

**”Mina ymmärrän, mutta en tiedä onko oikia vai ei.”
Maahanmuuttajatyöntekijän vuorovaikutustilanteita
suomenkielisessä ravintolan keittiössä**

Kandidaatintutkielma

Anna-Maria Ratia

Suomen kieli

Kielten laitos, Jyväskylän yliopisto

Toukokuu 2015

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Anna-Maria Ratia	
Työn nimi – Title ”Minä ymmärrän, mutta en tiedä onko oikea vai ei.” – Maahanmuuttajatyöntekijän vuorovaikutustilanteita suomenkielisessä ravintolan keittiössä	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Kandidaatintutkielma
Aika – Month and year 05/2015	Sivumäärä – Number of pages 20+ 1 liite
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tässä tutkimuksessa kuvataan ravintola-alalle työllistyneen maahanmuuttajan työssään kohtaamia keskustelutilanteita: millaisia ne ovat, miten keskustelutilanteet rakentuvat sekä miten ymmärrystä rakennetaan keskusteluissa, joihin maahanmuuttajatyöntekijä osallistuu. Keskustelut käydään ravintolan keittiössä, joten keskusteluiden muut osanottajat ovat työyhteisön jäseniä.</p> <p>Maahanmuuttajat työllistyvät usein sisääntuloaloille, joita ovat mm. siivous- ja puhtaanapitoala sekä ravintola-ala sekä varastoala. Siivous- ja puhtaanapitoalaa on tutkinut mm. Partanen (2012), mutta ravintola-alaa sisääntuloammattina ei ole tutkittu kielitieteellisessä tutkimuksessa.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on sosiokognitiivinen ja dialoginen kielikäsitys. Ne kuuluvat funktionaalisten kielikäsitysten joukkoon. Funktionaalisissa kielikäsitöksissä kielen oppimisella nähdään olevan yhteys sen käyttöön. Kieltä opitaan siis käyttöä varten, ja kielen kehitys on kytköksissä siihen, kuinka kieltä käytetään.</p> <p>Sosiokognitiivisuudessa kognitio nähdään yhteisön jaettuna resurssina, joka muodostuu yksilöiden resurssista. Kieli on keskeisessä roolissa, kun kognitiota jaetaan, sillä sen kautta voidaan jakaa ja kierrättää omia ja toisten lausumia.(ks. esim. Atkinson 2002.)</p> <p>Lausumat ovat Bahtinin (1986) mukaan aina kytköksissä joko oleviin tai tuleviin lausumiin. Tämä dialogisuuden ajatus on myös nähtävissä tämän tutkimuksen aineistossa, joissa lausumia kierrätetään keskusteluun osallistuvien kesken. Tutkimuksessa kieliympäristöä tarkastellaan heteroglossiana, jossa on läsnä monia resurssseja samaan aikaan.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin nauhoittamalla autenttista keskustelua ravintolassa, jossa työskenteli maahanmuuttaja suomenkielisessä työympäristössä. Tutkimusaineisto litteroitiin keskustelunanalyttistä litterointitapaa noudattaen. Tutkimusmenetelmä on mikroanalyttinen ja ottaa vaikutteita keskustelunanalyysistä.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että maahanmuuttajan työpäivän tyypilliset keskustelut ovat lyhyitä, ja niiden topiikit ovat melko konkreettisia. Puheenaiheet nousevat työstä, vapaa-aikaa sivutaan vain harvoin. Keskusteluiden konkreettiset aiheet ilmenivät runsaana demonstratiivi-ilmausten käyttönä. Myös toiminta on keskeinen merkitysten rakentamiselementti maahanmuuttajan ja äidinkieleltään suomenkielisten ravintola-alan työntekijöiden välisissä keskusteluissa. Keskustelut perustuvat usein kysymyksen esittämiseen, ja toistoilla on keskusteluita eteenpäin kuljettava funktio. Toisaalta toistoilla voidaan ilmaista myös ymmärryksen ongelmaa, johon maahanmuuttaja voi yhdessä suomenkielisen työtoverinsa kanssa hakea ratkaisua. Toisinaan ymmärryksen ongelmat ohitetaan keskusteluissa näennäisellä ymmärtämisellä.</p> <p>Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus. Aihetta tulisi lähestyä myös määrällisin menetelmin, jotta voitaisiin varmistua ilmiön yleisyydestä. Mikäli ilmiötä esiintyy laajassa aineistossa, olisi syytä pohtia, voidaanko työyhteisöille, joissa maahanmuuttajia työskentelee, tarjota apua kohdekielen kehittymisen tukemiseen.</p>	
Asiasanat – Keywords suomi toisena kielenä, maahanmuuttajat, työyhteisö, dialogisuus, keskustelunanalyysi	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, Kielten laitos	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	1
2	MAAHANMUUTTAJIEN TYÖLLISTYMINEN SUOMESSA	2
3	AINEISTO JA MENETELMÄ	3
3.1	Aineiston kerääminen.....	3
3.2	Tutkimusympäristö ja informantit.....	4
3.3	Aineiston kuvailua.....	4
3.4	Tutkimuksen haasteet	5
3.5	Tutkimusmenetelmä	6
4	TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
4.1	Funktionaaliset kielikäsitkset	7
4.2	Dialogisuus.....	8
5	ANALYYSI.....	11
5.1	Keskusteluiden topiikit.....	11
5.2	Vierusparit	12
5.2.1	Kysymykset ja vastaukset vieruspareina	12
5.2.2	Toiminta vierusparin jälkijäsenenä	13
5.3	Demonstratiivi-ilmaukset keskusteluissa	14
5.4	Toisto.....	17
5.5	Ymmärryksen ongelmatilanteita	19
6	PÄÄTÄNTÖ	20
	LÄHTEET:.....	21
	LIITE: Litteroinnissa käytetyt merkit	23

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa aiheena ovat maahanmuuttajan työssään kohtaamat vuorovaikutustilanteet suomenkielisessä työympäristössä. Tutkielmassa kuvataan, minkälaista kielellistä vuorovaikutusta ravintola-alalle työllistynyt maahanmuuttaja kohtaa työssään.

Maahanmuutto ja suhtautuminen maahanmuuttajiin ovat olleet Suomessa viime vuosina jatkuvan keskustelun aiheena. Usein kannanotoissa ollaan huolestuneita maahanmuuttajien työllistymisestä. Työllistyminen nähdään kotoutumisen mittarina, mutta samalla unohdetaan, että yhteiskunnan jäsenyyttä ei voida tarkastella pelkästään työssäkäyvä – työtön -akselilla. Kotoutumisen tavoitteena on mahdollistaa maahanmuuttajille aktiivinen ja osallistuva yhteiskunnan jäsenyys. Kielellä on siis keskeinen rooli kotoutumisessa. (Forsander 2013: 220.)

Maahanmuuttajan ammatillinen kielitaito on yksi kielitaidon osa-alue, jossa edellytetään sanaston hallinnan lisäksi myös vuorovaikutustilanteiden merkitysvivahteiden erottamista. Maahanmuuttajan yleiskielitaito voi kehittyä ammatillista hitaammin, jos sen kehittämiseen ei tarjoudu riittävästi mahdollisuuksia työn ulkopuolella. (Suni 2011: 12–13, 17.)

Suomessa maahanmuuttoa on tutkittu eri näkökulmista jo jonkin verran, mutta sisääntuloammattien tarjoamista kielen oppimisen mahdollisuuksista on vain vähän tutkimustietoa. Esimerkiksi Partanen (2012) on tutkinut siivousalalle työllistyneiden maahanmuuttajien kielen oppimista ja heidän kielellistä toimintaansa. Ravintola-alaa sisääntuloammattina ja kielen oppimisympäristönä ei ole vielä tutkittu lingvistisesti, vaikka ala työllistää paljon maahanmuuttajia.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia keskustelutilanteita suomen kieltä työkielenään käyttävä maahanmuuttaja kohtaa työskennellessään ravintolan keittiössä?
2. Miten vuorovaikutustilanteet rakentuvat ja mistä työaikana maahanmuuttajan kanssa puhutaan?
3. Miten merkitystä rakennetaan ravintola-alalla keittiön vuorovaikutustilanteissa, joihin osallistuu maahanmuuttaja tai maahanmuuttajia?

Tutkielma jakautuu viiteen päälukuun. Tutkimusta taustoittaa luku 2, luku 3 käsittelee tutkimusaineistoa sekä tutkimusmenetelmiä. Luku 4 esittelee tutkielman teoreettisen viitekehyksen ja luvussa 5 analysoidaan tutkimusaineistoa. Päätäntöluke vetää yhteen tutkielman analyysiosuuden tulokset sekä pohtii jatkotutkimuksen aiheita. Tutkimus on osa Jyväskylän yliopiston Suomi työkielenä sosiokognitiivinen näkökulma maahanmuuttajien ammatilliseen kielitaitoon -hanketta.

2 MAAHANMUUTTAJIEN TYÖLLISTYMINEN SUOMESSA

Suomi on muuttovoittoinen maa. Suomeen muuttavista maahanmuuttajista valtaosa, noin kahdeksankymmentä prosenttia, on työikäisiä. Kolmannes haetuista oleskeluluvista on työperusteisia. Muita maahanmuuton syitä voivat olla perhesiteet sekä opiskelu tai pakolaisuus. (Eronen, Härmälä, Jauhiainen, Karikallio, Karinen, Kosunen, Laamanen & Lahtinen 2014: 9.)

Maahanmuuttajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä. Suomalaisessa yhteiskunnassa on totuttu kansallisen kaksikielisyyden vuoksi huomioimaan yksilöiden erilaiset taustat. Kieli vaikuttaa eniten juuri yksilöön, vaikka kielen oppimista voidaankin pitää sosiaalisena tapahtumana. Maahanmuuttajien kanssa toimivat kohdekieliset ihmiset vaikuttavat väistämättä myös maahanmuuttajan kielen kehittymiseen. (Latomaa, Pöyhönen, Suni & Tarnanen 2013: 163–164.) Työtovereiden tuki ja ymmärretyksi tuleminen voivat vaikuttaa positiivisesti maahanmuuttajan kielen kehittymiseen.

Maahanmuuttajat työllistyvät Suomessa tyypillisesti ensin sisääntuloaloille. Forsanderin mukaan Ahmad (2005) määrittelee sisääntuloammatit matalan rekrytointikynnyksen tehtäviksi, joissa olosuhteet ovat usein epävakaita. Niissä ei myöskään vaadita erikoisammattitaitoa tai hyvää kielitaitoa. Tyypillisimmin sisääntuloammatteihin työllistyvät työelämään siirtymässä olevat nuoret sekä maahanmuuttajat. Sisääntuloaloina voidaan pitää siivous- ja puhtaanapitoalaa, ravintola-alaa sekä varastoalaa. (Forsander 2013: 222.)

Ravintola-alan työtehtävät työllistävät maahanmuuttajia eri tavoilla. Joihinkin ravintola-alan työtehtäviin maahanmuuttajien on helpompaa työllistyä kuin toisiin. Osittain ero selittyy kielitaitovaatimuksilla, sillä asiakaspalvelutehtävissä toimivalta henkilöltä vaaditaan toisenlaista kielitaitoa kuin astiahuollon työntekijältä. (Kokkonen 2007: 253, 258.) Erosen ja kumppaneiden raportissa (2014: 63) todetaankin, että joillakin palvelualoilla työskenteleminen saattaa olla maahanmuuttajalle mahdotonta, elleivät suomalaisen palvelukulttuuriin liittyvät konventiot ole tulleet hänelle jo tutuiksi.

Maailmalla ravintoloiden monikielisyyttä on tutkinut ainakin Pennycook yhdessä Otsujin kanssa. He ovat tutkineet ravintolakeittiöitä monikielisenä ympäristönä. Eräs ravintola-alan keittiöiden monikielisyyttä mahdollistavista tekijöistä on ympäristö, joka mahdollistaa merkityksien rakentamisen eri modaaliteetteja hyödyntämällä. Vaikka yhteinen kieli keittiössä ei ole välttämättömyys, se helpottaa kuitenkin merkityksien rakentamista. (Pennycook & Otsuji 2015: 69.)

3 AINEISTO JA MENETELMÄ

3.1 Aineiston kerääminen

Aineistoksi tähän tutkimukseen nauhoitettiin erään kahvila-ravintolan keittiössä työyhteisön vuorovaikutusta digitaalisella äänentallentimella. Ääni tallennettiin Roland-9 -merkkisellä tallentimella 24-bittisenä mp3-muotoiseksi tiedostoksi. Tutkimukseen litteroidun äänitallenteen pituus on 5 tuntia ja 53 minuuttia. Äänityksiä tehtiin kahtena päivänä, mutta tämä tutkimus on tehty yhden päivän tallenteesta. Alun perin kaksipäiväisellä aineiston keräämisellä oli tarkoitus varmistaa aineiston riittävyys tutkimuksen toteuttamiseksi, mutta aineistoa litteroidessa samat ilmiöt nousivat toistuvasti esiin. Sen vuoksi päätin rajata tutkimusaineistoksi vain toisen päivän äänitallenteen.

Aineiston keräämisen päivien sijoittuminen viikonlopulle oli tarkoituksellista. Tässä ravintolassa suurimmat asiakasvirrat osuvat yleensä juuri viikonlopuille, mikä näkyy työn aikapaineisuuden kasvamisena. Aikapaine vaikuttaa työvuorosuunnitteluun, sillä viikonloppuisin tässä ravintolassa työvuorojen määrä lisääntyy. Keskustelulle on enemmän mahdollisuuksia, kun työvuorossa on useampi ihminen.

Tallennin sijoitettiin lounaskokin työpisteeseen siten, että riski asiakkaiden äänen tallentumiseen oli mahdollisimman pieni. Aineistona on siis autenttisia vuorovaikutustilanteita ravintolan keittiöstä. Tutkimuksen tekemiseen pyydettiin suostumus kaikilta työyhteisössä tutkimuksen aineistonkeräämishetkellä työvuorossa olleilta henkilöiltä kirjallisena sen jälkeen, kun organisaation edustaja oli antanut luvan tutkimuksen toteuttamiseen.

Tutkimuksessa analysoitiin kaikki tallentuneet keskustelut, joissa vähintään yksi osallistuja oli maahanmuuttaja. Keskustelut litteroitiin keskusteluanalyttisellä tarkkuudella, mutta enimmäkseen litteraatista muodostui sanatarkkaa, koska huomattavia vaihteluita äänenpainoissa ja puhenopeuksissa ei ollut. Litteroitaessa äänteet on litteroitu lähimpään suomen kielen äänteeseen. Nauhoitettu aineisto säilytetään digitaalisessa muodossa mahdollista myöhempää tutkimuskäyttöä varten. Litterointimerkit ovat liitteessä 1.

Keskustelut olivat pääasiallisesti lyhyitä. Yleensä keskustelutilanteissa on kaksi osallistujaa: äidinkieleltään suomenkielinen lounaskokki ja hänen apukokkinsa, joka on maahanmuuttaja. Välillä kuitenkin vuorovaikutus laajenee yli työpisterajojen, kun keskusteluun osallistuu kahvilan linjastosta vastaava henkilö.

3.2 Tutkimusympäristö ja informantit

Tutkimuksen informanttien nimet on muutettu, jotta heidän henkilöllisyytensä eivät paljastuisi. Lounaskokkina toimii suomenkielinen mies, joka on iältään noin 40-vuotias. Häneen viitataan pseudonyymillä Jaakko. Hänen apukokkinaaan työskentelee Thaimaasta Suomeen muuttanut nainen, pseudonyymi Ratana, joka työllistyi tähän ravintolaan kotoutumiskoulutuksen työharjoittelun kautta. Tutkimusaineiston keruuhetkellä hän on työskennellyt ravintolassa yhteensä noin puolen vuoden ajan. Suomessa hän on asunut noin neljä vuotta.

Aineisto on kerätty ravintolassa, jonka yhteydessä toimii myös kahvila. Ravintolan ja kahvilan tuotteet valmistetaan samassa keittiössä. Se mahdollistaa vuorovaikutuksen kahvilan työntekijöiden ja ravintolan työntekijöiden välillä. Fyysisen tilan merkitys on tässä tutkimuksessa olennainen osa vuorovaikutustilanteiden rakentumisesta, koska keittiön keskellä on sitä jakava uunisaareke. Saareke eristää á la carte- ja lounaskeittiöt toisistaan, sillä uunit ovat korkeita ja saarekkeen pituus on useita metrejä. Käytännössä keittiöt ovat vuorovaikutuksen näkökulmasta erilliset tilat. Saareke estää katsekontaktit ja taustamelu eristää myös äänet. Lounaskeittiön ja kahvilan vitriinituotteiden valmistustilat ovat saarekkeen samalla puolella. Kahvilan työntekijän on helppoa osallistua lounaskokin ja apukokin keskusteluihin työpisteen sijainnin vuoksi. Hän myös huolehtii noutopöydän leipien saatavuudesta ja paistaa niitä tarpeen mukaan lisää. Hänen osallistumisensa keskusteluihin siis mahdollistuu saman tilan ja osittain yhteisten työtehtävien kautta.

3.3 Aineiston kuvailua

Keskusteluksi on tässä aineistossa määritelty vähintään yhden vierusparijakson katkelmat. Vierusparilla tarkoitetaan tyypillisimmillään kysymys–vastaus -paria, jossa puheenvuorot muodostavat toimintajakson, ovat vierekkäisiä ja eri puhujien esittämiä. Lisäksi vuorot järjestäytyvät etu- ja jälkijäseneksi niin, että etujäsen vaatii tietyn tyyppisen jälkijäsenen. (ks. esim. Raevara 1997: 76.) Lyhimmillään keskustelu siis voi tässä aineistossa olla kahden vuoron mittainen vierusparijakso, jossa on etujäsen ja jälkijäsen.

Yhteensä keskusteluita, joissa vähintään yhtenä osallistujana oli maahanmuuttaja, oli viiden tunnin nauhoituksen aikana 32. Niissä oli 368 puheenvuoroa. Keskimääräinen keskustelun pituus on siis tässä aineistossa 11,5 vuoroa. Taulukko 1. esittää keskusteluiden vuorojen jakautumisen lukumäärien perusteella; määrällisesti lyhyet keskustelut ovat

yleisempiä. Pisin keskustelu tässä aineistossa oli pituudeltaan 48 vuoroa, ja siihen osallistui kolme työntekijää.

Taulukko 1. Keskusteluiden määrät ja vuorot

keskusteluju	vuoroja keskustelussa
19	1–9
8	10–19
5	>19

Keskusteluista 23 käytiin lounaskokin ja hänen apukokkinsa välillä. Lisäksi kahdessa muussa oli yksi, topiikista irrallinen vuoro kolmannelta osallistujalta. Tässä tutkimuksessa vuorovaikutustilanteessa on siis tyypillisimmin siis kaksi osallistujaa.

