

VUOROVAIKUTUSTA INSTITUUTIOISSA

Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia.* Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2001. 226 s. ISBN 951-746-250-6.

Keskustelunanalyttinen tutkimusmenetelmä kehitettiin yhdysvaltalaisen sosiologien toimesta 1960- ja 1970-luvulla. Alun perin keskustelunanalyttikot keskittyivät tutkimaan arkikeskusteluja, ennen kaikkea puhelinkeskusteluja. Arkikeskusteluja pidettiin vuorovaikutuksen ensisijaisena muotona, minkä vuoksi niiden tutkimista pidettiin tärkeimpänä. Keskusteluntutkijat ovat 1990-luvun alusta lähtien alkaneet yhä enemmän tutkia institutionaalista vuorovaikutusta, esimerkiksi uutishaastatteluja, koukuksia ja keskusteluja lääkärin vastaanotolla. Drew'n ja Heritagen (1992) toimittama artikkelikokoelma *Talk at work* oli ensimmäisiä kirjoja, joissa keskustelunanalyysia sovellettiin institutionaaliseen keskusteluaineistoon. Yhdeksän vuotta myöhemmin *Talk at work* sai suomalaisen vastineensa, Johanna Ruusuvuoren, Markku Haakanan ja Liisa Raevaran toimittaman kirjan *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia.*

Institutionaalinen vuorovaikutus -kirja koostuu yhdeksästä artikkelista, joissa käsitellään ansiokkaasti vuorovaikutusta erilaisissa institutionaalissa tilanteissa, sekä RAEVARAN, RUUSUVUOREN ja HAAKANAN kirjoittamasta johdannosta. Kirjan artikkelit ovat sekä kielitieteilijöiden että sosiaalitieteilijöiden kirjoittamia, joten niissä tarkastellaan niin institutionaalista toimintaa kuin toiminnan kielellistä rakentumistakin.

Kirjan artikkeleita yhdistää keskustelunanalyttinen näkökulma institutionaaliseen vuorovaikutukseen. Tämän näkökulman vuoksi muita tutkimussuuntia edustaviin teoksiin viitataan niukasti. Johdannossa

todetaan lyhyesti, että muita lähestymistapoja on, ja annetaan lopuksi muutama kirjallisuusviite. Näkökulman rajaamisen kannalta käytäntö on ymmärrettävä: johdanto ja artikkeli muodostavat yhtenäisen keskustelunanalyttisen kokonaisuuden, mutta silti jäin kaipaamaan keskustelunanalyttisen tutkimuksen selkeämpää sijoittamista institutionaalista vuorovaikutusta käsittelevään tutkimusalueeseen. Johdannossa käsitellään selkeästi keskustelunanalyttiselle näkökulmalle ominainen lähestymistapa eli ajatus siitä, että osallistujat puhuvat instituutiot eläviksi, mutta vertaileva ote olisi tuonut lisätietoa institutionaalisen vuorovaikutuksen alueesta.

Institutionaalinen vuorovaikutus -kirja kokoaa yhteen institutionaalista vuorovaikutusprosessia yksityiskohtaisesti kuvaavia tutkimuksia. Johdannossa vuorovaikutusprosessin yksityiskohtaisen kuvauksen tärkeyttä perustellaan sillä, ettei vuorovaikutustilanteita voida muuttaa tai parantaa, ellei lähtötilanteesta ole perusteellista tietoa. Vaikka kirjassa ei siis pyritä antamaan ohjeita tilanteiden muuttamiseksi (toisin kuin Sorjosen, Peräkylän ja Eskolan kirjassa *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, 2001), deskriptiivinen tutkimus legitimoidaan sillä, että tuloksia voi myös soveltaa käytännössä. Ehkä johdannossa jo ennakoidaan keskustelunanalyttisten tutkimusten sovellettavuuteen kohdistuvaa kritiikkiä.

