

Nina:

Hello ja lämpimästi tervetuloa LAB Talkiin kuuntelemaan millaisella englannintaidolla pärjää myynti- ja neuvottelutilanteissa. Yhä useammassa suomalaisessa yrityksessä on osattava myydä ja neuvotella myös englanniksi. Moni kuitenkin on epävarma omista kielitaidoistaan ja saattaa jopa arastella tilanteita, joissa on selvittävä muulla kuin Suomen kielellä. Omaa kielitaitoa jopa hävetään.

Meillä on tänään vieraana englannin kielen lehtori Samu Lattu, joka kouluttaa muun muassa yritysten henkilöstöä englannin kielen puhumisessa.

Tervetuloa Samu.

Samu:

Kiitos, kiitos.

Nina:

Kerro Samu ensimmäiseksi, että millaisella englannilla tulee toimeen? Mitä pitäisi osata?

Samu:

No sellaisella englannilla, että kaupat tulee tehtyä.

Haluttaisi toki kovasti määritellä, että mitä sanoja yleisesti tarvitaan ja näille me voisimme laittaa ne sitten yksiin kansiin ja muotoilla siihen ympärille kurssia. Kun sen kurssin on käynyt, niin sitten osaat kaiken, mikä tarvitsee.

Mutta tämä on vähän kuin kysyisi, että mitä työkaluja tarvitsen rautakaupasta? Mitä työkaluja tarvitsen rautakaupasta?

Nina:

Niin, en tiedä.

Samu:

No sehän ratkaisee se, että mihin sitä tarvitsen. Se työn kohde ratkaisee sen tarpeen, siis mitä halutaan saada aikaan. Ja niinpä kun multa kysytään, että mitä sanoja tarvitsen, mitä englantia tarvitsen, niin minun vastaukseni siihen on toinen kysymys. Mihin tarvitset? Mitä sinun tarvitsee saada aikaan?

Ja jotta siis englannin osaamista voidaan kehittää, niin on ensin saatava paikoilleen oman tuotteen ymmärrys, asiakkaan ostoprosessin ymmärrys ja itsensä ymmärrys. Koska vasta sitten voidaan vastata siihen kysymykseen, että mihin tarvitsen englantia? Minkälaista englantia minun siis tarvis osata? Nähdään samoja kysymyksiä kuin onnistuneessa kaupanteossa muutenkin tarvis osata vastata. Mutta

näitä ei aina osata yhdistää englannin kielen harjoitteluun. Ja englannin kielessä tulee siis ongelma vasta silloin, kun siitä tulee asiakkaalle ostamisen este tai kaupankäynnin este.

Nina:

Totta. Se oli hyvä mielestäni, kun kysyit, että mitä rautakaupasta tarvitsee. Niin minulle ei heti lyö päätyhjää, koska käyn niin harvoin rautakaupassa, että en tarvitse sieltä yhtään mitään. Tarvitsen miehen, joka käy siellä rautakaupassa sitten kun me rakennamme jotain.

Samu:

Kun ostin talon ja minulle tuli autotalli ja ajattelin, no niin nyt mulla on verstaas, mulla on paja. Mitä työkaluja tänne hommaan? Kävelin rautakauppaan ympäri ja shoppailin, että okei tämä, tämä ja tämä. Mutta sitten ajattelin, että oikeastaan se taisi olla vaimo, joka kysyi multa tämän fiksun saman kysymyksen.

”Siis mihin sinä näitä tarvitset?”

Varmaan siis jossain vaiheessa.

”Mutta eikö ne kannattaisi hommaa sitten kun tiedät, että mihin sinä niitä tarvitset?”

No totta. Tämä toimii vähän samalla tavalla. Ja usein opettajilta just kysytään tai kielikouluttajilta, että voitko antaa minulle mitä tarvitsen. Mitä sinä tarvitset? Siihen ne eivät osaa vastata.

Nina:

Mutta tuohan on ihan yleistä semmoista kaupankäynnissä ja ihmisten tarpeiden selvittämisessä, niin kyllähän sitä täytyy tietää, että mitä oikeasti asiakkaat haluavat ja mitä ihmiset haluavat.

Sitten luodaan se tuote niin samalla tavalla tässäkin luot sitten se englannin kielen tuotteen, kun tiedetään se tarve. Eli tarkoitatko siis, että kielitaito ei välttämättä olla ensimmäinen huolenaihe?

Samu:

Niin. Kyllä useimmat ihmiset, jotka minulle tulee vastaan, siis Suomessa kouluja käyneet, niin he osaa englantia riittävän hyvin siihen tehtävään, mitä he nyt tavoittelevat.

Jos he ovat opiskelijoita tai siihen tehtävään mitä he tekevät, kun he ovat työssä.

Ja estä sille asiakkaan palvelimiselle tai diilin ”klosaamiselle” ei yleensä ole ääntäminen, ei kielioppi eikä välttämättä sana varasto. Vaan ongelmana usein suomalaisilla on se, että he häpeävät kielitaitoa.