3.4 Tutkimuksen haasteet

Keittiön taustäänät aiheuttivat haasteita litteroinnille, sillä ympäristössä on meteliä. Osittain haasteena voidaan pitää myös keskustelun osapuolien erilaisia äänenvoimakkuuksia ja erilaista äänenkäyttöä. Hiljaisella voimakkuudella tallentunut ääni on vaikeampaa litteroida vaadittavalla tarkkuudella.

Tutkimusaineistoon vaikutti myös nauhurin sijoituspaikka, sillä osa vuorovaikutustilanteista käytiin kaukana nauhurista, jolloin ääni ei tallentunut tarpeeksi selkeänä. Sen vuoksi osa vuorovaikutuksesta rajautui tutkimuksen ulkopuolelle. Myös eleet ja ilmeet rajautuivat tutkimusaineistosta pois, sillä niitä ei voi äänitallenteesta litteroida. Niillä on kuitenkin merkitystä ymmärtämisen kannalta, sillä varsinkin esineistä puhuttaessa voidaan tarvittaessa auttaa merkityksen rakentumista esimerkiksi näyttämällä esinettä tai osoittamalla sitä (ks. esim. Savijärvi 2011).

Tutkimusaineistosta on häivytetty sellaiset tiedot, jotka voisivat johtaa informanttien tunnistamiseen. Tutkimuksen tekijällä on työhistoriaa ravintola-alalla, ja se on voinut vaikuttaa hänen tekemiinsä tulkintoihin.

3.5 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäni on mikroanalyttinen, ja se ottaa vaikutteita keskustelunanalyysista. Keskusteluiden litteroinnissa sovelletaan keskustelunanalyttistä merkitsemistapaa, mutta analyysissa on huomioitu myös ympäristön vaikutus tutkimusaineistoon. Yleensä keskustelunanalyttiset tutkimukset eivät ota huomioon vuorovaikutuksen ilmenemisympäristöä (Nikula & Kääntä 2011: 60). Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuksen ilmenemisympäristö vaikuttaa kuitenkin myös keskusteluiden analysointiin. Merkityksien rakentumisessa myös fyysiset tilat luovat kehyksiä vuorovaikutukselle (Savijärvi 2011: 35–36). Tähän tutkimukseen keskustelunanalyysi valikoitui metodiksi aineiston perusteella. Aineistosta analysoidaan sitä, miten äidinkieltään heterogeeninen joukko ravintola-alan työntekijöitä rakentaa ymmärrystä työssään, ja millaisia keskusteluita suomenkieltä työkielensä käyttävä maahanmuuttaja kohtaa työssään.

Keskustelunanalyysin avulla tutkitaan kielenkäyttöä ja toimintaa vuorovaikutustilanteissa. Autenttisten aineistojen tutkiminen keskustelunanalyttisillä menetelmillä tarkoittaa sitä, että keskustelu olisi ollut olemassa, vaikka se ei olisikaan tutkimuskohteeksi valikoitunut. (Lilja 2011: 70.) Tainion (1997: 15) mukaan keskustelunanalyysissa ollaan kiinnostuneita identiteettien luomisesta puheella, yhteistyön rakentumisesta keskustelussa ja ihmisten keskinäisestä toimeen tulemisesta. Tässä tutkimuksessa tarkastelun fokuksessa on yhteistyön rakentuminen.

Keskustelunanalyysin avulla pyritään siis selvittämään, kuinka ihmiset saavuttavat ymmärryksen keskusteluissaan (Hakulinen 1997: 15). Keskustelunanalyysissa keskeistä on yhteistä ymmärrystä rakentava toiminta (Lilja 2010: 18). Keskustelut voivat kuulostaa kaoottisilta, mutta tutkimuksissa voi paljastua, että järjettömänkin kuuloisissa keskusteluissa on selkeät vuorot, joissa jaetaan kontekstin kannalta relevanttia tietoa keskusteluun osallistujien kesken (Lappalainen 2009: 19). Stivers ja Sidnell (2013: 2) esittävätkin, että keskustelunanalyysia metodinaan käyttävien tutkimusten taustalla on oletus kielenkäytöstä järjestäytyneenä toimintana. Analyysi huomioi siis sen, kuinka tilanteeseen osallistujat ovat itse tulkinneet ja jäsentäneet tilannetta (Lappalainen 2009: 18).

Keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa huomioidaan myös ei-kielellistä toimintaa, sillä sekin vaikuttaa keskustelukumppaneiden vuorojen tulkintaan (Lilja 2011: 70). Ymmärtämisen rakentamisen kannalta on olennaista esimerkiksi se, lausutaanko vuoro nauraen vai vakavasti.

4 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

4.1 Funktionaaliset kielikäsitteet

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä on sosiokognitiivinen ja dialoginen kielikäsite. Keittiö on ympäristö, jossa on samanaikaisesti läsnä useita semioottisia resursseja. Niiden avulla merkitystä voidaan rakentaa yhdessä. Resurssit voivat olla yksilön omia, tilannesidonnaisia tai niiden käyttö saattaa olla myös tiettyihin henkilöihin sidottua. (ks. Pennycook & Otsuji 2015: 74–76.)

Sosiokognitiivisuus tarkastelee kieltä toimintana, jossa yksilöllisyyttä ei voi erottaa yhteisöllisyydestä (Dufva 2013: 58). Sosiokognitiivinen kielikäsite kuuluu funktionaalisten kielikäsitteiden joukkoon. Funktionaaliset kielikäsitteet ajattelevat kielen olevan olemassa käyttöä varten. Vaikka funktionaaliset ja formaaliset kielenoppimisen teoriat esitetään usein vastakkaisina toisilleen, Butler (2006: 696) esittää, että vastakkainasettelua on syytä tarkastella kriittisesti ja että hedelmällisempää olisi tarkastella eri teorioita jatkumolla.

Funktionaalisia teorioita yhdistää kielen tarkastelu kokonaisuutena ja kognitiivisten sekä sosiokulttuuristen muuttujien huomiointi kielen ilmiöiden tarkastelussa. Funktionaalisia teorioita yhdistää myös se, että kielen ensisijaiseksi tehtäväksi ajatellaan ihmisten välisen vuorovaikutuksen mahdollistaminen. Vuorovaikutus ja kommunikaatio nähdään dialogisena ilmiönä kielen näkökulmasta tarkasteltuna: se toisaalta muokkaa kielenkäyttöä, mutta myös mahdollistaa sen. (Butler 2006: 697.) Funktionalisteille kieli on siis vuorovaikutuksen väline, jonka yhtenä tehtävänä on ajattelun mahdollistaminen. Ajattelemisen ajatellaan olevan ikään kuin yksilön puhetta, jonka kuulee vain ajattelija itse. (Suni 2008: 26.)

Kielen kehittämisessä myös sen käyttäminen on keskeisessä roolissa (Suni 2008: 26). Kieli on toimintaa (e. activity), käytänteitä (e. practices), tekemistä (e. doing) ja kielentämistä (e. languaging). Vuorovaikutustoiminta on toimintaa, joka etenee tiettyjen mallien mukaan. Se on sekä yksilön sisäistä, mentaalista, toimintaa että ulkoista toimintaa. Toiminnot muodostavat tapahtumaketjun, jota tulkitaan ja jota voidaan tutkia. (Dufva 2013: 63.)

Formaaleissa oppimisympäristöissä hankittu teoreettinen tieto pitäisi saada käyttöön myös opetuksen ulkopuolisissa ympäristöissä, jotta kielelliset resurssit voivat kehittyä mahdollisimman monipuolisesti. Toisen kielen oppiminen eroaakin vieraiden kielten opiskelusta juuri siksi, että oppija elää kielen ympäröimänä ja kuulee sitä omassa arjessaan. Se, kuinka paljon oppija on toisen kielen kanssa vuorovaikutuksessa, riippuu oppijan omista sosiaalisen elämän piireistä. On maahanmuuttajia, jotka eivät juuri ole vuorovaikutuksessa

kantaväestön kanssa, mutta toiset verkostoituvat nopeasti kohdemaan väestön kanssa. (Latomaa, Pöyhönen, Suni & Tarnanen 2013:164.)

4.2 Dialogisuus

Bahtin (1986) esittelee dialogisuuden ajatusta esseessään *The Problem of the Speech Genres*, jossa hän jakaa kielen lajit ensisijaiseen ja toissijaisiin lajityyppeihin. Hän esittää, että puhuttu kieli on ensisijaista, ja kirjoitetut tekstit ilmentävät kieltä toissijaisesti. (mts. 62, 71.)

Vaikka Bahtinin dialoginen kielikäsitys esitetään usein vastakkaisena Saussuren strukturalismille, teorioilla on myös paljon yhteistä. Sekä Bahtin että Saussure tarkastelivat kieltä sen yhteisöllisestä näkökulmasta ja huomioivat lausuman (e. utterance) nykyisyyden ja aikapaikkasidonnaisuuden. Strukturalismissa kieli ympäröi yksilöä, kun taas dialogisuudessa kielen ajatellaan olevan yksilön sisällä. (Holquist 2002: 42–45.)

