



22122256



**FINNISH B – HIGHER LEVEL – PAPER 1**  
**FINNOIS B – NIVEAU SUPÉRIEUR – ÉPREUVE 1**  
**FINÉS B – NIVEL SUPERIOR – PRUEBA 1**

Monday 14 May 2012 (afternoon)  
Lundi 14 mai 2012 (après-midi)  
Lunes 14 de mayo de 2012 (tarde)

1 h 30 m

---

**TEXT BOOKLET – INSTRUCTIONS TO CANDIDATES**

- Do not open this booklet until instructed to do so.
- This booklet contains all of the texts required for Paper 1.
- Answer the questions in the Question and Answer Booklet provided.

**LIVRET DE TEXTES – INSTRUCTIONS DESTINÉES AUX CANDIDATS**

- N'ouvrez pas ce livret avant d'y être autorisé(e).
- Ce livret contient tous les textes nécessaires à l'Épreuve 1.
- Répondez à toutes les questions dans le livret de questions et réponses fourni.

**CUADERNO DE TEXTOS – INSTRUCCIONES PARA LOS ALUMNOS**

- No abra este cuaderno hasta que se lo autoricen.
- Este cuaderno contiene todos los textos para la Prueba 1.
- Conteste todas las preguntas en el cuaderno de preguntas y respuestas.

## TEKSTIA

## Onnistu työhaastattelussa!

Kutsu haastatteluun on askel lähemmäs uutta työpaikkaa. Tilanne saattaa jännittää, ja tuntuu, että kysymyksiin pitää osata vastata juuri oikealla tavalla. On kuitenkin hyvä muistaa, että haastattelu on myös vuorovaikutustilanne: mahdollisuus kysyä lisää ja tulla kuulluksi. Hyvä valmistautuminen luo pohjan onnistuneelle työhaastattelulle.

Ennen työhaastatteluun menoa kannattaa hankkia tietoa yrityksestä, johon on hakemassa töihin, jotta voi haastattelutilanteessa esittää kysymyksiä yrityksestä. On myös syytä valmistautua siihen, mitä haastattelussa tullaan kysymään. Vastauksia kannattaa miettiä jo etukäteen, sillä kysymykset saattavat olla hyvinkin vaikeita eikä ajatus ehkä kulje jännittävässä haastattelutilanteessa yhtä sulavasti kuin tavallisesti. Yritystä koskevat tiedot auttavat räätälöimään sopivat vastaukset kysymyksiin.

Työhaastattelussa saatetaan kysyä melkein mitä tahansa. Mitä elämä mielestäsi on, kysyttiin siivoojan paikkaa hakeneelta naiselta. Missä kuvittelet olevasi viiden vuoden kuluttua, kysyttiin multimediasuunnittelijan paikkaa hakeneelta mieheltä. Kysymykset eivät välttämättä rajoitu pelkästään työhön liittyviin asioihin, vaan haastattelussa saatetaan selvittää myös hakijan arvoja ja elämänasennetta. Haastattelutyylitkin vaihtelevat. Jotkut haastattelijat ovat myönteisiä ja vuorovaikutteisia. Jotkut taas käyttävät aggressiivista haastattelutyyliä ja pyrkivät järkyttämään haastateltavan tasapainoa. Jälkimmäisessä haastattelutilanteessa kannattaa muistaa, että kyseessä ei ole mikään henkilökohtainen hyökkäys vaan pyrkimys löytää mahdollisimman sopiva työntekijä tarjolla olevaan tehtävään. Kriittisiä huomautuksia ja vähätteleviä kysymyksiä ei tulisi ottaa itseensä, sillä jos on päässyt työhaastatteluun, on jo yrityksen mielestä varteenotettava hakija ja kysymyksillä testataan lähinnä sitä, miten hyvin hakija osaa vastata vaikeisiin kysymyksiin ja kritiikkiin.

