisen tiedon virtauksessa sekä tiedon hyväksikäyttämisessä tuotannontekijänä postmodernin tietokäsityksen perspektiivistä, on ainakin puolittain täysin mahdoton vastata. Organisaation kannalta 95 prosenttia kilpailukyvyn perustana olevasta tiedosta on kokemusperäistä (Stähle, Grönroos, 1999, 91). Koska postmodernistisen lähestymistavan ongelma on narratiivisen tiedon legitimointi, niin tiukan postmoderninnäkemyksen mukaan voisi kärjistetysti väittää, että tämä työn on todellisuuden kannalta lähes 95 prosenttisesti tarpeeton.

Yksi työn postmodernistisen lähestymistavan kiinnostava ristiriita onkin kuinka tarkastelunäkökulma romuttaa lähes koko työn perustan väittäessään, että narratiivien legitimointi on kyseenalaista. Samalla tarkasteluperspektiivi kuitenkin kieltää kaikenkattavien yleistenmallien olemassaolon. Näin työ on poikkitieteellisyydessään ja kovan tieteellisen kvantitatiivisen tiedon puuttuessa postmodernismin hengen mukainen samalla kuitenkin tulkiten kielitaidon vaikutusta myös kokemusperäisessä tiedon siirtymiseen. Tiedon, joka postmodernistiselle lähestymistavalle on ongelmallista.

6 JOHTOPÄÄTELMÄT JA SUOSITUKSET JATKOTUTKIMUKSELLE

Kuten on tyypillistä työlle, joka yhdistää eri käsitteitä uudella tavalla myös tämä kirjoitelma herättää enemmän kysymyksiä, kuin pystyy tarjoamaan vastauksia. Työn tarkoituksena oli yhdistellä viestintäoppeja käsityksemme tiedosta ja näiden kautta pohtia kielitaidon vaikutuksia monikielisenorganisaation tietovarantoon. Käsitystä tiedon olemuksesta lähestyttiin postmodernismin kautta. Oletus tiedon merkitystä organisaation tuotannontekijänä oli lähtöisin tietojohdamisenopeista ja näitä oppeja pidettiin työssä teeseinä organisatorisesta tiedosta.

Kommunikaation merkitys on viimeaikaisen yhteiskunnallisen kehityksen myötä korostunut. Viestimällä jaettavan niin kokemukseräisen, kuin rationaalisen tiedon määrän kasvaessa ja sen merkityksen muuttuessa postmodernissa yhteiskunnassa organisaatio tarvitsee monialaista tietoa selviytyäkseen. Kansainvälistymisen myötä tätä tietoa pitää jakaa yli kielirajojen. Äidinkielistä viestintää on tutkittu runsaasti ja oppeja voidaan soveltaa myös vieraskieliseen viestintään. Näiden yksikielisen viestimisen 'perusongelmien' lisäksi vieraankielen käyttäminen tuo huomioonotettavaksi koko joukon lisäseikkoja jotka monimutkaistavat viestintätilannetta ja tiedon onnistunutta siirtämistä organisaatiossa entisestään. Vierasta kieltä käytettäessä aina jotakin muuttuu. Ihminen viestii toisella tavalla käyttäessään vierasta kieltä jo kielen oppimisprosessissa syntyneistä eroista johtuen. Useasti vieraskieli on jouduttu tietoisesti opettelemaan, jolloin sen

nostaminen samalle tasolle äidinkielen kanssa on haastavaa. Tästä aiheutuu rajoitteita kielitaitoon ja sitä kautta kykyyn ilmaista asioita juuri haluamallaan tavalla. Täytyy sanoa sitä mitä osaa eikä sitä mitä haluaa. Viestimistä saatetaan vähentää, viestiä ei ymmärretä tai se ymmärretään vain osittain. Kielitaidollisten rajoitteiden lisäksi mukaan astuvat poikkeavat denaatiot eli viittaussuhteet ulkoiseen maailmaan. Tarkkoja vastaavuuksia sanasemantiikassa, kielellisten järjestelmien rakenteissa ei välttämättä löydy ja käännettäessä on tyydyttävä seuraavaksi parhaaseen vaihtoehtoon.

Viestiminen vieraalla kielellä koetaan yleensä myös raskaaksi. Tämä saattaa johtaa viestintätilanteiden välttelemiseen tavalla tai toisella. Mahdollisuutta tiedonsiirtoon ei edes synny. Havainto on tieteellisesti vankasti koeteltua sekä empirialla vahvistettua. Siirryttäessä pohtimaan millä laajuudella kielitaito vaikuttaa kansainvälisen organisaation käytössä olevan tiedon määrään ja laatuun, tutkimuskenttä ammottaa tyhjyyttään.

