

Abstraktikirja

Keskustelunalyysi kehittyvässä yhteiskunnassa:

Yhteisöt, asiantuntijuus ja muuttuvat vuorovaikutuskäytänteet

Keskusteluntutkimuksen päivät, 3.–4.2.2023, Turku



**TURUN
YLIOPISTO**



Järjestäjät: Sara Routarinne, Saija Merke, Pilvi Heinonen, Jenny Paananen, Katri Priiki, Teppo Jakonen ja Marja-Liisa Helasvuo

Näkeminen ymmärtämisen edellytyksenä (plenaari)

Niina Lilja, asiantuntijaviestinnän professori, Tampereen yliopisto



Kuvaaja Jonne Renvall / Tuni

Keskusteluntutkimuksen päivien pääpuhujana on asiantuntijaviestinnän **professori Niina Lilja** Tampereen yliopistosta. Lilja tutkii erityisesti suomen toisena kielenä puhujien vuorovaikutustilanteita työelämässä ja arjessa sekä sitä, miten näissä tilanteissa on mahdollista oppia ja kasvaa oman alansa asiantuntijaksi. Liljan tutkimusalueita ovat vuorovaikutus, kehollisuus, eleet, multimodaalisuus, intersubjektiivisuus, vuorovaikutuksessa oppiminen sekä toisen kielen oppiminen ja opettaminen.

Abstrakti

Neuvominen ja ohjeistaminen ovat sosiaalisia toimintoja, jotka tekevät näkyväksi asiantuntemuksen eri lajeja. Analysoin tässä esityksessä ohjeistusjaksoja rakennusalan työtilanteissa. Tavoitteenani on näyttää, miten osallistujat näissä tilanteissa suuntautuvat näkemiseen ymmärtämisen edellytyksenä.

Aloitan esitykseni havainnollistamalla, miten ohjeistukset rakennetaan ensisijaisesti nähtäviksi. Sitten analysoin, miten ohjeen antajat seuraavat ohjeen vastaanottajan visuaalista havainnointia ja tarvittaessa ohjaavat sitä kohti merkityksenmuodostamisen kannalta olennaisia visuaalisia resursseja. Analyysini perusteella pohdin näkemisen roolia osana yhteisen ymmärtämisen saavuttamista sekä laajemmin osana asiantuntijuuden rakentumista (professional vision, Goodwin 1994) erityisesti manuaalisen ja fyysisen työn konteksteissa.

Deonttinen autonomia perhevuorovaikutuksessa

Maria Frick, Oulun yliopisto

Esitelmässä tarkastellaan multimodaalisen keskusteluanalyysin avulla n. 3 minuuttia kestävästä katkelmasta, jossa äiti ja lapsi käyttävät useita eri kehoilijaisia ja monikielisiä elementtejä sisältäviä direktiivisiä vuoroja taivutellakseen 5-vuotiaan käymälään vessassa. Aineisto on osa Oulun yliopiston Kikosa-kokoelman äiti ja lapsi osakokoelmaa. Tarkasteltava keskustelukatkelma on englannin- ja suomenkielinen.

Tarkastelun kohteena on osallistujien orientoituminen lapsen *deonttiseen autonomiaan* eli hänen oikeuteensa päättää omasta toiminnastaan (ks. Frick & Palola 2022). Osallistujien kehoilijaisen toiminnan ja puheen analyysi osoittaa, että vaikka äiti ja lapsi ovat eri mieltä siitä, pitäisikö lapsen mennä vessaan, molempien toiminta osoittaa suuntautumista deonttiseen autonomiaan myös lasta koskevana normina. Äiti ja lapsi suuntautuminen lapsen deonttiseen autonomiaan näkyy direktiivien sanallisena ja kehoilijaisena lieventämisinä, kun taas lapsi ilmaisee omaa deonttista autonomiaansa torjumalla äiti ja lapsi suuntautuminen lapsen deonttiseen autonomiaan näkyy direktiivien sanallisena ja kehoilijaisena lieventämisinä, kun taas lapsi ilmaisee omaa deonttista autonomiaansa torjumalla äiti ja lapsi suuntautuminen lapsen deonttiseen autonomiaan ei ole yhtä näkyvää kuin äiti ja lapsi vuoroissa.

Tutkimus osallistuu ajankohtaiseen keskusteluun direktiivisistä vuorovaikutustoiminnoista ja deonttista oikeuksista arkivuorovaikutuksessa.

Lähteet

Frick, Maria & Elina Palola (2022): Deontic autonomy in family interaction. Directive actions and the multimodal organization of going to the bathroom. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*. <https://doi.org/10.7146/si.v5i2.130870>

Kent, A. (2012a). Compliance, resistance and incipient compliance when responding to directives. *Discourse Studies*, 14(6), 711–730. <https://doi.org/10.1177/1461445612457485>

Oulun yliopiston Kikosa-kokoelma <http://urn.fi/urn:nbn:fi:csc-kata20190315143424155015>. Vierailtu 6.12.2022.

Managing the progressivity of the therapeutic project through relational work: a case study in Cognitive Behavioural Therapy

Aurora Guxholli, University of Helsinki

This study uses Conversation Analysis to examine the therapeutic relationship between a cognitive behavioural therapist and his client. Data come from 9 video-recorded sessions. Analysis focuses on a therapist's practice formatted as 'on the other hand', suggesting a new perspective to the client. The practice is deployed in two different interactional environments: in response to client's self-criticism or positive assessment of his experience. Following the client's self-criticism, the therapist's 'on the other hand' formatted turn suggests a positive aspect to the client's experience. Despite the shift in focus of talk, the praise warrants affiliation (Schegloff, 2007). In response to the client's positive assessment of his experience, the therapist's 'on the other hand' suggestion shifts the focus of talk on a negative aspect, inviting elaboration on it. The shift is introduced only following initial confirmation, pre-empting potential disaffiliation. The practice orients to the ongoing nature of the therapeutic practice, working to manage the progressivity of talk (Muntigl and Horvath, 2014). The findings are discussed in light of potential negative side effects of ongoing affiliation (Stivers, 2008) for clients in psychotherapy.

Data are in Albanian language.

Key words: Conversation Analysis, Cognitive Behavioural Therapy, self-criticism, praise, affiliation, disaffiliation, perspective

References

- Muntigl, P. and Horvath, A. O. (2014). 'I can see some sadness in your eyes': When experiential therapists notice a client's affectual display. *Research on Language and Social Interaction* 47(2): 89–108. <https://doi.org/10.1080/08351813.2014.900212>
- Schegloff, E. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: when nodding is a token of affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41, 31–57. <https://doi.org/10.1080/08351810701691123>

Aiemman puheen kuvaaminen keskustelun suuntaamisen välineenä sovittelussa

Katariina Harjunpää, Tampereen yliopisto

Tutkimus käsittelee rikos- ja riita-asioiden sovittelua eli sovittelutoimistoissa järjestettäviä tapaamisia, joissa rikos- tai riita-asian osapuolet keskustelevat kahden sovittelijan avustuksella asiastaan ja hakevat siihen ratkaisua ja/tai hyvitystä (Ervasti & Nylund 2014). Tutkimuksen aineistona on videotallennettuja sovittelutapaamisia. Esitelmässä tarkastelen keskustelukatkelmia, joissa sovittelijat kuvaavat osapuolten aiempaa puhetta tyyppillisesti käyttämällä puheaktiverbiä. Kuvaukset esiintyvät moniosaisissa vuoroissa, joissa sovittelijat lisäksi tuottavat jonkin uuden toiminnon, kuten kysymyksen, joka ohjaa keskustelua uuteen suuntaan (vrt. Garcia 2019: 122, Stokoe & Sikveland 2016).

- 1) ”te ootte käyny keskustelua siitä syyskuusta...” -> ”mitä mieltä ootte...sattuukin tällä lailla”
- 2) ”tässä ku on sanottu niin teillä on semmonen erilainen näkemys joiltain osin...” -> ”onks teillä yhteinen näkemys siitä...”

Vuoroilla on yhteistä keskusteluanalyysissa tutkitun (re)formuloinnin (esim. Heritage & Watson 1980, Weiste & Peräkylä 2013) kanssa. Ne kuitenkin eroavat tyyppillisistä formulaatioista siten, että metadiskursiivinen käytänne ei kohdistu juuri edeltäviin vuoroihin vaan aiempaan keskustelun vaiheeseen ja lisäksi vuoron tehtävänä ei ole tarjota sanotun ydinsanomaa tai lopputulemaa puhujan itsensä vahvistettavaksi, vaan se toimii alustuksena uudelleensuuntaavalle toiminnolle.

Tutkimuksessa selvitetään tämän kaltaisten moniosaisien vuorojen käyttötapoja. Alustavien havaintojen mukaan sovittelijat liittävät niissä osapuolten aiemman keskustelun oman toimintansa taustaksi, mikä toimii keinona asemoida toiminta keskustelun ”fasilitoinniksi” ja ilmentää rajattua osallistujaroolia. Samalla sovittelijat ohjaavat keskustelua (paremmin) soveltuvaksi sovittelun agendaan. Tapauksissa on myös viitteitä siitä, että aiempaan puheeseen viittaaminen saattaa toimia ”kalasteluna” (Pomerantz 1980), jolla tarkoitan tässä yhteydessä tapoja saada osapuoli itse kertomaan asioita, joiden sovittelijat tietävät liittyvän tapaukseen ja joita voidaan pitää olennaisina asiasta sopimisen kannalta. Toisin sanoen tutkitut käytänteet ilmentävät sovittelijoiden tasapainoilua asiakkaiden prosessiin vaikuttamisen ja rajatumman asiantuntijaroolin välillä. Pohdin havaintoja ”hajautuneen puhujuuden” (Goodwin 2007) käsitteen avulla.

Lähteet

- Ervasti, K. & Nylund, A. 2014. *Konfliktinratkaisu ja sovittelu*. Helsinki: Edita.
- Garcia, A. C. 2019: *How Mediation Works. Resolving Conflict Through Talk*. Cambridge: CUP
- Goodwin, C. 2007. Interactive Footing. Teoksessa E. Holt & R. Clift (toim.), *Reporting Talk: Reported Speech in Interaction*, 16–46. Cambridge: CUP
- Heritage, J. & Watson, D. R. 1980: Aspects of the properties of formulations in natural conversations: Some instances analysed. *Semiotica* 30(3-4): 245–262
- Pomerantz, A. 1980. Telling my side: “limited access” as a fishing device, *Sociological Inquiry* 50(3-4), 186–198.
- Stokoe, E. & Sikveland, R. 2016. Formulating solutions in mediation. *Journal of Pragmatics* 105, 101-113.
- Weiste, E. & Peräkylä, A. 2013. A Comparative Conversation Analytic Study of Formulations in Psychoanalysis and Cognitive Psychotherapy, *Research on Language and Social Interaction*, 46(4), 299-321.

Claiming and demanding to (not) remember in Japanese and Swedish ordinary conversation

Kaoru Hayano, Japan Women's University / University of Helsinki

Jan Lindström, University of Helsinki

Studies on talk-in-interaction have documented ways in which remembering and forgetting are socially organized. These studies report how claims to remember or not remember can constitute a practice to achieve a range of interactional goals (e.g., Goodwin 1987; Laury & Helasvuo 2016; Tao 2016). It has also been shown that collective remembering is a sequentially ordered activity, typically involving metacognitive reference to remembering, presentation of details from the past, repeating the others' contributions, and confirmations or contestations of what is said (Edwards & Middleton 1987; Londen 1992).

In this paper, we will contribute to this line of research by exploring a less-researched phenomenon involving 'doing (not) remembering' in interaction: reference to an experience that is supposed to be shared by or accessible for an interlocutor. The data for the study come from ordinary conversations in Japanese and Swedish. Juxtaposing comparable cases in the two languages, where one party attempts to get the other to remember a past occasion, we showcase and examine recurrent practices to address: a) how the object of (not) remembering is formulated (whether it is time-based, placed-based, activity-based, for instance); b) what social actions are accomplished when one participant invites their interlocutor to remember a past occasion; and c) what is interactionally achieved when one quotes their interlocutor in an attempt to get them to remember the occasion in question. Our findings cast light on the moral underpinnings of remembering (or contesting a recollection) in social interaction and structural regularities in such exchanges occurring in the two, unrelated languages. The results will be discussed to explore their possible relevance to the research on the emergence and maintenance of collective memories of events regarded as meaningful or consequential to a relationship, community, or society.

References

- Goodwin, Charles. 1987. Forgetfulness as an interactive resource. *Social Psychology Quarterly* 50(2), 115–131.
- Edwards, Derek & Middleton, David 1987. Conversation and remembering: Bartlett revisited. *Applied Cognitive Psychology* 1, 77–92.
- Laury, Ritva & Helasvuo, Marja-Leena 2016. Disclaiming epistemic access with 'know' and 'remember' in Finnish. *Journal of Pragmatics* 106, 80–96.
- Londen, Anne-Marie 1992. Om att minnas tillsammans – några preliminära iakttagelser. In Hellberg, Staffan et al. (eds.), *Svenskans beskrivning 19*. Lund: Lund University Press. 195–205.
- Tao, Hongyin 2016. Disputed memory and the social interactive functions of remembering/forgetting expressions in Mandarin conversation. *Journal of Pragmatics* 106, 184–202.

Värderingar på engelska i finlandssvenska poddar – en undersökning av pragmatiska lån

Martina Huhtamäki, Helsingfors universitet

Minna Levälähti, Helsingfors universitet

Elizabeth Peterson, Helsingfors universitet

Syftet är att undersöka hur engelska ord och uttryck används som värderingar (*assessments*; Goodwin & Goodwin 1992) i poddsändningar. Studien är en del av ett projekt där vi undersöker pragmatiska lån från engelska i finlandssvenska. Teoretiskt anknyter forskningen till diskurs-pragmatisk variation (Peterson m.fl. 2022).

Vårt material består av poddsändningar med minst två deltagare och analysmetoden hänför sig till interaktionell lingvistik (Couper-Kuhlen & Selting 2018). Vi har excerperat sekvenser med engelska ord och uttryck som används som värderingar, vilka vi sedan transkriberat och analyserat sekventiellt, grammatiskt och fonetiskt.

Ett exempel på en sekvens där ett engelskt ord används som en värdering finns nedan. Exemplet kommer från en podd där deltagarna diskuterar samhälle och kultur. Det har framkommit att en av gästerna (GÄ) har lärt värden (VÄ) något vid ett tidigare tillfälle.

01 GÄ: så ja ha liksom upp [fostra dej]
02 VÄ: [du ha uppfostra] mej Gäst
03 GÄ: → j:ess [nånting ha man åstadkommi] i live
04 VÄ: [sku man int tro ((skratt))]

Partikeln *jess* fungerar här som en värdering i tredje drag (r. 3), efter Gästens påstående som söker bekräftelse (r. 1, *understanding check*, Heritage 1984) och Vårdens bekräftelse (r. 2). Genom att *jess* är betonat och [j] är förlängt är ordet framträdande i sin fonetiska kontext. Genom att talaren använder *jess* i stället för det inhemska *ja* får turen en skämtsamt triumferande nyans.

Våra preliminära iakttagelser tyder på att det finns en arbetsfördelning mellan de pragmatiska lånen från engelska och deras inhemska motsvarigheter. Till detta bidrar i vissa fall prosodiska drag. Det krävs dock mer forskning för att tydligare avgränsa de betydelser som värderingar lånade från engelska har i svenska samtal.

