

MITEN KELASSA ASIOIDAAN?

Marja-Leena Sorjonen ja Liisa Raevaara (toim.). *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä.* Tietolipas 210. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2006. ISBN 951-746-673-0.

MARJA-LEENA SORJOSEN ja LIISA RAEVAARAN toimittama kokoomateos *Arjen asiointia* sijoittuu luontevasti osaksi keskusteluanalyttisesti suuntautunutta institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta, jonka piirissä on tarkasteltu erilaisia ammattilaisen ja asiakkaan välisiä vuorovaikutustilanteita. Kirja tuo tarkastelun kohteeksi hyvin kiinnostavan vuorovaikutustilanteen, asiointin Kelan toimistoissa. Kela on eittämättä yhteiskunnallisesti tärkeä instituutio. Yhtäältä se on hyvinvointivaltion symboli, toisaalta arkinen paikka, jossa lähes jokainen meistä vierailee elämän eri vaiheissa. Kela on myös kaiken aikaa osa yhteiskunnallista keskustelua sekä hyvässä että pahassa.

Kirjalla on kuitenkin myös toisenlainen tutkimuksellinen kytkös. Se liittyy laajempaan Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen hankkeeseen, jossa on nauhoitettu erilaisia asiointikeskusteluja eri puolilta Suomea. Kelan asiointeja on kerätty kahdesta helsinkiläisestä toimistosta, Sydän-Hämeestä, Pohjois-Karjalasta ja Peräpohjasta. Näin ollen tutkimuksen yhtenä ulottuvuutena on alueellinen vaihtelu, ja se kytkeytyy sosiolingvistiseen murteentutkimukseen (ks. Nuolijärvi ja Sorjonen 2005). Tämä näkökulma on kuitenkin melko pienessä osassa.

Kirjoittajat pyrkivät puhuttelemaan varsin laajaa lukijakuntaa. Kirja on heidän mukaansa suunnattu sekä tavallisille kansalaisille, Kelan virkailijoille että opiskelijoille ja tutkijoille. Olen itse institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkija, joten tutkijanäkökulma korostuneekin tässä arvioissa, mutta pyrin myös pohtimaan kirjan soveltuvuutta

muille lukijaryhmille.

Kirja koostuu johdannosta ja kymmenestä artikkelista. Sorjonen ja Raevaara ovat, joko yksin tai yhdessä, johdannon lisäksi viiden artikkelin kirjoittajina, joten heidän panoksensa on varsin suuri. Johdannossa kerrotaan aineiston keräämisestä ja litteroinnista ja esitellään lyhyesti ja yleistajuisesti tutkimusmenetelmät. Tämä on maallikoille ja opiskelijoille varmasti valaisevaa; institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkijalle johdannolla ei sen sijaan ole annettavaa.

Ensimmäisessä varsinaisessa artikkelissa KAINO LAAKSONEN esittelee Kelan asiakaskyselyssä saatua palautetta Kelan lomakkeista. Artikkelin on sinänsä mielenkiintoinen, mutta silti jäin pohtimaan, mikä on sen rooli tässä teoksessa. Se ei varsinaisesti koske asiakaskeskusteluja, eikä se menetelmiltään liity kirjan muihin artikkeleihin. Oikeastaan siinä ei ole lainkaan tieteellistä asetelmaa. Siihen viitataan kyllä siellä täällä kirjan muissa artikkeleissa, mutta viittaukset ovat aika keinotekoisia. Pikemminkin ajattelin, että asiointikeskustelun analysoinnissa voisi hyödyntää tekstintutkimusta. Kotuksessahan on tutkittu erilaisia Kelan tekstejä (esim. Tiililä 2007), mutta toistaiseksi tekstintutkijoiden ja keskusteluntutkijoiden yhteistyöstä ei ole näkynyt merkkejä.

