



Järjestys se olla pitää

Pirjo Hiidenmaa

Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku & Raevaara, Liisa:
Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia.
Tietoliipas 173. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2001.

Yhteistoiminta vaatii järjestystä. Tämän näkemyksen ympärille joukko tutkijoita on koonnut yhteen tutkimuksia kielestä ja vuorovaikutuksesta. Tutkimuksissa tarkastellaan erilaisia julkisia tilanteita, joissa keskustelulla ja kielenkäytöllä on keskeinen rooli. Kirjoittajat ovat sosiologeja ja kielentutkijoita, mutta he edustavat samaa keskusteluanalyttistä koulukuntaa.

Kirjassa on yhdeksän artikkelia ja laajajaho johdanto instituutioiden tutkimukseen nimenomaan keskusteluanalyysin keinoin. Instituutioiksi esitellään erilaisia julkisia toistuvia keskusteluita, joille on tyypillistä jokin järjestys. Tällaisia ovat mm. televisiokeskustelut, opintoneuvonta, lääkärin vastaanotto, viraston asiakaspalvelu, itseapuryhmien kokoukset. Tutkijoiden tavoitteena on ottaa selville, miten osapuolet yhteisvoimin keskustelussa rakentavat instituutiota koossa pitävää järjestystä. Instituutiot eivät ole olemassa valmiina kaavoin vaan ne syntyvät keskustelussa. Tutkijoiden lähtökohta onkin analysoida aineistoaan mahdollisimman tarkkaan ja välttää ennako-oletusten mukaisia löytöjä. Analyysissä ei siis operoida taustamuuttujilla ja selitetä havaintoja niiden avulla. Keskustelututkijat olettavat perustyyppiseksi vuorovaikutukseksi arkikeskustelun. Analyysissä toistuvasti verrataan instituution toimintaa arkiseen keskustelun ja sen keinoihin.

Esimerkkejä puheesta

Artikkeleista kuusi käsittelee erilaisia ohjaus-, opetus-, hoito- ja neuvontatilanteita. Kahdessa käsitellään televisiokeskusteluita. Yhdessä artikkelissa analysoidaan sitä, miten johtajat tarkastelevat palaverissaan työyhteisöä. Useimmille tarkasteltaville tilanteille on tyypillistä se, että keskustelukumppanit eivät ole tasa-arvoisia vaan jollakulla on enemmän valtaa ja mahdollisuuksia määritellä keskustelun kulkua.

Ilkka Arminen osoittaa kirjoituksessaan, miten AA-kerhon kokouksen osallistujat kertovat elämästään korostetun samankaltaisesti käyttämällä samankaltaista puheenvuoron avausta ("olen X ja alkoholisti"). Puheenvuoroissa viitataan ahkerasti aiempiin puheisiin. Viittaukset eivät ole vain teknisiä koheesion rakentajia vaan niiden avulla omaa kertomusta ja kokemusta myös arvioidaan ja verrataan muiden kertomuksiin. Vaikka kaikki asettuvatkin samaan asemaan, he myös pyrkivät kerronnallaan luomaan omannäköisensä kuvan itsestään.

Menetelmä on hyvin toisentyyppinen kuin Mia Halosen kuvaama myllyhoidon istunto, jossa asiakkaat kertovat elämästään ja terapeutti ohjaa kerrontaa kysymyksillään ja tulkintoillaan. Elämäntarina ei ole valmis kertomus, vaan se syntyy eri tilanteissa erilaisen kerronnan turvin omanlaisekseen. Sanna Vehviläinen kuvaa opintoneuvontaa, jossa neuvoja häivyttää auktoriteettiasemaansa kysymällä opiskelijan kokemuksia ja elämäntilannetta. Näin neuvojen vastaanottamiselle syntyy suotuisa tilanne, ja neuvot sopivat paremmin nimenomaisen opiskelijan tilanteeseen. Päinvastainen näyttäisi toimintakulttuuri olevan silloin, kun virkailija kohtaa asiakkaan, joka ei puhu suomea äidinkielenään. Tällä tavoin voi tulkita Salla Kurhulan analyysijä siitä, miten toimitaan, kun suomea puhuva virkailija kohtaa ei-natiivin asiakkaan. Virkailija keskittyy sisältöön ja ohittaa asiakkaan kielelliset vaikeudet, vaikka tämä usein alleviivaa niitä itse.

Markku Haakana, Liisa Raevaara ja Johanna Ruusuvuori osoittavat artikkelissaan mainiosti sen, että ymmärtäminen ei ole ennalta vieraista termeistä kiinni. Lääkäri voi vastaanotollaan käyttää lääketieteellisiä termejä, mutta tämä ei suinkaan ole ymmärtämisen este, vaan ymmärtäminen perustuu moniin hienovaraisiin kielellisiin yhteistyökeinoihin, kysymyksiin, oma-aloitteisiin tarkennuksiin, parafraasin käyttöön. Havainto antaa tukea esimerkiksi kielenhuollon koulutukselle, jossa on pyritty karsimaan yleisiä uskomuksia siitä, että "vaikeat" sanat tekevät tekstistä vaikean.

Artikkeleista kaksi keskittyy televisiokeskusteluihin. Maarit Berg kuvaa, miten poliittikkoa haastatellaan televisiossa. Kysymyksillä haetaan kyllä- tai ei-vastauksia. Jos annetaan tilaisuus laajempaan vastaukseen, rajataan vastaajan mahdollisuuksia ennako-oletuksilla: "Kuinka te ilkeätte niin nopeasti ajaa näin onnetonta lakiuudistusta?" Poliitikon on ratkaistava, vastaako hän lakiuudistuksen ajamiseen vai ryhtyykö kumoamaan lain onnettomuutta vai omaa ilkeämistään.