Nina:

En tiedä, että onko se joku tällöinen perisuomalainen kansan tauti, mikä on, en tiedä mistä se on lähtenyt, miksi me häpeämme sitä omaa ääntämistä. Tai että me emme osaa jotain tiettyä sanaa, koska omasta kokemuksesta sille ei ole hirveästi merkitystä, että kun sinä et muista jotain sanaa, sitä

voi yrittää aina jollain toisella tavalla selittää. Ja sitten varsinkin brittien kanssa, englantilaisten kanssa, jotka ovat originaalienglantilaisia, niin he ovat innoissaan siitä, että heidän kanssaan puhutaan sitä yhteistä kieltä. Ja samalla tavalla me suomalaiset ollaan innoissaan, kun joku muun maalainen henkilö on esimerkiksi tulee turisti ja osaakin puhua suomea ja kertoo ne sanat, mitkä osaavat. Niin aina me olemme iloisia siitä, että saa käyttää. Emmekä me rupea nauramaan, jos joku ääntää vähän eri tavalla, että joku tämmöinen jännä juttu tässä kyllä on.

Samu:

No onhan se kyllä totta, että suomalaisetkin ulkomaalaisia kohtelee niin, että kun ulkomaalainen puhuu hankalaa Suomeen, niin sitten me vaihdetaan Englantiin, jos se on mahdollista. Koska se tuntuu jotenkin kiusalliselta, että kun se puhuu huonosti ja minun on vaikea ymmärtää häntä ja ymmärtääkö hän minua, niin me vaihdamme Englantiin.

Minkä takia me niin toimitaan, niin väitän, että se liittyy kanssa tähän häpeään, nimittäin me koetaan silloin, että me tuotetaan, se on myötä häpeää. Me koemme, että me tuotamme sille toiselle häpeää, kun "ai sä oot noin huono", niin me ei tarvitse ehkä tätä niin kuin pitkittää tätä kärsimystä, kun Suomi on niin vaikeata.

Niin me ehkä toimimme Englannissa vähän samalla tavalla. Häpeä vaikuttaa olevan osa suomalaista ajattelua. Me usein ajattelemme, että me olemme länsimainen maa, mutta minun mielestäni meidän kulttuurimme ja ajattelu on oikeastaan aika itämaista. Nimittäin meillä on, stereotypiahan on, että itämaissa, itäisissä kulttuureissa on häpeä ja kunnia. No Suomesta on kadonnut tämä kunnia.

Me ei enää osoittaa kunniaa, mutta meillä on vielä häpeän kokemus. Ja nyt jo varmaan osa kuuliijoista häpeää, että asia on tosiaan näin hyvin "voi kevät", että olen suomalainen ja häpeän jo sitä. Minulle tulee tätä ihan kanssa luokkahuoneessa, yksityisvalmennuksissa tulee tätä samaa, kun tulee aiheeksi, että niin tosiaan tuolleen käyttäydyn, oi kun olen huono.

Ensimmäiseksi me vetäydymme sisäänpäin ja ajatellaan kuinka huonomaan ja soimataan itseään. Vähän niin kuin sillä ei fyysisesti kumarreta, mutta jotenkin sisäisesti kumarretaan ja ollaan "anteeksi anteeksi". Sen sijaan, että vastattaisi siihen, että aah, näin käyttäydyn. Onpa mielenkiintoista. Mitenhän me voisimme tätä muuttaa?

Nina:

Todella hyvin avasit, että mitä tarkoitetaan häpeällä. Ja ymmärrän kyllä, ja pystyn allekirjoittamaan paljon sanoistasi ja sitten on myös matkustanut paljon Kaukoidässä, jossa ei haluta myöntää sitä, että jotain asiaa ei esimerkiksi tiedetä.

Ja mieluummin sitten sanotaan, että "yes", vaikka ei ymmärrettäisikään, mitä toinen ihminen tarkoittaa. Siinä mielessä ja varmaan sieltä idästä, ollaan omalla tavallaan myös geeniperimää osaa ainakin ihmistä saanut, niin ymmärrettävää.

Samu:

Vähän samanlainen näky taas musta Suomessa siinä, että jos Aasiassa sanottaisiin, että "yes, yes", vaikka ei olekaan jees, niin Suomessa taas ei sanota mitään. Kuinka moni opiskelijoista esimerkiksi kysyy jotain, kun ne eivät ymmärrä? Ei kukaan.