Johdannossa kirjan teemat jaetaan kahden kategoriaan. Ensinnäkin kirjassa tarkastellaan, miten instituution toimintaan liittyvät mallit tulevat vuorovaikutuksessa esiin, ja toiseksi, miten keskustelun osallis-

▷

tujien rooleja esimerkiksi asiantuntijana ja maallikkona ylläpidetään ja muovataan. Tässä esittelyssä seuraan tätä kirjan tekijöiden tekemää kahtiajakoa.

INSTITUUTION TOIMINTAMALLIT

Kokoelman ensimmäisessä viidessä artikkelissa analysoidaan ammattilaisen tehtäviin ja instituutioiden toimintamalleihin liittyviä vuorovaikutuksen rakenteita, esimerkiksi instituutioiden tietoisia tavoitteita ilmentäviä keskustelun piirteitä.

SANNA VEHVILÄINEN tarkastelee yhtä neuvomisen tapaa kolmessa eri instituutionaalisessa tilanteessa. Hänen vertaileva tutkimustapansa on ansiokas; yhteenvedossaan hän erittelee neuvomista kolmessa eri tilanteessa ja tekee päätelmiä siitä, miten keskustelun osapuolet näissä eri tilanteissa orientoituvat ammattilaisuuden ja asiakaslähtöisyyden väliseen ristiriitaan. MIA HALONEN taas käsittelee artikkelissaan potilaiden elämäkertojen käyttöä alkoholiterapiassa. Potilaan elämäkerta osoitetaan teraputin ja potilaan yhteiseksi tuotokseksi. Halosen artikkeliin liittyy Vehviläisen tutkimuksen tapaan keskustelua jäsentävien taustaoletusten jännite; yhtäältä potilas on oman elämäkertansa asiantuntija, toisaalta terapeutti on asiantuntija, jonka tehtävä on osoittaa tietyt elämäkerran kohdat tärkeiksi. Myös MAARIT BERGIN poliittisia TV-haastatteluja käsittelevässä artikkelissa nousee esiin taustaoletusten, toimittajan työhön liittyvän objektiivisuuden vaatimuksen ja »vallan vahtikoiran» tehtävän, ristiriita. Syytöksinä toimivat toimittajan puheenvuorot on naamioitu neutraaleiksi kysymyksiksi. Näin ollen toimittaja pystyy toimimaan vallan vahtikoirana hylkäämättä objektiivisuuden vaatimusta. Tässä artikkelissa jäin kaipaamaan viittausta Nylundin (2000) poliittisia mediakeskusteluja käsit-

televään väitöskirjatutkimukseen, jonka yksi luku tarkastelee juuri journalistisen objektiivisuuden ja henkilökohtaisen osallistuvuuden välistä jännitettä. Nylund lähes tyy aihetta juuri muun muassa toimittajan esittämien kysymysten kautta.

Vehviläisen, Halosen ja Bergin tutkimuksissa on näytetty, miten tiettyihin ammattikäytäntöihin liittyvät toimintamallit voivat jäsentää institutionaalista keskustelua. Vuorovaikutuksessa voidaan kuitenkin suuntautua myös yleisempiin instituution periaatteisiin. ILKKA ARMINEN selvittää Nimmittömien Alkoholistien (AA) palaverieita käsittelevässä tutkimuksessaan, miten eräs alkoholistien puheenvuoroissa toistuva rakenne, viittaaminen aiempiin puhujiin, luo terapeutin suhteen kokemusten välille: yksityiset kokemukset esitetään yhteisesti jaettuina ongelmina. Näin AA:n toimintaperiaate tuotetaan alkoholistien puheenvuoroista. ILPO KOSKINEN tarkastelee artikkelissaan johtajien kokouksessa esitettyjen arvioiden rakentumista. Hänen mukaansa johtajat suuntautuvat kokouspuheessaan instituution periaatteisiin. Periaatteet ovat konkreettisesti läsnä työpaikan vuosisuunnitelmaa kuvaavan tekstin muodossa. Johtajat analysoivat yrityksen työtä systemaattisesti ja rakentavat toimintaansa yhtä aikaa puheen ja tekstien avulla.

