

**This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.**

**Author(s):** Honko, Mari

**Title:** Tutkimuksesta tukea asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen

**Year:** 2023

**Version:** Published version

**Copyright:** © Kirjoittaja & Puheen ja kielen tutkimuksen yhdistys, 2023

**Rights:** CC BY-NC-SA 4.0

**Rights url:** <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

**Please cite the original version:**

Honko, M. (2023). Tutkimuksesta tukea asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen. Puhe ja kieli, 43(1), 59-61. <https://journal.fi/pk/article/view/131261>

# Puheen- ja kielentutkimuksen kentältä

Koonnut Mari Honko

## Tutkimuksesta tukea asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen

Palstalla esitellään ajankohtaista suomalaista tutkimusta puheen ja kielen tutkimuksen kentältä. Tällä kertaa palsta keskittyy kahteen puhevuorovaikutusta aineistonaan hyödyntäneeseen väitöstutkimukseen, joissa tarkastellaan asiakaslähtöistä vuorovaikutusta erityisesti tilannekontekstin sekä tilanteessa toimivan ammattilaisen kielellisen toiminnan näkökulmasta.

Leelaura Leskelä (2022) tutki väitöskirjassaan keskustelupuhetta kehitysvammaisten aikuisten henkilöiden ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten välillä. Tutkimus selvitti osallistujien toimintaa erityisesti tilanteissa, joissa ilmeni vuorovaikutuksen haasteita. Tarkasteltavana oli esimerkiksi pitkittyneitä korjausjaksoja sisältäneitä tilanteita, jotka liittyivät ymmärtämisvaikeuksien selvittämiseen, sekä tilanteita, joissa käsiteltiin osallistujien epäsymmetrisestä tiedollisesta asemasta johtuvia ristiriitoja. Keskustelut painoutuivat institutionaalisiiin tilanteisiin.

Vaikka vuorovaikutus kehitysvammaisen aikuisen ja ammattilaisen välillä eteni usein varsin sujuvasti, kielelliset haasteet olivat yleisiä. Yksi tutkimuksen keskeinen havainto on, että ongelmatilanteissa ammattilaiset tyypillisesti pyrkivät osallistamaan kehitysvammaisen aikuisen ymmärtämisvaikeuksien selvittämiseen sen sijaan, että olisivat yrittäneet ratkaista tilanteen yksin. Tiedollisen aseman epäsymmetriasta johtuvia ongelmia ammattilaiset pyrkivät ratkomaan varmistamalla uudelleen jo vahvistettua tietoa, tekemällä epäsuoria lisätiedusteluja sekä kyseenalaistamalla suoraan tietoa, jotka pitivät virheellisenä. Kehitysvammaisen aikuisen kielellistä osallisuutta ammattilaiset tukivat muun muassa tarttumalla tämän tekemisiin aloitteisiin ja esittämällä tarkentavia kysymyksiä. He myös antoivat vuorovaikutuskumppanille runsaasti myönteistä palautetta. Tämän kaltainen yhteistyö ja keinojen variointi on tutkijan mukaan myös tarkoituksenmukaista.

Leskelän tutkimuksen käytännöllisenä tavoitteena on ollut päivittää ohjeistusta selkokielistä puhevuorovaikutusta tarvitsevien aikuisten kohtaamiseen. Aiempi selkokielen tutkimus ja selkokielistä vuorovaikutusta käsittelevä ohjeistus on hänen mukaansa keskittynyt kirjoitetun kielen tarkasteluun, ja puhevuorovaikutusta koskevan ohjeistuksen kehittämisen tueksi on ollut saatavilla vain niukasti tutkimustietoa. Myös kehitysvammaisten vuorovaikutuksesta tehty keskusteluanalyttinen tutkimus on Suomessa ollut vähäistä.

Leskelä kommentoi tutkimuksensa pohjalta selkokielisten puhevuorovaikutuksen suosituksia ja tekee niihin muutosehdotuksia. Uudet suositukset koskevat esimerkiksi puhujien tuttuuden ja määrän huomioimista puhetilanteessa. Vieraiden ihmisten kesken yhteistä toimivaa vuorovaikutuksen tapaa on varauduttava hakemaan kauemmin kuin tuttujen kesken. Ryhmäkeskusteluissa taas pätevät erilaiset lainalaisuudet kuin kahden kesken. Selkokieltä tarvitsevat aikuiset kokevat ryhmässä keskustelemisen itse usein vaativaksi. Siksi Leskelä kannustaa tilannetta ohjaavaa ammattilaista valmistelemaan ryhmäkeskustelua, huomioimaan eri puhujat ja rohkaisemaan osallistumista. (Leskelä 2022, s. 106.)