Litteratur

Couper-Kuhlen, E. & Selting, M. 2018. *Interactional linguistics. Studying language in social interaction.* Cambridge University Press.

Goodwin, C. & Goodwin, M. 1992. *Assessments and the construction of context. I: Duranti & Goodwin (red.) Rethinking context: Language as an interactive phenomenon.* Cambridge University Press. S. 147–189.

Heritage, J. 1984. *A change of state token and aspects of its sequential placement. I: Atkinson & Heritage (red.) Structures of social action.* Cambridge University Press. S. 299–345.

Peterson, E., Hiltunen, T. & Kern, J., (red.) 2022. *Discourse-pragmatic variation and change: Theory, innovations, contact.* Cambridge University Press.

Yhteisen huomion kohdistaminen robottivälitteisessä hybridissä oppimistilanteessa

Teppo Jakonen, Turun yliopisto

Monet institutionaaliset vuorovaikutustilanteet niin koulutuksessa kuin muissakin konteksteissa ovat luonteeltaan materiaalisia ja tekstikeskeisiä (esim. Heinonen & Karvonen 2022; Mathieu ym. 2021). Tällaisissa tilanteissa esiintyy usein vuorovaikutuskäytänteitä, joiden avulla osallistujat koordinoivat yhteistä huomiotaan tilanteen kannalta relevantteihin teksteihin ja materiaalsiin objekteihin. Tässä esityksessä tarkastelen yhteistä huomiota sekä vuorovaikutuksellisenä saavutuksena että institutionaalisen vuorovaikutuksen etenemisen edellytyksenä tilanteessa, jossa kaikilla osallistujilla ei ole samankaltaista pääsyä vuorovaikutusympäristöön.

Esitelmässä tarkastellaan suomalaisen yliopiston englannin kielen kurssilla videoitua vertaisryhmän oppimistilannetta, jossa neljän opiskelijan ryhmä valmistautuu tulevaan esitelmäänsä luokkahuoneen valkotaululla olevien tehtävöohjeiden avulla. Osallistujista kolme on fyysisesti luokkahuoneessa ja neljäs osallistuu tilanteeseen liikuteltavan etäläsnäölorobotin avulla videovälitteisesti. Robottia liikuttamalla etäosallistuja pystyy kontrolloimaan, mitä robotin kamera näyttää hänelle toisesta ympäristöstä (eli tässä tilanteessa luokkahuoneesta).

Esitelmä perustuu meneillään olevaan keskusteluanalyttiseen tapaustutkimukseen. Pyrin osoittamaan, että luokkahuoneessa fyysisesti läsnä olevat opiskelijat orientoituvat robotin liikkeisiin ja asemaan ja tulkitsevat niiden perusteella, mihin etäosallistujan huomio kulloinkin kohdistuu. Tarkastelen myös, miten luokkahuoneopiskelijat kohtelevat tilannetta visuaalisesti epäsymmetrisenä ja pyrkivät lieventämään sitä neuvomalla etäopiskelijalle, missä valkotaululla oleva tehtävöohjeistus on. Pohdin näiden havaintojen perusteella ns. hybridin eli samanaikaisopetuksen haasteita kehollisen vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Lähteet

Heinonen, P. & Karvonen, U. (toim.). 2022. *Katso kuule koulua — Kehollisuus, materiaalisuus ja tekstit koulun vuorovaikutuksessa*. Tampere: Vastapaino.

Mathieu, C., & Marcos Miguel, N., & Jakonen, T. 2021. Introduction: Classroom Discourse at the Intersection of Language Education and Materiality. *Classroom Discourse*, 12(1-2), 1-14.

Kokkauksesta ja viljelystä kielen rakenteiksi – suomi toisena kielenä puhujan uudelleenmuotoilut kielen oppimisen strategiana

Anna-Kaisa Jokipohja, Tampereen yliopisto

Tässä esitelmässä tarkastelen multimodaalisen keskusteluanalyysin keinoin (Mondada 2018) edistyneen suomi toisena kielenä puhujan, Jamalin, uudelleenmuotoiluja, joilla Jamal suuntautuu kieleen oppimisen kohteena joko sanaston tai rakenteiden tasolla. Tutkimuksen aineistona on ohjattuja vapaa-ajan kokkaus- ja viljelytilanteita (n. 30 tuntia videoaineistoa) Pirkanmaan Marttojen organisoimasta projektista *Active Refugees in the Community* (2018–2019). Tässä kotouttavassa projektissa maahanmuuttajia opastettiin kaupunkiviljelystä ja ruoan laitossa suomen kielellä. Tutkimus sijoittuu osaksi ”language learning in the wild” (Hellermann ym., 2019) tutkimusalaan tarjoten uutta tietoa siitä, millaisin keinoin suomi toisena kielenä -puhujat itse suuntautuvat kielen oppimiseen arkivuorovaikutuksessa.

Analyysin fokuksessa ovat vuorot, joilla Jamal muotoilee uudelleen kokkaus- tai viljelyohjaajan vuoroja ja tekee itse näkyväksi suuntautumisensa kielen oppimiseen. Osassa sekvenssejä kieleen keskittyminen nousee ensisijaiseksi toiminnaksi, kun taas toisissa kieleen keskitytään muun vuorovaikutustoiminnan, kuten ymmärtämisen osoittamisen ja tarkistamisen, ohella. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, mitä ja miten Jamal käsittelee uudelleenmuotoiluillaan kielen oppimisen kohteena sekä mikä on kokkaus- ja viljelytoiminnan rooli näissä kielen oppimiseen suuntautuvissa sekvensseissä.

Tutkimus osoittaa, että kokkaus- ja viljelytoiminta tarjoaa oma-aloitteiselle kielen käyttäjälle mahdollisuuden käyttää kieltä ja saada palautetta kielellisistä kokeiluista, mikä mahdollistaa systemaattisemman kielen oppimisen. Jamal muun muassa sanoittaa käytännön aktiviteetteja tarkemmilla ja odotuksenmukaisemmilla ilmaisuilla, johtaa sanoja sekä käyttää synonyymejä ja erilaisia rakenteita.

Tutkimus vahvistaa aikaisempaa havaintoa siitä, että arkivuorovaikutuksessa kielen oppiminen on pitkälti toisen kielen puhujan omalla vastuulla (Kuruhila & Lehtimaja, 2019). Uutta tietoa tutkimus tuo näyttämällä, että uudelleenmuotoilut ovat arkivuorovaikutuksessa nimenomaan toisen kielen puhujan oma strategia käyttää tilannetta kielen analysoimiseen ja oppimiseen, eivätkä opettajan pedagoginen käytänte. Lisäksi tutkimus tuo uutta tietoa siitä, miten kielen käyttö ja oppiminen nivoutuvat yhteen ja motivoituvat käytännön aktiviteeteista (vrt. Jokipohja, 2022).

Kirjallisuus

Hellermann, John, & Eskildsen, Søren W., & Pekarek Doehler, Simona, & Piirainen-Marsh, Arja (toim., 2019). *Conversation analytic research on learning-in-action: The complex ecology of second language interaction “in the wild.”* Springer.

Mondada, Lorenza (2018). Multiple temporalities of language and body in interaction: Challenges for transcribing multimodality. *Research on Language and Social Interaction*, 51(1), 85–106. <https://doi.org/10.1080/08351813.2018.1413878>

Miten sisäilmapotilas ”saa” puhua rakennuksesta? – potilaan tekninen asiantuntijuus ja sen rajat puhuttaessa kosteusvaurioista lääkärissä

Suvi Kaikkonen, Helsingin yliopisto

Kun potilas arvelee oireidensa johtuvan huonosta sisäilmasta, asian esitleminen lääkärille edellyttää usein paitsi oireista, myös rakennuksesta puhumista. Tehtävä ei ole yksioikoinen. Omien kehollisten tuntemustensa suhteen potilas on aina episteemisesti etuoikeutetussa asemassa, mutta rakennusten teknisen kunnan ja mahdollisten vaurioiden suhteen potilaalla ei yleensä ole tällaista asemaa. Tässä esitelmässä analysoin niitä vuorovaikutuskäytänteitä, joilla potilaat esittävät, että jokin rakennus, yleensä heidän työpaikkansa, on kosteusvaurioinen ja sellaisena heidän terveysongelmiensa lähde. Kysyn, millaista asiantuntijuutta nämä käytänteet rakentavat, ja miten keskustelun osapuolet suuntautuvat potilaan asiantuntijuuden rajoihin.

Tutkimuksen aineistona on 33 sisäilmapotilaan lääkärinvastaanottoa, joita tarkastelen keskusteluanalyttisesti. Keskeisenä analyttisenä käsitteenä toimii selontekovelvollisuus (esim. Robinson, 2016). Käsite viittaa sosiaalisen vuorovaikutuksen normatiivisuuteen: kun vuorovaikutustoiminta poikkeaa sosiaalisista odotuksista, keskustelijat tuottavat säännönmukaisesti toimintaansa selittäviä selontekoja (Heritage, 1988).

Analyysin mukaan potilaat pitävät itseään selontekovelvollisina rakennusta koskevien lausuntojensa suhteen. Usein he välttävät selontekovelvollisuuden tuomalla esiin todistusaineistoa, joka kertoo rakennuksen huonosta kunnosta ilman suoraa väitettä. Kun potilaat esittävät suoria väitteitä, he säännönmukaisesti perustelevat ne todistusaineistolla. Todistusaineisto on laadultaan sellaista, mihin maallikolla on pääsy, esim. aistihavaintoja ja viittauksia asiantuntijoiden lausuntoihin. Jos potilas esittää vaurioisuutta ilman todistusaineistoa, lääkäri voi pitää potilasta selontekovelvollisena. Tutkimuksessa toistuu havainto, että lääkärin kysymisen tapa ohjaa voimakkaasti sitä, kuinka suoraan potilas päätyy muotoilemaan tietonsa rakennuksen ongelmista. Suoremmat kysymykset saavat suurempia vastauksia.

Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että potilaat asemoivat itsensä maallikkoasiantuntijoiksi erotuksena teknisestä, ammatillisesta osaamiseen perustuvasta asiantuntijuudesta. Edellytyksenä oikeudelleen esittää rakennusta koskevaa tietoa he pitävät kykyä tehdä selkoa tiedostaan, erityisesti sen evidentialisista ulottuvuuksista. Se, että lääkäri voi pyytää ”puuttuvaa” selontekoa, osoittaa, että käsitys siitä, millaista rakennukseen liittyvää tietoa potilaalla on oikeus esittää, on monesti jaettu. Tutkimus näyttää myös, että lääkäri voi omalla toiminnallaan vaikuttaa potilaan mahdollisuuksiin esittää teknistä tietoa, joka tukee tulkintaa oireiden sisäilmaperäisyydestä.

Tutkimus lisää ymmärrystämme hienovaraisista tietoon liittyvistä oikeuksista ja velvollisuuksista, jotka ohjaavat kiistanalaisista oireista kertomista lääkärin vastaanoton tiedollisesti epäsymmetrisessä asetelmassa. Tutkimuksen tuottama tieto voi auttaa kehittämään usein haastaviksi koettujen sisäilmapotilaskeskustelujen potilaskeskeisyyttä.

Kirjallisuus

Heritage, J. (1988). *Explanations as Accounts: A Conversation Analytic Perspective*. https://www.researchgate.net/publication/232540723_Explanations_as_Accounts_A_Conversation_Analytic_Perspective.

Robinson, J. D. (2016). *Accountability in Social Interaction*. Oxford University Press.

”If we see any navy ships, I can help with those.” – Asiantuntijuuden korostaminen osana kurssilaisten vuorovaikutusta ja toimintaa YK:n sotilastarkkailijakoulutuksessa

Antti Kamunen, Oulun yliopisto

Tarkastelen tutkimuksessani osallistujien orientaatiota omaan tai toisen asiantuntijuuteen (Arminen, Koole & Simonen 2021; van Braak & Huiskes 2022) YK:n sotilastarkkailijakurssilla, joka tuo yhteen useita eri kansallisuksista ja eri kokemustaustoilla. Osana koulutusta kurssilaiset harjoittelevat muun muassa autopartiointia, jonka aikana he työskentelevät ensin ohjatusti ja sitten itsenäisesti kahden tai kolmen hengen tiimeissä. Vaikka harjoiteltava toiminta ja konteksti ovat kaikille kurssilaisille uusia, jokainen kurssilainen tuo harjoitukseen mukanaan oman ammatillisen kokemuksensa ja historiansa, joiden muovaama osaaminen ja tietotaito riippuvat paljon kurssilaisen lähettäneestä organisaatiosta ja tämän toimenkuvasta. Kurssilaisten erilaisten taustojen ja ammatillisen historian johdosta tiimien sisällä on täten siis vaihtelevaa, toisinaan epäsymmetristä kokemusta ja asiantuntijuutta.

Harjoituksen aikana asiantuntijuus nousee esiin vuorovaikutuksessa osana tiimien yhteistä toimintaa eri tilanteissa. Tutkimuksessani tarkastelen seuraavia kysymyksiä: 1) Millaisissa tilanteissa tarkkailijatiimin jäsenet nostavat esille joko omansa tai tiimiparinsa asiantuntijuuden? 2) Millä vuorovaikutuksen keinoilla oma tai tiimiparin asiantuntijuus tehdään näkyväksi? 3) Minkä toimintojen yhteydessä tai saavuttamiseksi omaan tai tiimiparin asiantuntijuuteen viitataan?

Aineistona käytän YK:n sotilastarkkailijakurssin autopartiointiharjoitusten aikana auton sisällä tehtyjä videotallenteita kolmelta sisällöltään samanlaiselta kurssilta. Tutkimus on alkuvaiheessa, ja tässä esityksessä tarkastelen yhden sotilastarkkailijapartion toimintaa ja vuorovaikutusta kurssin loppuharjoituksen aikana. Alustavat havainnot aineistosta osoittavat, että harjoituskontekstissa asiantuntemusta tuodaan esiin esimerkiksi suhteessa omaan tai toisen aselajiin sekä kokemukseen aikaisemmista kansainvälisistä operaatioista. Asiantuntemus nostetaan esiin vuorovaikutuksessa tarinankerronnan yhteydessä, tarkkailutehtävään liittyvän joukkojen ja asejärjestelmien havainnoinnin aikana, sekä harjoitussimulaation toteutukseen liittyvissä keskusteluissa. Aiemmin kartutettu osaaminen ja kokemus painavat myös harjoitustehtäviin liittyvissä päätöksentekotilanteissa, ja tällöin partion sisäinen institutionaalinen hierarkia (partion johtaja v. partioauton kuljettaja) voidaan ohittaa episteemiseen auktoriteettiin orientoituen.

Tutkimus on osa hanketta, joka toteutetaan yhteistyössä Puolustusvoimien Kansainvälisen keskuksen kanssa, ja jonka löydöksiä jalkautetaan koulutusorganisaation käyttöön ja koulutuksen kehittämiseksi. Tutkimus tuottaa uutta tietoa asiantuntijaidenteettien rakentamisesta ja hyödyntämisestä koulutus konteksteissa, sekä tiedollisen ja taidollisen asymmetrisyyden tunnistamisen vaikutuksesta tehokkaaseen tiimityöskentelyyn.