ASIAKAS ALOITTAAN

Kirjan pisin, ehkä liiankin pitkä artikkeli on Sorjosen ja Raevaaran selvitys Kelan asiointien aloitustavoista. Kelan asiointi

▷

on siinä mielessä poikkeuksellinen tilanne suhteessa moniin muihin institutionaalsiin tilanteisiin, että asian käsittelyn aloittaa lähes poikkeuksetta asiakas. Kirjoittajat osoittavat, miten tämä on Kelassa asiointin kannalta tarkoituksenmukaista. Asiakas saattaa aloittaa käynnin syyn kertomisen jo saapuessaan tiskin ääreen, tai hän saattaa aloittaa käynnin penkomalla papereitaan. Tällaisessa tilanteessa virkailijan olisikin hankalaa ajoittaa avauskysymystään.

Luvun jaottelu perustuu asiakkaan käynnin syyhyn. Jaottelu ei siis pohjautu vuorovaikutusilmiöihin vaan pikemminkin keskustelun sisältöön. Yleisin käynnin syy on hakemuksen jättäminen, ja sitä myös käsitellään perusteellisimmin. Nämä tapaukset asettuvat jatkumolle, jonka toisessa päässä ovat rutiininomaiset tapaukset ja toisessa ongelmalliset. Kirjoittajat osoittavat, miten asiakkaalla on sekä kielellisiä että ei-kielellisiä keinoja osoittaa, että käynti on rutiininomainen eikä vaadi virkailijalta erityisiä toimia. Kielellisiä keinoja ovat *vaan*-partikkeli sekä verbin ja sen muodon valinta. Tärkein ei-kielellinen keino on seisomaan jääminen. Tämä rutiininomaisuuden analyysi on erittäin valaisevaa institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta. Ei-rutiininomaisempia ovat tapaukset, joissa asiakas selittää lomakkeeseen merkitsemiään tietoja, kysyy virkailijalta jotain hakemukseen liittyvää tai ainoastaan tuo virkailijalle asiapapereita, joiden perusteella hakemus pitäisi tehdä.

Muita käynnin syitä ovat Kelan pyytämän asiapaperin tuominen, vireillä olevasta hakemuksesta kysyminen, etuuden saamisperusteiden tarkistaminen ja jostain Kelan etuudesta kysyminen. Näiden suhteen analyysi jää lähinnä yksittäisten esimerkkien esittelyksi: yleistyksiin ei juuri päästä. Analyysi sinänsä on tarkkaa, ja siinä nostetaan esiin monia tärkeitä kysymyksiä: Miten asiakkaat osoittavat hienovaraisuut-

ta? Miten asiakkaat ilmaisevat suhtautumistaan normeihin? Miten ja missä tilanteissa käytetään kehyslauseita? Artikkelin jälkeen jää kuitenkin sellainen tunne, että näitä ja muita (institutionaalisen) vuorovaikutuksen kannalta olennaisia kysymyksiä olisi voinut tarkastella syvällisemmin, jos artikkeli olisi rakennettu toisin. Olisi voitu joko keskittyä ainoastaan niihin tapauksiin, joissa asiakas tulee jättämään hakemuksen, tai sitten rakentaa jaottelu vuorovaikutusilmiöiden pohjalle.

KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA

Kirjassa on neljä artikkelia, joissa käsitellään virkailijan kysymyksiä ja asiakkaan vastauksia. Ensimmäinen näistä on Liisa Raevaaran artikkeli kysymyksistä virkailijan työkaluina. Artikkelissa tarkastellaan haku- ja vaihtoehtokysymysten tehtäviä asiointikeskusteluissa. Erityisen ansiokkaasti siinä käsitellään vaihtoehtokysymysten muotoilua. Aikaisemmasta tutkimuksesta tiedetään, että vaihtoehtokysymys sisältää oletuksen jommankumman vaihtoehdon todennäköisyydestä. Artikkelin osoittaa hienolla tavalla, miten kysymiseen liittyy monia tekijöitä: kysymys liitetään osaksi meneillään olevaa toimintaa, se sisältää tulkinnan asiakkaan tilanteesta, se suhteutetaan (usein) yhteiskunnassa vallitseviin normeihin ja se osoittaa virkailijan asiantuntemusta. Virkailija saattaa joutua ristiriitaisiin tilanteisiin: saattaa esimerkiksi olla, että yhteiskunnalliset arvot ja kyseisen asiakkaan tilanne vetävät eri suuntiin. Monessa tilanteessa ei esimerkiksi ole selvää, onko virkailijan sopivaa olettaa, että asiakas on sen paremmin työssä kuin työtönkään.

Toisessa kysymyksiä käsittelevässä artikkelissaan Raevaara tarkastelee *s*-partikkelin tehtäviä virkailijoiden kysymyksissä. Sen pohjana on Raevaaran (2004) aikaisempi tutkimus *s*-partikkelista arkikeskustelun

kysymyksissä. Artikkelin on malliesimerkki hyvin tehdystä lingvistisesti suuntautuneesta keskusteluanalyysistä. Raevaara kuvaa ensin niitä konteksteja, joissa partikkeli esiintyy: osoittamassa vastauksen etsimisen yhteiseksi toiminnaksi ja merkitsemässä rajakohtia keskustelussa. Hän osoittaa myös, että korjausaloitteissa partikkelia ei esiinny. Lopuksi hän pohtii ansiokkaasti partikkelin merkitystä. Näyttäisi siltä, että partikkelin ensisijaisena funktiona on tuoda kysymyksiin yhteistoiminnan sävy, ja partikkelillisten kysymysten esiintyminen rajakohdissa on sivutuote.

MIRKA MÄNTYLÄ ja VILMA MARTIKAINEN käsittelevät artikkeleissaan kysymyksiin vastaamista. Mäntylä analysoi myönteisiä vastauksia vaihtoehtokysymyksiin. Artikkelin pohjautuu aikaisempiin tutkimuksiin kysymyksiin vastaamisesta arkikeskustelussa (esim. Hakulinen 2001). Kirjoittaja osoittaa, miten minimivastausta eli verbin toistoa käytetään ongelmattomissa tapauksissa. Pitempiä vastauksia taas käytetään muun muassa virheellisten oletusten oikaisemiseen ja näkökulman muuttamiseen. Niiden avulla asiakas voi siis tuoda esiin oman näkökulmansa käsiteltävään asiaan. Lisäksi Mäntylä analysoi *joo*- ja *niin*-alkuisia vastauksia. Artikkelin analyysi on kauttaaltaan tarkkaa ja vakuuttavaa. Yhteenvedossa on kuitenkin joitakin hieman yksioikoisia väitteitä. Mäntylä sanoo esimerkiksi: »[M]aallikkoutta voidaan pitää suhteellisena: asiakkaalla on aina ensikäden tietoa omasta asiastaan» (s. 168). Käsitteäkseni maallikkoutta voidaan kyllä pitää suhteellisena, mutta ei edellä mainitulla perusteella. Eikö asiantuntijuutta ja maallikkoutta rakenneta juuri siten, että keskustelun osallistajat osoittavat tuntevansa asiat eri näkökulmasta: virkailija institutionaalista ja maallikko henkilökohtaisesta näkökulmasta? Artikkelissa osoitetaan kyllä vakuuttavasti, että maallikolla on

keinoja vaikuttaa asian käsittelyyn, mutta institutionaalisia rooleja ja epäsymmetrian käsitettä olisi voinut käsitellä hieman sofistikoitummin.