Kootusti kommentteihin ja ehdotuksiin perusteluineen voi perehtyä väitöskirjan yhteenveto-osioista ja sen liitteistä. Leskelä kuitenkin korostaa, että väitöskirjassa esitetyistä suosituksista ei tulisi muodostua vuorovaikutustilanteiden liikkumavaraa kaventavaa normistoa. Ohjeistuksen tarkoitus onkin ennen kaikkea viitoittaa suuntia kielitietoiseen vuorovaikutukseen ja tukea kehitysvammaisen aikuisen osallisuutta sekä vahvistaa ammattilaisen toimintaedellytyksiä omassa työssään.

Anu Rouhikosken (2021) väitöstutkimuksen aineisto on niin ikään ammattilaisen ja asiakkaan välistä puhevuorovaikutusta epäsymmetrisissä vuorovaikutustilanteissa. Leskelän tutkimuksen lailla myös Rouhikosken tutkimus kohdistuu ensisijaisesti ammattilaisen kielelliseen toimintaan vuorovaikutuksessa.

Rouhikosken tutkimus käsittelee Kansaneläkelaitoksen eli Kelan virkailijoiden asiakaspalvelutilanteissa asiakkaille kohdistamia direktiivejä, kuten pyyntöjä, neuvoja ja ohjeita, jotka aiemman tutkimuksen perusteella ovat keskeisiä sosiaalisia toimintoja sekä institutionaalisissa että ei-institutionaalisissa toimintaympäristöissä. Tutkimus on vuorovaikutussosiolingvistiikan alaa mutta hyödyntää myös muiden lingvististen tutkimusalojen metodiikkaa ja käsitteistöä. Huomion kohteeksi nousevat vuorovaikutustilanteiden kielellisen rakentumisen lisäksi vuorovaikutuskonteksti ja läsnä olevien henkilöiden tilanteiset toimijaroolit sekä kielenulkoiset taustamuuttujat, esimerkiksi osallistujien ikä, sukupuoli ja äidinkieli.

Artikkeliväitöskirjan ensimmäinen artikkeli keskittyi kolmen direktiivirakenteen, imperatiivin, kysymyslauseen ja 2. persoonan väitelauseen variaatioon asiakaspalvelutilanteessa (esim. *laita – laitatko – laitat*). Toinen artikkeli käsiteli erityisesti nollapersoonaista modaaliverbirakennetta (*tämmönen hakemus pitäis vielä täyttää*), jonka käyttöä tutkija vertasi 2. persoonan modaaliverbirakenteen käyttöön (*sit sun pitäis jotain vaan arvioida*). Kolmannessa artikkelissa tarkastelu keskittyi direktiiveihin, joissa asiakasta puhutellaan epäsuorasti käyttämällä nollapersoonaa, passiivia (*sitähän haetaan sieltä työeläkepuolelta*) tai finiittiverbitöntä rakennetta (*päiväys ja allekirjoitus*).

Aineisto, 131 asiointitilannetta, on alun perin kerätty Kotimaisten kielten hankkeessa ”Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteet (2002–2007)”. Rouhikoski poimi tarkasteltavat direktiivilausumat aineistosta yksitellen funktionaalisin perustein vuorovaikutuskontekstiin tukeutuen. Tarkasteltavia direktiivirakenteita hän ei rajannut etukäteen, vaan ratkaisevaa lausumien valinnassa oli, tulkitsiko asiakas virkailijan edeltävän vuoron direktiiviksi vai ei. Menetelmällisesti tutkimus on pääosin laadullinen. Lisäksi Rouhikoski hyödynsi määrällistä tietoa kielenpiirteiden esiintyvyydestä aineistossa ja tarkasteli määrällistä tietoa myös suhteessa puheen kohteena olevien taustaan.

Vaikka ohjailevaa puhetta yleisesti käytetään hyvin monilla elämänaalueilla ja erilaisissa tilanteissa, Rouhikoski muistuttaa väitöskirjassaan aikaisempaan tutkimukseen tukeutuen, kuinka vuorovaikutusympäristö ja esimerkiksi sille ominaiset toiminnot ja vuorovaikutuskonventiot voimakkaasti vaikuttavat direktiivien esiintyvyyteen ja niissä käytettyjen ilmaisutapojen valikoitumiseen. Esimerkiksi Kelan asiakaspalvelutilanteissa, joissa asiakas lähtökohtaisesti usein tulee hakemaan apua ja ohjausta, direktiivit ovat jo tiheän esiintyvyytensä vuoksi hyvin keskeinen osa vuorovaikutuksen rakentumisesta. Rouhikosken tutkimassa aineistossa virkailijat käyttivät direktiivisiä lausumia keskimäärin kerran jokaista aineiston lähes seitsemäsataa minuuttia kohden.

Rouhikosken tulokset osoittavat, että toisiaan läheisesti muistuttavien direktiivisten rakenteiden variaatio Kelan asiakaspalvelutilanteissa ei ole satunnaista, vaan eri rakenteilla on keskenään erilaiset tyypilliset esiintymisympäristönsä ja kontekstipiirteensä. Sen vuoksi ne harvoin ovat käytössä luontevasti korvattavissa toisillaan.