Lähteet

Arminen, I., Koole, T., & Simonen, M. (2021). Expertise in interaction – Introduction. *Discourse Studies*, 23(5), 573–576.

van Braak, M., & Huiskes, M. (2022). ‘Doing being an expert’: A conversation analysis of expertise enactments in experience discussions in medical education. *Linguistics and Education*, 69, 101052.

Topiikkien tutkimus keskusteluanalyttisia ja laskennallisen kielitieteen menetelmiä yhdistäen

Antti Kanner, Helsingin yliopisto

Anna Vatanen, Helsingin yliopisto

Topiikkeja eli puheenaiheita ei ole keskusteluanalyysin menetelmällä tutkittu kovin paljoa. Aihetta on pidetty vuorovaikutuksen rakenteiden kannalta melko irrelevanttina ja pikemminkin sisällönanalyysin kentälle kuuluvana. Suurin osa keskusteluanalyttisista, topiikkia käsittelevistä tutkimuksista keskittyykin niihin mekanismeihin, joiden avulla keskustelijat aloittavat tai lopettavat topiikin tai siirtyvät topiikista toiseen. Topiikin aloittamisen rakenteina on tunnistettu mm. erilaiset kysymykset (Button & Casey 1984, 1985, Schegloff 2007) sekä uutisen kertominen (Button & Casey 1985, Maynard 1997). Erityisesti taukojen jälkeen uusi topiikki saatetaan aloittaa tekemällä jokin huomio ympäristöstä (Maynard 1980, Bergmann 1990, Schegloff 2007, Hoey 2018). Uuden topiikin aloituksissa esiintyy myös idiomeja (Bergmann 1990) ja muita siirtymän merkittäviä (Button & Casey 1988, Drew & Holt 1998). Usein topiikista toiseen siirrytään kuitenkin vähitellen, askel askeleelta (Jefferson 1984). Topiikkien loppuissa taas on havaittu kuvaannollisia ilmauksia, joiden avulla loppumassa olevasta topiikista tehdään yhteenveto (Drew & Holt 1998), aiemman toistamista, topiikin alkuun palaamista sekä kokoavia kannanottoja (Drew & Holt 1998, Schegloff 2007).

Laskennallisessa kielitieteessä topikaalisten yksiköiden automaattiseen tunnistamiseen on käytetty pääasiassa menetelmiä, jotka nojaavat nk. sanasäkkeihin ("bag-of-words") (esim. Nelimarkka 2019). Sanasäkinä representoidun tekstuaalisen yksikön sisäinen rakenne on purettu järjestämättömäksi listaksi sen sisältämistä sanoista. Sanasäkkejä vertaamalla tarkastellaan tekstien jakamaa sanastoa ja näin tuotetaan kuva niiden käsittelemien sisältöjen läheisyydestä.

Tutkimuksemme keskeinen tavoite on metodologinen: selvitämme, millä tavoin keskusteluanalyttisissa tutkimuksissa löydettyjä, topiikkeihin liittyviä kielellisiä käytänteitä voisi hyödyntää laajojen tekstipohjaisten aineistojen laskennallisessa tarkastelussa. Käytämme aineistona erilaisia online-keskusteluja: foorumi- ja Twitter-keskusteluja sekä uutissivustojen kommenttiketjuja. Seuraamme samalla, mitkä online-keskustelualustojen ominaisuudet mahdollistavat topikaalisten jaksojen alkamisen, siirtymisen tai päättymisen signaaloinnin.

Keskusteluiden rakenteen huomioiminen laskennallisessa analyysissä avaa kiinnostavia mahdollisuuksia, sillä näin tuotetut representaatiot ovat hienojakoisempia. Odotuksenmukaisesti topikaalisen jakson sisältä löytyvillä sanoilla on keskenään voimakkaampi merkityspohjainen yhteys kuin saman tekstuaalisen yksikön muilla sanoilla. Tätä havaintoa voidaan yhtäältä käyttää keskustelujen topikaalisten rakenteiden automaattiseen tunnistamiseen. Toisaalta laskennallisesti voidaan analysoida myös topikaalisen jakson sisältämien sanojen semanttisia etäisyyksiä ja tutkia sitä, ohjaako leksikaalinen koheesio topikaalisen jakson alkamista tai loppumista signaloivien rakenteiden valintaa.

Ole hyvä poliisin imperatiivimuotoisissa direktiiveissä: kohteliaisuutta, käskemistä vai jotain muuta?

Antti Kannisto, Poliisiammattikorkeakoulu / Oulun yliopisto

Samu Pehkonen, Poliisiammattikorkeakoulu / Tampereen yliopisto

Tarkastelemme esitelmässämme poliisin puhuttamistilanteissa käyttämiä vuoroja, joissa imperatiivimuotoiseen direktiiviin (IMP) liittyy kohteliaisuusilmaus *ole ~ olkaa hyvä* (OH). Aineistona toimivat 1) Poliisit-tv-sarjasta koottu direktiivejä sisältävä videoaineisto; 2) poliisiopiskelijoiden simulaatiokoulutuksista videoitu vuorovaikutusaineisto; ja 3) poliiseille tehty kysely, jossa vastaajia pyydettiin muotoilemaan kuvitteellisiin poliisitehtäviin soveltuvia direktiivisiä vuoroja. Aineistoissa esiintyvät vuorot edustavat kolmea rakennetyyppiä:

- 1) IMP+OH, esim. *istu siihen ole hyvä*.
- 2) OH+IMP, esim. *ole hyvä tule tänne*.
- 3) OH+ja+IMP, esim. *ole hyvä ja tule tänne*.

Aiempaan kohteliaisuusmuotoiluihin keskittyvään tutkimukseen (esim. Watts 2003; Tanner 2012) sekä keskusteluanalyttiseen (Sorjonen ym. 2017) ja soveltuvin osin prosodiseen tarkasteluunme nojautuen kysymme, onko näillä rakennetyypeillä jonkinlaista säännömukaista funktiota. Esitämme, että aineiston tapaukset ovat jaettavissa direktiivisiä pehmentäviin ja direktiivisiä vahvistaviin tapauksiin sekä tapauksiin, joissa OH-ilmaisu ilmaisee poliisin tyytymättömyyttä tilanteen etenemiseen tai asiakkaan käytökseen.

IMP+OH -muotoilu sisältää vuorovaikutusaineistossa lähes poikkeuksetta direktiiviin liittyvän deiktisen ilmaisen (*istu siihen*), mikä vihjaa vuoron liittyvän saumattomasti meneillään olevaan keholliseen toimintaan. Tätä muotoilua ei esiinny kyselyaineistossa kertaakaan. IMP+OH -muotoilulla pyritään joko lieventämään direktiivin puhutettavalle aiheuttamaa vaivaa tai sitä käytetään lisäämään aiempien direktiivimuotojen velvoittavuutta yhteistyötarjoukseen tai auktoriteettiin (ultimaatum) vetoamalla. Jälkimmäisessä tapauksessa IMP+OH:n muodostama lausuma voi olla prosodisesti muuta vuorossa esiintyvää ainesta huomattavasti korkeammalta lausuttua ja painotettua.

OH+IMP -muotoiluilla osoitetaan selkeimmin tuhtumusta tai pettymystä puhutettavan välittömään toimintaan. Rakenne esiintyy erityisesti tilanteissa, joissa kohdehenkilö on useista edeltävistä direktiiveistä huolimatta viivytännyt poliisin vaatimaa toimintaa. Prosodisesti merkittäviä piirteitä ovat uloshengitykset ja nopeuden lisäykset.

OH+ja+IMP -muoto sisältää aineistossa selkeimmän esimerkin direktiiviin liittyvästä käsevyvyydestä ja moraalaisesta kannanotosta: puhutettavan häiritsevälle käytökselle, erityisesti aiempien direktiivien vastustamiselle, laitetaan piste esimerkiksi fyysiseen voimankäyttöön turvautumalla. Samalla äänenvoimakkuus ja -korkeus nousee. Aiemmissa tutkimuksissa kaksoisverbirakenteen on jo itsessään todettu ilmaisevan ongelmallisuutta ja vastaanottajan puutteellista aiempaa osallistumista ohjattuun toimintaan.

Yhteenvedonamme toteamme, että poliisin direktiivien yhteydessä *ole hyvä* ei välttämättä ole kohteliaisuusilmaus vaan imperatiivimuotoinen tehoste 'olla hyvä' ja 'suorittaa direktiivin mukainen toiminto'. Kielentutkimuksellisen kontribuution lisäksi havaintomme paljastavat poliisin toimintaan liittyviä ammattikäytänteitä.

Kirjallisuus

SORJONEN, MARJA-LEENA, RAEVAARA, LIISA & COUPER-KUHLEN, ELIZABETH 2017: *Imperative Turns at Talk. The design of directives in action*. Amsterdam: John Benjamins.

TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisisa keskusteluissa*. Suomen kielen väitöskirja, Suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto

WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Reflektointi asiantuntijuuden kehittämisen välineenä sosiaali- ja terveysalan opintojaksolla

Tiina Keisanen, Oulun yliopisto

Mirka Rauniomaa, Oulun yliopisto

Reflektio eli ajatusten, kokemusten ja toiminnan takautuva analysointi on kiinteä osa erilaista koulutus-, ohjaus- ja terapiatoimintaa (ks. esim. Schön 1987; Logren, Ruusuvoori & Laitinen 2017). Sen tavoitteena on edistää oppimista ja itsetuntemuksen kasvamista sekä tukea toiminnan muutosta tai asiantuntijaksi kehittymistä. Tarkastelemme esityksessämme, miten reflektio toteutuu ohjattuna vuorovaikutuksellisenä ryhmätoimintana tulevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten koulutuksessa. Selvitämme, miten osallistujat kartoittavat, arvioivat ja antavat merkityksiä yhdessä toteutetulle ja koetulle toiminnalle saamansa ohjauksen perusteella.

Aineisto on videoitu kansainvälisellä, eri koulutusalojen opiskelijoille suunnatulla opintojaksolla, jonka ensisijaisena osaamistavoitteena oli pystyä tuottamaan merkityksellisiä kokemuksia muille – tulevissa sosiaali- ja terveysalan työtehtävissä asiakkaille – ja näin edistämään heidän terveyttään ja hyvinvointiaan. Muutaman kuukauden kestänyt opintojakso sisälsi nelipäiväisen intensiivijakson, jolloin opiskelijat toteuttivat erilaisia luontoon liittyviä aktiviteetteja leiriolosuhteissa. Koko opintojakson ajan ja erityisesti intensiivijaksolla opiskelijoita ohjattiin refleктоimaan toimintaansa sekä ryhmässä että yksin. Opintojaksolla käytettiin englantia *lingua francana*.

Osallistujat neuvottelevat opintojakson aikana kokemastaan monin eri keinoin ja siten rakentavat ymmärrystään muun muassa asiantuntijuudesta ja ammatillisesta kasvusta. Opiskelijat esimerkiksi osoittavat seuraavansa opettajien ohjeita viittamalla kokemuksiinsa joko henkilökohtaisina tai jaettuina (esim. "I", "we"). Opiskelijat osoittavat myös orientoituvansa opintojakson keskeisiin osaamistavoitteisiin käyttämällä opettajien aiemmin esittelemiä avainsanoja ja -ilmaisuja omassa puheessaan (esim. "you feel meaningful when you do something for the others"). Lisäksi opiskelijat tuovat julki ajatuksiaan siitä, millainen merkitys opintojakson aikaisilla kokemuksilla on heidän tulevissa työtehtävissään (esim. "everything that we have learnt and can use in the future").

Pohdimme esityksessämme, miten voimme keskustelunanalyysin keinoin tunnistaa ja tarkastella osallistujien toiminnassa tapahtuneita tai tapahtuvaksi odotettuja muutoksia: opintojakson opiskelijoiden reflektionin kautta tuottama ja julkituoma asiantuntijuus joutuu todelliseen testiin vasta heidän tulevissa ammattitehtävissään.

Lähteet

Logren, A., Ruusuvoori, J. & Laitinen, J. (2017). Self-reflective talk in group counselling. *Discourse Studies*, 19(4), 422–440.

Schön, D. A. (1987). *Educating the reflective practitioner: Toward a new design for teaching and learning in the professions*. Jossey-Bass.

Prosodinen sitominen suomalaisten alakoulujen opettajajohtoisten sovittelujen anteeksipyyntösekvensseissä

Rosa Korpela, Helsingin yliopisto

Tutkin alakoulujen opettajajohtoisten sovittelutilanteiden kulminaatiopistettä, anteeksipyytämistä ja -antamista. Toimintaa, johon niin opettajat kuin oppilaatkin suuntautuvat konfliktin ratkaisuna (Korpela et al., 2022). Onnistuakseen konfliktin ratkaisemiseen tarvitaan kaikkien sen osapuolien yhteistoimintaa opettajan kanssa, eikä sitä aina saada sujumaan. Näissäkin olosuhteissa anteeksipyyntösekvenssi saadaan institutionaalisen paineen alla suoritetuksi, mutta osallistujat luonnollisesti suuntautuvat siihen ongelmallisena. Tutkimuskysymyksemme ovat: (1) kuinka äänenkorkeus, rytmi ja äänenvoimakkuus vaihtelevat ongelmattomien ja ongelmallisten sovitteluiden anteeksipyyntösekvensseissä ja (2) kuinka anteeksipyyntösekvenssin prosodinen toteutus vaikuttaa sen vilpittömyyteen ja siten legitimitettiin.

Aineiston kesto on 14 tuntia ja se sisältää 19 opettajajohtoista sovitteluepisodia, joissa 7–12-vuotiaat oppilaat raportoivat opettajalle konfliktistaan, jota opettajan johdolla koitetaan ratkaista. Aineistoa on kerätty kahdeksasta eri alakoulusta viideltä eri alueelta Suomesta vuonna 2019. Kaikkia tutkimukseen osallistuneita on tiedotettu etukäteen tutkimuksesta ja heillä on ollut mahdollisuus kieltää aineiston nauhoittaminen. Aineistonkeruun menetelmä on saanut Helsingin yliopiston Ihmistieteiden eettisen toimikunnan hyväksynnän. Aineistossa on 42 anteeksipyyntösekvenssiä (*anteeksi–saat anteeksi*) ja ne eroavat toisistaan laadullisesti ennen kaikkea siinä orientoituvatko osallistujat tilanteeseen ongelmattomana (32 anteeksipyyntövierusparia) vai ongelmallisena (10 anteeksipyyntövierusparia). Siinä missä ongelmattomissa anteeksipyyntösekvensseissä oppilaat sitovat vierusparit prosodisesti toisiinsa, ongelmallisissa anteeksipyyntösekvensseissä oppilaat muotoilevat vuoronsa erilaisiksi. Tutkimus tuottaa uutta tietoa, josta sovittelijat voivat hyötyä ja jolla voi olla monia sovellusmahdollisuuksia konfliktien ratkaisemisessa ja pitkittyneiden konfliktien ennaltaehkäisemisessä.

Lähteet

Korpela, Rosa, Kurhila, Salla, Stevanovic, Melisa. (2022). Apologizing in elementary school peer conflict mediation. *Research on Language and Social Interaction*, 55(1).