Tai edes työssä käyvistä asiantuntijoista, toimitusjohtajistakin, jos sanon heille jotain englanniksi ja he kokevat, että en ymmärrä, mitä toi just sano, vaan nyökytellään, okei, kiitos. Ja kukaan ei kysy mitään. Mulla on joka päivä, joka viikko, mulla tulee vastaan opiskelijoita, joiden vaikka kurssi just päättyi ja ne ei tajunnut, ne ei ole kysynyt lisäaikaa. Ne kysyvät kaverilta, että voinko saada lisäaikaa. Ne on googlettanut, että voiko saada lisäaikaa ja sitten ne lähettävät minulle ehkä sähköposti, että hei, tiedän, että kurssin päättymisestä jo kaks viikkoa, voinko nyt saada lisäaikaa?

Okei, miksi et kysynyt aikaisemmin?

"No kysyin minun kavereiltani."

Okei, miksi et kysynyt multa?

" No en tiedä."

Luulen, että se liittyy tähän häpeään kanssa, ei vaan kykene sanon. Siinä mielessä taas amerikkalainen, jos sillä on minkäänlainen epäily, että hei, en ymmärtänyt jotain, niin se syyttävä sormi ei käänny itseensä, vaan se sanoo sille toiselle, sille opettajalle tai sille asiakaspalvelijalle, että hei, opettaja, olet tehnyt sinun hommasi huonosti, en ymmärrä.

Nina:

Kyllä. Tässä varmaan noissa suomalaisia voisi kuvitella, että tässä on semmoinen välimuoto, olisi paras, että ei jenkkiläinen malli, eikä se Kaukoidän malli, vaan semmoinen välimuoto.

Samu:

Silloin jäädään hiljaisuuteen.

Nina:

Niin, sitten me olemme suomalaisia hiljaa toimijoita. No meille ei Samun kanssa sitä ongelmaa tule, meistä ei hiljaisia tule varmaan koskaan, mutta pääseekö tällaisesta häpeästä sitten koskaan eroon? Mitä pitäisi tehdä? Opiskella lisää sanoja vai kielioppia vai mitä tässä pitäisi nyt sitten tehdä, että pääsee eroon häpeästä?

Samu:

Tässä varmaan tulikin jo vähän sivuttua, että minun mielestäni se sanaston ja kieliopinoppiminen ei välttämättä vaikuta siihen häpeään. Minä en ole työkseni psykologi, enkä ole opiskellut psykologiksi, mutta aika useimmista vaikuttaa, että minun täytyy opettajana tai kielikouluttajana valmentajana olla oikeastaan sellainen terapeutti, koska häpeä tulee jostain traumasta.

Ja tosi monelle suomalaiselle niin se trauma on tullut sieltä ala-asteelta, yläasteelta, kun on täytynyt esittää jotain, täytynyt jotain sanoa ja joku on nauranut. Me tiedetään, että sitä tapahtuu, koska me on itsekin osallistuttu siihen nauramiseen ja sitten taas se, miten se nauru Suomessa koetaan, että "aaa, mä oon huono, mä en enää ikinä yritä."

Tämä on sellainen asia, mistä puhun opiskelijoille paljon, kun he tulee, vaikka en kun peruskurssi alkaa, niin sanon heille, että tiedätkö, kotona kun sinä opit Suomeen tai minkä kielen opitkaan ensimmäisenä, niin mitä tapahtuu, kun sanoit jotain väärin?

Kun et sinua ei ymmärretty, niin mitä tapahtuu? No lapsi heittää silloin itkupotku raivarin. Ja mitä itkupotku raivarin jälkeen tapahtuu, on se, että lapsi nousee ja yrittää uudestaan. Mutta aikuiset ei toimi näin, koska me on opittu jossain vaiheessa, kenties jopa kotona, mutta viimeistään koulussa, että kun sinä mokaat, kun sinua ei ymmärretä, niin vika on sinussa, joten sinun ei pidä enää yrittää.

Sitten me on lopetettu se yrittäminen. Ja yks, millä olen tähän yrittänyt vaikuttaa tähän häpeän kokemuksien suomalaisissa, on, että haluan, että he onnistuvat. Joten järjestän kurssit sillä tavalla, että he onnistuvat. Siellä ei tule mitään yllättävää. Ja toinen on, että yritän muuttaa heidän pakkonsa haluksi.

Vaikka englannin peruskurssit on pakko käydä. Meillä on pakko täällä koulussa opiskella englantia, mutta teen esimerkiksi omilla kursseilla niin, että mulla ei ole koetta. Mulla ei ole tenttiä. Mulla ei ole myöskään yhtään numeerisesti arvioitavaa tehtävää englannin peruskurssilla. Siitä kurssista täytyy antaa arvosana, mutta annan sen arvosanan työmäärän perusteella. Mulla on hirveästi harjoitteita opiskelijoille. Jokaisessa harjoitteessa on kriteerit, että milloin se on valmis, mutta se kriteeri ei ole ääntäminen eikä edes oikeakielisyy, vaan että saitko sen homman tehtyä.