OSALLISTUJEN ROOLIT

Neljässä artikkelissa tutkitaan sellaisia vuorovaikutuksen rakenteita, joilla ylläpidetään ja muovataan keskustelun osallistujien rooleja esimerkiksi asiantuntijana ja maallikkona.

MILLA KAJANNE analysoi television EU-jäsenyyttä koskevia keskusteluja. Hän keskittyy maallikkouden rakentumiseen: maallikoiden osallistumisen piirteisiin ja yleisöjakson vuorotteluun. Hän osoittaa, että kes-

kustelun sääntöjä rakennetaan sekä laajemmassa institutionaalisessa kontekstissa, TV-ohjelmien rakenteessa, että välittömässä vuorovaikutuksessa, kun keskustelun osallistujat toiminnallaan legitimoivat rakenteet ja osoittavat orientoituvansa niihin. Esa LEHTISEN artikkeli puolestaan käsittelee sitä, miten puhujan auktoriteettia tuotetaan adventistien raamattututkistelussa. Lehtinen keskittyy Raamattuun viittaaviin puheenvuoroihin ja siihen, miten nämä liittyvät vallankäyttöön. Lehtisen tutkimuksesta käy ilmi, että valta liittyy toiminnan rajoitteisiin. Opettaja toimii kysyjänä ja kommentoijana, mikä antaa hänelle paremmat mahdollisuudet tuoda esiin oma raamatuntulkintansa kuin muille osallistujille. SALLA KURHILAN aineistona ovat syntyperäisen ja ei-syntyperäisen kielenpuhujan keskustelut erilaisissa institutionaalisissa tilanteissa. Korjaussekvenssejä tutkimalla Kurhila osoittaa, että instituutioita edustavat natiivit kielenpuhujat suuntautuvat ensi sijassa institutionaaliseen rooliinsa, kun taas ei-natiivit kielenpuhujat korostavat asiantuntemattomuuttaan puhuttavan kielen suhteen. Eisyntyperäiset kielenpuhujat pystyvät täten osoittamaan, että heidän toimintakykynsä puuttellisuus johtuu nimenomaan kielitaidosta eikä puuttuvasta kyvystä toimia täysivaltaisena keskustelijana ja yhteiskunnan jäsenenä. Haakana, Raevara ja Ruusuvuori tutkivat lääketieteellisen terminologian käyttöä lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. Lääketieteellisten termien käytön on katsottu johtavan ymmärrysongelmiin ja hankaloittavan potilaan asemaa asiansa käsittelyssä. Kirjoittajat osoittavat kuitenkin, ettei termien käyttö sinänsä välttämättä liity vallankäyttöön tai asiantuntijuuteen. Termit toimivat vuorovaikutuksen resurssina, jota paikallisessa toiminnassa voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin sekä asiantuntijuuden että maallikkouden merkitsimänä.

VERTAILUN HAASTEET

Huomattavaa on, ettei arkikeskusteluiksi kutsuttua kategoriata juurikaan ole kyseenalaistettu keskustelunanalyysin piirissä, vaan arkikeskustelulla viitataan lähinnä tuttavien ja ystävien välisiin puhelinkeskusteluihin tai päivällispöytäkeskusteluihin. Linell (1998) osoittaa käsitteen ongelmallisuuden osoittamalla, että arkikeskusteluja voidaan käydä kotona päivällispöydässä, työpaikan kahvitauoilla, ystävien kanssa puhelimesta, tuntemattomien ihmisten kesken lääkärin vastaanotolla jne. Keskustelunanalyysissä arkikeskustelujen ensisijaisuudella ei viitata arkikeskustelun mahdolliseen paremmuuteen suhteessa institutionaaliseen keskusteluun, vaan pikemminkin arkikeskustelun perustavaan merkitykseen ihmisen elämässä; lapsi oppii ensin arkikeskustelun sääntöjä. Vasta myöhemmin hän oppii hallitsemaan institutionaalisiin tilanteisiin liittyvää kieltä ja vuorovaikutusta. Tosin Korpela (1999) osoittaa, että lapset oppivat arkikeskustelun ja institutionaalisen keskustelun taitoja rinnakkain.