Episteeminen kutsu tietäväksi asettumisen intersubjektiivisena resurssina verkkokeskustelussa

Laura Lehmuskoski, Helsingin yliopisto

Episteemisyteen liittyviä erilaisia näkökohtia ja niiden vaikutuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen on keskusteluanalyysin piirissä tutkittu laajalti (esim. Stivers, Mondada & Steensig 2011; Heritage 2012). Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarjota uusia näkökulmia episteemisyteen liittyviin toimintoihin verkkokeskusteluaineistoissa. Tutkimus yhdistää (digitaalisen) keskusteluanalyysin muihin lingvistisiin lähestymistapoihin, kuten kognitiiviseen kielioppiin.

Tutkimus keskittyy havainnoimaan ja analysoimaan episteemisyteen liittyviä ilmiöitä ja rakenteita sosiaalisen median eri alustoilla, kuten Twitterissä ja Facebookissa. Tarkastelun fokuksessa ovat erityisesti keskustelijoiden tietäväksi asettuminen sekä ns. episteemisen kutsun keinot intersubjektiivisena vuorovaikutuksen resurssina asynkronisessa verkkokeskustelussa. Käynnissä olevan tutkimuksen tavoitteena on erotella ja esitellä toimintoja ja sekvenssejä, joihin liittyy varmaksi merkityn tiedon ilmaisu. Lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan, miten alustakohtaiset affordanssit ja algoritmit vaikuttavat varman tiedon esittämiseen ja keskustelevan yhteisön retorisiin päämääriin.

Episteeminen kutsu (Lehmuskoski 2021) on nimitys intersubjektiiviselle keinojen kimpulle, jonka avulla keskusteluun voidaan luoda tietävä ja episteemisesti varma näkökulma, johon keskustelija pyrkii sitouttamaan muita verkkokeskusteluun osallistuvia. Episteeminen kutsu pohjautuu keskustelijan pyrkimykseen tarjota oma näkemyksensä oikeana ja varmana ja luoda vaikutelma yhteisestä jaetusta tiedosta. Tietäväksi asettuminen ja episteeminen kutsu rakentavat keskustelijan (kokemus)asiantuntijuutta ja vahvistavat episteemistä auktoriteettia. Aiempi tutkimus (Lehmuskoski 2021) on osoittanut, että episteeminen kutsu voidaan suomen kielessä muodostaa käyttämällä monenlaisia rakenteita, kuten kliittistä *-hAn*-sävypartikkelia, retorisia kysymyksiä sekä käsitteistäjän tarkastelupisteen siirtymiä (Langacker 2008; kognitiivisen kieliopin ja keskustelututkimuksen yhdistämisestä ks. Etelämäki ym. 2009).

Tutkimuksen tavoitteena on laajentaa epistemisyyden kielellistä analyysia sosiaalisen median polyfonisiin diskursseihin ja tutkia, kuinka verkkokeskustelun alustojen tekniset mahdollisuudet ja rajoitukset, kuten vaihteleva anonymiteetti ja julkisuus tai esimerkiksi rajoitettu määrä merkkejä julkaisussa, vaikuttavat episteemisen kutsun toteutumiseen. Yleisemmällä tasolla tutkimus pyrkii edistämään metodologista keskustelua eri kielellisten menetelmien yhdistämisen hyödyistä ja haasteista. Tutkimuksessa hyödynnetäänkin myös laskennallisen kielentutkimuksen menetelmiä. Tutkimus on osa Koneen säätiön rahoittamaa hanketta *Alustat ja retoriset ryhmästrategiat: Verkkodiskurssien moniääniset rakenteet kielentutkimuksen ja kieliteknologian kohtaamispaikkana*.

Lähteet

ETELÄMÄKI, MARJA & ILONA HERLIN & MINNA JAAKOLA & LAURA VISAPÄÄ 2009: Kielioppi käsitteistyksenä ja toimintana. Kognitiivista kielioppia ja keskusteluanalyysia yhdistämässä. – Virittäjä 113 s. 162–187.

HERITAGE, JOHN 2012: Epistemics in action. Action formation and territories of knowledge. – Research on language and social interaction 45 s. 1–29.

LANGACKER, RONALD W. 2008: Cognitive grammar. A basic introduction. Oxford University Press

LEHMUSKOSKI, LAURA 2021: Episteemisen pääsyn säätelyminen tietäväksi asettumisen resurssina kirjoitetussa keskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

STIVERS, TANYA & LORENZA MONDADA & JAKOB STEENSIG 2011: Knowledge, morality and affiliation in social interaction. Teoksessa T. Stivers, L. Mondada, & J. Steensig (toim.): The morality of knowledge in conversation. Cambridge: Cambridge University Press.

Oma-aloitteiset sananselitykset monikielisillä työpaikoilla

Inkeri Lehtimaja, Helsingin yliopisto

Lari Kotilainen, Helsingin yliopisto

Salla Kurhila, Helsingin yliopisto

Kansainvälistymisen ja työvoimapulan myötä suomalaisilla työpaikoilla työskentelee yhä enemmän ihmisiä, joille suomi ei ole ensikieli. Riittävän ammatillisen kielitaidon saavuttaminen ennen työllistymistä suomen kielen taitoa vaativiin tehtäviin voi kuitenkin olla hankalaa: kiristyvässä taloudellisessa tilanteessa on painetta siirtää kielenopiskelu yhä enemmän työpaikalle erillisten kielikurssien sijaan, ja lisäksi ammatillista kieltä on vaikea oppia kunnolla irrallaan työkontekstista. Kielenoppiminen ei kuitenkaan tapahdu työpaikalla automaattisesti, vaan se vaatii mahdollisuutta osallistua vuorovaikutukseen ja sopivaa ympäristön tukea. Kun työpaikalla on sekä suomenkielisiä että eritasoisesti suomea osaavia kakkoskielisiä työntekijöitä, kompetentimmat puhujat voivat tukea kielenoppijoita arkisissa keskusteluissa eri tavoin, esimerkiksi selittämällä vieraita sanoja. Vaikka tutkimus on osoittanut, että kompetentimmat puhujat eivät yleensä aktivoi omaa tietävämmän osapuolen asemaansa (Kurhila 2006, Paananen 2019), toisinaan näin kuitenkin tapahtuu. Tässä esitelmässä tarkastelemme tapauksia, joissa kompetentimpi puhuja selittää oma-aloitteisesti puhekumppanille (potentiaalisesti) tuntemattoman sanan. Aineistomme koostuu videoiduista kulttuurialan järjestön kokouksista (noin 65 h) sekä erilaisista työtilanteista kirjastossa (noin 15 h).

Tilanteita, joissa kompetentimpi puhuja epäilee jonkin sanan olevan vieras puhekumppanille, käsitellään työkontekstissa sen mukaan, mikä on laajempi meneillään oleva toiminta ja mitkä ovat tilanteeseen osallistujien keskinäiset roolit. Tarkastelemme kolmenlaisia tapauksia, jotka eroavat toisistaan siinä, miten sanan selitys tuotetaan. Ensinnäkin kompetentimpi puhuja voi tuottaa selityksen suoraan, ikään kuin oman puheensa parenteesina (Svennevig et al. 2019). Toisaalta kompetentimpi puhuja voi tiedustella puhekumppanilta, onko jokin sana tälle tuttu, ja tuottaa selityksen tarvittaessa (Lilja 2012). Kolmas vaihtoehto on, että kompetentimpi puhuja asettuu ikään kuin opettajan asemaan ja yrittää saada kakkoskielisen puhekumppanin tuottamaan selityksen itse. Tapaukset asettuvat siis jatkumolle sen perusteella, miten voimakkaasti kielellinen epäsymmetria topikalisoidaan tilanteessa. Havaintomme osoittavat, että epäsymmetria nostetaan voimakkaammin esiin ohjaustilanteissa, joissa kielenoppiminen on osa tilanteen tavoitetta ja osallistujien välillä on hierarkiaero.

Lähteet

Kurhila, S. 2006: *Second Language Interaction*. Amsterdam: John Benjamins.

Lilja, N. 2012: Tiedätkö mikä on suo? Kielellisen epäsymmetrian topikalisointi kakkoskielisessä arkikeskustelussa. *Virittäjä* 116(4), 560–588.

Paananen, J. 2019: *Yhteisymmärryksen rakentaminen monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla*. Väitöskirja, Turun yliopisto.

Svennevig, J., Gerwing, J., Jensen, B. U., & Allison, M. 2019: Pre-empting understanding problems in L1/L2 conversations: Evidence of effectiveness from simulated emergency calls. *Applied linguistics*, 40(2), 205–227.

Yhteinen nauru organisatoristen roolien rakentamisen keinona työyhteisössä

Esa Lehtinen, Jyväskylän yliopisto

Elina Salomaa, Jyväskylän yliopisto

Dorien Van De Mieroop, KU Leuven

Aikaisempi keskusteluanalyttinen tutkimus on osoittanut, että nauru voi kokouksissa kytkeytyä yhtäältä yhteisöllisyyden rakentamiseen (Kangasharju & Nikko, 2009), toisaalta hierarkioiden käsittelyyn (Vöge, 2010). Organisatoriset hierarkiat ovat jälkibyrokraattisessa työelämässä kuitenkin aiempaa häilyvämpiä, koska työnteko tapahtuu yhä enemmän itseorganisoituissa tiimeissä, jotka ovat taas monenlaisissa suhteissa organisaatioiden johtoon ja muihin tiimeihin (Räisänen & Linde, 2004). Projektityö on myös yhä enemmän digitalisoitunut; organisaatioissa käytetään erilaisia digitaalisia alustoja tiimityöskentelyn fasilitoimiseen (esim. Darics, 2017). Tässä esitelmässä tarkastelemme sitä, miten naurun avulla orientoidutaan tällaisiin monimutkaisiin johtajuusrakenteisiin.

Aineistomme on peräisin hankkeesta, joka kytkeytyy suurehkossa yrityksessä tapahtuvaan organisaatiomuutokseen. Aineisto koostuu erään tiimin osin kasvokkaisten, osin digitaalisten kokousten videonauhoitteista ja hankkeessa käytössä olevalta digitaaliselta alustalta kerätyistä materiaaleista. Tutkimuksemme kannalta on huomionarvoista, että tiimin vetäjä on kaiken aikaa vuorovaikutuksessa ylemmän johdon kanssa ja toimii linkkinä johdon ja tiimin välillä. Tarkastelemme sekvenssejä, joissa tiimin vetäjä tiedottaa tiimille ylemmässä johdossa tehdyistä, tekeillä olevista tai tulevista päätöksistä sekä keskusteluttaa tiimiä niiden suhteen. Tiimin vetäjä esittää oman roolinsa suhteessa päätöksentekoon vaihtelevasti: osaan päätöksistä hänellä on vaikutusvaltaa, osaan taas ei. Näissä sekvensseissä ylempään johtoon kohdistuvalla jaetulla naurulla näyttäisi olevan tärkeä rooli.

Tuloksemme osoittavat, että tiimin vetäjä yhtäältä tuottaa naurua hakevia vuoroja, mutta toisaalta johdattaa keskustelun lyhyen naurujakson jälkeen nopeasti takaisin vakavaan moodiin. Sekä naurun hakemisessa että siitä etääntymisessä voidaan käyttää hyväksi digitaalista alustaa. Naurun avulla rakennetaan tiimi-identiteettiä, mutta samalla tiimin vetäjä myös konstruoi omaa asemaansa tiimin ja ylemmän johdon välillä ja puolustautuu mahdollista kritiikkiä vastaan. Nauru näyttäisi siis olevan keino tasapainotella kompleksisessa organisatorisessa roolissa: sen avulla sekä rakennetaan yhteisyyttä että käsitellään rooleihin liittyvää delikaattisuutta. Tutkimuksemme osoittaa, miten vuorovaikutuksen tutkimus tarjoaa ikkunan muuttuvien työyhteisöjen kompleksisiin rakenteisiin.

Lähteet

Darics, E. (2017). E-Leadership or “how to be boss in instant messaging?” The role of nonverbal communication. *International Journal of Business Communication* 57(1), 3–29.

Kangasharju, H. & Nikko, T. (2009). Emotions in organizations: Joint laughter in workplace meetings. *Journal of Business Communication* 46(1), 100–109.

Räisänen, C. & Linde, A. (2004). Technologizing discourse to standardize projects in multiproject organizations: Hegemony by consensus? *Organization* 11(1), 101–121.

Vöge, M. (2010). Local identity processes in business meetings displayed through laughter in complaint sequences. *Journal of Pragmatics* 42, 1556–1576.

Asiantuntijuuden osoittaminen lähihoitajaopiskelijoiden opintopiireissä: Tietämisen ja osaamisen keinoja suoran esityksen sekvensseissä

Saija Merke, Åbo Akademi

Mika Simonen, Helsingin yliopisto

Tutkimuksessa käsitellään lähihoitajaopiskelijoiden opintopiirien vertaistukivuorovaikutusta. Lähihoitajaopiskelijat toimivat jo koulutuksensa aikana lähihoitajan ammatissa, minkä vuoksi he kohtaavat jo koulutuksensa varhaisessa vaiheessa kaksijakoisen haasteen: yhtäältä opiskelijoiden on selviydyttävä haastavista hoitotyön tilanteista, ja toisaalta heidän on noudatettava eettisesti oikeaoppisen hoitotyön sääntöjä.

Videoitu ja litteroitu aineistomme on kolmen vuoden aikana kerätty pitkäaikaisaineisto (~100 tuntia), jota on kuvattu lähihoitajakoulutusta koordinoivan yrityksen tiloissa. Tutkimuksessa hyödynnetään etnometodologista keskusteluanalyysiä. Analysoimme narratiiveja, joissa opiskelijat kertovat vaikeista hoitotilanteista ja esittävät ratkaisuja ongelmiinsa. Analyysissämme keskitytään suoran esityksen jaksoihin (VISK 2004: §1460), joita seuraa nollapersoonakonstruktioita (Laitinen 1995).

Analyysimme tulos on, että kertojan tapa lainata hoidettavien ääniä sekä omaa ääntä on suhteessa siihen, nostetaanko tilanteessa esille tiedollista asiantuntijuutta (*knowing that*) tai taidollista osaamista (*knowing how*) (Arminen & Simonen 2021; Ryle 1945). Ehdotamme, että myös kerrontatilanteen moraaliin liittyvät merkitykset vaikuttavat kertojan tapaan käyttää suoraa esitystä. Narratiivin päätösvaiheen nesessiiviset nollapersoonarakenteet viittaavat siihen, että opiskelijat tähtäävät rakentamaan itse keskustelutilanteessa (*reporting context*, Buttny 1998) itsestään moraalisesti ja eettisesti eheitä toimijoita. Tulokset ehdottavat, että ainakin analysoimissamme opintopiirien kontekstissa taidolliseen osaamiseen viittaavat nollapersoonarakenteet voittavat argumentoinnissa tiedollisen asiantuntijaidentiteettiin viittavia rakenteita.

Lähteet

Arminen, I. & Simonen, M. (2021) Expertise as a domain in interaction. *Discourse Studies* 23(5): 577–596.

Buttny, R. (1998) Putting prior talk into context: Reported speech and the reporting context. *Research on Language and Social Interaction* 31(1): 45–58.

Laitinen, L. (1995) Nollapersoonana. *Virittäjä* 99(3): 337–358.

Ryle, G. (1945) Knowing how and knowing that: The presidential address. *Proceedings of the Aristotelian Society* 46: 1–16.