Dialoginen ajattelu painottaa sitä, että ilmiöt eivät tapahdu tyhjiöissä tai ole itsestään selviä. Dialogisuus ilmenee luonnollisessa kielessä, jolle kaikki muu on analogista. (Holquist 2002: 41). Ihmisen toiminnoissa keskeistä on kieli, joka ilmenee lausumissa. Niillä on suhde oleviin sekä tuleviin lausumiin. Lausumat heijastelevat kielen käyttötilanteita ja olosuhteita sisältönsä, kielensä ja rakenteensa kautta, mutta kunnioittavat silti kansallisten kielten luonnetta. Lausuma voi olla vain yksi äännähdys, mutta toisaalta myös kokonaiset kirjalliset teokset ovat lausumia. Lausuman rajaa puhujan, eli subjektin, vaihdos. Klassisin esimerkki lausumien rajoista on kahden osallistujan välillä käytävä dialogi. (Bahtin 1986: 60, 72, 75.)

Nykyään kielen dialogisuuden ideaa hyödynnetään myös kielen oppimisen ja opettamisen teorioissa. Kielen dialogisuuden ajatus ilmenee varsinkin funktionaalisissa kielenoppimisen teorioissa, joissa kielen käytöstä ja sen oppimisesta määrää sen käyttö. (Ks. esim. Dufva 2012.) Dikotomisten kielikäsitusten purkautumisen voi myös nähdä merkkinä siitä, että dialogisuuden idea on saavuttanut myös kielen oppimisen ja opettamisen teorian. Aikaisemmin kielen on ajateltu olevan yksi kieli, mutta nykyään on yleistä ajatella kielen muodostuvan useista kielistä, eli kielen eri rekistereistä. Kielen käyttötarkoitus määrää siitä, millaista kieltä tilanteessa tarvitaan. (Dufva, Aro & Suni 2014: 23.) Kielellä pärjätäkseen riittää siis osittainen kielitaito, tarvittavien rekistereiden hallinta. Dufva (2012: 5) mainitseekin dialogisen lähestymistavan eduksi sen, että kielen osittainen ja tilanteinen hallinta tunnustetaan ja tunnustetaan kielitaidoksi.

Kieltä käytetään ja opitaan vuorovaikutuksessa toisten kielenkäyttäjien kanssa. Usein vuorovaikutus on ymmärtämisen kannalta dialogisessa roolissa. Merkityksiä ei siirretä lähettäjältä vastaanottajalle, vaan niistä voidaan tarvittaessa käydä myös neuvotteluja.

Yhteisymmärrys saavutetaan merkityksistä neuvottelemalla vuorovaikutustilanteessa. Kielen oppimista voidaan siis tarkastella sosiaalisena tapahtumana, joka tapahtuu yhteistoiminnallisesti. Sen tilanteisuus antaa mahdollisuuden osallistujille kierrättää ja jakaa omia kielellisiä resurssejaan, sillä jokainen osallistuja tuo mukanaan vuorovaikutustilanteeseen oman kielellisen repertoaarinsa. Repertoari muodostuu yksilön kielellisistä resursseista, joiden avulla merkitystä voidaan rakentaa yhdessä. On syytä muistaa, että myös eleet ovat kielellisiä resursseja. Kielen käyttäminen on siis tilanteista, kontekstiin sidottua toimintaa, ja kielen käyttäminen ilmentää käyttäjänsä toimijuutta. (Dufva, Aro & Suni 2014: 25–27.)

Keskustelunanalyttisen tutkimuksen taustaoletuksena on, että selitys ymmärryksen rakentumiseen löytyy keskustelusta, eikä sen ulkoisista tekijöistä. (Lappalainen 2009: 18.) Keskustelunanalyysin tavoitteena on luoda kuvausta keskustelun käytäntöjen ja toimintojen rakentumisesta (Stivers & Sidnell 2013: 2). Puhujien ymmärrys ei perustu sattumaan. Ymmärryksen rakentumisen mahdollistaa se, että vuorovaikutus on aina järjestelmällistä ja jäsentynyttä toimintaa. Keskustelunanalyysin lähtökohta on se, että muodon ja merkityksen suhde syntyy yhdessä ilmauksien ja kontekstien muovaamana. Ilmausta ei voi tulkita ilman kontekstiaan, eli ilmaukset ovat indeksaalisia. (Hakulinen 1997: 14.)

Keskusteluissa toistaminen on tavallista, ja sitä on tutkittu eri näkökulmista. Toistamisella on paikkansa sekä kieltä opittaessa että sitä käytettäessä. Oppimisessa toisto voi olla mekaanista jäljittelyä, mutta toisaalta myös vuorovaikutukseen osallistuvien kognition jakamista. (Sunni 2008: 68–77.) Tässä tutkielmassa toistoja analysoidessa on nojattu Sunin (2008) tavoin Broederin (1992) jaotteluun: toistot on jaettu identtisiin, redusoiviin ja elaboroiviin toistoihin. Modalisoivaa toistoa, jossa toistettavaan ilmaukseen lisätään esimerkiksi dialogipartikkeli, ei aineistossa esiintynyt. Identtinen toisto toistaa sanan samana, mutta sen prosodiset piirteet saattavat muuttua. Redusoiva toisto lyhentää toistettavaa ilmausta, ja elaboroiva toisto laajentaa toistettavaa ilmausta. (Sunni 2008: 85.) Tässä aineistossa toistaminen esiintyi sanatason ilmiönä.

Heteroglossialla tarkoitetaan sitä, että ympärillämme on läsnä useita kieliä. Heteroglossia-käsitteen avulla myös kielen murteet ja variaatiot tunnustetaan omiksi resursseikseen. (Dufva 2012:4.) Resurssit ovat yksilön omaksumia ja hallitsemia järjestelmiä, joiden avulla merkityksiä voidaan rakentaa vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Esimerkiksi kielet, fraasit, murteet, genret ja eleet sekä ilmeet ovat resursseja, joita yksilö voi hyödyntää vuorovaikutustoiminnoissaan. (Dufva 2013: 63.)

Ravintola-alalla suullinen kielitaito on tärkeää, sillä työ sisältää paljon kasvokkain viestintää ja asiakaspalvelua. Ravintolan keittiössä keskustelijat voivat hyödyntää useita

resursseja, joista osa sijaitsee fyysisessä ympäristössä. Jotkin kieliresurssit voivat myös kytkeytyä tiiviisti tiettyyn tilaan tai tilanteeseen. Resurssien diversiteetti voi ravintolan keittiössä ilmetä esimerkiksi ruokalistassa, raaka-aineiden nimissä tai tilanteeseen osallistuvien henkilöiden kanssa käytettävässä kielessä. (Pennycook & Otsuji 2015: 80–84.)

Keittiöympäristössä vuorovaikutus voi onnistua vähäisellä yhteisen kielen osaamisella, koska ympäristö mahdollistaa multimodaaliset vuorovaikutuskanavat. Yhteinen kieli helpottaa ymmärryksen rakentumista, mutta se ei ole välttämättömyys. Tärkeämpää on keskustelukumppaneiden väliset jaetut semioottiset toiminnot, joilla merkityksiä tuotetaan yhdessä. Ravintolaympäristön resurssit eivät sijaitse pelkästään kielessä, vaan myös ympäristöä voidaan pitää resurssina. (Pennycook & Otsuji 2015: 69–70.)

Työelämällä on merkittävä rooli ihmisten sosiaalisen kanssakäymisen rakentumisessa. Työpaikalla tavataan muita ihmisiä, joiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa eri tavoin. Toisissa ammateissa vaaditaan enemmän kirjallisen viestinnän taitoja, kun taas toisten ammattien vuorovaikutus painottuu enemmän suullisiin tilanteisiin. Nykyisin lähes jokaisessa työssä tarvitaan vuorovaikutusosaamista. (Johansson, Nuolijärvi & Pyykkö 2011: 10–11.) Maahanmuuttajat kokevat työn tärkeäksi suomalaiseen yhteiskuntaan integroitumisen kannalta, sillä työ on myös paikka, jossa kieltä opitaan (Partanen 2012: 10).

Aikapaineisessa työssä kielen valintaan vaikuttavat ajansäästö, nopeus sekä tehokkuus, mutta aina toteutunut kielivalinta ei vastaa toivottua tilannetta. Koodia on vaikea vaihtaa toiseksi, jos henkilön kanssa on tottunut käyttämään tiettyä kieltä. (Jäppinen 2011: 196–197.)

Keskustelutilanne vaikuttaa siihen osallistumiseen. Maahanmuuttajan on helpompaa osallistua tuttuihin ja ennakoitaviin suomenkielisiin tilanteisiin. Vapaissa vuorovaikutustilanteissa maahanmuuttajan osallistuminen keskusteluun voi olla vaikeaa tilanteen ennakoimattomuuden vuoksi. Myös tilanteeseen osallistuvien määrä vaikuttaa maahanmuuttajien osallistumiseen, sillä kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa on paremmin aikaa ja mahdollisuuksia tukea keskustelukumppania. (Jäppinen 2011: 199–200.)

5 ANALYYSI

5.1 Keskusteluiden topiikit

Työyhteisössä tarvitaan erilaisia kielellisiä resursseja. Toisaalta kollegoiden kanssa käytetään ammattikieltä, mutta toisaalta kieli on sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistaja. Erilaiset kielenkäyttötilanteet eivät ole irrallisia toisistaan, vaan ihmiset muodostavat verkostoja ja tutustuvat toisiinsa sekä muodollisissa että epämuodollisissa vuorovaikutustilanteissa. (Jäppinen 2010: 6.)