Esimerkiksi mulla on kylmäsoitto harjoitus. Opiskelijat vihaavat harjoitusta yli kaiken. Ne ei millään haluisi soittaa minulle puhelimella, koska se harjoitus siis kysyy opiskelijoita varaamaan ajan minun kalenteristani ja heidän täytyy nimetä, että missä he keksivät siihen sen skenaarioon, sen tilanteen.

Kuka hän on, kuka olen, niin mistä tässä on kyse, mutta sen täytyy olla kylmäsoitto. Tai vaikka jollekin matkailualan opiskelijoille niin joku buukkaus, huoneenvaraus tai sairaanhoitajalle, että otat potilaan sisään. Niin heidän täytyy, keksii kaikki tämä ja kyse siinä, ja milloin se puhelu on onnistunut, niin milloin se tehtävä on suoritettu, niin kyse on vaan siitä, että saitko sen buukkauksen tehtyä.

Saitko sen kylmäsoiton hoidettua. Siinä välissä on vaikka itkeä, koska tämä on harjoitus, mutta en katso sieltä, että aah, tuo ei ollut oikea sana, vaan katson, että okei, eläydyin siihen rooliin ja jos sinä saat minulle varattua ajan palaverille, niin yes, sinä teit sen! Hyvä.

Nina:

Hyviä pointteja. Sinulla tuli tässä näin ja itse mietin just, että minkä takia minä en itse henkilökohtaisesti koe hirveästi häpeää soitella englanniksi tai no ruotsiksi ehkä joo, koska en osaa omasta mielestäni tarpeeksi paljon sitä, mutta voisin tehdä niin, että aloittaisin puhelun ruotsiksi ja sitten vaihtaisin sen englanniksi.

Jos kyseessä sellainen henkilö, joka puhuu äidinkielenä ruotsia, niin yrittäisin löytää sen yhteisen kielen, että asia tulee ymmärretyksi, mutta ehkä siinä on myös se, että kun ikää tulee lisää ja elämäkokemusta tulee lisää, niin huomaa, että aina ei tarvitse onnistua kaikessa täydellisesti, vaan voi olla itselle ehkä hieman armollisempi. Puhuttiin tuosta pakosta, niin mitä saat mieltä, että miten pako voi muuttaa haluksi?

Samu:

No itse käytän opiskelijoiden kanssa tällaista jäätelyvertausta. Meillähän on koulussa totuttu siihen, että sinun täytyy olla siellä luokassa ja olet siellä englannin tunnilla ja opettaja yrittää syöttää sinulle sitä englantia. Se on vähän niin kuin jäätelöä, opettaja yrittää koristella sitä, siinä on lauluja, leikkejä, värejä, huumoria ja vitsejä, mutta se ei silti välttämättä maistu. Minkä takia? Vaikka se on jäätelöä. No koska sinun on pakko syödä sitä. Se lusikka on sen opettajan kädessä.

Olemme koulussa kymmenen vuotta totuttu siihen, että näin tämä menee. Istun, opettaja lusikoi ja pidän suuta auki, yritän nieleskellä. Ja sitten opettaja käyttää siihen ”Maija Poppas konsteja”, että laittaa siihen lääkkeen sekä vähän sokeri, että se menisi paremmin alas. Siitä kaikki oppikirjat tekevät. Se on se, minkä takia meillä on oppikirjoja tai yksi syy siihen.

Mutta on kuitenkin paljon oppilaita ja opiskelijoita, jotka ei näe syytä sille harjoittelulle ja ne ei siis halua syödä sitä jäätelyä ollenkaan. Mutta koska sitä jäätelöä syötetään, niin sitä on pakko syödä, vaikka se ei oikein maistuisi.

No nyt kun olen aikuisten kanssa tekemisissä, niin kerron heille, että tietääkö se lusikka ei saa enää olla minun kädessäni. Koska teillä ei välttämättä se jälkeen, kun meidän yhteinen aikamme loppuu, niin teillä ei välttämättä enää ikinä tule mitään kouluttajaa vastaan.

Joten jos haluat, treenaa sinun englantiasi, niin sinun täytyy ottaa se lusikka omaan käteen. Ja haluan, että teet sen nyt. Ja niinpä sanon opiskelijoille, että olen laatinut teille runsaasti harjoitteita. Olen laatinut niihin kriteerit, milloin tämä on onnistuneesti suoritettu. Haluan, että te tietää näin paljon, että pääsette läpi ja näin paljon, että saat viitosen.

Mutta missä järjestyksessä nämä teet ovat ihan sinusta kiinni? Miten nopeasti nämä teet ovat ihan sinusta kiinni? Mitkä näistä teet ovat ihan sinusta kiinni? Haluan, että valitset mitä itse haluat. Koska haluan, että sinun ei ole pakko tehdä tätä. Sun on pakko suorittaa tästä kurssista ainakin se ykkönen, minä tiedän. Olen asettanut riman aika matalalle. Mutta siitä eteenpäin haluan, että haluat harjoitella. Jos sinä et halua nähdä minua uudestaan, niin en halua nähdä sinua uudestaan. Näin minä kerron opiskelijoille. Teidän ei ole pakko olla täällä, niin ei ole minunkaan pakkoni olla täällä. Olen ainoastaan täällä, jos te haluatte, että olen täällä ja että te olette täällä.