VISK (2004) Iso Suomen Kielioppi. Helsinki: SKS. <http://scripta.kotus.fi/visk/etusivu.php>

Hymyily kasvokkaisissa vakuutusneuvotteluissa: yksipuolisen ja jaetun hymyilyn kontekstit ja merkitykset

Jarkko Niemi, LUT-yliopisto

Pilvi Heinonen, Turun yliopisto

Hymyilevää asiakasta pidetään yleensä tyytyväisenä asiakkaana, ja yritykset usein ohjeistavat työntekijöitään palvelemaan asiakkaita hymyillen, jotta he voisivat vahvistaa myönteisiä tunteita ja asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun (Söderlund & Rosengren 2008). Suuri osa hymyilyä tarkastelleesta palvelun tai myynnin tutkimuksesta on käsitellyt tunteiden tartuntaa (engl. *emotional contagion*; Hennig-Thurau ym. 2006, Otterbring 2017) ja sivuuttanut hymyilyn tarkempien funktioiden tarkastelun esimerkiksi vuorovaikutusta jäsentävänä toimintona. Keskusteluanalyttinen institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus on sen sijaan havainnut hymylle ja naurulle funktioita, jotka voivat liittyä myönteisten tunteiden sijaan arkaluonteisten asioiden käsittelyyn (esim. Haakana 2001).

Tässä esitelmässä syvennymme myyjän ja asiakkaan yksipuoliseen ja jaettuun (tai tarttuvaan) hymyilyyn sekä niiden toiminnallisiin konteksteihin. Aineistomme on 11 videoitua myyntineuvottelua vakuutusyhtiön toimipisteeltä Etelä-Suomesta. Neuvotteluissa on mukana myyjän lisäksi yksi tai kaksi asiakasta sekä osassa neuvotteluja myös asiakkaan lapsi. Metodimme on multimodaalinen keskustelututkimus. Tarkastelemme, mikä merkitys osallistujien jaetulla hymyllä on myyntineuvottelun toiminnallisen linjan rakentumisessa ja onko esimerkiksi myyjän yksipuolinen hymyily merkki yhteisymmärryksen tai jaetun toiminnallisen linjan puutteesta. Tuloksemme valaisevat myynti- ja palvelutyön kehollisen toiminnan keskeisen resurssin eli hymyilyn funktioita tavalla, joka voi haastaa myynti- ja markkinointikirjallisuuden käsityksen hymyilystä ja sen vuorovaikutustehtävistä (ks. myös Niemi & Heinonen 2022). Lopuksi pohdimme, miten hymyily liittyy asiantuntemuksen rakentamiseen ja käsittelyyn myyntivuorovaikutuksessa.

Lähteet

Haakana, M. (2001). Laughter as a patient's resource: Dealing with delicate aspects of medical interaction. *Text & Talk*, 21(1-2), 187–219.

Hennig-Thurau, T., Groth, M., Paul, M., & Gremler, D.D. (2006). Are all smiles created equal? How emotional contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*, 70(3), 58–73.

Niemi, J. & Heinonen, P. (2022). Smiling customer, happy customer? A study of customers' smiles in salesperson-customer interactions. eSignals Research. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022112266433>

Otterbring, T. (2017). Smile for a while: The effect of employee-displayed smiling on the customer affect and satisfaction. *Journal of Service Management*, 28(2), 284–304.

Söderlund, M. & Rosengren, S. (2008). Revisiting the smiling service worker and customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 19(5), 552–574.

Viestintää vai vuorovaikutusta? Miten terveydenhuollon instituutiot vastaavat kansalaisten kommentteihin sosiaalisen median koronakeskusteluissa

Helena Nurmikari, Helsingin yliopisto

Koronapandemian aikana terveydenhuollon eri instituutiot ovat ohjeistaneet kansalaisia sosiaalisessa mediassa aktiivisesti. Hygieniaohjeista ja uusista koronarajoituksista viestiminen Facebookin ja Twitterin kautta on tavoittanut suuret ihmismassat nopeasti. Samalla kansalaisille on auennut mahdollisuus lähestyä instituutioita kysymyksiin ja palautteihin. Instituutioiden sosiaalisen median kanavissa hyödynnetäänkin sekä joukkoviestinnän periaatteita että sosiaalisen median vuorovaikutuksellisuutta (Matikainen & Villi 2018).

Esitelmässä tarkastellaan digitaalisen keskusteluanalyysin (Giles, Stommel, Paulus, Lester & Reed 2015) keinoin terveydenhuollon instituutioiden vastausvuoroja kansalaisten kommentteihin sosiaalisessa mediassa. Aineisto on suomenkielistä, ja se sisältää yhteensä 93 Twitter-keskustelua ja 159 Facebook-keskustelukatkelmaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL), Tampereen yliopistollisen sairaalan (TAYS) ja Helsingin yliopistollisen sairaalan (HUS) sosiaalisen median sivuilta vuosilta 2020–2021. Tarkastelun kohteena ovat instituutioiden vastaukset (C) kansalaisten kommentteihin (B) seuraavanlaisessa sekvenssissä:

- A. Instituution korona-aiheinen postaus Twitterissä tai Facebookissa
- B. Kansalaisen kommentti
- C. Instituution vastaus kommenttiin

Instituutioiden vastauksista tarkastellaan niiden aloitustapoja ja viestin sävyä. Miten instituution vastausvuorot alkavat? Milloin instituutioiden vastauksissa poiketaan viestinnällisyydestä ja siirrytään tuttavalliseen sävyyn? Entä millaisia kielellisiä keinoja eri sävyjen välillä luovimiseen käytetään? Instituutioiden vastaukset näyttävät vaihtelevan tuttavallisten, tunnepuhetta sisältävien jaksojen ja kopioitujen, tiedotussävyisten mallivastauksien välillä. Esimerkiksi instituution *hei*-aloitus on keino aloittaa Facebookissa ympäröivästä keskustelusta poikkeava linja ja räätälöidä vastaus henkilökohtaisesti yhtä kansalaista varten. Toistuessaan useamman kerran samassa keskustelussa tervehdys muuttuu kuitenkin kömpelöksi; puhutun keskustelun asiointitilanteissa tervehdykset ovat yleensä molemminpuolisia ja sijoittuvat heti keskustelun alkuun (esim. Lindström, Norrby, Wide & Nilsson 2017: 83; Ruusuvuori 2001: 28–29).

Alustavien tutkimustulosten mukaan viestinnällisyyttä rakennetaan kopioitavilla mallivastauksilla ja linkeillä ajankohtaisille verkkosivuille, tuttavallista sävyä ja yhteisöllisyyden tunnetta esimerkiksi monikon ensimmäisen persoonan avulla (*Elämme poikkeustilanteessa, joka on meille kaikille haasteellista.*). Näiden ilmiöiden välimaastoon sijoittuu mm. *#otetaanrokote*-hashtag, joka toteuttaa viestinnällistä tehtävää ohjeistamalla kansalaisia ja vetoaa monikon ensimmäisen persoonan käskymuodolla samalla yhteisöllisyyden tunteeseen. Tutkimus avaa ikkunan siihen, millaisia sosiaalisen median institutionaaliset keskustelut ovat sekä siihen, miten eri instituutiot ja kansalaiset ovat kohdanneet pandemia-ajan somekeskusteluissa.

Lähteet

GILES, DAVID – STOMMEL, WYKE – PAULUS, TRENA – LESTER, JESSICA – REED, DARREN 2015: Microanalysis of online data: the methodological development of "digital CA". – *Discourse, Context & Media* 7 s. 45–51.

LINDSTRÖM, JAN K. – NORRBY, CATRIN – WIDE, CAMILLA – NILSSON, JENNY 2017: Intersubjectivity at the counter: Artefacts and multimodal interaction in theatre box office encounters. – *Journal of Pragmatics* 108 s. 81–97.

MATIKAINEN, JANNE – VILLI, MIKKO 2018: Uutismedia ja journalistit Twitterissä – joukkoviestintää vai vuorovaikutusta? Teoksessa Pekka Isotalus, Jari Jussila & Janne Matikainen (toim.), *Twitter viestintänä. Ilmiöt ja verkostot* s. 193–210. Tampere: Vastapaino.

RUUSUVUORI, JOHANNA 2001: Miten vastaanotto aloitetaan? Teoksessa Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä ja Kari Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 27–48. Tampere: Vastapaino.

Kouluttajan fasilitoinnin käytänteet kriisinhallinnan etäkoulutusympäristössä: mukaantulot ja yhteisen toiminnan eteneminen

Tuire Oittinen, Oulun yliopisto

Pentti Haddington, Oulun yliopisto

Opettajalla on keskeinen rooli opetustilanteiden vuorovaikutuksen ja yhteistoiminnallisuuden tukemisessa. Joissakin tilanteissa toiminnan fasilitointia voidaan tehdä hienovaraisesti esimerkiksi ohjaavien kysymysten ja kehollisten resurssien avulla (Greer, 2022; Okada, 2011), mutta joskus taas tilanteisiin puuttuminen tarkoittaa niiden näkyvämpää kontrollointia, ts. interventiota (Koskela & Palukka, 2011). Pienryhmätoiminnan ja vuorovaikutuksen fasilitointi muodostaa käytännön ongelman etäoppimisympäristöissä, joissa osallistujat ovat eri paikoissa. Tämä esitelmä keskittyy fasilitointiin kriisinhallinnan etäopetuskontekstissa pohjautuen ruutunauhoitusaineistoon (n. 90 t) vuodelta 2021. Metodologinen viitekehysemme on multimodaalinen keskusteluanalyysi, jonka avulla tarkastelemme kouluttajien tapoja tulla mukaan oppijoiden keskusteluihin ja pyrimme selvittämään, miten mukaantulot vaikuttavat yhteisen toiminnan etenemiseen. Alustavat havaintomme osoittavat, että kouluttajat hyödyntävät sosiodigitaalisen ympäristön käyttömahdollisuuksia sekä puhuttuja, kehollisia ja kirjoitettuja keinoja eri tavoin, mikä näkyy joko hienovaraisina osallistujastatuksen muutoksina (vrt. Goffman, 1981) ja toiminnan fasilitointina tai interventioina. Siinä missä jotkut mukaantulot saatetaan tulkita keskeytyksinä, toiset ovat joustavampia, ja ne tukevat koulutettavien meneillään olevaa tehtävää olematta silti sidottuja kyseiseen hetkeen (esim. chatin avulla tuotetut mukaantulot). Tutkimuksen tulokset auttavat ymmärtämään kriisinhallinnan koulutusyhteisön toimintatapoja ja vuorovaikutusrutiineja nimenomaan etäkoulutukseen liittyen, mutta niillä on myös käytännön sovellettavuutta niin kriisinhallinnan kontekstissa kuin muillakin koulutuksen sarjoilla.

Lähteet

Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Greer, T. (2022). Teaching Assistants as Interactional Mediators. *5th CAN-Asia Symposium on L2 Interaction*, 70-79.

Koskela, I., & Palukka, H. (2011). Trainer interventions as instructional strategies in air traffic control training. *Journal of Workplace Learning*, 23(5), 293-314. <https://doi.org/10.1108/13665621111141902>

Okada, Y. (2010). Learning through peripheral participation in overheard/ overseen talk in the language classroom. In: Greer, T. (Ed.), *Observing talk: conversation analytic studies into second language interaction*. JALT Pragmatics SIG, 133–149.

Elämän loppuvaiheesta keskustelu muistisairaahan hoivakotiasukkaan läheisten kanssa

Jenny Paananen, Turun yliopisto

Muistisairaudet ovat eteneviä sairauksia, jotka heikentävät sairastuneen kognitiivisia ja fyysisiä kykyjä ja vaikeuttavat kommunikaatiota. Pitkälle edennyttä muistisairautta sairastava tarvitsee tukea myös päivittäisissä perustoiminnoissa, kuten syömisessä, peseytymisessä ja pukeutumisessa. Moniin muihin sairauksiin verrattuna muistisairauksien ennuste on huono, mutta eteneminen on hyvin yksilöllistä: sairauden kanssa voidaan elää vuosia tai jopa vuosikymmeniä.

Muistisairaus vaikuttaa usein koko perheeseen, ja läheiset voivat kokea ennen aikaista surua ja menetyksentunnetta. Terveystieteiden ammattilaisten onkin tärkeää tukea sairastuneen lähipiiriä ja valmistaa heitä kohtaamaan sairauden erilaiset vaiheet. Tässä keskusteluanalyttisessä tutkimuksessa tarkastellaan, miten elämän loppuvaiheesta keskustellaan hoivakotiasukkaiden läheisten ja hoivakodin henkilöstön välisissä hoitoneuvotteluissa. Analyysin kohteena on, missä tilanteissa ja kenen aloitteesta aihe nostetaan keskustelussa esille ja miten aiheesta puhutaan. Aineisto koostuu 14 videoidusta keskustelusta, jotka on kerätty kuudesta suomalaisesta hoivakodista. Jokainen keskustelu käsittelee eri asukkaan tilannetta, ja läsnä on 1-2 läheistä ja 1-3 hoivakodin henkilökunnan jäsentä (esimerkiksi osastonhoitaja, omahoitaja ja johtaja).

Aineistossa hoivakodin henkilöstö nosti lähestyvän kuoleman esiin kolmessa kontekstissa: 1) kertoessaan asukkaan heikkenevästä terveydentilasta, 2) kysyessään läheisten toiveista ja huolista ja 3) informoidessaan läheisiä asukkaan tietoihin kirjatusta elvytyskieltopäätöksestä. Ammattilaiset huomioivat aiheen sensitiivisyyden ja läheisen tunteet korostamalla myönteisiä seikkoja, kuten jäljellä olevia hyviä hetkiä, ja suuntaamalla huomion kontrolloitavissa oleviin asioihin kuten kivunlievitykseen. Aihetta myös etäännyttiin puheena olevasta asukkaasta kuvaamalla muistisairauden loppuvaiheita yleisellä tasolla.

Kuolemaa koskevia keskusteluja on tutkittu aiemmin palliatiivisen hoidon ja saattohoidon konteksteissa (Pino ym. 2016; Ekberg ym. 2018; Anderson 2020). Lääkärien on todettu toimivan varovasti ja tarjoavan keskustelukumppaneilleen paikkoja ottaa aihe esiin. Tämän tutkimuksen aineistossa ammattilaiset lähestyivät aihetta selvästi suuremmin. Tämä voi kertoa siitä, että iäkkään muistisairaahan ihmisen kuolemaan suhtaudutaan eri tavalla, mutta selittäviä tekijöitä voivat olla myös koulutukseen liittyvät tekijät sekä se, että hoitajat ovat työssään lähempänä kuolemaa kuin etäällä potilaiden arjesta työskentelevät lääkärit, jolloin aiheesta keskusteleminen voi olla hoitajille luontevampaa.

Lähteet

Anderson R (2020) *Communication with the relatives and friends of imminently dying patients in a hospice*. Doctoral thesis, University College London.

Ekberg S.; Danby S; Rendle-Short J, Herbert N, Bradford N & Yates P (2018) Discussing death: Making end of life implicit or explicit in paediatric palliative care consultations. *Patient Education and Counseling* 102 (2019) 198–206.

Pino M; Parry R; Land V; Faull C; Feathers L; Seymour J (2016) Engaging terminally ill patients in end of life talk: How experienced palliative medicine doctors navigate the dilemma of promoting discussions about dying. *PLoS ONE* 11(5).