Työtehtävät vaikuttavat keskusteluiden topiikkeihin, sillä informaation vaihtaminen on tärkein sisältö keskusteluissa lounaskokin ja apukokin välillä. Ruoat on käytettävä lämpökaapista valmistusjärjestyksessä pois, ja samoin salaattipöydän täytöt on hoidettava järjestyksessä, jotta tuoreus säilyisi. Toisaalta taas apukokin tehtävänä on informoida lounaskokkia valmiina olevien ruokien määrästä, jotta ruoka ei pääsisi loppumaan noutopöydästä.

Tämän aineiston valossa näyttäisi olevan niin, että kieltä vähän osaavan maahanmuuttajan kanssa työajalla käytävä keskustelu rajautuu topiikeiltaan koskemaan työtä. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksen aineiston keräämisen aikana maahanmuuttaja ei ollut vielä työskennellyt pitkään työyhteisössä. Niemisen (2010: 158) mukaan jokainen uuteen yhteisöön sisään tuleva yksilö saapuu yhteisönsä jäseneksi sen reuna-alueiden kautta. Sen vuoksi topiikkien työkeskeisyyden voidaan ajatella johtuvan sekä työstä, sen aikapaineisuudesta että yksilön tuoreesta työyhteisöön liittymisestä. Luultavasti myös maahanmuuttajan kielitaito asettaa tässä tapauksessa rajoitteita keskustelun aiheille, sillä hänen kielitaitonsa on karkeasti arvioiden vielä alkeistasolla. Tämä tulos myötäilee Jäppisen (2011: 205) havaintoa, jonka mukaan maahanmuuttajan suomen kielen taidon riittämättömyys voi eristää häntä työpaikalla käytävistä sosiaalisista, epämuodollisista vuorovaikutustilanteista.

Keskusteluiden topiikit ovat myös hyvin konkreettisia. Usein keskustelun aihe nousee työstä, tarkemmin vielä käsillä olevasta hetkestä ja sen laukaisemista tarpeista. Hyvin moni keskustelu myös aloitetaan kysymykseksi tulkittavalla vuorolla: 21 keskustelussa aloittava vuoro on kysymys. Raevaara (1997: 87) muistuttaa, että kysymys-vastaus-vieruspari sijaitsee usein topiikkijakson alussa, joko aloittamassa uutta topiikkijaksoa tai heti jakson aloituksen jälkeen. Myös tässä tutkimuksessa kysymykset sijaitsevat usein topiikkijakson aloittavassa vierusparissa. Näistä kysymyksistä 12 on Ratanan esittämää ja seitsemän Jaakon. Kahdessa keskustelussa ei kysymyksiä esiinny lainkaan.

Sunin (2008: 210) mukaan kieliyhteisön jäsenyyttä rakennetaan jokaisella keskustelulla, johon maahanmuuttaja osallistuu. Tämän aineiston perusteella keskustelut, joihin maahanmuuttaja ottaa osaa, ovat melko lyhyitä, ja niitä on lukumääräisesti vähän. Tässä tutkimuksessa keskitytään kuitenkin keskusteluiden laatuun, eikä lähdetä tarkastelemaan määrää tarkemmin.

5.2 Vierusparit

5.2.1 Kysymykset ja vastaukset vieruspareina

Kysymykset jaetaan hakukysymyksiin ja vaihtoehtokysymyksiin. Vaihtoehtokysymyksiä ovat -kO-kysymykset ja käänteisellä sanajärjestyksellä esitetyt kysymykset. Hakukysymyksessä on siis interrogatiivipronomini tai interrogatiivinen proadverbi tai proadjektiivi. (VISK § 1682.)

Kysyminen on tärkeä osa kielitaitoa jo lapsuudesta lähtien. Toista ja vieraita kieliä opittaessa kysymisen kehittymiseen vaikuttavat sekä ympäristö että oppijan ikä. Kysyminen yhdistetään usein tiedonhakuun, mutta kysymyksillä on myös muita funktioita. Esimerkiksi pyyntöjä voidaan esittää kysymyksinä. (Toropainen, Alanen, Lahtinen & Kalaja 2014: 179–180.)

Tässä aineistossa hakukysymykset olivat selkeästi harvinaisempia kuin vaihtoehtokysymykset. Taulukossa 2 esitetään keskusteluissa esiintyneet kysymykset jaoteltuina haku- ja vaihtoehtokysymyksiin sekä kysyjän mukaan. Aineistossa vaihtoehtokysymyksiä on noin 80 % kysymyksistä, kun mukaan lasketaan myös samassa vuorossa esiintyneet toiset kysymykset. Kysymyksistä suurin osa oli maahanmuuttajan esittämiä, hänen esittämiään kysymyksiä on yhteensä yli puolet aineiston kysymyksistä.

Taulukko 2: Kysymykset

	Jaakko	Ratana	Muut
Hakukysymys	20	8	7
Vaihtoehtokysymys	3	20	8

Kysymyksillä on tässä aineistossa tavoitteena toiminnan laukaiseminen tai tulevan toiminnan tarkentaminen, mutta kysymyksiä voidaan käyttää myös työilmapiirin luomiseen ja ylläpitoon. Kiinnostavaa on, että apukokki avaa kahdesti keskustelun lounaskokin kanssa huolehtivalla kysymyksellä. Ensin hän tiedustelee onko lounaskokilla kiirettä ja seuraavalla kerralla onko lounaskokilla kivaa.

(1)

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | Mirja: mikäs täällä nyt on oikee | 1 | Ratana: onkoo kiva? |
| 2 | Ratana: onk kiilee? | 2 | Jaakko: on, on |
| 3 | Jaakko: häh? ei oo kiire, hyvä, | 3 | Ratana: hehehe |
| 4 | Ratana: kiile? ei kiilee | 4 | Jaakko: todella hauskaa, sulla? |
| 5 | Jaakko: se on aina lohduttava
kuulla(h) | 5 | Ratana: on, joo (h) (--)((kuuluu
huuto kassalta, että maito on
lopussa)) |

Epämuodollisella jutustelulla voidaan tässä katsoa olevan työilmapiiriä parantava ja ylläpitävä tavoite, sillä molemmilla kysymyksillä varmistetaan, että työtoveri pärjää, eikä tarvitse apua ja että hän viihtyy työssään kysymyksen esittämisen hetkellä. Myös Nguyen (2007: 286) on esittänyt, että institutionaalisissa keskusteluissa sosiaalinen jutustelu vahvistaa ryhmän sisäisiä suhteita.

Seuraavassa esimerkissä apukokki tarjoaa lounaskokille öljyä. Tarjous hyväksytään, ja lounaskokki pyytää lisäksi suolaa. *Oho*-partikkeli ilmaisee tyypillisesti hämmästyä (VISK § 856). Tässä se esiintyy reaktiivisena, mutta suoraan edellisestä vuorosta ei ole pääteltävissä, mitä tapahtui. Partikkeli on tässä siis reagoimista kielen ulkopuoliseen toimintaan. Jaakko toistaa partikkelin hymyillen.

(2)

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1 | Ratana: haluatko oljya?e? |
| 2 | Jaakko: oo.sinnev vaa, vähä suolaa |
| 3 | Ratana: /oho! |
| 4 | Jaakko: oho (£) |

Tässä toisto on siis identtistä edelliseen vuoroon nähden, sillä siinä on vain prosodisia muutoksia Jaakon lausussa sen hymyillen. Identtisessä toistamisessa lausuman muutokset ovat prosodisia, mutta vuoron sisällössä ei tapahdu muutoksia (Suni 2008: 85).

Vaihtoehtokysymyksiä suuri osuus Ratanan vuoroissa vastaa Toropaisen, Alasen, Lahtisen ja Kalajan tutkimustulosta, jonka mukaan kielitaidon edetessä hakukysymyksiä määrä kasvaa samalla kun vaihtoehtokysymysten määrä laskee. (ks. Toropainen ym. 2014: 187.)

5.2.2 Toiminta vierusparin jälkijäsenenä

Keskusteluanalyyseissä tervehdykset esitetään usein vieruspareina, mutta myös ei-kielellinen toiminta voidaan tulkita vieruspariksi. Tavallisimmillaan vieruspareja ovat kysymykset ja niiden vastaukset. (Lappalainen 2009: 33.)

Raevaara (1997: 79) esittää, että kysymys implikoi vastausta. Jos vastaus ei seuraa kysyvää vuoroa, sen esittäjä yleensä toistaa kysymyksensä tai muotoilee sen toisin. Esimerkissä

3 on nähtävissä, kuinka vierusparin jälkijäsenenä toimivat dialogipartikkeli ja toiminta yhdessä. Vierusparin etujäsenenä on Jaakon kysymys keittopadasta. Ratana laajentaa vierusparia kysymällä täsmentävän kysymyksen keiton tilasta, sillä edellisissä keskusteluissa on noussut esiin keiton vähyys noutopöytälinjastossa. Jaakko vastaa keiton olevan valmista, joten Ratana vastaa keskustelun avaavaan etujäsenen dialogipartikkelilla *joo*, mutta samaan aikaan hän lähtee noutamaan keittopataa linjastosta täytettäväksi. Tämä on pääteltävissä keskustelun pitkästä tauosta ja Jaakon seuraavasta vuorosta.