Martikainen taas analysoi kielteisiä vastauksia virkailijoiden kysymyksiin. Hän esittelee artikkelissaan institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta mielenkiintoisen käsitteen »instituution preferenssi». Arkikeskustelussa kielteisiä vastauksia myöntömuotoisiin vaihtoehtokysymyksiin yleensä selitetään; ne ovat siis preferoimattomia. Kelan asioinneissa sen sijaan myöntömuotoisiin kysymyksiin annetaan rutiininomaisesti lyhyitä kieltovastauksia. Ne liittyvät kuitenkin tietynlaiseen tilanteeseen, lomakkeiden täyttämiseen. Lomakkeissa on monia kysymyksiä, jotka ovat myöntömuodossa, mutta joihin odotuksenmukainen vastaus on kielteinen: voidaan esimerkiksi kysyä, onko etuuden hakija ollut vankilassa. Toisenlaisissa kysymyksissä kielteisiä vastauksia taas selitetään. Artikkelin on kokonaisuudessaan hyvin rakennettu ja Kelan (ja ylipäätään institutionaalisten) käytänteiden kannalta valaiseva. Hiukan hämmentävää on kuitenkin se, miten Martikainen puhuu arvomaailmasta. Hänen mukaansa jotkin selitykset vastauksissa, vaikkapa ammattiliittoon kuulumattomuuden selittäminen, kuvastavat »asiakkaan omaa arvomaailmaa» (s. 189). Mistä tämä voidaan tietää? Eikö pikemminkin ole kyse suhteuttamisesta yleiseen arvomaailmaan? Nähdäkseni selityksiä olisi tarkasteltava pikemminkin intersubjektiiivisuuden kuin subjektiivisuuden näkökulmasta.

TUNTEET VIRASTOSSA

Sorjonen käsittelee kahdessa artikkelissa tunteiden ilmaisemista asiointikeskusteluissa. Ensimmäisessä artikkelissa analysoidaan pääasiassa sitä, millaisiin vuorovaikutuksen kohtiin asiakkaan tunteenil-

maukset keskittyvät. Ensiksikin affektia saattaa esiintyä jo käynnin syytä esiteltäessä. Toiseksi asiakas saattaa reagoida affektisesti virkailijan toimiin käynnin syy esitelmisen jälkeen. Kolmanneksi affektia saattaa esiintyä virkailijan torjuttua asiakkaan pyynnön tai toiveen. Artikkelissa pohditaan myös sitä, miten virkailijat käsittelevät asiakkaan ärtymystä: tavallisinta on vastata affektiseen puoleen minimaalisesti ja suuntautua institutionaalisten tehtävien hoitamiseen. Hieman ongelmallista artikkelissa on affektin ja muiden siihen liittyvien käsitteiden kuten valituksen tai ärtymyksen rajaaminen. Sorjosen sanoo esimerkiksi, että tietyillä ilmauksilla asiakas »implikoi valitusta ja moitetta eli ärtymystä» (s. 217). Mutta eikö valitusta tai moitetta voi tehdä ilman ärtymystä? Minulle lukijana jäikin sellainen tunne, että osassa tapauksista Sorjosen analysoimien ilmausten affektisuus tuntui intuitiivisesti ilmeiseltä, toisissa taas se ei tuntunut niinkään selvältä. Olisi ollut hyvä, jos affektisuus olisi määritelty selkeämmin ja rajattu tarkemmin suhteessa muihin käsitteisiin. Artikkelin ansiona sen sijaan ovat Sorjosen käytännölliset pohdinnat siitä, miten virkailijat voisivat välttää affektisten tilanteiden eskaloitumisen.