Jaetut keholliset käytänteet sosiaalisen sirkuksen vuorovaikutuksessa

Arja Piirainen-Marsh, Jyväskylän yliopisto

Niina Lilja, Tampereen yliopisto

Pitkittäinen vuorovaikutustutkimus on osoittanut, miten vuorovaikutuskäytänteiden kehittyminen kytkeytyy osallistujien muuttuviin sosiaalisiin suhteisiin sekä sosiaalistumisprosesseihin vuorovaikutusyhteisöissä (Deppermann & Pekarek Doehler 2021). Viime vuosina myös pitkittäistutkimuksessa on korostunut multimodaalinen näkökulma. Tässä esitelmässämme pohjaamme ajatukseen kehojen välisistä käytänteistä (*interbodied practices*, Hellermann & Thorne 2022) sekä kehojenvälisyydestä (*intercorporeality*, Meyer, Streeck & Jordan 2017) ja analysoimme, miten osallistujien sosiaalistuminen sosiaalisen sirkuksen vuorovaikutusyhteisöön näkyy heidän kehollisissa käytänteissään.

Analyysimme keskittyy yhteen sosiaalisen sirkuksen vuorovaikutuksessa toistuvaan toimintaan eli tuntien loppupiireihin. Näissä loppupiireissä osallistujia kutsutaan jakamaan ajatuksiaan ja kokemuksiaan kulloisestakin sirkusharjoituksesta. Analysoimme, miten osallistuvat kehittävät jaettuja käytänteitä omien kokemustensa jakamiseen. Nämä käytänteet ovat multimodaalisia kokonaisuuksia, joissa osallistujat kehollisesti viittaavat aikaisempiaan jaettuihin kokemuksiinsa ja joista ajan kuluessa muodostuu rutinoituneita tapoja osoittaa yhteisöön kuulumista.

Aineistomme koostuu 20 tunnista videonauhoitettuja sosiaalisen sirkuksen harjoituksia. Aineisto on kerätty videoetnografisin menetelmin ryhmässä, joka koostuu aikuisista maahanmuuttajista. Analyysimenetelmänä on multimodaalinen keskusteluanalyysi (Mondada 2014, 2018), minkä lisäksi analyysi hyötyy etnografisesta ja kokemuksellisesta tiedosta, jota saimme aineiston kokoamisen aikana. Analyysimme kontribuoi keskusteluanalyyttiseen kielenoppimisen tutkimukseen tuomalla tietoa uudentyypisestä kielenoppimisympäristöstä. Esitämme, että kielenoppimisen tutkimuksessa hyödyllinen voisi olla näkökulma, jossa oppimista ei analysoida yksilön näkökulmasta vaan pikemminkin ryhmän jaettuna prosessina.

Lähteet

Deppermann, A. & Pekarek Doehler, S. 2021. Longitudinal Conversation Analysis. Introduction to the special issue. *Research on Language and Social Interaction* 54(2), 127–141.

Hellermann, J. & Thorne, S. 2022. Collaborative Mobilizations of Interbodied Communication for Cooperative Action. *The Modern Language Journal* 106, S1, 89–112.

Meyer, C., Streeck, J. & Jordan, J.S. 2017. *Intercorporeality. Emerging socialities in interaction*. Oxford University Press.

Mondada, L. (2014). The local constitution of multimodal resources for social interaction. *Journal of Pragmatics*, 65, 137–156. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2014.04.004>

Mondada, L. (2018). Multiple Temporalities of Language and Body in Interaction: Challenges for Transcribing Multimodality. *Research on Language and Social Interaction*, 51:1, 85-10.

Opiskelijat opettajina rakennustöiden vuorovaikutustilanteissa

Joona Poikonen, Tampereen yliopisto

Hanna-Ilona Härmävaara, Tampereen yliopisto

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan suomen kielen oppimiseen suuntautumista rakennusalan työtilanteissa. Tutkimuksen osallistajat suorittavat ammatilliseen koulutukseen valmentavaa koulutusta (VALMA, OPH 2018) ja kouluttajia lukuun ottamatta he käyttävät suomea toisena kielenään. Analyysin kohteena ovat toimintajaksot, joissa opiskelijat omaksuvat eräänlaisen vertaisopettajan roolin ja suuntautuvat yhdessä kieleen ja työhön liittyviin sisältöihin *opittavina* (ks. Kurhila & Kotilainen 2020, Svennevig 2017).

Aineisto on kerätty videoetnografian keinoin ammatillisen oppilaitoksen työsalissa ja työmaalla, jossa opiskelijat rakensivat oppilaitoksen asiakkaalle uutta aitaa. Videomateriaalia on yhteensä 25,5 tuntia 14 eri koulupäivältä, josta on edelleen koostettu kokoelma sellaisista toimintajaksosta, joissa opiskelijat opettavat toinen toisiaan. Valma-koulutus, jota osallistajat suorittavat, on tarkoitettu nimenomaan rakennusalan ammatillisista opinnoista kiinnostuneille, joten luokkahuoneen sijasta heidän opiskelunsa tapahtuu pääsääntöisesti käytännön töitä tekemällä. Työn ääressä tapahtuvat vertaisopetusjaksot ovat näin ollen kielellisen ja ammatillisen asiantuntijuuden kehityksen risteyskohdassa.

Tutkimusta ohjaavat seuraavat kysymykset:

Minkälaisia kielellisiä ja kehollisia resursseja osallistajat käyttävät vertaisopetusta sisältävissä toimintajaksossa?

Miten kakkoskielisten osallistujien kehittyvä asiantuntijuus ilmenee vuorovaikutuksessa opiskelijoiden opettaessa toinen toisiaan?

Aineiston analyysi osoittaa, että osallistajat suuntautuvat suomen kieleen (etenkin sanaston tasolla) opittavana esimerkiksi esittämällä toisilleen kieleen liittyviä kysymyksiä ja tarkistamalla osaamistaan, vaikka meneillään olevan aktiviteetin päähuomio olisikin itse rakennustyön edistämässä. Osallistajat hyödyntävät joustavasti omia kielellisiä resurssejaan vertaisopetusjaksoissa ja sekä suomi että englanti voivat toimia lingua francana, jopa saman keskustelun sisällä. Multimodaalinen analyysi osoittaa, että materiaalisen ympäristön tarjoumat, osallistujien eleet, katseen suuntaus ja liikkuminen tilassa nivoutuvat yhteen ja osallistuvat merkityksen muodostumiseen vertaisopetusjaksoissa. Osallistujien kehittyvä ammattitaito ja kielitaito ilmenevät siinä, kuinka he omaksuvat tai kuinka heidän kanssapöytäopiskelijansa osoittavat heille tilanteisesti kieliasiantuntijan tai rakennustyön osaajan roolin.

Tutkimuksen tulokset antavat uusia näkökulmia manuaalisessa työssä käytettävään kieleen ja toisen kielen oppimisen mahdollisuuksiin tällaisessa ympäristössä. Näin tulokset antavat suuntaviivoja sille, kuinka kotoutumistoimenpiteitä ja aikuisten maahanmuuttajien kielikoulutusta voitaisiin kehittää. Tutkimus myös kutsuu tarkastelemaan oppimisen näkökulmasta sellaisia kasvatusinstituutioiden vuorovaikutustilanteita, joissa opettaja ei ole läsnä.

Lähteet

Kurhila, S., & Kotilainen, L. (2020). Student-initiated language learning sequences in a real-world digital environment. *Linguistics and Education*, 56, 100807–100811. <https://doi.org/10.1016/j.linged.2020.100807>
OPH (2018) = Ammatilliseen koulutukseen valmentava koulutus (VALMA). Opetushallitus. <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/ammattillinen/2910073/tiedot>
Svennevig, J. (2017). “What’s it called in Norwegian?” Acquiring L2 vocabulary items in the workplace. *Journal of Pragmatics*, 126, 68–77. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.10.017>

Kokemuksia ja havaintoja aineistonkeruusta monikansallisella siviilikriisinhallintakurssilla (välipalapuheenvuoro)

Heidi Puputti, Oulun yliopisto

Puheenvuorossani reflektoin kokemuksiani ja alustavia havaintojani aineistonkeruusta monikansallisella Hostile Environment Awareness Training -siviilikriisinhallintakurssilla, joka järjestettiin marraskuussa 2022. Aineistoa kerättiin osana PeaceTalk-hanketta, jossa olen työskennellyt väitöskirjatutkijana toukokuusta 2022 lähtien. Puheen ja vuorovaikutuksen tutkimuksen avulla, keskusteluanalyysejä hyödyntäen, pyrimme edistämään kriisinhallinnan koulutusta, painottaen kommunikaation merkitystä tehtävien onnistumisessa. Kerättyyn aineistoon sisältyy audio- ja videotallenteet kurssin jokaiselta viideltä päivältä, erilaisista tilanteista autoissa, luokkahuoneissa ja luonnossa. Tallenteiden lisäksi keräsin etnografisia muistiinpanoja omista havainnoistani. Puheenvuorossani kerron aineistonkeruun metodologisista ja käytännöllisistä haasteista, ”näkymättömän” tutkijan asiantuntijuudesta ja roolista ulkopuolisena kurssilaisena sekä alustavista huomioista kurssilaisten asiantuntijuuden kehittymisestä keskustelun- ja vuorovaikutustutkimuksen näkökulmasta. Metodologisiin ja käytännöllisiin haasteisiin kuuluvat muun muassa teknisen laitteiston toimivuus, aineistonkeruun eettiset huomiot sekä aineistonkeruun suunnittelu ottaen huomioon kurssin aikataulun, tehtävät, muuttuvat ympäristöt ja kuvattavien tilanteiden määrän. Kurssilla meille tutkijoille (sekä muille ulkopuolisille) annettiin oranssit heijastinliivit, tai ”näkymättömyysliivit”. Nämä toimivat merkinä kouluttajille ja kurssilaisille, että meitä ei tule huomioida. Puheenvuorossa pyrin refleктоimaan omaa rooliani tutkijana ja asiantuntijana, henkilönä, joka navigoi kurssilaisen ja ulkopuolisen välillä. Tähän liittyy myös mahdollisimman huomaamaton kuvaaminen ja läsnäolo kurssin aikana. Kerron mielelläni myös alustavista huomioistani liittyen kurssilaisten vuorovaikutukseen ja yhteiseen tekemiseen. Kurssilaiset tulevat eri ammateista ja taustoista, joten asiantuntijuudella on merkittävä mutta kiehtova rooli kurssiympäristössä, jossa toisilleen vieraat ihmiset erilaisine asiantuntijataustoineen tulevat yhteen suorittamaan monenlaisia tehtäviä miinojen ja räjähteiden tunnistamisesta metsässä suunnistamiseen.

Herättelykäytännöt institutionaalisessa varhaiskasvatuksessa

Annukka Pursi, Helsingin yliopisto

Asta Cekaite, Linköpingin yliopisto

Lasse Lipponen, Helsingin yliopisto

Tutkimme herättelykäytäntöjen rakentumista institutionaalisessa varhaiskasvatuksessa. Kysymme, miten herättelykäytännöt rakentuvat ja miten osallistumisesta neuvotellaan toiminnan aikana. Tutkimuksen pääaineisto koostuu yhdessä 1-3-vuotiaiden lasten varhaiskasvatusryhmässä kuvatusta videoaineistosta, joka sisältää 32 päivälevon jälkeistä herättelytilannetta puolen vuoden ajalta. Pääaineiston tuloksia koetellaan kolmessa muussa 1-3-vuotiaiden ja 2-5-vuotiaiden lasten varhaiskasvatusryhmässä kerätyllä videoaineistolla, joka koostuu yli 50 herättelytilanteesta. Aineisto on analysoitu multimodaalista keskusteluanalyysiä soveltaen. Alustavat tulokset osoittavat, että herättelytilanteet rakentuvat monesta samanaikaisesta aktiviteetista, joista varsinaisen herättelyn (aikuinen herättää lapsen) rinnalla yksi keskeisimmistä on lasten osallistuminen herättelytilanteeseen (havainnointi ja herättelytoimintojen tekeminen) ja lasten ohjaaminen osallistumaan herättelytoimintaan yhä taitavammin (esim. hellän silittämisen opettaminen). Herättelytilanteissa osallistumisesta neuvottelu on hyvin kompleksinen tapahtuma, koska herättelytoiminta sisältää monia osallistumisen rooleja (aikuinen, nukkuvan lapsi, muut hereillä olevat lapset), joihin kohdistetaan erilaisia moraalisia odotuksia vuorovaikutuksessa. Tutkimuksemme yhteiskunnallinen merkitys kiinnittyy varhaiskasvatuksen tutkimusperustaisen asiantuntijuuden ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. Osoitamme mikrovuorovaikutuksen tasolla, miten vuorovaikutuksen kasvatukselliset ja opetukselliset funktiot rakennetaan tiiviisti osaksi arjen perustoimintoja institutionaalisessa varhaiskasvatuksessa ja miten lapsia ohjataan suuntautumaan myös toinen toistensa tarpeisiin osana arjen perustoimintoja (Rogoff, 2003; 2014). Tieteellisesti tutkimuksemme tarjoaa vuorovaikutustutkimuksellisen näkökulman hyvin vähän tutkittuun unesta heräämisen ja nukkuvan herättelyn kontekstiin.

Lähteet

Rogoff, B. (2003). *The cultural nature of human development*. Oxford University Press.

Rogoff, B. (2014). Learning by observing and pitching in to family and community endeavors: An orientation. *Human development*, 57(2–3), 69–81.

Identifiointiongelma ja sen ratkaisu – kehollinen ja sanallinen toiminta rakentamassa tiedollisia suhteita S2-harjoituksessa

Katriina Rantala, Oulun yliopisto

Tässä tutkimuksessa tarkastelen osallistujien tiedollisia suhteita (esim. Stivers, Mondada & Steensig 2011) S2-oppitunnilla. Tutkittava tilanne on vertaisharjoitus, jossa oppijat harjoittelevat kauppatilannetta. Mukana on myös opettajamaisessa roolissa toimiva tutkija. Tarkastelen tilanteita, joissa ostamisen kohteen identifiointiin liittyy jonkinlainen ongelma. Ongelma voi olla kielellinen tai liittyä harjoituksen etenemiseen. Aineisto on videoitu, ja menetelmänä käytän keskustelunanalyysiä (esim. Sacks 1992; Schegloff 2007).

Tarkastelen tietämisestä käytävää neuvottelua sekä sitä, kuka ratkaisun tuottaa ja millaisilla ehdoilla kukin osallistuu. Aineistosta on havaittavissa, että vaikka sanahakujen aloittaminen osoittaa jonkinasteisesti negatiivista episteemistä tilaa (ks. Heritage 2012), se avaa oppimisen mahdollisuuden, jolloin siihen suuntaudutaan ongelmattomana. Sen sijaan toisen aloittama korjaus saatetaan tuottaa piilotetummin, esimerkiksi upottamalla kielellinen ongelma toimintaan, konkreettisen kohteen etsimiseen. Tutkijaan suhtaudutaan itsestään selvänä kielellisenä auktoriteettina, mutta tilanteessa näkyy preferenssi, että oppijat tuottavat ensisijaisesti ratkaisut itse. Ongelmatilanteiden keskeisenä resurssina käytetään kehollista toimintaa. Osoittava ele tai kohteen käsittely auttavat tuomaan kohteen vastaanottajien tietoon myös sanallisten resurssien ollessa rajalliset.