Jos kärsit jännityksestä työhaastattelun kaltaisissa tilanteissa siinä määrin, että esimerkiksi punastut tai äänesi alkaa vapista, kannattaa sen eteen tehdä jotakin. NLP on menetelmä, jolla vaikutetaan mielen prosesseihin ja sen avulla voi poistaa myös jännitystä. NLP:ssä mieli ohjelmoidaan uudelleen erilaisten mielikuvaharjoitusten avulla. Jännitystä helpottavan ankkurin voi luoda seuraavalla yksinkertaisella mutta harjoittelua vaativalla tavalla. Kuvittele tilanne, jossa tunnet olosi tyyneksi ja rauhalliseksi. Valitse sitten jokin suhteellisen luonteva ja huomaamaton toiminto, jonka voit tehdä missä tahansa (se voi olla vaikkapa käsien laittaminen yhteen tai toisen käden puristaminen nyrkkiin). Kuvittele tynnen olon tilannetta ja tee samalla tämä toiminto. Kun teet harjoituksen monta kertaa, tulee toiminnosta lopulta ankkuri, joka aiheuttaa sinulle rauhallisen olon heti ja laukaisee jännityksen välittömästi.

45 Työhaastatteluun kannattaa aina pukeutua huolitellusti, oli työtehtävä mikä tahansa. Virallisesti pukeutuminen ei yleensä ole välttämätöntä. Hyvä ryhti, luja kädenpuristus, silmiin katsominen ja selkeä puhe luovat hyvää yleisvaikutelmaa. Haastattelussa kannattaa käyttäytyä luontevasti mutta valppaasti. Hyvä yleisohje on se, että on teeskentelemättömästi oma itsensä mutta seuraa haastattelijan tapakäyttäytymistä. Haastattelijan käyttäytymistyylin mukaileminen (ei kuitenkaan imitoimalla irvokkaasti!) perustuu siihen psykologienkin todistamaan havaintoon, että toisen käyttäytymisen myötäileminen saa tämän tuntemaan olonsa hyväksi.

www.nicehouse.fi (2011)

## TEKSTI B

## Mä oon vaan töissä täällä



Ystävättäreni kipaisi toimistonsa alakerran kuppilaan ostamaan lounassalaattia. Salaattiin sai valita salaattipohjan päälle kolme täytettä. Ystävättäreni valitsi mozzarella, broileria ja viininlehtikäryleitä. Mukaan otettavalle kertakäyttölautaselle alkoi rakentua herkullisen näköinen ateria. Sitten sattui ”hups”, kun viinilehtikäryle irtosi myyjättären ottimista keskelle valintatiskiä. Eipä hätää, fiksu myyjätär poimi käryleen sormiinsa ja nosti sen näppärästi takaisin valmisteilla olevaan annokseen. Tästähän ystävättäreni pillastui ja kieltäytyi vastaanottamasta ruokaa, jossa olivat vierailleet vieraat sormet. Syntynyt sananvaihto sai sermin takana olleen omistajankin kiinnostumaan, mitä liikkeessä oikein tapahtui. Ystävätär sai uuden annoksen.

Keskustelimme ystäväysten kesken palvelusta, jolloin toinenkin ystävättäreni innostui kertomaan omasta lounassalaatinostokokemuksestaan. Häinkin oli eräänä päivänä valitsemassa kolme vaihtoehtoa salaattiinsa kurkku-, salaatti- ja tomaattipohjan päälle. Hänen valintansa olivat broileri, fetajuusto ja maa-artistokan sydämet. Myyjätär oli aloittanut annosten teon, mutta sitten hän oli hämmentynyt kolmannen valinnan edessä. Mikäs se kolmas valinta oikein oli? Maa-artistokan sydämiä, kiitos. Myyjätär osoitti marinoituja sienä, että näitäkö? Ystävätär artikuloi vieläkin selvemmin, ja eri kulhojen koomisen osoittelun jälkeen artisokat löytyivät ja päättyivät onnellisesti lautaselle.