Toisessa artikkelissa Sorjosen keskittyy siihen, miten virkailija vastaanottaa asiakkaan tunteenilmaukset. Lähtökohtana ovat virkailijan erilaiset vastaukset ja niiden tehtävät. Sorjosen osoittaa elegantisti, miten virkailijan *niin* on keino ottaa asiakkaan huoli minimaalisesti huomioon, mutta samalla varmistaa, että institutionaalisen tehtävän hoitaminen pysyy keskiössä. Tätä voi pitää minimaalisena empatian osoituksena. Samanmielisyyden ilmaisut taas kasautuvat sellaisiin paikkoihin, joissa asiakkaan tuntemus on esitetty selityksenä. Samanmielisyyden avulla virkailija hyväksyy selityksen ja oikeuttaa asiakkaan toiminnan. Virkailijat voivat myös esittää positiivisia

arvioita, kun asiakkaat ovat kertoneet positiivisista tuntemuksista. Keskeistä on ylipäättään se, että virkailijat »eivät asetu jakamaan asiakkaan kokemusta vaan ymmärtämään sitä». Artikkelin analyysi tukee aikaisempien tutkimusten tuloksia asiantuntijasta maallikon tuntemusten vastaanottajana (esim. Ruusuvuori 2005).

TAUSTAKO RATKAISEE?

HANNA LAPPALAINEN käsittelee artikkelissaan persoonapronominien käyttöä asiointikeskusteluissa. Hän keskittyy yhtäältä 1. ja 2. persoonan pronomien vaihteluun (esimerkiksi *minä ~ mä ~ mie*), toisaalta sinutteluun ja teitittelyyn. Hän käyttää keskusteluanalyysin lisäksi menetelmänään sosiolingvististä variaationtutkimusta. Lappalaisen artikkeli onkin ainoa, jossa pureudutaan yhteen asiointihankkeen keskeiseen tavoitteeseen, alueellisen vaihtelun selvittämiseen. Variaationtutkimuksen kannalta aiheisto on tosin melko pieni, ja käytännössä alueellisten erojen tarkastelu kääntyy osin yksilöllisten erojen tarkasteluksi, välillä vieläpä melko spekulatiiviseksi. Tämä on variaationtutkimuksessa yleisempikin ongelma, sillä sosiolingvistinen ryhmän käsite on monella tavalla hankala. Tästä huolimatta Lappalaisen artikkeli sisältää monia sosiolingvistiksi kiinnostavia huomioita. Erityisesti jäävät mieleen pohdinnat iän ja teitittelyn välisistä suhteista.

Kiinnostavampana näen kuitenkin sosiolingvistisen ja keskusteluanalyttisen menetelmän yhdistämisen. Erityisesti käsitellessään 1. ja 2. persoonan vaihtelua Lappalainen onnistuu yhdistämään alueellisen ja vuorovaikutusnäkökulman. Eri murrealueilla, ja osin myös eri yksilöillä, ovat eri muodot ensisijaisia, ja näin ollen eri muodoilla on myös erilaiset vuorovaikutustehtävät. Samoin pidän tärkeänä ajatusta, että muutos pronomien käytössä (esimer-

kiksi muutos sinuttelusta teittelyyn) on merkki asennonvaihdoksesta. Tällaisia kysymyksiä Lappalainen käsitteli jo väitöskirjassaan (2004), ja niihin hänen (ja muiden) soisi jatkossakin paneutuvan.

Kirjan viimeisessä artikkelissa SALLA KURHILA tarkastelee sitä, miten maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden tausta näkyy — tai ei näy — Kelan asiointikeskusteluissa. Hänkin käsittelee väitöskirjastaan tuttuja teemoja (Kurhila 2003, 2006). Vaikka Kurhilallakin on yhtenä lähtökohtana asiakkaiden tausta, hänen näkökulmansa on puhtaasti keskusteluanalyttinen. Sen mukaisesti hän ajattelee, että maahanmuuttajan tai ei-natiivin kielenpuhujan kategoria on vain yksi mahdollinen kategoria, joka välillä osoitetaan relevantiksi, välillä taas ei. Hän osoittaa, miten asia saadaan monesti hoidettua heikollakin kielitaidolla ilman, että kielitaidon puute nousisi merkitykselliseksi. Silloinkin, kun asiakas nostaa esiin puutteellisen kielitaitonsa, virkailija yleensä keskittyy itse asiaan sen sijaan että omakuisi kielen asiantuntijan roolin. Vain hyvin harvoin, konfliktitilanteissa, virkailijat esiintyvät kielen asiantuntijoina. Tällöin virkailija pyrkii esittämään konfliktin kielitaidosta johtuvana ongelmana. Asiakkaat eivät kuitenkaan näytä hyväksyvän tätä, vaan pitävät tulkinnaissa, että konfliktissa on kyse itse asiaan liittyvästä erimielisyydestä. Kurhilan artikkeli on erinomainen analyysi siitä, miten kakkoskielisyys kategoriana rakentuu vuorovaikutuksessa, miten sitä voidaan strategisesti hyödyntää ja miten se liittyy institutionaalisiin rooleihin ja tehtäviin.