Arkikeskusteluja pidetään siis ensisijaisena vuorovaikutusmuotona. Tämä tarkoittaa, että institutionaalisen vuorovaikutuksen muotoja pidetään poikkeamina ja muunnoksina arkikeskustelujen keinoista ja toimintatavoista, minkä takia institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta pidetään keskustelunanalyysissä lähtökohtaisesti vertailevana. Esimerkiksi Drew ja Heritage ovat tähdentäneet vertailevan tutkimuksen tärkeyttä. Arkikeskustelujen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen käytänteiden vertailu voi tarkentaa kuvaamme kummatkin vuorovaikutuksen muodosta.

Raevaran, Ruusuvuoren ja Haakanan johdannossa ajatus vertailevan tutkimuksen tärkeydestä viedään entistä pidemmälle; erilaisten institutionaalisten tilanteiden tarkastelu suhteessa toisiinsa nostetaan esille



sekä mahdollisena että toivottavana tulevaisuuden tutkimuksen suuntana. 1990-luvun puolivälistä lähtien julkaistujen keskusteluanalyyttisten väitöskirjatutkimusten myötä on kertynyt perustietoa erilaisista institutionaalisista vuorovaikutustilanteista. Riittävä perustieto antaakin mahdollisuuden tarkkaan, analyttiseen tilanteiden vertailuun, jonka avulla voi hahmottaa eri tilanteiden erityispiirteitä.

Haluaisiin edelleen kehittää ajatusta vertailevasta tutkimuksesta. Käsitteet arkikeskustelu ja institutionaalinen vuorovaikutus ovat itsessään ongelmallisia; kumpaankin kategoriaan kuuluu alakategorioita, joissa pätevät eri säännöt. Raevaaran, Ruusuvuoren ja Haakanan havainto vertailevasta tutkimuksesta tulevaisuuden haasteena liittyy tähän käsitetasoon. Esimerkkinä vertailevasta tutkimuksesta he nostavat esille Drew'n (1998) artikkelin, jossa tarkastellaan niin sanottujen formulaatioiden esiintymistä neljässä eri aineistossa: psykoterapiassa, uutishaastattelussa, työpaikan neuvottelutilanteessa sekä radio-ohjelmassa. Vertailevaa tutkimusta voi kuitenkin harjoittaa vielä yksityiskohtaisemmalla tasolla; esimerkiksi lääkärin vastaanotolla käytävään keskusteluun vaikuttavat monenlaiset seikat. Jatkokäyntien vuorovaikutuskäytänteet poikkeavat ensikäynneistä, sairauden laatu (krooninen sairaus vs. akuutti vamma) vaikuttaa keskustelun piirteisiin jne. Eri alalajeja vertaamalla pystyy hahmottamaan tietyn vuorovaikutuskategorian erityispiirteitä. ■

CAMILLA LINDHOLM

Sähköposti: camilla.lindholm@helsinki.fi

LÄHTEET

DREW, PAUL 1998: An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) set-

tings: the case of 'formulations'. – Hanna Lehti-Eklund (toim.), *Samtalsstudier* s. 29–42. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors universitet B:19. Helsinki: Yliopistopaino.

DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN (toim.) 1992: *Talk at work*. Cambridge: Cambridge University Press.

KORPELA, EVELIINA 1999: »*Seuraava potilas*». *Lääkärin ja potilaan roolit lasten leikeissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

LINELL, PER 1998: *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.

NYLUND, MATS 2000: *Iscensatt interaktion. Strukturer och strategier i politiska mediesamtal*. Helsingfors: Svenska Litteratursällskapet i Finland.

SORJONEN, MARJA-LEENA – PERÄKYLÄ, ANSSI – ESKOLA, KARI (toim.) 2001: *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.