6.1 Tutkimuksen rajoitteet

Työ perustui ainoastaan kirjalliseen materiaaliin johon tutkijalla ei ollut vuorovaikutussuhdetta. Organisatorisientiedon kertymisen ja kielitaidon yhteyttä ei tutkijan tietämyksen mukaan ole tutkittua laajassa mittakaavassa. Käsitys sai vahvistusta kirjeenvaihdosta alan tutkijoiden kanssa. Suoran tutkimuksen puute luo työlle yhden rajoitteen. Osa työssä lainatuista tieteellisistä artikkeleista pohjautuvat empiriseen tutkimukseen jotka eivät suoranaisesti etsi vastausta työn

tutkimuskysymykseen. Näin ollen tutkija on joutunut poimimaan materiaalista osakokonaisuuksia jotka ovat osittain irrallaan alkuperäisestä tutkimuskontekstista. Vaikka tutkija on yrittänyt huolellisesti poimia sellaisia kokonaisuuksia jotka säilyttävät validiutensa myös irrallaan alkuperäisestä kehyksestä ja pyrkinyt tarkistamaan tämä käyttämällä triangulaatiota, jos käytettävissä on ollut useampia toisiaan vastaavia aineistoja niin kuitenkin tiedolla on taipumus muuttua kun se irrotetaan kontekstistaan.

Joidenkin termien määrittelyssä on jouduttu käyttämään aineiston saatavuusongelmista johtuen vain yhden tai muutamien tutkijoiden tuotoksia. Lähdemateriaalin niukkuus supisti tutkijan mahdollisuutta lähdekritiikkiin.

Ihminen on kielensä vanki, myös äidinkielensä. Työn kirjoitusprosessin aikana työssä käsitellyt rajoitteet tulivat esille konkreettisesti. Kirjallisuuden ollessa englanninkielistä terminologian, jopa kokonaisten lauseiden kääntäminen ja niille vastaavuuksien etsiminen suomenkielestä oli haastavaa. Aina lopputulos ei tyydyttänyt kirjoittajaa ja suomenkielellä oli etsittävä lähin mahdollinen vaihtoehto, vaikka viestittävänä oleva tieto ei täysin siirtyisikään lukijalle. Sama ongelma koski myös henkilökohtaista kääntämistä. Tutkija ei ajoittain kokenut kielitaitonsa olevan riittävä, jotta hän ymmärtäisi tiedon jota kirjoittaja haluaa hänelle siirtää. Arvailuiden varaan jää kuinka paljon alkuperäisestä tiedosta siirtyy työn lukijalle.

6.2 Kirjoittaja tiedolliset rajoitteet

Kirjoittajan akateeminen sivistys ei ole painottunut filosofian eikä viestintäopin alueille. Seikka ilmenee sekä joidenkin käsitteiden että niistä seuraavien ilmiöiden pinnallisena pohdiskeluna. Ehkä nämä vajavaisuudet ilmenevät selvimmin tutkimuskysymyksessä, sekä siinä kuinka sitä on lähdetty purkamaan viestintäoppien kautta. Lähestymistavaksi on valittu mekanistinen käsitys viestintäprosessista. Lähtökohta ei ole oikea eikä väärä, mutta myös muita vaihtoehtoja olisi ollut mahdollista käyttää tutkimuskysymyksen purkamisessa. Merten (lainattu Wiio, 1981, 38) on luokitellut yhdeksän erilaista viestintäteorian koulukuntaa, jotka määrittelevät viestinnän sadallakuudellakymmenellä eri tavalla. Jokainen niistä olisi ollut yhtä oikea tai väärä, mutta kysymys kuuluikin, mikä olisi ollut sopivin. Kirjoittajalla ei ollut mahdollisuutta objektiivisesti puntaroida eri teorioiden merkitystä ja sopivuutta nykyaikaiseen organisaatiolliseen viestintään.