Esimerkiksi kysymyslauseen muotoisilla direktiiveillä (*annatko henkilötunnuksen*) ja finiittiverbitömällä rakenteilla ohjattiin aineistossa lähes yksinomaan toimintoja, jotka tuli suorittaa välittömästi paikan päällä, kun taas passiivirakenteita käytettiin ohjaamaan itsenäistä toimintaa itsenäisesti tilanteen jälkeen. Imperatiivimuotoisen direktiivin käytölle tyypillistä oli muun muassa responsiivisuus asiakkaan edeltävään vuoron ja suhteellisen ongelmattoman, suoraviivaisen toiminnan ohjaaminen (*säilytä noi kaikki kuitit*). Niin ikään toisen persoonan modaaliverbillisten väitelauseiden (*tonne laitatte paikan, ajan ja allekirjoituksen / täyttelet ton hakemuksen*) käyttö oli yleistä annettaessa ohjeita, joiden toteuttamiseen virkailija suhtautui ongelmattomasti. Myös finiittiverbitömän rakenteen muotoisten direktiivien käyttö oli tavallista samantyyppisten toimintojen ohjaamisessa. Niiden tulkinta direktiiviksi kuitenkin edellytti tietoa vuorovaikutuskontekstista (*päiväys ja allekirjoitus*). Usein kyse oli ennakoitavasta pyynnöstä tai paluusta aikaisemmin esitettyyn ohjeeseen, ja tilanteessa korostui rutiinimaisuus. Nollapersoonaiset direktiivit puolestaan jättivät puhuteltavan asiakkaan taka-alalle, jolloin direktiivi ainakin muodollisesti hahmottui yleisenä ohjeena (*et sitte (aina) jos tulee muutoksia ni sitte ilmo-, ilmottaa vaan sit niist muutoksista*).

Asiakkaan sukupuoli ei tarkastellussa aineistossa noussut direktiivien variaatiota selittäväksi tekijäksi. Asiakkaan ikä vaikutti direktiivien muotoiluun siten, että nuorille asiakkaille kohdennetut direk-

tiivit olivat useammin eksplisiittisesti puhuttelevia ja asiakkaan omaa toimintavastuuta korostavia (*sun pitää; sä voit*). Vanhimpien ikäryhmien puhuttelussa puolestaan voimakkaasti velvoittavatkin direktiivit esitettiin usein yleiseksi säännöksi muotoiltuna, jolloin virkailijalle ei muodostunut yhtä vahvaa toiminnan ohjaajan roolia. Nuoren asiakkaan ja keski-ikäisen virkailijan välisessä asiakaspalvelutilanteessa ohjaamisen eksplisiittisyyttä perustelee Rouhikosken mukaan erityisesti suuri tiedollinen epäsymmetria. Kun ohjeiden noudattamatta jättämisellä voi olla asiakkaalle vakavia seurauksia, virkailijan tulkitsemalla epäsymmetrialla on vaikutusta hänen aseoitumiseensa tilanteessa sekä sitä kautta myös direktiivien muotoiluun.

Ikää koskeviin tuloksiin nähden on mahdollisesti yllättävää, että asiakkaan äidinkielellä ei ilmennyt aineistossa yhtä selkeää yhteyttä direktiivien variaatioon. Asiakkaan kakkoskielisyyks kuitenkin muun muassa lisäsi nollapersoonan käytön todennäköisyyttä, mikä Rouhikosken mukaan voi johtua siitä, että direktiivien toteuttamiseen liittyy enemmän epävarmuustekijöitä (”esim. kielellisiä vaikeuksia tai suomalaisen asiointikulttuurin käytänteiden tuntemattomuutta”). Puhujalle eksplisiittisesti suunnattuja 2. persoonan sisältäviä direktiivirakenteita virkailijat käyttivät kakkoskielisten asiakkaiden kanssa kuitenkin jopa vähemmän kuin ensikielisten puhujien kanssa.

Palstan lopuksi erityismaininnan ansaitsee Leskelän väitöskirjan selkokielen tiivistelmä, jollaisen soisi laadittavan väitöstutkimuksen yhteyteen yleisemminkin. Vaikka Leskelän valinta ehkä motivoituu ennen kaikkea tutkimusaiheesta, se toimii myös ideologisena kannanottona ja havainnollistavana esimerkkinä siitä, kuinka monimutkaisia ja abstrakteja asioita on mahdollista käsitellä ja kielentää saavutettavassa muodossa. Erityisen tärkeää tieteellisen tiedon saavutettavuus on tutkimuksille, joilla on välitöntä käytännön sovellusarvoa ja yhteiskunnallista merkitystä.

- Leskelä, L. (2022). *Selkopuhetta! Puhuttu selkokieli kehitysvammaisen henkilön ja ammattilaisen vuorovaikutuksessa*. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-8764-2>
- Rouhikoski, A. (2021). *Direktiivien variaatio – Pyynnöt, neuvot ja ohjeet asiakaspalvelutilanteessa*. Helsingin yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7367-6>