Minäkin innostuin jo tässä vaiheessa ja kerroin kesäisestä palvelukokemuksestani ”hyvässä” ravintolassa. Ainakin ravintola oli kallis. Seurueemme oli syönyt jo alkuruoat ja pääruoan, ja nyt tässä ystäväni taivasiin kehumassa paikassa jälkiruoat alkoivat saapua pöytään. Kun muut pöytäseurueemme jäsenet olivat jo syöneet herkkunsa, havahtuin siihen, ettei minun annokseni ollut saapunut ollenkaan. Kysyin tarjoilijalta, että miten käs sen jälkiruoan kanssa kävi. Sain vastauksen: ”Ajattele, mikä kalorimäärä sinulta jäi saamatta.” Jopa minä jäin silloin sanattomaksi.

Jäimme pohtimaan, [ – Esimerkki – ] iloista ja hyvää asiakaspalvelua on joskus niin vaikea saada. Eräs ystäväni totesi tähän, että vaikka kyse olisi multakuorman tilaamisesta, hyväkin tuote jää asiakkaan mieleen huonona, [ – 19 – ] kuorma-autokuski lastia tuodessaan on työkeä. Eikä siinä auta, [ – 20 – ] hinta olisi naapurifirmaan verrattuna hiukan edullisempi. [ – 21 – ] harmistunut ystäväni tilasikin uuden kuorman toiselta maanviljelijältä, joka oli tuonut mullan lisäksi tilansa vihanneksia tuliaisiksi. Jatkossa koko naapurusto tilasi jälkimmäiseltä tuottajalta mullat pihoilleen. Ei ilmaisten porkkanoiden toivossa [ – 22 – ] siksi, että hyvä sana oli kiertänyt ja positiivinen asenne voitti.

Onko se pimeä kylmä talvi, vai suomalainen jäyhä luonteenlaatu, että hymyä ja ystävällistä asennetta on usein vaikea loihkia? Vai olemmeko me niin tottuneita itsepalveluun, ettei hyvää palvelua aina osata? Vai onko työvoimasta jo niin suuri pula, ettei ammattitaitoista henkilökuntaa ole aina helppoa saada?

Marjukka Karttunen

<http://blogit.iltalehti.fi/marjukka-karttunen/> (18.1.2011)

## TEKSTI C

## Kotiinpaluu

Se oli ihana loma. Kun suljin silmät, saatoin yhä tuntea levän tuoksun, ja iholla meren kosteuden. Eero oli istunut iltaisin kanssani parvekkeella, aurinko oli valunut edessämme verenpunaisena, olimme juoneet viiniä ja puhuneet.

5 Kiersin avainta, lukko lokahti kaksi kertaa. Avasin oven ja astuin eteiseen. Kasa sanomalehtiä ja mainoksia levähti jalkoihini. Asunnossa haisi ummehtuneelta. Eikö Taina ollut muistanut käydä? Hänen piti kastella kukat ja tuulettaa, mutta arvasihan sen. Viisitoistavuotias likka, hetken lapsi, pää ajatuksia täynnä. Peikonlehti<sup>1</sup> rohjotti nurkassa keltaisena. Pelakuut<sup>2</sup> olivat muuttuneet pieniksi ruttuisiksi sumpuiksi, ne murenivat koskiessa pölyksi.

10 Jätin matkalaukun avaamattomana nurkkaan. Riisuin takin ja kengät ja sukatkin jaloista, jotka olivat turvonneet lentokoneessa. Avasin parvekkeenoven selälleen. Alkusyksyn ulkoilma virtasi sisään viileänä. Kaikki tuoksut olivat raskaita, niissä oli makea, mätänemistä enteilevä aromi.