LOPUKSI

Teosta leimaa analyysin tarkkuus ja vakuuttavuus. Tämä koskee sekä kokeneempia tutkijoita että tutkimusryhmän juniorijäseniä, jotka ovat vasta tutkijanuransa alkutaipaleella. Kirjassa on myös monia oivalluksia,

jotka voivat toimia virikkeinä muille (institutionaalisen) vuorovaikutuksen tutkijoille, ja myös joitakin arvokkaita käytännöllisiä pohdintoja, jotka varmastikin ovat relevantteja Kelan virkailijoille.

On vain harmi, että oivallukset tahtovat jäädä irrallisiksi. Jäin kaipaamaan yhteenvetolukua, jossa olisi pohdittu tutkimuksen antia institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimukselle ja Kelan asiointeja institutionaalisen vuorovaikutuksen lajina, varsinkin kun johdannossakaan ei tähän juuri paneuduta. Samoin olisi voitu kokoavasti pohtia tutkimuksen merkitystä virkailijoiden työn kannalta.

Olen myös useiden artikkelien kohdalla nostanut esiin sen, miten kirjassa puhutaan osallistujien psykologiseen todellisuuteen liittyvistä tekijöistä. Analyysissa on huo- juttaa sen suhteen, miten siinä asioita selitetään yhtäältä psykologisella, toisaalta sosiaalisella tasolla. Kyse on hyvin monimutkaisesta tutkimusongelmasta, johon soisi jatkossa pureuduttavan eksplisiittisemmin ja syvällisemmin.

Kokonaisuudessaan kokoomateos on tärkeä keskustelunavaus tärkeästä aiheesta. Kelan asiakkaat ja virkailijat ansaitsevat tämän tutkimuksen. Sopi toivoa, että tekijät jatkavat työtä Kelan asiointien parissa ja kirjoittavat siitä mahdollisimman monenlaisille foorumeille. ■

ESA LEHTINEN

Sähköposti: esa.lehtinen@uwasa.fi

LÄHTEET

HAKULINEN, AULI 2001: Minimal and non-minimal answers to yes-no questions. – *Pragmatics* 11 s. 11–16.

KURHILA, SALLA 2003: *Co-constructing understanding in second-language conversation*. Helsinki: Department of Finnish Language, University of

▷

- Helsinki.
- 2006: *Second language interaction*. Amsterdam: John Benjamins.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO – SORJONEN, MARJA-LEENA 2005: *Miten kuvata muutosta? Puhutun kielen tutkimuksen lähtökoh-
tia murteenseurauhankkeen pohjalta*. Helsinki: Kotimaisten kielten tutki-
muskeskus.
- RAEVAARA, LIISA 2004: »Mitäs me sovittais». *s-partikkelin sisältävien hakukysymysten tehtävistä*. – *Virittäjä* 108 s. 531–558.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2005: 'Empathy' and 'sympathy' in action: Attending to patients' troubles in Finnish homeopathic and general practice consultations. – *Social Psychology Quarterly* 68 s. 204–222.
- TIILILÄ, ULLA 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.