Tarkastelen kielenoppimistilanteeseen liittyviä tiedollisia suhteita ja oppijan mahdollisuuksia tuoda ilmi tietämistään sekä tietämättömyyttään. Tutkimus kytkeytyy kysymykseen asiantuntijuudesta sen kannalta, millä tavalla kielenoppija voi tuoda esiin kieleen liittyvää asiantuntijuuttaan, millainen tietämättömyys vertaisoppimistilanteessa on hyväksyttävää ja miten oppija voi kartuttaa kielellistä tietoaan luokkahuonevuorovaikutuksessa.

Lähteet

Heritage, John 2012: *The Epistemic Engine: Sequence Organization and Territories of Knowledge*. *Research on Language and Social Interaction* s. 30–52.

Sacks, Harvey 1992: *Lectures on Conversation I & II*. – Jefferson, Gail (toim.), Oxford: Blackwell.

Schegloff, Emanuel A. 2007: *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis* 1. Cambridge: Cambridge University Press.

Stivers, Tanya – Mondada, Lorenza – Steensig, Jakob 2011: Knowledge, morality and affiliation in social interaction. – *The Morality of Knowledge in Conversation* s. 3–24. Cambridge: Cambridge University Press.

Masennusoireita koskeva puhe psykiatriassa: pitkittäinen tapaustutkimus

Eve Rasku, Helsingin yliopisto

Tarkastelen masennuspotilaan oireita ja subjektiivisia kokemuksia koskevan puheen etenemistä psykiatrin vastaanotolla. Masennuksen diagnostiikka perustuu ennen kaikkea oireisiin ja niiden keston, mutta psykiatrisen haastattelun kulkuun ja kliiniseen arvioon kuuluu oleellisesti huomioida myös psykososiaalisia tekijöitä, kuten potilaan elämänhistoria, nykyiset elämän olosuhteet ja henkilökohtainen kokemusmaailma (Karasz et al. 2012). Sillä, miten paljon näitä tekijöitä painotetaan, on havaittu masennuksen kohdalla olevan vaikutusta hoitoprosessiin sekä diagnoosin että hoitopäätöksen osalta (esim. Gerarthy et al. 2019).

Käsittelen pitkittäisen keskusteluanalyysin keinoin, miten oireita koskeva puhe etenee ja miten oireet esiintyvät suhteessa subjektiivisiin kokemuksiin ja elämäntapahtumiin psykiatrin vastaanotolla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Kyseessä on tapaustutkimus yhden potilaan hoitajaksosta psykiatrisella arviointipoliklinikalla. Aineisto sisältää videotaltioinnit kahdesta lääkärin tapaamisesta sekä neljästä tapaamisesta psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa.

Analyysissäni osoitan esimerkkien kautta, miten oireet ensin ilmaantuvat vastaanoton puheeseen siten, että ne ovat sidoksissa potilaan subjektiiviseen kokemusmaailmaan tai elämäntapahtumiin. Potilaan esittäessä esimerkiksi elämäntapahtumat merkityksellisinä ne otetaan vuorovaikutuksessa vastaan ja topikalisoidaan alkuperäisessä sekvenssissä jossa ne esiintyvät, mutta myöhemmässä vuorovaikutuksessa niihin ei tyypillisesti palata. Sen sijaan vastaanottojen edetessä lääkäri hyödyntää oireita ilman alkuperäistä kontekstia diagnoosin ja hoitopäätöksen tekemisen välineinä sekä lääketieteellisten prosessien tukena, kuten suostutellakseen potilasta hyväksymään hoitopäätöksen. Esittelen myös poikkeavan tilanteen, jossa lääkäri hyödyntää oireiden alkuperäistä elämissä maailman kontekstia sitouttaakseen potilasta hoitoon.

Lähteet

Geraghty AWA, Santer M, Beavis C, et al 'I mean what is depression?' A qualitative exploration of UK general practitioners' perceptions of distinctions between emotional distress and depressive disorder *BMJ Open* 2019;9:e032644. doi: 10.1136/bmjopen-2019-032644

Karasz A, Dowrick C, Byng R, Buszewicz M, Ferri L, Olde Hartman TC, van Dulmen S, van Weel-Baumgarten E, Reeve J. What we talk about when we talk about depression: doctor-patient conversations and treatment decision outcomes. *Br J Gen Pract.* 2012 Jan;62(594):e55-63. doi: 10.3399/bjgp12X616373. PMID: 22520683; PMCID: PMC3252540.

Ongelmien ja vuorovaikutuskäytänteiden neuvottelu osana autopartiointia monikansallisessa kriisinhallintakoulutuksessa

Iira Rautiainen, Oulun yliopisto

Tuire Oittinen, Oulun yliopisto

Kansainvälinen kriisinhallintakoulutus valmentaa asiantuntijoita työhön kriisialueilla. Osallistujat harjoittelevat näissä koulutuksissa erilaisia tehtäviä ja valmistautuvat tilanteisiin, joita he tulevat työssään kohtaamaan. Koulutuksessa korostetaan lisäksi vuorovaikutusta ja ryhmätyöskentelytaitoja. Koulutuksen työkieli on englanti, mutta se on harvoin osallistujien äidinkieli. Tarkastelemme tutkimuksemme tiimien autopartiointitilanteita sotilastarkkailijakoulutuksessa ja sellaisia hetkiä, joissa koulutettavat tuovat esiin vuorovaikutukseen ja meneillään olevaan toimintaan liittyviä ongelmia. Aineiston analyysissa hyödynnämme multimodaalista keskusteluanalyysia ja etnografisia havaintoja. Tutkimusaineisto koostuu n. 170 tunnista videotallenteita (koko aineistokorpus on laajuudeltaan n. 300 h), jotka on kerätty kolmella sotilastarkkailijakurssilla vuosina 2019 ja 2021. Keskitymme aineistossa sellaiseen osaan koulutusta, jossa koulutettavat toimivat itsenäisesti ilman kouluttajan läsnäoloa.

Alustava analyysimme osoittaa, että ongelmia esiintyy ryhmän lähestyessä tai saavuttaessa jonkinlaisen toimintakohdan partiointireitillä; nämä ovat hetkiä, jolloin he neuvottelevat tulevasta tai meneillään olevasta toiminnasta, kuten miettivät mitä tehdä seuraavaksi. Keskitymme tässä esityksessä erityisesti yhteistyön piirteisiin ja käytänteisiin kolmessa vaiheessa, jotka kytkeytyvät toimintakohdan lähestymiseen tai sinne saapumiseen. Nämä ovat 1) tehtävään valmistautumisen vaihe ('task-preparatory phase'), 2) tehtävää edeltävä vaihe ('pre-task phase') ja 3) tehtävänäikainen vaihe ('task-initial phase'). Näytämme miten vaiheet eroavat toisistaan ja tarkastelemme niiden aikana ilmeneviin ongelmiin vaikuttavia tekijöitä, kuten kiireellisyyttä. Vuorovaikutuksen haasteet kytkeytyvät aineistossamme kielellisiin ongelmiin (esim. seuraavan vuoron tai toiminnan tuottamiseen kuten sanahaut, ks. esim. Svennevig 2008), mutta myös tiiminsisäiseen erilinjaisuuteen liittyen yhteistoiminnan eteenpäin viemiseen (esim. ajoneuvon hallintaan). Puhe ja kehollinen toiminta ovat keskiössä ongelmien ilmaisemissa ja niiden ratkaisemisessa nopeasti esimerkiksi korjausaloitteiden (Hosoda 2006), avunpyyntöjen tai muiden multimodaalisten resurssien (Wagner 2018) avulla. Tutkimuksemme osoittaa, että ryhmien ongelmanratkaisukeinot ovat erilaisia samoin kuin vuorovaikutuskompetenssit, joita yhteistyössä toimimiseen tarvitaan. Vuorovaikutuskäytänteitä ja yhteistä osaamista voidaan silti kehittää, mihin myös tutkimuksemme pyrkii.

Tutkimus lisää ymmärrystä tilanteisista, vastaanottajan huomioivista toimintatavoista ongelmanratkaisutilanteissa. Tuloksilla on yhteiskunnallista vaikuttavuutta, koska niitä voidaan hyödyntää kriisinhallintakoulutuksen kehittämisessä, ja siten lisätä ymmärrystä vuorovaikutuksen merkityksestä myös kriisinhallintaoperaatioissa. Tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa yhteistyökonteksteissa, erityisesti sellaisissa, joissa on kyse monikansallisista tai kriittisistä toimintaympäristöistä.

Lähteet

Hosoda, Y. (2006). Repair and relevance of differential language expertise in second language conversations. *Applied Linguistics*, 27(1), 25-50.

Svennevig, J. (2018). "What is it called in Norwegian?" Acquiring L2 vocabulary items in the workplace. *Journal of Pragmatics*, 126, 68-77.

Wagner, J. (2018). Multilingual and multimodal interactions. *Applied Linguistics*, 39(1), 99-107.

PowerPoint-esityksestä poikkeaminen yhteyden rakentamisen resurssina videovälitteisissä myyntineuvotteluissa

Elina Salomaa, Jyväskylän yliopisto

Laura Kohonen-Aho, Oulun yliopisto

Myyntityön onnistuminen riippuu pitkälti siitä, millaisen luottamussuhteen myyjä onnistuu luomaan asiakkaaseensa (ks. Kaski ym., 2018). Yhä useammin myyntineuvottelut käydään teknologiavälitteisesti siten, että myyjä ja asiakas osallistuvat tapaamiseen omilta laitteiltaan, mikä mahdollistaa esimerkiksi myyntiesityksen jakamisen jaetun ruudun kautta (ks. Heinonen et al. 2021). PowerPoint-esitys kytkeytyykin saumattomasti osaksi nykypäivän myyntityötä, mutta samalla se rajaa osallistujien toimintaa esittäjän ja yleisön rooleihin, jotka ovat osin ristiriidassa myyjän ja asiakkaan rooliodotusten kanssa. Siinä missä esitys asemoi osallistujat episteemisesti epäsymmetrisiin rooleihin (ks. Nissi & Lehtinen, 2016), myyntineuvottelut ovat luonteeltaan symmetrisempiä: myyjä tuntee paremmin myytävän palvelun, asiakas puolestaan sen sopivuuden omaan toimintakontekstiinsa. Tutkimuksessa tarkastelemme, miten PowerPoint-esitys ohjaa vuorovaikutuksen kulkua, ja miten siitä poikkeamista hyödynnetään asiakassuuntautuneen vuorovaikutuksen luomiseen.

Aineisto koostuu lakipalveluja tarjoavan yrityksen ja tämän potentiaalisen asiakkaan välisistä myyntineuvotteluiden Teams-tallenteista, joissa useimmiten kaksi juristia ja asiakas tapaavat ensimmäistä kertaa. Tapaamisissa yrityksen palveluita esitellään ja tarjotaan mahdollisille asiakkaille PowerPoint-esityksen avulla. Tutkimuksessa keskitytään sellaisiin dian vaihto -sekvensseihin, joissa juristit poikkeavat esityksestä avatakseen tilan asiakassuuntautuneelle keskustelulle. Analysoimme dian vaihtoon liittyviä siirtymiä, mikä mahdollistaa pureutumisen siihen, 1) miten juristi poikkeaa esityksestä, 2) millaiseen toimintaan poikkeamissa suuntaudutaan ja 3) miten paluu takaisin esitykseen tapahtuu.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että sekä juristi että asiakas hyödyntävät dian vaihtoja esityksestä poikkeamiseen. Näissä siirtymäkohdissa avautuu tila, jossa osallistujat mukauttavat esiteltyä palvelua asiakkaan toimintakontekstiin. Palaaminen esitykseen tapahtuu useimmiten juristin aloitteesta kahdella tavalla: yhtäältä juristi voi seurata asiakkaan aloittamaa toimintalinjaa, jolloin poikkeama esityksestä venyy. Toisaalta juristi voi katkaista asiakkaan aloittaman toimintalinjan nopeasti ja palata takaisin esitykseen. Poikkeamalla esityksestä juristi voi osoittaa kuuntelevansa asiakasta sekä ymmärtävänsä tämän toimintakontekstia ja tällä tavoin osoittaa asiantuntemusta ja rakentaa luottamussuhdetta asiakkaaseensa. Toisaalta esittämiseen liittyvät normit ohjaavat juristia vahvasti esittäjän rooliin, jolloin esityksen seuraaminen voi muodostua suhteen rakentamista tärkeämmäksi. Tutkimuksemme osoittaa, millaisia ristiriitoja voi syntyä tilanteissa, joissa kahdenlaiset institutionaaliset odotukset yhdistyvät, ja miten teknologia voi edelleen vahvistaa näitä ristiriitoja.

Lähteet

Heinonen, P., Niemi, J. & Kaski, T. 2021. Changing participation in web conferencing: the shared computer screen as an online sales interaction resource. *Applied Linguistics Review*.

Kaski, T., Niemi, J. & Pullins, E. 2018. Rapport building in authentic B2B sales interaction. *Industrial Marketing Management* 69, 235–252.

Nissi, R. & Lehtinen, E. 2016. Negotiation of expertise and multifunctionality: PowerPoint presentations as interactional activity types in workplace meetings. *Language & Communication* 48, 1–17.

Tutkimushankkeen Kieliopilliset evidentialit vuorovaikutuksen resurssina: kieltenvälinen näkökulma esittely (välipalapuheenvuoro)

Erika Sandman, Helsingin yliopisto

Tutkin hankkeessani kieliopillisten evidentialien käyttöä sosiaalisen vuorovaikutuksen resurssina maailman kielissä. Evidentialisuus määritellään tutkimuskirjallisuudessa usein kieliopilliseksi kategoriaksi, jonka päämerkitys on puhujan tietolähde (Aikhenvald 2004). Määritelmä sisältää oletuksen, että evidentialien tehtävä on ilmaista puhujan ja ulkoisen maailman välistä suhdetta. Tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että evidentialisuudessa ei ole kyse pelkästään tiedonlähteen osoittamisesta, vaan evidentialien merkitys rakentuu osana sosiaalista vuorovaikutusta ja evidentialiaaleja käytetään keskustelussa usein puhujien tiedollisista oikeuksista neuvotteluun (ks. Sandman & Grzech 2022). Esimerkiksi englannin puhuja saattaa käyttää epäsuoraa tietoa ilmaisevaa verbiä 'to seem' lauseessa 'It seems like a nice place' välttääkseen esiintymästä liian tietävänä sellaisen puhujan seurassa, joka tuntee kyseisen paikan paremmin. Hankkeessani tutkin, miten evidentialien merkitykset ja funktiot rakentuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, miten keskustelun sekvenssi- ja vuorottelujäsennys (esim. evidentialien esiintyminen osana kysymys-vastauspareja) vaikuttaa evidentialien käyttöön ja miten evidentialien tiedonlähteen ilmaisemiseen liittyvät merkitykset liittyvät niiden käyttöön vuorovaikutuksen resurssina. Käytän tutkimukseni aineistona videoituja arkikeskusteluja seitsemästä vähän tutkitusta ja uhanalaisesta kielestä. Aineistossa on mukana sekä itse keräämääni aineistoa että kansainvälisissä kieliarkistoissa (DoBeS ja ELAR) saatavilla olevia aineistoja. Aineistoni perustan muodostavat seuraavat seitsemän kieltä: wutun (kreolistunut siniittinen kieli, Luoteis-Kiina), milang (tiibetiläis-burmalainen, Intia), kichwa (ketsualainen, Ecuador), yurakaré (isolaatti, Bolivia), oiraatti (mongolilainen), svan (kartvelilainen, Georgia) ja koasati (muskogelainen, USA). Yhdistän tutkimuksessani kielitypologian ja keskusteluanalyysin menetelmiä. Vertailen evidentialiaaleja osana samankaltaisia keskusteluissa esiintyviä vuorojen rakenneyksiköitä (esim. kysymys-vastauspareja) tutkimissani kielissä.