Nina:

Joo, jään tässä kovin paljon pohtimaan omia opiskelujani. Mulla tulee tässä vajaan kuukauden päästä suunnilleen, niin vihdoinkin saan tälle työn ohella tehtyä minun Tradenomin tutkinnon valmiiksi tai tutkinnon loppuun ja saan paperit ulos. Se on tosi onnellinen siitä, mutta aika paljon olen siellä englannin kielen hoitanut ahot näyttönä. Kun sitä ei ole enää sitä tällä ikäkymmenellä, niin ei ole enää sitä häpeää niin paljon, niin se aina tuntuu, että se on ihan sama, miten ääntää minkäkin, niin kuin tekee videon tai muunkaan se asia tulee selväksi ja ymmärretyksi.

Samu:

Tosi usein mulla tulee vastaan opiskelijoita, tulee jopa valmennettavia yrityksissä vastaan, jotka on maksanut siitä, että valmentaja tulee paikalle. Mutta sitten kun heiltä kysyy, että miksi? No kun minun on pakko petrata minun englantiani, että saan nämä työt hoidettua, okei?

Sinun asenteesi siis on, että sinun on pakko tehdä tämä. Joo, en oikeastaan halua enkä pidä tästä, mutta minun on pakko tehdä näin.

Nina:

Ai kauhea.

Samu:

Sitten kysyn niitä, että mitä ajattelet, että voit oppia? ”No kun me tässä vähän harjoitellaan, niin siitä se varmaan ”petraantuu”, okei?”

Tiedätkö? Ei. Vaan et siis kieli ei ole mikään tietopilleri, niin kuin et voit lukea jonkun kirjan tai tehdä kurssi ja sitten tiedät. Vaan tämä on taito. Tämä on lihas. Tätä pitää treenaa. Tämä vaatii, että haluat tehdä tämän. Jos et sinä haluat käydä salilta treenaamassa, niin kuinka kauan se salikortti on, niin kuin oliko se järkevä ostos? Ei.

Vaan, en minä tiedä onko tämä radikaali, mutta minä niin kuin peräänkuulutan kaikilta opiskelijoilta ja valmennettavilta. Jos et sinä haluat tehdä tätä, niin sinä olet varmaan väärässä paikkaa. Miten sinä tulit tänne opiskelemaan, jos et halua tätä tehdä?

Nina:

Kyllä, olen samaa mieltä ja varsinkin tuosta salikortin vertauksesta kokemusta löytyy. Kyllä se halu täytyy itsestä aina jokaisella aikuisella ihmisellä lähteä, että mitä haluaa oppia, mihin haluaa asioita hyödyntää ja haluako englannin kieltä hyödyntää ja niin edespäin.

Entäpä sitten yrittäjä tai asiantuntija, joka hakeutuu valmennuksen, mitä annettavaa sinulla olisi heille? Puhuttiin tuossa äsken juuri yrityksistä, mitä annettavaa sinulla olisi heille?

Samu:

Niin kuin kuten vähän viittasinkin, niin usein jopa yrityksissä kuulee hoettamaan, että joo, täytyy työstää tuota englantia vähän niin kuin uuden vuoden lupauksena. Ja sitten ehkä otetaan joku kurssi tai laitetaan työntekijät jollekin kurssille, että ne ”petraantuu”. Mutta kurssi toimii parhaiten, jos tarve on tosiaankin jotenkin määrittelemätön tai tällein yleisluontoinen.

Mutta parhaan hyödyn saa, mitä tarkemmin osaat sanoa, että siis mitä sinun tarvitsee saada englanniksi tehtyä. Ja on myös mietittävä, että kuinka paljon on valmis tekemään töitä. Se kieli, kun tosiaan tarvitsee treeniä. Ehkä helposti tulee ajateltua, että tieto on jotain sellaista, mitä voi vaan niin kuin imee passiivisesti ja sitten minulla on se. Mutta treeni, me ei pitäisi puhua enemmänkin englannin treenaamisesta kuin opiskelusta. Koska treeni on sellaista, että saliohjaaja voi ehkä antaa sinulle ohjelman, voit saada jotain neuvoja, että miten treenaa hyvin. Mutta sen jälkeen sinun täytyy tehdä ne punnerrukset. Niinpä yks mitä siis valmentajalta saa henkilökohtaisessa valmennuksessa.

On se, että kun tiedät, mitä sinun tarvitse saada aikaan englanniksi. Meillä on tulossa tällainen diili, tällainen neuvottelu. Tai sinä olet kokenut, että multa ei jäänyt diilit pöydälle, koska englanti. Englanti

oli se jotenkin ratkaiseva tekijä sille asiakkaalle. Siinä tuli ostamisen este. Siinä tuli liikaa kitkaa siihen neuvotteluun.