6.3 Haasteita jatkotutkimukselle

Kielitaidon vaikutuksesta tiedonsiirtymiseen voitaisiin lähestyä usealta eri taholta. Ennen empiirisen tutkimuksen aloittamista olisi hyödyllistä pohtia tutkimustyökaluja. Olisiko mahdollista luoda uusia tai soveltaa vanhoja, jo olemassa olevia ja koeteltuja, mittareita mittaamaan organisaatiossa olevan tiedonjalostumista suhteessa kielitaitoon? Mikäli luotaisiin edes suuntaa-antavaa mittaria jota voitaisiin käyttää läpi koko organisaation niin se helpottaisi henkilöstöosastoja suunnittelemaan tehokkaampaa koulutusta sekä ottamaan

kielelliset asiat paremmin huomioon organisaation työtehtävien suunnittelussa. Sen kouriintuntuvimpana ja nopeammin realisoituvana mahdollisuutena olisi yrityksen kielitaidon sisällyttäminen tulevaisuudessa toteutumassa olevaan aineettoman pääoman raportointiin. Tällä olisi suora vaikutus yrityksen taseeseen ja sen kautta markkina-arvoon.

Empirian keinoin voitaisiin selvittää muiden muassa,

Mikä on tiedonrikastumisen vaadittava kielitaidon taso? Vieraalla kielellä toimittaessa kielitaidon ei tarvitse olla yhtä hyvää kuin äidinkielen osaaminen, mutta kuinka lähellä sitä sen kuuluisi olla on avoin kysymys.

Kuinka ja millä laajuudella heikko kielitaito vaikuttaa organisaation käytössä olevaan tietopääomaan? Vaikutusta eittämättä on, mutta minkälaista.

Minkälaisia eroja on eri teollisuudenalojen välillä kielitaidon vaikutuksessa tietoon? Henkilökunnan peruskoulutustaso sekä liiketoiminnanala vaikuttanevat kielitaidon merkitykseen tiedonsiirrossa. Joillakin aloilla, kuten tietoteknisessä teollisuudessa terminologia on pääasiassa englanninkielisiä ja niitä käytetään sekä työssä että koulutuksessa maailmanlaajuisesti. Työntekijöillä on samankaltaiset pohjatiedot, jotka helpottavat uuden tiedon omaksumista.

LÄHTEET

Ahonen, Ari, Kallio, Tomi J. Käsite- ja tekstitutkimuksen metodologia – perusteita, näkökulmia ja haasteita johtamis- ja organisaatiotutkimuksen kannalta. Turun kauppakorkeakoulun Keskusteluja ja raportteja sarja. 5:2002

Aineettoman varallisuuden johtamisen ja raportoinnin periaatteet –MERITUM-työryhmän suositukset. 2001 Helsinki: Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos

Aula, Pekka. Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio? Helsinki, 1999

Cherry, Colin. The Age of Access – Information Technology and Social Revolution. Posthumous papers of Colin Cherry. (toim.) Edmondson William. Beckenham, 1985

Cherry, Colin. On Human Communication – A Review, a Survey and a Criticism. Massachusetts, 1978a, 3. painos

Cherry Colin World Communication: Threat or Promise? – A Socio-technical Approach, Bath, 1978b 2nd. ed.

Cox, T. Creating the Multicultural Organization: A Strategy for Capturing the Power of Diversity. San Fransico 2001

De Grauwe, Paul, Camerman, Filip. How Big Are the Big Multinational Corporations [Viitattu 28.4.2003] Saatavilla [www-muodossa: http://r0.unctad.org/en/press/pr0247en.htm](http://r0.unctad.org/en/press/pr0247en.htm)

Dunning, John H. The nature of transnational corporations and their activities. Transnational Corporations and World Development, Chantham, 1996. 27-72

Eisenberg, Eric, Phillips, Steve. Miscommunication in Organizations. Teoksessa Coupland, Wiemann ja Giles (toim.) ”MISCOMMUNICATION” AND PROBLEMATIC TALK, California, 1991. 121-145

Fortune magazine, Global 500 [Viitattu 1.5.2003] Saatavilla [www-muodossa: http://fortune.com/fortune/global 500](http://fortune.com/fortune/global%20500)

Gass, Susan, Varonis Evangeline. Miscommunication in Nonnative Speaker Discourse. Teoksessa Coupland, Wiemann ja Giles (toim.) ”MISCOMMUNICATION” AND PROBLEMATIC TALK, California, 1991. 121-145

Grimes, Diana, Richard, Orlando. Could Communication Form Impact Organizations' Experience with Diversity? THE JOURNAL OF BUSINESS COMMUNICATION. Vol 40, Nr 1 2003, 7 – 27

Holden Nigel J. Cross-Cultural Management – A Knowledge Management Perspective, Harlow, 2002

Huczynski, Andrzej, Buchanan, David. Organizational Behaviour, Padstow, 1991, toinen painos

Kalla, Hanna. Communication and Co-operation within Intercultural Multi-Site Project Environment of a Case Company. pro gradu, Jyväskylän yliopisto, Viestintätieteiden laitos, 2000