- (3)
- 1 Jaakko: tuotko keittopadan seuraavalla kiekalla?
 - 2 Ratana: onko valmiis?
 - 3 Jaakko: on
 - 4 Ratana: joo. (45 s.)
 - 5 Jaakko: tänne, tänne.
 - 6 Ratana: joo
 - 7 Jaakko: kasviksen sais viiä kans
 - 8 Ratana: joo
 - 9 Jaakko: lämmin kasvis
 - 10 Mirja: keitto oli ilmeisesti, onko menossa joo.
 - 11 Jaakko: oleh hyvä
 - 12 Ratana: kitoos

Keskustelun eteneminen perustuu suurelta osin *joo*-dialogipartikkelin käyttöön, mutta myös teot voivat toimia keskustelun edistäjinä. Jaakko pyytää häntä luokseen: ”*tänne. tänne.*” Sitten Ratanalle tiedotetaan, että ”*kasviksen sais viiä kans*”. Vuoro saa vielä täsmennyksen, *lämmin kasvis*. Täsmennyksen tarve nousee todennäköisesti toiminnasta, kuten myös Jaakon itsetoiston tarve aikaisemmassa Jaakon vuorossa: ”*tänne, tänne.*” Esimerkistä 3 voidaan myös havaita, kuinka selkeä työnjako ja rutiinit työssä luovat kehyksiä keskustelijoiden tulkinnoille.

Ravintolan keittiön työtehtävät ovat jossakin määrin rutiininomaisia. Työvuorojen tehtävät on sovittu ennalta, jotta jokainen työntekijä tietää oman vastualueensa vuorossaan. Rutiinit mahdollistavat keittiötyössä sen, että työntekijöiden toiminta luo vierusparijakson jälkimmäisiä jaksoja. Rutiinien merkitystä vuorovaikutuksessa on aikaisemmin tutkittu päiväkotikäisten lasten toiminnasta kielikylpypäivähoidossa. Rutiinit ja toisten lasten toiminnan näkeminen mahdollistavat sen, että lapset voivat ennakoida toimintaa. Toiminta luo edellytykset kielen oppimiselle ja ymmärryksen rakentamiselle. (Savijärvi 2011: 89–91, 112.)

5.3 Demonstratiivi-ilmaukset keskusteluissa

Kuten Savijärvi (2011: 112) on tutkimuksessaan osoittanut, ymmärtämistä edesauttaa sen tarkoitteiden läsnä oleminen. Myös tämän aineiston valossa keskusteluissa esiintyy taajaan

demonstratiivipronomineja sekä jonkin verran deiktisesti tulkittavia proadverbejä ja -adjektiiveja.

Puhetilanteessa huomiota ohjailtaan osoittamalla, miten puheena oleva tarkoite suhteutuu puhujien asemaan ja sijaintiin puhetilanteessa, keskustelun vaiheeseen sekä yhteiseen tietämykseen ja puheenaiheen käsittelyyn. Tästä käytetään nimitystä deiksis. Sen ilmaisemiseen on monenlaisia keinoja, esimerkiksi verbien aikamuodot suhteuttavat puhujia puheenaiheeseen. Demonstratiivipronomit sekä temporaaliset proadverbit sekä proadjektiivit ovat deiktisiä ilmauksia. (VISK § 1423–1424.)

Proadjektiivit viittaavat tarkoitteen ominaisuuksiin, ja niillä voidaan viitata tarkoitteeseen ominaisuuksiensa edustajana. Proadverbit ilmaisevat aikaa, paikkaa tai tapaa. (VISK § 715.) Demonstratiivisten lokatiiviproadverbien avulla ilmaistaan paikkoja ja alueita samaan tapaan kuin demonstratiivipronomineilla. (VISK § 726.) Pronomini **tämä** viittaa puhujan **huomiopiiriin**, **se** taasen kuulijan huomiopiiriin. **Tuo** viittaa molempien huomiopiirien ulkopuoliseen. (VISK § 720.)

Tässä aineistossa demonstratiiviproadjektiiveja esiintyi kolmessa keskustelussa. Kahdessa kolmesta keskustelusta, joissa demonstratiiviproadjektiivi esiintyi, sen tarkoitteena oli konkreettinen esine. Tässä esimerkissä esine on vastaanottajan huomiopiirissä, sillä siihen viitataan rivillä 6 adjektiivilla *semmone*.

(4)

- 1 Jaakko: saat tän peruna eiku riisim mukkaa
- 2 Ratana mukaa?
- 3 Jaakko: sehäl lähti
- 4 Ratana: ymm.. [laitan puoli
- 5 Eija: [älyttömän puoli]
- 6 Jaakko mata- matala semmone keskikokone. \keskikokone, jes
- 7 Ratana: tama keski?
- 8 Jaakko: jes
- 9 Ratana: puoli riitta, sittem mina laita tuo sekoita puoli

Esimerkistä ilmenee se, kuinka demonstratiivisen proadjektiivin tarkoitteeseen viitataan sen ollessa kuulijan käsillä. Lounaskokki myös toistaa puheena olevan esineen koon uudelleen matalammalla puheäänellä. Vuoron päättävä ”jes”-kommentti on todennäköisesti palautetta apukokin toimintaan liittyen.

Demonstratiivipronomineja aineistossa esiintyi melko frekventisti. Useimmissa keskustelussa esiintyi vähintään yksi demonstratiivipronomini tai demonstratiiviproadverbi. Yhdeksässä keskustelussa demonstratiiveja ei esiintynyt ollenkaan. Nämä keskustelut olivat kaikki lyhyitä. Niissä kaikissa oli vähemmän kuin kahdeksan vuoroa.

Yleisin demonstratiivipronomini keskusteluissa oli *se*, joka esiintyi eri sijamuodoissa 29 kertaa. Pronominilla *se* voidaan ilmaista definiittisyyttä, joten sen yleisyys selittyy osittain määräisyyden osoittamistehtävällä. Tarkenteena *se*-pronominin ohjaa kuulijaa paikantamaan huomionsa aiemmin keskustelussa esiintyneeseen asiaan tai keskusteluun osallistuvien yhteiseen tietoon. (VISK § 1413.) Seuraavassa esimerkissä *se*-pronominilla on monta referenttiä.

(5)

- 1 Ratana: asiaa onko selvää?
- 2 Jaakko: *se* halus halus kasvisnoutopöydän kato, *ne* oli maksanu *sej* ja unohtanu sanoa *sen*, *vietiiv* vaa numerolappu ja Liisa tekee *sen*
- 3 Ratana: joo, joo

Ensimmäinen *se* viittaa asiakkaaseen, joka oli pyytänyt apukokkia noutamaan lounaskokin selvittämään ruoan tilaamiseen liittyvää ongelmaa. *Ne* viittaa asiakkaaseen ja hänen seurueeseensa, mutta seuraava *se* viittaaakin totaaliobjektiin, kasvisnoutopöytäannokseen. Kolmas *se* viittaa annoksen tilaamiseen kassalla, asiakkaat olivat unohtaneet mainita haluavansa kasvisnoutopöydän tavallisen noutopöytälounaan sijasta. Lounaskokin vuoron päättävä *se* viittaa myös puheena olleeseen kasvisnoutopöytäannokseen. Tässä yhdessä vuorossa esiintyy siis neljä kertaa *se*, joka viittaa kahteen eri tarkoitteeseen. Kokonaisuudessaan tämä kolmen vuoron keskustelu muodostui yhdestä vierusparista ja dialogipartikkelista *joo*.

Keskusteluissa *tämä* ja *nämä* olivat yleisempiä kuin *tuo* ja *nuo*. *Tämä* esiintyi keskusteluissa 11 kertaa ja *nämä* 16 kertaa. Vastaavasti *tuo* ja *nuo* -pronominin esiintyivät keskusteluissa 4 ja 6 kertaa. Tähän aineistoon nojaten näyttää siis siltä, että puheenaiheena olevat tarkoitteet ovat ensisijaisesti kuulijan huomiopiirissä ja toissijaisesti molempien huomiopiirien ulkopuolella. Puhujan huomiopiirissä oleviin tarkoitteisiin viitataan harvemmin kuin huomiopiirien ulkopuolelle. Tutkimuksen aineisto on kuitenkin suppea, joten yleistyksiä ei voida laatia.

Tässä aineistossa kuitenkin voidaan demonstratiivisten ilmausten sanoa olevan tilanteinen resurssi, jota Ratana ja hänen työtoverinsa hyödyntävät keskusteluissaan paljon. Tämä havainnollistaa myös sitä, kuinka kielellä voidaan jakaa kognitiota keskusteluun osallistuvien kesken.

5.4 Toisto

Seuraavassa esimerkissä Ratana toistaa identtisesti omaa lausuman osaansa *lippu*. Sen avausvuoron esitti Ratana, joka kysyi avuksi toista thainkielistä maahanmuuttajaa, Sumadaa. Koska hän ei ollut paikalla, keskustelu lähtee etenemään suomenkielisen kokin, Liisan, kanssa. Lisäksi keskustelussa on mukana Kristian, tarjoilija.