Niin silloin minä valmentajana pystyn tunnistamaan, että okei, toi on se, mihin haluat päästä. Tämä on se, missä olet nyt. Meillä on A ja B. Me haluamme päästä A:sta B:hen. Niin tämän matkan pystyn "luotsaamaan".

Kerron sinulle, että näin, sinä voit harjoitella, auttaa sinä löytämään parhaita tapoja harjoitella. Ja voin olla sinulle myös siinä valmentaja niihin tiettyihin tilanteisiin, jotka säkin osaat. Valitettavan usein minulle tulee henkilöitä sekä opiskelijoita, että yrityksissäkin, jotka halutaan, että okei, sinä opettaja opetan näille Englantia.

Meillä usein laitetaan englannin kurssi tässäkin laitoksessa ihan kärkeen. Se on ensimmäinen kurssi, mikä opiskelijalla on. Mutta sitten mulla on sairaanhoitajia, tradenomeja, graafisia suunnittelijoita, insinöörejä, jotka ei tiedä ollenkaan siitä niiden alasta.

Sitten minä kerron heille, että okei, nyt harjoitellaan, miten teidän töitänne tehdään englanniksi. Mitä teidän töitänne on? Ei ne tiedä. Okei, sairaanhoitajat, nyt minä harjoitellaan, miten käsitellään asiakasta, joka pelkää sitä neulaa. Okei, ei ne tiedä siinä pistämistilanteesta mitään. Mutta sitten yritän, treenaa sitä niiden kanssa englanniksi. Kerron heille, että hei, minun mielestäni tämä on järjetöntä. Laittakaa valitusta johonkin, että me saadaan tämä muuttumaan. Koska se ilmeisesti muutu sille, että kerron tätä joka paikassa, että tämä järjestö on sen ihan outo.

Se, minkä sitten taas yrityksessä voi nimenomaan saada asiantuntijat, yrittäjät, että valmentaja voi tulla siihen rinnalla. Ei mikään kurssi, joka kestää kuusi viikkoa ja sinun pitäisi jotenkin itse osata soveltaa sen niihin sinun tarpeisiisi. Voin tulla siihen rinnalle yhä uudestaan ja uudestaan, kun sinulla on näitä neuvottelutilanteita. Harjoitellaan. Miten kloosaat tämän? Ettei se englanti ole enää se kitka-asia.

Nina:

Kyllä ja tuollainen coachaus on nykypäivänä sisään. Trendi on alkanut jo vuosia sitten, mutta koko ajan entistä enemmän mennään siihen, että johtaminenkin on valmentavaa johtamista. Niin miksei yhtä lailla opettaminen voi olla valmentavaa opettamista?

Mainitsit tuossa aikaisemmin, että kielenoppiminen ei ole tietoa, vaan taitoa. Niin haluatko tätä vielä vähän avata, että mitä tarkoitat sillä?

Samu:

Kielenoppimisessa ei ole mitään tietopilleriä, joka nielaistaan. Just yhtä kurssia tai kirjaa ja nyt sitten tiedät. Usein kielikursseja kyllä kohdellaan näin. Ja se on ikävä kielikouluttajallekin, kun se ostetaan kurssiyritykseen. Tässä on meidän myyntiorganisaatiomme. Tässä seuraavat kuusi viikkoa, viisi tapaamista harjoitellaan englantia. Sitten ne osaavat. Mutta kieli on taito. Se on vielä sellaista taitoa, että sillä halutaan tehdä jotain. Ja se meidän tulisi ymmärtää ensin, että mitä sillä halutaan saada aikaan.

On turha harjoitella ensin englantia myyntilanteita varten, jos ei osaa myydä. Ja kun sitten taas se perustaito on hankittu, niin voi kehittää sitä samaa taitoa toisella kielellä. Siis samaa taitoa, mutta twistillä. Ja kun sitten taas englannin kieli myynti neuvottelu rysähtää äkkiä eteen, on hyvä, että on

kehittänyt sitä taitoa valmiiksi. Eikä sitten kun tilanne on päällä. Kursseista ja kirjoista ei ole pikaratkaisuksi.

Nina:

Kyllä. Entä sitten kulttuuritietous, eikö kulttuuri ja kieli kulje käsi kädessä? Ja onko suomalaisilla jotakin omia tapoja ja tottumuksia, jotka vaikuttavat sitten tähän myynti- ja neuvottelutilanteeseen? Kaksi kysymystä tuli nyt kerralla.

Samu:

Alussa mainitsin myös sen itsensä tuntemisen. Sekin on olennaista sekä kielenharjoittelua sille myyntitilanteelle. Ja voi olla sellainen ajatus, että voit lukea jonkun kulttuurioppaan japanin kulttuurista, ja sitten tiedät, miten siellä käyttäytyään.