15 Seisoin hetken ja katselin ympärilläni. Pöytää, jolla tyhjä hedelmävatki odotti täyttäjäänsä. Vanhaa grammaria<sup>3</sup>, joka vielä jaksoi soittaa savikiekkvoja, ja vinossa kallistelevaa levykasaa, joka oli jäänyt pölyttymään lähtiessämme matkalle. Kumarruin päällimmäisen levyn käteeni, kulmista pehmeäksi taittunut pahvikansi ja vanhanaikainen ruskea suojapaperi. Asetin kiekon lautaselle. Neula särähti. Vanha tango Buenos Airesista, Eeron suosikki. Melankoliaa, jota joku voisi pitää pateettisena. Ensisävelet työntyivät asuntoon rahisten, kuin sumun keskeltä.

20 Jokin kiinnitti huomioni. En ymmärtänyt mikä se oli. Huoneessa oli jotakin erilaista kuin ennen.

Seisoin ja kääntelin päätäni, tähyilin joka nurkkaan, mutten oivaltanut.

25 Kun katsoin ikkunalautaa, säpsähdin. Se oli täynnä ruukkuja, isoja ja pieniä, vihreitä ja ruskeita niin kuin ennenkin, maalattua ja maalaamatonta savea, ja niissä sojottivat kuolleet rankamaiset kasvit. Keltaisia lehtiä oli varissut lattialle. Mutta erilaisuus ei johtunut kukkien kuolemasta.

[...]

30 Katsoin taas. En edelleenkään nähnyt mistä outo vaikutelma syntyi. Puristin silmät sekunniksi kiinni ja avasin ne. Olin näkevinäni yhdessä ruukuista halkeaman. Se oli niistä kaikkein suurin, sammaleenvihreä ja arvokasta poltettua savea. Astuin lähemmäs. Ruukun kiiltävässä kyljessä tosiaan kiemurteli ruma alaspäin levenevä vako, kuin huonosti paikattu haava.

Tainan oli sittenkin täytyntä käydä ja pudottaa ruukku. Liimata se sitten kömpelösti kokoon. Jostain ihmeen syystä hän oli nostanut tai siirtänyt ruukkuja, ehkä jukkapalmua kastellessaan, ja räiskis.

Tuuve Aro, *Merkki ja muita novelleja* (2006)

<sup>1</sup> peikonlehti: suosittu viherkasvi

<sup>2</sup> pelakuu eli pelargoni: suosittu koristekasvi

<sup>3</sup> grammari: vanhanaikainen levysoitin

## TEKSTI D

### Reilun matkailun ohjeet



Reilun matkailun yhdistys ry on kansalaisjärjestö, jonka tavoitteena on herättää keskustelua matkailun etiikasta, toimintatavoista ja tavoitteista. Reilun matkailijan ohjeet pyrkivät auttamaan matkailijaa tämän valinnoissa kohti kestävämpää – ja näin myös reilumpaa – matkailua. Ohjeet soveltuvat sekä kotimaan- että ulkomaanmatkailuun.

Matkan ajankohta pitäisi valita huolella ja välttää huippusesonkia. Huippusesongin ajankohtaan vaikuttavat matkailijoiden lomatottumusten ohella vuodenaajat, uskonnolliset ja kansalliset juhlat sekä lomat. Jos matkailijoiden virta jakautuu tasaisemmin, matkailu kuormittaa ympäristöä vähemmän kuin huippusesonkien suuremmat ihmisjoukot, kun otetaan huomioon vedenkulutus, jätehuolto, liikenteen aiheuttamat haitat ympäristölle ja ihmisille, maan eroosio ja muut ympäristöhaitat. Jos matkustat hiljaisena kautena, paikallisten sosiaalinen ympäristö ja elinympäristö eivät kärsi niin radikaalisti kuin huippusesonkien aikana ja kohteen palveluiden laatu on usein parempi. Monet matkakohteen käymisen ja näkemisen arvoisista palveluista tosin eivät välttämättä ole saatavilla: julkinen liikennöinti saattaa olla rajoitettua, nähtävyyksien luona olevat info- ja palvelupisteet suljettuja ja osa hotelleista kiinni.