(6)

- 1 Ratana: Sumada! minä haluan sanoa Sumada, han tieta mista, miten han anna minulle lippu
- 2 Liisa: ai mitä?
- 3 Ratana: lippu
- 4 Liisa: nih?ai halluut sää ne?
- 5 Ratana: mina haluan lippuh
- 6 Liisa: jooh?
- 7 Ratana: kotonae mina kotonaa [op
- 8 Liisa: [opett]elet? ooo, okei jooh.(6s. käy toisaalla) nii halluut sää noi
kaikki mitä me tehään?
- 9 Ratana: joo
- 10 Liisa: no mää otan tommosen
- 11 Ratana: joo
- 12 Liisa: Kristian! kuulitsää?
- 13 Kristian: oo?
- 14 Liisa: bongiliput säilyttää, halluu oppii ens kerraks ne

Edellä olevassa keskustelussa merkitystä rakennetaan toiston avulla. Ratana toistaa monta kertaa *lippu* rivillä 1, 3 ja 5. Kuten Suni (2008: 92) on osoittanut, toiston osoittimena voi toimia minimipalaute tai kysyvä intonaatio dialogipartikkelissa. Tässä Liisan tarkentavat kyselyt tulkitaan hämmennyksenä, ja Ratana kertoo hänelle, miksi hän haluaa liput. Koska bongikuitit yleensä menevät annosten valmistuttua suoraan roskiin, Liisa varmistaa rivillä 2 kuulleensa oikein ja rivillä 4 Ratanan haluavan kuittien säilyttämistä. Rivillä 6 Liisan kysyvällä intonaatiolla lausuttu ”*jooh?*” tulkitaan selvennystä pyytäväksi. Rivillä 7 Liisalle kerrotaan syy, miksi Ratana haluaa kuitit; hän opettelee lukemaan niistä annoksien nimiä suomeksi.

Toisen kielen oppijalla on käytettävissään runsaasti kielellisiä resursseja, jotka eivät sijaitse hänen omassa kognitiossaan. Tekstit sekä keskustelukumppanit ovat osa oppijan käytössä olevia kielellisiä resursseja. (Sunin 2008: 192.) Tässä esimerkissä on nähtävissä maahanmuuttajan aktiivinen ote työnsä tekstien haltuun ottamisessa. Bongikuitit ovat osa ravintolan tekstimaailmaa, johon maahanmuuttaja pyrkii sosiaalistumaan. Samalla ne ovat yksi keittiössä läsnä olevista resursseista, joiden avulla merkityksiä voidaan rakentaa.

Edellä olevassa keskustelussa Liisa ryhtyy täydentämään Ratanan rivillä 7 aloittamaa vuoroa, kun on saanut omasta mielestään Ratanan ideasta kiinni. Puhumalla päälle hän ottaa keskustelussa puheenvuoron takaisin itsellensä, ilmaisee hoitavansa asian. Liisa myös huolehtii

siitä, että toisetkin vuorossa olevat saavat tiedon. Viimeinen vuoro sisältää Liisan presupposition, että Ratana opettelee seuraavaksi työvuoroksi annokset suomeksi kirjoitettuna.

Toistaminen on aineiston valossa tavallinen keino varmistaa itsensä ja keskustelukumppanin riittävä yhteisymmärrys. Seuraavassa esimerkissä toistuvat *punajuuripihvit*. Asiakas on ilmeisesti tiedustellut Ratanalta, missä hänen tilaamansa annos on. Esimerkissä 7 Ratana tuottaa redusoiden *annos* kysyvällä intonaatiolla.

(7)

- 1 Ratana: Jaakko, öö, asiakas sanoo tämä on pihvii punajuuli(--)
- 2 Jaakko: joo, päivän kasvisannos punajuuripihvit
- 3 Ratana: annos?
- 4 Jaakko: joo, tilataan kassalta, tuuaan sit pöytää
- 5 Ratana: joo
- 6 Jaakko: kasvisnoutopöytäannos
- 7 Ratana: joo
- 8 Jaakko: punajuuripihvit, moi
- 9 Kristian: moi

Edeltävässä esimerkissä toistuu punajuuripihvien lisäksi myös toinen työssä usein tarvittava sana: *kasvisannos*. Se ei kuitenkaan toistu sellaisenaan, vaan sen esiintyessä uudelleen, sana toistetaan elaboroiden muodossa *kasvisnoutopöytäannos*. Sen mahdollistaa se, että ravintolassa ei ole tarjolla muita kasvisannoksia kasvisnoutopöydän lisäksi.

Keskusteluissa toistuvat usein juuri topiikin kannalta keskeiset sanat. Seuraavassa esimerkissä *puhua*- verbi toistuu usein. Tässä asiakas on pyytänyt apukokkia hakemaan lounaskokin paikalle.

(8)

- 1 Ratana: Jaakko, han haluaa puhuttaa sinun kanssa
- 2 Jaakko: minun kanssa puhua
- 3 Ratana: ei ummarraa mita mina puhu
- 4 Kristian: vaarallista meininkiä
- 5 Jaakko: joo pieni hetki. minä en tiiä haluanko minä puhua hänen kanssaan.
- 6 Ratana: hehehe hän halua £suh£, mina selitan
- 7 (ääni loittonee, pitkä tauko, keskustelua toisaalla keittiössä)
- 8 Jaakko: Selvä homma Ratana!

Aluksi Ratana välittää lounaskokille asiakkaan pyynnön. Rivillä 2 Jaakko varmistaa, että Ratana tarkoitti häntä. Rivillä 3 Ratana selvittää Jaakolle, miksi asiakas haluaa puhua hänen kanssaan. Ratana toistaa elaboroiden Jaakon ilmaisusta *puhua*-verbiä. Jaakko vastaa pyyntöön myöntävästi, mutta ehdon kanssa. Vuoronsa lopuksi hän vielä esittää, että ei ole varma, haluaako puhua asiakkaan kanssa. Tämän Ratana tulkitsee vitsailuna, koska hän naureskelee Jaakon kommentille. Viimeisessä vuorossa Jaakko tiedottaa Ratanalle, että asia on hoidettu.

Sanojen toistaminen on keino jakaa kieltä sosiaalisena resurssina. Esimerkissä 7 on tilanne, jossa Ratanalla on mahdollisuus laajentaa ja täsmentää sanavarastoaan. Tilanteessa hän varmistaa Jaakolta *annos*-sanaa. Esimerkki on redusoivaa toistoa, jonka osoittimena toimii *kasvisannos*. Jaakko selittää Ratanalle *annos*-sanan denotatiivista merkitystä. Ratana reagoi lähes minimipalautteella. Jaakko toistaa vielä: ”*Kasvisnoutopöytäannos*”. Esimerkissä myös korjataan Ratanan puhetta. Ensimmäisessä vuorossa Ratana käyttää verbiä *puhuttaa*. Jaakko korjaa Ratanan verbivalintaa toistamalla verbin *puhua* oikeassa muodossa. Näin hän voi korjata toistamalla Ratanan puhetta hienovaraisesti.

Esimerkissä 8 Ratanan tilanteinen kielitaito ei riitä rakentamaan ymmärrystä hänen ja asiakkaan välille: ”*ei ummarraa mita mina puhu.*” Jaakko on tässä tilanteessa avainasemassa ymmärryksen rakentamisessa: hän käy selvittämässä asiakkaan ongelman. Ratanan tilanteisella kielitaidolla pärjää jo keittiössä, mutta asiakkaiden kanssa kommunikointi ei vielä täysin onnistu.

5.5 Ymmärryksen ongelmatilanteita

Joskus ymmärryksen rakentamiseen ei kuitenkaan välttämättä ole apua tilanteesta. Esimerkiksi oudot sanavalinnat voivat hämmentää maahanmuuttajaa. Esimerkissä 9 Jaakko käyttää sanaa *reservi* merkityksessä varasto. Ratana myönnyttelee, mutta tilanteen edetessä ymmärrys kyseenalaistuu.

(9)

- 1 Jaakko: sitte kaks makkaraa, kaks makkaraa, ja tuolla on reservi vielä
- 2 Ratana: joo
pitkä tauko, 20 sekuntia
- 3 Jaakko: ymmärsitkö sanan reservi?
- 4 Ratana: joo.(4s) re-resepti sama?
- 5 Jaakko: reservi
- 6 Ratana: joo. ummarran
- 7 Jaakko: hyvä
- 8 Ratana: pakko on (hehehe) £mutta en tieda oikia vai ei (hehehe)

Jaakko ei selitä sanaa *reservi*, vaikka Ratana eksplisiittisesti ilmaisee, ettei tunne sanaa. Hän tarjoaa sanan synonyymiksi samalta kuulostavaa sanaa resepti. Jaakko korjaa sanan oikeaan muotoon reservi, mutta ei selitä sanaa. Sunin (2008: 148) mukaan muokkaamattomat toistot eivät tuo keskusteluun mitään uutta, vaan palauttavat toistettavan sanan sellaisenaan keskusteluun. Sanan reservi merkitys saattoi jäädä selviämättä Ratanalle, sillä hän ilmaisee epävarmuutensa: *en tieda oikia vai ei*.

6 PÄÄTÄNTÖ

Tässä tutkielmassa on tarkasteltu keskusteluanalyysistä vaikutteita ottaen erään ravintola-alalla työskentelevän maahanmuuttajan työssään kohtaamia vuorovaikutustilanteita, joissa yhteisenä työyhteisön kielenä on suomi. Tutkimuksessa ilmeni, että maahanmuuttajan kanssa merkityksiä rakennetaan ympäristöä resurssina käyttämällä, sillä keskusteluiden vuorot hyödyntävät paljon demonstratiivisia ilmauksia. Myös kysymyksillä on keskeinen rooli. Niitä esiintyy tässä aineistossa melko runsaasti.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena. Analyysiosassa esitetyt tulkinnat perustuvat aineistoon. Tutkimusta varten saatiin tutkimusluvut sekä organisaation edustajalta että osallistujilta. Tiedot, joiden on uskottu vaikuttavan informanttien anonymiteettiin, on häivytetty. Tutkija on pyrkinyt tiedostamaan tulkinnoissaan sen, että niihin voi vaikuttaa hänen työkokemuksensa ravintola-alalta.