Mutta se jättää kuitenkin paljon sellaisia hetkiä, sellaisia tilanteita, mitä siellä kirjassa ei ollut. Mitä et sitten pystynytään mistä oppaasta lukemaan. Ja niissä tilanteissa käyttädyt sinun oman kulttuurisi kautta, sen mallin mukaan. Jos et ymmärrä miten itse käyttädyt, mihin sinun oma kulttuurisi ohjaa, niin sitten sitä on hankala muuttaa. Esimerkiksi tällaisia tilanteita, mitä käyn opiskelijoiden kanssa läpi, on ihan vaan, että kun kaksi tuntematonta ihmistä, toisilleen tuntematonta ihmistä kävelee toistensa ohi kadulla Suomessa.

Mitä tapahtuu? Minä hymyilen. Sinä hymyilet. Sinä olet ollut brittiläisten kanssa tekemisissä. Mutta suurin osa suomalaisista katsoo muualle tai ei sano mitään. Sitä ihmistä ei mitenkään noteerata. Kun minä olen tätä opiskelijoiden kanssa puinut, niin sieltä useina löytyy ajatus, että no se on kunnioittavaa.

Tai siis he sanoi ensin, että no kun en halua häiritä tai kiinnittää huomiota itseeni. Mutta sitten taas, kun minä kysyn tätä asialaisilta, afrikkalaisilta, amerikkalaisilta, latinoilta, niin heille taitos on aina vieras. Aa, et se on kunnioittavaa olla huomaamatta toista. Ei vaan pitää nimenomaan katsoo, pitää nyökätä, pitää sanoa jotain, et se on kunnioittavaa. Tällaista harvoin kerrotaan kirjoissa, mutta sitten kun sitä rupea ajattelee, niin sieltä löytää tämän kunnioittamisen esimerkiksi.

Niin sitten voikin ruveta pohtimaan, että miten minä ilmaisen toisille suomalaisille kunnioitusta. Silloin voi sitten päästä analysoimaan myös sitä, että nyt mulla on kiinalainen kauppakumppani ja he käyttäytyvät minun mielestäni nyt vähän oudosti. Mutta ehkä he käyttävät jotenkin oman norminsa mukaan sillä tavalla, mikä on oikein.

Mitä ajattelen, että on oikein, mitä minun tulisi käyttäytyä, niin mitä se taas viestiä heille? Tällaista pohtimista pääsee paremmin tekemään, kun ymmärretään itseään, siis omaa kulttuuriani, omaa käytöstään. Onko kuullut sellaisen stereotypian, että suomalaiset ovat töykeitä? Joo. Mutta olemmeko me töykeitä?

Nina:

Eihän me töykeitä olla.

Samu:

Mutta amerikkalainen kokee sen näin, koska kun minä nuoruuteni asuin Kansasissa, niin opin, että kun kävelen tuntemattoman ohi kadulla, minun täytyy tervehtiä vähintään kahdella fraasilla. Ei riitä, että sanon hello tai hi.

Pitää sanoa hi, how are you, ja sitten sinä jatkat matkaa. Mutta sitten, jos minä sanon hello, how are you, ja se toinen kaveri sanoo hi, niin minulle tulee sellainen olo, että minä haluan kääntyä ympäri, huikeata sinne perään, että anteeksi, onkos kaikki okei, sinä kuulostat vähän masentuneelta.

Jos minä sanon hello, how are you, ja ne ei sano mitään, niin on vaan kaks vaihtoehtoja, jotka minulle tulee mieleen. Joko olen loukannut niitä baarissa, niin mikä pahinta, en muista siitä mitään, tai ne ovat menneet hyppään sillalta alas ja minun tehtäväni estää tätä.

Nina:

Kyllä kuulostaa suomalaista aivan absurdilta.

Samu:

Aivan absurdilta. Mutta siinä tulee se töykeys, että sitten taas, kun amerikkalainen tervehti jossain sinua, ne sanoi sinulle, että hello, how are you, ja vastaat sieltä hi tai hi, fine. Niin tulee sellainen vaikutelma, että se ei vissiin halunnut jutella minulle, se on vähän töykeä.

Sieltä se vaikutelma tulee. Mutta suomalaiset ei koeta tätä töykeyttä, vaan ihmetellä, että miten niin me olemme töykeitä, emme me ole. No joo, ei omien kulttuuri tottumustemme mukaan ollakaan, muiden mukaan ollaan.