Milla Kajanne kuvaa, millaisen puheenvuoron yleisön edustaja saa televisiokeskustelussa. Vuoro on ennalta tarkkaan napitettu, se määritellään kysymykseksi, eikä siinä sovi arvioida muita tai esittää uusia teemoja. Saamaansa vastaukseen on yleisöläisen syytä tyytyä, sitä ei pääse edes arvioimaan.


Esa Lehtinen valottaa raamatuntutkisteluryhmän istuntoa. Hän pohtii "lyödäänkö ihmisiä Raamatulla päähän" seurakunnan opetustilanteessa. Maallikkovetoisessa tutkistelutilaisuudessa ei lyödä, sillä maallikon auktoriteetti ei anna siihen mahdollisuutta. Opetustuokiossa opettaja ei ohjaa tulkintaa tietoon perustuvien valtakeinoin vaan toiminnallisesti määrittelemällä, mistä puhutaan ja kuka puhuu sekä tekemällä yhteenvetoja ja päätelmiä.

Yksi kirjan kiehtovimpia artikkeleita on Ilpo Koskisen kuvaus johtajiston palaverista. Koskinen kuvaa, miten työstä puhuminen edellyttää työn tekemistä näkyväksi nimeämisen ja jaksottelun avulla. Tässä olennaisia ovat erilaiset kirjalliset dokumentit, vuosisuunnitelmat, organisaatiokaaviot, raportit. Asiakirjat ohjaavat käsittelyä, antavat keskustelulle järjestyksen ja hahmon. Toisin kuin muut institutionaaliset keskustelut ja kieleen perustuvat professiot johtaminen on paperin makuista ja papereiden ohjaamaa.

Suomenkielistä termistöä luomassa

Keskustelututkijat eivät yleensä yllätä tuloksillaan, jos tuloksiksi katsotaan instituutioiden toiminnan kuvaukset. Televisiossa toimittaja ohjaa keskustelua, ei





haastateltava. Yleisö tekee kiltisti sitä, mitä siiltä pyydetään. Terapeutti kysyy, ja asiakas kertoo elämästään. Jne.

Näiden tutkimusten tulokset ovat ennen muuta kuvauksia siitä, miten kieli toimii, miten kielellä luodaan järjestystä, miten instituution toimintakulttuuri rakennetaan tauoilla, sananvalinnoilla, vuorottelulla, puhutteluilla. Ylipitkä tauko ei olekaan sattumaa vaan merkityksellinen vinkki, jonka mukaan toinen osapuoli tarkistaa keskustelun kulkua aiemmasta. Osallistujien yhteistyötä ei ohjata suurin ja näyttävin ohjein vaan pienin hienovaraisin merkein, joita tulkitsemalla kukin puhuja luo yhteistä tilannetta ja yhteisiä merkityksiä.

Keskustelututkijat ovat tehneet suuren työn rantauttaessaan keskustelututkimusta tänne ja vakiinnuttaessaan sitä osaksi kielentutkimusta. Kulttuuriteosta käy se, että keskustelututkimukseen on luotu suomenkielinen terministö, eikä mukautettu ja väännetty, ei edes käännetty valmiita englanninkielisiä ilmauksia niin kuin monella tieteenalalla on tyydytty tekemään. Niinpä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkijat puhuvat taustaoletuksista, vuorosta, vuorovaihdosta, korjausaloitteista, merkityksistä neuvottelemisesta, tulkintaehdotuksista ja monesta muusta. Tämä on hyvää Suomen ja suomen kansainvälistämistä.

Artikkelikokoelma on syntynyt jatko-opiskelijoiden yhteistyönä. Yhteistyön ja yhteisten keskustelujen ansiosta tutkimuksen tekemistä ja esittämistä voidaan kehittää ja vakiinnuttaa alalle sopivia käytänteitä. Työmuotoa voi suositella monille muillekin uusille ja paikkaansa vakiinnuttaville aloille. Kenen tahansa on hyvä ymmärtää, miten hän ohjaa itseään ja maailmaansa kielellään. Erityisen tarpeellista tällainen ymmärrys on niille, jotka työskentelevät nyky maailman kielellisissä töissä, opettajina, asiakaspalvelijoina, tiedonjakajina, johtajina.

Institutionaalinen vuorovaikutus ei kuitenkaan ole aivan helppo kirja. Keskustelujen litteroinnit ovat menetelmän mukaisesti yksityiskohtaisia ja merkintöihin totutteleminen kestää aikansa, eikä litteroinneista silti saa irti kaikkea niihin merkittyä, ellei pääse kuulemaan näytteitä. Analyysien takana oleva teoria kielestä maailman ja todellisuuden tulkina ja järjestäjänä on hyvä tunnistaa, koska kuvaukset lepäävät tämän taustaoletuksen varassa. Lukijan on lisäksi hyvä muistaa lukevansa tarkkaa kielitieteellistä kuvausta ja kielen keinojen pohdiskelua, ei analyysiä ja pohdintaa aineistona olevien terapioiden tai raamattupiirien toiminnasta tai onnistuneisuudesta.

Kirjoittaja on fil. tri ja osastonjohtaja Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen Kielenhuolto-osastolla.