Tällaisessa tutkimuksessa aineisto audiovisuaalisessa muodossa mahdollistaisi myös sanattoman viestinnän tutkimisen. Myös haastattelututkimus, jossa voisi kartoittaa maahanmuuttajien omia kokemuksia siitä, miten heidän kielensä kehittyi työssä, voisi tuoda aiheesta lisätietoa. Aihetta olisi myös mielenkiintoista lähestyä työtovereiden näkökulmasta: kuinka he kokevat vaikuttavansa maahanmuuttajan kieleen, huomaavatko he kielen kehittymistä ja kaipaisivatko he kenties arjen kielikouluttajina tukea.

Maahanmuuttajan työssään kohtaamat vuorovaikutustilanteet voivat olla riippuvaisia sekä työn aikapaineisuudesta että suoritettavasta työvuorosta. Aineistosta nousi esiin myös se, että vuorovaikutus painottuu kahdenkeskeiseen keskusteluun. Tämän aineiston maahanmuuttajalle puhuttava kieli on neutraalia: siinä ei ole äänenkorkeuden ja -painojen muutoksia. Se saattaa tosin johtua myös keskusteluiden ympäristöstä.

Apukokkina maahanmuuttaja osallistui viiden tunnin nauhoituksen aikana 32 keskusteluun. Karkeasti arvioiden keskustelun mahdollisuuksia työpäivän aikana esiintyi noin kahdenkymmenen minuutin välein. Keskusteluissa oli keskimäärin 11,5 vuoroa/keskustelu. Voidaan siis sanoa työpäivään mahtuvan paljon hiljaista puurtamista. Silti työympäristö tarjoaa kielen kehittymiselle mahdollisuuksia. Keittiössä työskentelee pääsääntöisesti useita ihmisiä samaan aikaan, ja usein keskustelu saattaa olla vilkastakin (ks. myös Pennycook & Otsuji 2015: 76–78). Suomenkielisessä ympäristössä on mahdollista harjoitella kuuntelemalla sanoja ja kielen prosodiaa (Suni 2008: 204).

LÄHTEET:

- Atkinson, Dwight 2002: Toward a Socialkognitive Approach to Second Language Acquisition – *Modern Language Journal* 86 (4) s. 525–545.
- Bahtin, Mihail Mihailovitš 1986: The Problem of the Speech Genres. – Michael Holquist & Caryl Emerson (toim.), *Speech Genres and Other Late Essays* s. 60–102. Austin: University of Texas Press.
- Butler, Christopher S. 2006: Functionalist Theories of Language. – Keith Brown (toim.), *Encyclopedia of Language and Linguistics* s. 696–704. Elsevier.
- Daniels, Harry 2007: Pedagogy – Harry Daniels, Michael Cole & James V. Wertsch (eds.), *The Cambridge Companion to Vygotsky* s.307–331. New York: Cambridge University Press.
- Dufva, Hannele 2013: Kognitio, kieli ja oppiminen: hajautettu näkökulma. – Tiina Keisanen, Elise Kärkkäinen, Mirka Rauniomaa, Pauliina Siitonen & Maarit Siromaa (toim.), *A-Finla-e: Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 6 (5) s. 57–73.
- 2012: Bakhtin and second language acquisition. – *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. s. 1–6. Oxford: Blackwell.
- Dufva, Hannele, Aro, Mari & Suni, Minna 2014: Language Learning as Appropriation – Pekka Lintunen, Maija S. Peltola & Mari-Liisa Varila (toim.), *A-Finla-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 7(6) s. 20–31.
- Eronen, Antti, Härmälä, Valtteri, Jauhiainen, Signe, Karikallio, Hanna, Karinen, Risto, Kosunen, Antti, Laamanen, Jani-Petteri & Lahtinen Markus 2014: *Maahanmuuttajien työllistyminen. Taustatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 6/2014. Helsinki: Edita.
- Forsander, Annika 2013: Maahanmuuttajien sijoittuminen työelämään. – Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.), *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta* s. 220–244. Helsinki: Gaudeamus.
- Hakulinen, Auli 1997: Johdanto – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 13–17. Tampere: Vastapaino.
- Holquist, Michael 2002: Language as Dialogue. – *Dialogism: Bakhtin and His World*. s. 40–66. London: Routledge.
- Johansson, Marjut, Nuolijärvi, Pirkko & Pyykkö, Riitta 2011: Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. – Marjut Johansson, Pirkko Nuolijärvi & Riitta Pyykkö (toim.), *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*.s. 10–23. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1311, Tiede. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Johnson, Karen E. 2009: *Second Language Teacher Education. A Sociocultural Perspective*. ESL & Applied Linguistics Professional Series. The Pennsylvania State University. London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Jäppinen, Tuula 2011: Suomen kielen taidon riittävyys yritysten aikapaineisissa puhetilanteissa esimiesten ja työharjoittelijoiden kuvaamana. – *Puhe ja kieli* 31(4) s. 193–214. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/pk/article/view/4754/4471>. 6.5.2015.
- 2010: Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää? – M. Garant & M. Kinnunen (toim.), *AfinLA-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia* 2 (2) s. 4–16.
- Kokkonen, Marja 2007: Vaatimuksena sujuva suomi. *Virittäjä* 110 (2) s.253–261.
- Lantolf, James & Appel, Gabriela 1994: Theoretical Framework: An Introduction to Vygotskian Perspective on Second Language Research – *Vygotskian Approaches to Second Language Acquisition*.s. 1–32. Norwood: Ablex.
- Lappalainen, Hanna 2009: Prologi. Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin*

- rutiineista* s. 2–31. Tietolipas 219. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Latomaa, Sirkku, Pöyhönen, Sari, Suni, Minna & Tarnanen, Mirja 2013: Kielikysymykset muuttoliikkeessä. – Tuomas Martikainen, Pasi Saukkonen & Minna Säävälä (toim.), *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta* s.163–183. Helsinki: Gaudeamus.
- Lilja, Niina 2010: *Ongelmista oppimiseen. Toisen aloittamat korjausjaksot kakkoskielisessä keskustelussa*. Jyväskylä Studies in Humanities 146. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- 2011: Keskustelunanalyysi ja kielen oppimisen tutkimus – Kalaja, Paula – Alanen, Riikka & Dufva, Hannele (toim.), *Kieltä tutkimassa. Tutkielman laatijan opas*, s.69–85. Helsinki: Finnlectura.
- Nguyen, Hanh thi 2007: Rapport Building in Language Instruction: A Microanalysis of the Multiple Resources in Teacher Talk. – *Language and Education*. 21 (4) s. 284–303.
- Nieminen, Suvi 2010: Neuvotteluja ammatillisesta jäsenyydestä. Maahanmuuttajasairaanhoitajat terveydenhuollon työyhteisöissä. – Sirpa Wrede & Camilla Nordberg (toim.), *Vieraita työssä. Työelämän etnistyvä eriarvoisuus*. s.147–171. Palmenia-sarja 70. Helsinki: Palmenia Helsinki University Press.
- Partanen, Maiju 2012: *Matkalla sairaalaan. Maahanmuuttajien käsityksiä suomen kielen oppimisesta sisääntuloammatissa*. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Kielten laitos
- Pennycook, Alastair & Otsuji, Emi 2015: *Metrolingualism – Language in the City*. London: Routledge.
- Raevaara, Liisa 1997: Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelun analyysin perusteet*, s. 75–92. Tampere: Vastapaino.
- Savijärvi, Marjo 2011: *Yhteisestä toiminnasta yhteiseen kieleen: keskustelunanalyttinen tutkimus toisen kielen oppimisesta kielikylpypäiväkodin arkitilanteissa*. Helsinki: Unigrafia Oy.
- Seppänen, Eeva-Leena 1997: Vuorovaikutus paperilla – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 18–31. Tampere: Vastapaino.
- Stivers, Tanya & Sidnell, Jack 2013: Introduction – Tanya Stivers & Jack Sidnell (toim.), *The Handbook of Conversation Analysis* s. 1–18. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Suni, Minna 2008: *Toista kieltä vuorovaikutuksessa. Kielellisten resurssien jakaminen toisen kielen omaksumisen alkuvaiheessa*. Jyväskylä Studies in Humanities 94. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- 2011: Missä ja miten maahanmuuttajat kehittävät ammatillista kielitaitoaan? – *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 13 (2) s. 8–22. Helsinki: Opetus-, kasvatus-, ja koulutusalojensäätiö – OKKA-säätiö.
- Toropainen, Outi, Alanen, Riikka, Lahtinen, Sinikka & Kalaja, Paula 2014: Kysymisen taidon kehittyminen kirjoitetussa englannissa, ruotsissa ja suomessa oppijankielenä. – Maarit Mutta, Pekka Lintunen, Ilmari Ivaska & Pauliina Peltonen (toim.), *Afinla-e. Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*. s.178–195. – <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/article/view/48167>. 6.5.2015.
- VISK= Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen, Riitta, Koivisto, Vesa, Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Verkkooversio, viitattu 16.4.2015. saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk>.

LIITE: Litteroinnissa käytetyt merkit

/	korkeammalta lausuttu jakso
()	tauon pituus sekunneissa
(())	kaksoissulkeissa litteroijan huomiot
\	matalammalta lausuttu jakso
[]	päällekkäispuhunta
£	hymyillen lausuttu jakso
° °	hiljaa itsekseen puhuttu jakso
(-)	epäselvä sana
(- -)	epäselvä pidempi jakso
hehehe	nauria