Huippusesongin ulkopuolella matkustaminen tarkoittaa usein omatoimimatkailua, mutta jos käytät matkanjärjestäjän palveluja, valitse vastuuntuntoinen matkanjärjestäjä, joka pystyy osoittamaan, että sen toiminta hyödyttää paikallisyhteisöä ja minimoi ympäristö- ja sosiaaliset haitat. Reilua matkailua tukeva matkanjärjestäjä tiedottaa matkakohteen kulttuurista ja ympäristöstä. Matkanjärjestäjällä tulee myös olla toimintaohjeet, kuinka vieraassa kulttuurissa toimitaan ja kuinka matkailija voi omalla toiminnallaan vähentää kohteeseen tulevaa kuormitusta. Perehdy matkakohteeseen jo ennakoon: ota selvää, onko kohteessa uhanalaisia eläimiä tai luontoa, tutustu paikalliseen kulttuuriin ja tapoihin sekä yhteiskunnassa vallitseviin oloihin. Reilun matkailijan periaatteisiin kuuluu jo suunnitteluvaiheessa välttää majoituspaikkoja, jotka on rakennettu esimerkiksi uhanalaisen luonnon keskelle, ja reilu matkailija ei koskaan matkusta erittäin uhanalaisiin kohteisiin.

Ympäristötietoinen matkailija tiedostaa myös matkailunsa yhteyden energian tuottamiseen ja kulutukseen ja valitsee energiaa säästävän matkustusvälineen. Monet nykyistä energialähteistä eivät ehkä enää ole tulevien sukupolvien käytettävissä. Veden- ja energiankulutus vaikuttavat eniten matkan ekologiseen jalanjälkeen, ja lentäminen matkakohteeseen voi aiheuttaa jopa 90% matkan ilmastovaikutuksista.

Suomalaiset ovat tottuneet veden runsauteen. On laskettu, että Suomessa reiluinkin matkailija käyttää lähes 300 litraa päivässä, mutta joissakin suosituissa turistikohteissa päivän keskipulutukseksi on raportoitu jopa 1000 litraa henkilöä kohti! Monissa maissa veden saanti ihmisten käyttöön, peltojen kasteluun ja karjan juomaksi ei ole itsestään selvää. Turistien vedenkäyttö on usein moninkertaista paikallisasukkaisiin verrattuna, ja matkailijoiden huoleton kulutus saattaa vaikeuttaa paikallisväestön elinoloja. Usein uima-altaalla vain paistatellaan päivää, harvemmin todella uidaan. Altaan veden lämmittämiseen ja veden puhdistamiseen kuluu kuitenkin paljon energiaa. Vettä säästävä, ekomekitty hotelli on kestävä valinta, joka matkailijan kannattaa tehdä jo ennen matkalle lähtöään. Vaikka matkailija ei suoranaisesti maksakaan hotellin energia- ja vesilaskuja, vaikuttaa matkailu sekä paikallisen väestön elämään että maailmanlaajuisesti energian ja veden hintaan. Ilmoita siivoojille, että lakanoitasi ja pyyhkeitä ei tarvitse vaihtaa päivittäin.



Reilu matkailija ottaa huomioon, kuinka matka hyödyttää matkakohdetta ja sen paikallisia asukkaita kaikkein eniten. On valitettavaa, miten suuri osa matkan arvosta menee usein muualle kun itse matkakohteeseen ja paikallisille. Älä varaa ja maksa kaikkea valmiiksi kotimaassa, sillä mitä suuremmin maksat paikallisille, sen paremmin he saavat taloudellisen hyödyn matkastasi. Suosimalla paikallisia palveluita – esimerkiksi ravintoloita, opas-palveluita, liikenneyhteyksiä, majoituspalveluita – sekä ostamalla matkamuistoiksi paikallisia käsitöitä, taidetta, ruokaa ja juomaa ja välttämällä monikansallisia hotelleja sekä ravintoloita tuet paikallisten toimintaa. Myös tutustumalla paikallisiin ihmisiin opit heidän kulttuuristaan ja pääset kurkistamaan heidän arkeensa.

[www.reilumatkailu.fi](http://www.reilumatkailu.fi) (2011)