Toinen, mikä tulee mieleen tästä, kun kysyit näistä asioista, mitä suomalaiset tekee neuvottelu- ja myyntitilanteissa, niin vastikään kuulin tällaisen esimerkin eräs suomalainen kerto, eli että hänellä oli ollut kollega, joka usein, hän oli amerikkalainen tämä kollega, ja hän usein toi esille, kuinka nämä suomalaiset tässä heidän ryhmässään, niin ei osannut englantia hyvin, että kuinka ne suomalaiset ei ymmärtänyt, kuinka niiden viestintä oli vähän tönkköä. Mitä tämä suomalainen, joka tästä minulle puhui ja avautui, mitä hän teki siinä tilanteessa? Hän vetäytyi, hän ei sanonut mitään, vaan hän ajatteli, että niin me vähän olemme.

Joo, ihan totta, pitäisi varmaan "petrata", mutta oikeastaan, mitä amerikkalainen tekisi tällaisessa tilanteessa, olisi, että hän kääntäisi sen sormen sinne takaisin toiseen suuntaan. Minä en tiedä, mikä tämä sana on suomeksi, mutta englanniksi on tällainen sana kuin assert, assertiveness, assert yourself. Se tarkoittaa, että sinä astut eteenpäin. Suomalainen ja tällainen häpeäkulttuuri astuu taaksepäin ja ottaa itseensä, mutta amerikkalainen tällaisessa tilanteessa, kun joku rehvastelee vähän, että olen parempi kuin nämä muut, ja nämä muut ovat vähän huonoja, tai että muut ette ymmärrä muuta, että te olette huonoja, niin amerikkalainen kääntäisi sen niin päin, että a-aa, siis jos en ymmärrä, niin vika on sinun.

Tässäkin tapauksessa kyseessä oli viestinnän ammattilainen, joka tällä tavalla mollasi ikään kuin muita, tai suomalaiset kokivat sen mollaamisena. Luulen, että amerikkalainen oikeastaan tarkoitti siinä "bondata". Hän tarkoitti vähän niin kuin sillä, että aina on niin huonoja, mutta hei, me olemme silti kaikki kavereita ja samassa tiimissä, ja hyvin menee. Ja hän olisi vastannut siihen hyvin, jos hänelle olisi joku laittanutkin siinä niin kuin tullut voimalla vastaan, astunut eteenpäin ja sanoi, että

hah, sinä olet viestinnän ammattilainen, ja me ei kukaan ymmärretä sinua, sinulla on varmaan jotain kehitettävää.

Nina:

Mutta tässä tulee tämä kulttuurierot ihan selkeästi näkyviin. Mutta sitten taas, jos miettii asioita niin, että jos minulla on tuote X, mitä minä haluaisin myydä jonnekin, on se nyt sitten japanilainen, kiinalainen, italialainen, espanjalainen ja niin edespäin, joka tapauksessa toisen maalaiselle ja puhekielenä siinä kaupankäynnissä on englantia, ja en halua sitä esteeksi tehtävän, niin kyllähän minä teen niin, että haluan tuntea asiakkaani. Niin minähän otan selville sen asiakkaan kulttuurisia asioita, että pystyn sen kaupan oikeasti hoitamaan kotiin. Haluan tutustua siihen asiakkaaseen niin, että ymmärrän häntä.

Ihan sama asia kuin Suomessa. Jos jotain tuotetta myy asiakkaalle, niin on paljon parempi toimija niin sanotusti tällaisena henkilömyyjänä, joka tuntee asiakkaan, jonka kanssa on kiva tehdä sitä kauppaa ja ymmärtää sitä asiakasta ja asiakasymmärtää sinua. Niin sama juttu englannin kielellä tehtävissäkin kaupoissa. Niin tutustuu kulttuuriin ja sen jälkeen sitten niin myös opettelee sen tilanteen etukäteen Samun johdolla sitten.

Samu:

Ja myös siihen henkilöön. Kulttuurista me päästään aina, kulttuuria kun tutkiin, niin se on aina jonkinlaista stereotypia, mitä tarkastellaan. Sitten taas haaste onkin luovia siinä hetkessä, että miten tämä henkilö, jonka kulttuuriamme on tutkinut, niin poikkeako hän siitä? Niin kuin meillä on hyviä esimerkkejä suomalaisesta, jotka ei ole ehkä niin vetäytyviä ja hiljaisia.

Nina:

Eleet ja ilmeet ja niin edespäin. Hyvä. Kiitos Samu tosi paljon. Tuleeko sinulle mieleen vielä jotain muuta, mitä haluaisit tässä nostaa? Tai jos aiheen tiimoilta kiinnostaa keskustella, niin miten sinun saa yhteyden?

Samu:

Minun saa yhteyden täältä LABista sähköpostitse tai puhelimitse, milloin vaan voi soittaa.

Nina:

Ja sähköpostiosoite on

Samu:

samu.lattu@lab.fi.

Nina:

Hyvä, kiitoksia. Kyllähän me tässä Samun kanssa varmaan juteltaisiin tunti, jos toinenkin ollaan aika puheliaita, mutta jätellään tällä kertaa nyt tähän ja jatketaan sitten juttua lisää myöhemmin. Kiitos oikein paljon.

Samu:

Kiitos.