Klein, Wolfgang. Second language acquisition, Avon, 1986

Kupta, Anil, Govindarajan, Vijay. Knowledge Flows within Multinational Corporations. STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL. Nr 21, 2000, 473 – 496

Louhiala-Salminen, Leena. ”Was there life before them?”: Fax and Email in Business Communication. Painossa (Julkaistu The Journal in International Business, January 1999)

Louhiala-Salminen, Leena. ”Drop Me a Fax, Will You?”: A Study of Written Business Communication. Jyväskylä, 195

Lyotard, Jean-Francois Tieto postmodernissa yhteiskunnassa. Käänt. L. Lehto Jyväskylä, 1985

Lyotard, Jean-Francois The Postmodern Condition: A Report on Knowledge. Käänt. G. Bennington ja B. Massumi 1984, Minnesota

Marcus, Solomon. Fifty-Two Oppositions Between Scientific and Poetic Communication. Teoksessa Cherry Colin (toim.) Pragmatic Aspects of Human Communication, Dordrecht, 1974. 83-96

Marschan-Piekkari, Rebecca, Welch, Denice, Welch, Lawrence. In the shadow: the impact of language on structure, power and communication in the multinational: INTERNATIONAL BUSINESS REVIEW 8, 1999a. 421-440

Marschan-Piekkari, Rebecca, Welch, Denice, Welch, Lawrence. Adopting a common corporate language: IHRM implications, THE INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT 10:3 June 1999b, 377-390

McQuail, Dennis Communication, Harlow, 1975

Morez , Charles. Scientific horizons of yesterday and tomorrow. Teoksessa NEW HORIZONS OF HUMAN KNOWLEDGE, Unesco, Pariisi, 1981, 11-23

Niemi, Tiina. Say it in English, please. Helsingin sanomat, 25.8.2003, sivu E 3

Nonaka, Ikujiro, Takeuchi, Hirotaka. The Knowledge-Creating Company, New York, 1995

NORDIKA (Nordisk projekt f r m ling av Intellektuell Kapital). 7/2001 Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeri 

Paakkanen, Mikko. Ruotsalaiset arvostelevat suomalaisten kielitaitoa, Helsingin sanomat 26.10.2002, sivu D3

Palo, Ulla. Language Skills in Inter-Unit Communication of an Internationalising Company – The Case of Outokumpu. pro gradu, Helsingin kauppakorkeakoulu, Markkinoinnin laitos, 1997

Park, Hoon, Dai Hwang, Sun, Harrison, Kline. Sources and Consequences of Communication Problems in Foreign Subsidiaries: the Case of United States Firms in South Korea: International Business Review Vol. 5, No 1, 1996, 79-98

Peltonen, Tuomo. Postmoderni ja johtaminen. Kirjoituksia organisoitumisesta, identiteeteist  ja erilaisuudesta. Turun kauppakorkeakoulun Keskusteluja ja raportteja sarja. 4:1999

Pikkuj ttil inen, WSOY, Porvoo,1985, 8. painos

Rice, Ronald, D’Ambra John, More Elizabeth. Cross-Cultural Comparison of Organizational Media Evaluation and Choice. JOURNAL OF COMMUNICATION Vol 48, No 3, 1998, 3-26

Smith, Adam. An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations – Edited by Edwin Cannan, Lontoo, 1904, uusintapainos 1961

St hle, Pirjo, Gr nroos, Mauri. Knowledge Management – tietop aoma yrityksen kilpailutekij n , Porvoo 1999

Suomen kielen perussanakirja. 1990. Helsinki: Valtion painatuskeskus

S ntti, Risto. 2001. How Cultures Interact in an International Merger – case MeritaNorbanken. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tampereensis. 819

Takala, T. & Lämsä, A.-M. 2001 Tulkitseva käsitetutkimus organisaatio- ja johtamistutkimuksen tutkimusmetodologisena vaihtoehtona. 3/2001. 271-389

United Nations Conference on Trade and Development. Research Note: World Investment Report 2002: TRANSNATIONAL CORPORATIONS Vol. 11 Nr. 1 April 2002. 82-116

Victor, David A. International Business Communication, 1992, New York

Walker, Daniel, Walker, Thomas, Schmitz, Joerg. Doing Business Internationally. New York, 2003

Wiio, Osmo A. Johdatus viestintään, Porvoo, 1994

Wiio, Osmo, A. Information and Communication: a Conceptual Analysis, Helsinki, 1981