Lähteet

Aikhenvald, Alexandra Y. 2004. *Evidentiality*. Oxford: Oxford University Press.

Sandman, Erika & Karolina Grzech 2022. Egophoricity and evidentiality: Different categories, similar discourse functions. Insights on conversational data from the Tibetan Plateau and the Amazonian Foothills. *Interactional Linguistics* 2 (1), 79-109.

Tervetuloa myös suomeksi. Kaksikielisen opetuspuheen muotoutuminen monikielisellä opintojaksolla

Marjo Savijärvi, Helsingin yliopisto

Riitta Juvonen, Helsingin yliopisto

Anne-Maria Kuosa, Helsingin yliopisto / Turun yliopisto

Analysoimme esitelmässämme, miten monikielisen opetusjakson luennoitsijat vaihtavat kieleltä toiselle ja kääntävät omaa puhettaan opetustilanteessa. Luennoitsijat ovat alansa asiantuntijoita, mutta eivät kääntämisen ammattilaisia (ks. esim. Engberg 2016). Opintojakson opetuskielet ovat ruotsi, suomi ja englanti. Tarkastelemissamme tapauksissa käytetään suomea ja ruotsia. Fokusoimme siihen, miten luennoitsijat orientoituvat kielen vaihtamiseen, merkitsevät siirtymistään kielestä toiseen ja millaisia kielen palasia (chunks) he kääntävät kieleltä toiselle. Lisäksi tarkastelemme, milloin kieleltä toiselle siirtyminen on kääntämistä ja milloin toisella kielellä pikemminkin jatketaan.

Käytämme aineistona videovälitteisen yliopistossa järjestetyn valinnaisen opintojakson tallenteita, joita analysoimme keskusteluanalyysin keinoin (ks. Sidnell & Stivers 2013). Fokusoimme tässä esityksessä 45 minuutin luentoon, jossa puhujat vaihtavat kieleltä toiselle ja kääntävät omaa puhettaan suhteellisen frekventisti: 45 minuutin aikana kieleltä toiselle siirrytään yhteensä 95 kertaa. Kyseisellä luennolla on äänessä kaksi eri luennoitsijaa.

Molemmat luennoitsijat merkitsevät kielestä toiseen siirtymisiä usein partikkelilla, esimerkiksi *eli, alltså, siis, och, ja*. Lähes kaikissa siirtymissä partikkeli mukautuu kieleen, johon ollaan siirtymässä. Vaikka kieleltä toiselle siirtyminen on frekventtiä, kieliä ei vaihdella miten tahansa vaan yhdellä kielellä tuotetaan yleensä lauseke, lause tai pitempi puhejakso. Kielen valintaa myös kommentoidaan sekä luennon aluksi että luennon aikana. Näin tulee näkyviin, että suomeksi ja ruotsiksi luennoivat osallistujat orientoituvat kahden kielen rinnakkaiseen käyttöön. Havainnollistamme myös, missä määrin yhdellä kielellä sanottua käännetään toiselle kielelle ja mikä tulee sanotuksi vain yhdellä kielellä. Koska kaikkea ei käännetä, monikielisellä opintojaksolla näytetään nojaavan siihen oletukseen, että kaikkia käytössä olevia kieliä osataan ainakin jonkin verran.

Tutkimuksemme lisää ymmärrystä siitä, miten monikielistä opetuspuhetta muotoillaan tilanteissa, joissa molempia kieliä osataan jonkin verran. Pyrkimyksemme on osallistua keskusteluun siitä, missä määrin monikielisessä opetuspuheessa kyse on improvisoidusta kääntämisestä (Mondada 2012) ja missä määrin kieliä käytetään pikemminkin rinnakkain tai limittäin.

Lähteet

Engberg, J. 2016. Fachkommunikation in Fremdsprachen: hinreichend breit, aber auch effizient genutzt? T. Tinnefeld (toim.) Fremdsprachenvermittlung zwischen Anspruch und Wirklichkeit.

Mondada, L. 2012. The dynamics of embodied participation and language choice in multilingual meetings. *Language in Society* 41 (2), 213-235. <https://doi.org/10.1017/S004740451200005X>

Sidnell, J. & Stivers, T. 2013: *The Handbook of Conversation Analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Maallikot havainnoimassa vuorovaikutusta (datasessio)

Irina Savolainen, Helsingin yliopisto

Datasessiossa tarkastellaan kuntoutustyöryhmän vuorovaikutusta kahden tapaamisen aikana. Työryhmän tavoitteena on muodostaa kuntoutukselle tavoite ja toteuttaa sitä arjen tilanteissa. Kuntoutustyöryhmään kuuluvat lapsiasiakkaan äiti, koululuokan ohjaaja ja kaksi puheterapeuttia. Kokoonpano poikkeaa siis perinteisestä ammattilaisten välisestä työryhmästä.

Datasessiossa näytetään aineistoa kuntoutustyöryhmän tapaamisesta, jossa keskusteluanalyysiä tunteva puheterapeutti on ensin kertonut ryhmän jäsenille keskustelun peruslainalaisuuksista. Sen jälkeen ryhmäläiset havainnoivat kahden eri lapsen vuorovaikutusta videolta ja keskustelevat havainnoistaan. Datasession aineistona on siis vuorovaikutustilanne, jossa maallikot keskustelevat vuorovaikutuksesta videohavaintojensa pohjalta. Datasession lähtökohta on motivoimaton tarkastelu.

Moving Bodies in Time and Space: Two ways of approaching data presentation

Nathalie Schümchen, Tampereen yliopisto

Anna-Kaisa Jokipohja, Tampereen yliopisto

With our presentation, we hope to contribute to the ongoing methodological discussion of how to transcribe video data for analysis and presentation. We present data from two different data sets focusing on a) complex spatial environments and their representation in publications, and b) highlighting temporal trajectories of embodied actions in graphic transcripts.

Our first data set illustrates some of the challenges we face in representing data from complex spatial environments based on data from work situations at construction sites. As built environments, construction sites are constantly evolving as they are literally 'in the making' with workers moving in the space. We analyze how the arrangement and movements of bodies in the workspaces are reflected in the multimodal design of social actions and explore ways to visually represent the changes in the physical space. Our second data set from manual cooking and farming interactions illustrates the challenges and solutions of representing temporal trajectories of embodied actions in graphic transcripts.

We base our methodological discussion on previous research on multimodal CA transcripts. Multimodal transcripts are usually presented in a written, i.e., linear form that can be supported by pictures such as frame grabs of the analyzed videos (Mondada, 2018). Drawings have also been utilized to add information about the interactional setting (see Goodwin, 2000), "chronotopic" transcripts (see McIlvenny, 2015) to visualize movement in space, and graphic transcripts (Laurier, 2014; Skedsmo, 2021) to tell a coherent story of the unfolding of interactional events. We apply and transform existing transcription models and take inspiration from disciplines outside of CA.

References

- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of pragmatics*, 32(10), 1489-1522.
- Laurier, E. (2014). The graphic transcript: Poaching comic book grammar for inscribing the visual, spatial and temporal aspects of action. *Geography Compass*, 8(4), 235-248.
- McIlvenny, P. (2015). The joy of biking together: Sharing everyday experiences of vélomobility. *Mobilities*, 10(1), 55-82.
- Mondada, I. (2018). "Multiple Temporalities of Language and Body in Interaction: Challenges for Transcribing Multimodality", *Research on Language and Social Interaction*, vol. 51, no. 1, pp. 85–106.
- Skedsmo, K. (2021). How to Use Comic-Strip Graphics to Represent Signed Conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 54(3), 241-260.

Unit-internal '(do) you know' in Finnish and Danish everyday conversations

Jakob Steensig, Aarhus University

Karita Suomalainen, University of Turku / Aarhus University

Emilie Yi Zhen Rønning, Aarhus University

In both Finnish and Danish talk-in-interaction, people use the expressions *tietsä/tiäks(ä)/tiädäks(ä)* 'do you.SG know' and *du ved* 'you.SG know' inside utterances in a "particle-like" way (see Asmuß 2011; Suomalainen 2020). By "particle-like", we mean that '(do) you know' does not have a syntactic complement. Formally, the expressions differ: the Finnish expression is interrogative, whereas the Danish, when used inside utterances, is declarative. However, they occur in similar interactional environments and do similar jobs. In this presentation, we will compare their use. Our research questions are: *What is the interactional function of the unit-internal '(do) you know'? Are the expressions used in similar ways in Finnish and Danish?*

Our data are video and audio recordings of everyday interactions from the ArkiSyn corpus (Finnish) and the AULing corpus (Danish). We use conversation analysis and interactional linguistics to investigate the social actions in which the Finnish and Danish '(do) you' know' expressions occur as well as their local functions. Our analyses so far suggest that the expressions are used in both languages in word searches and to invite the recipient's display of recognition, understanding, alignment, and/or affiliation (cf. Clayman & Raymond 2021a, b on the English *you know*; Keevallik 2003 on the Estonian *tead*; Maschler 2012 on the Hebrew *ata yode'a / at yode'at*).

The study is relevant for the development of grammars for talk-in-interaction (ISK; samtalegrammatik.dk) and for comparative research within interactional linguistics. The results can be used in second language learning research and teaching (cf. Lilja 2012).

References

Asmuß, Birte 2011: Proposing shared knowledge as a means of pursuing agreement. In Tanya Stivers, Lorenza Mondada ja Jakob Steensig (Eds.), *The Morality of Knowledge in Conversation*, 207–234. Cambridge: Cambridge University Press.

Clayman, Steven E. – Raymond, Chase Wesley 2021a: An adjunct to repair:

You know in speech production and understanding difficulties. *Research on Language and Social Interaction*, 54 (1), 80–100.

Clayman, Steven E. – Raymond, Chase Wesley 2021b: *You know* as invoking alignment: A generic resource for emerging problems of understanding and affiliation. *Journal of Pragmatics* 182, 293–309.

ISK = Hakulinen, Auli – Vilkuna, Maria – Korhonen, Riitta – Koivisto, Vesa – Heinonen, Tarja Riitta – Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Finnish Literature Society.

Keevallik, Leelo 2003: *From Interaction to Grammar: Estonian Finite Verb Forms in Conversation*. Acta Universitatis Upsaliensis. Studia Uralica Upsaliensia 34. Uppsala: Uppsala University.

Lilja, Niina 2012: *Tiedätkö mikä on suo?* Kielellisen epäsymmetrian topikalisointi kakkoskielisessä arkikeskustelussa. *Virittäjä* 116 (4), 560–588.

Maschler, Yael 2012: Emergent projecting constructions: The case of Hebrew *yada* ('know'). *Studies in Language* 36 (4), 785–847.

Samtalegrammatik.dk (2022).

Suomalainen, Karita 2020: *Tiedätkö* – kysymyksestä kiteymäksi. *Sananjalka* 61, 33–53.

Ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kertominen, raportoitu puhe ja autismikirjon häiriö

Melisa Stevanovic, Tampereen yliopisto

Mari Wiklund, Helsingin yliopisto

Arkinen tarinankerronta on keskeinen osa sosiaalista elämää. Tarinoiden avulla kerrotaan tiettyihin ajankohtiin ja paikkoihin kiinnityvistä tapahtumista, joita kertoja tyypillisesti käsittelee jostakin emotionaalisesta näkökulmasta. Kertomusten avulla välitetään käsityksiä myös monenlaisista kulttuurisidonnaisista ihanteista, joihin nähden kertojat asemoivat itseään ja toisia kertomustensa osapuolia. Kertomukset kerrotaan yleensä tietyille vastaanottajille, joiden reaktiot muovaavat kertomusta kertojan pyrkiessä näyttäytymään vastaanottajalle moraalisen toimijana, jonka toiminta on tapahtumien keskellä ollut ymmärrettävää. Lisäksi oleellista on tarinoiden kerrottavuus. Kertojan kulttuurinen ja sosiaalinen kompetenssi asettuu kyseenalaiseksi, mikäli hän kertoo tarinan, joka ei vastaanottajan näkökulmasta vaikuta kertomisen arvoiselta. Vuorovaikutuksen ongelmatilanteet ovat yleinen aihe arkiselle tarinankerronnalle, minkä yhteydessä kertojat tyypillisesti käyttävät tapahtumien yleisemmän tason kuvausten lisäksi myös raportoitua puhetta, jolla voidaan paitsi elävöittää kerronnan huippukohtaa myös alleviivata tilanteen ongelmallisuutta, kerrottavuutta ja kertojan omaa moraalista toimijuutta tilanteen keskellä.

Autismikirjon häiriö vaikuttaa laaja-alaisesti yksilön tapaan toimia vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Monien autismikirjon piirteiden voi nähdä epäsuorasti vaikuttavan yksilön tapaan kertoa tarinoita omasta elämästään. Autismikirjon henkilöiden saattaa olla helppoa puhua jostakin itselle tärkeästä tavoitteesta tai tehtävästä, kun taas tunteiden ja kokemusten jakaminen voi tuntua hankalalta. Autismikirjon henkilöt saattavat myös keskittyä vuorovaikutuksellisen toiminnan yksityiskohtiin sen suurempien linjojen sijaan. Lisäksi autismikirjon piirteisiin kuuluva sääntökeskeisyys voi vaikuttaa paitsi kerrottujen tarinoiden sisältöihin myös kerronnan rakenteellisempiin piirteisiin, mikäli totuuden puhumisen normi tarkoittaa tarinan rakentamista mahdollisimman objektiiviseksi tosiasioiden kuvaukseksi. Tällainen ”rehellisyys” näkyy myös siitä, etteivät autismikirjon henkilöt kiinnitä itsensä esittämiseen samassa määrin huomiota kuin neurotyypilliset verrokkit. Tässä tutkimuksessa pyrimme selvittämään, miten autismikirjon piirteet heijastuvat yksilöiden tapaan puhua vuorovaikutuksen ongelmatilanteista. Erityinen kiinnostuksemme kohdistuu kysymykseen siitä, kuinka autismikirjon henkilöt käyttävät raportoitua puhetta vuorovaikutuksen ongelmatilanteista kertoessaan.

Tutkimuksen aineistona on 11–13-vuotiaiden, suomea äidinkielenään puhuvien autismikirjon poikien ryhmäkuntoutuskeskusteluja, joissa päämääränä on osallistujien vuorovaikutus-taitojen ja elämänhallinnan taitojen parantaminen. Aineistossa on kaksi ryhmää ja niissä on yhteensä seitsemän poikaa ja kaksi kuntouttajaa, jotka toimivat keskustelun ohjaajina.

Kysymysalkuiset kolmiosaiset palautesekvenssit multimodaalisina kokonaisuuksina viittomakielen tulkkausta käsittelevissä korjaavissa palautteissa

Maija Tjukanov, Helsingin yliopisto

Esityksessä tarkastellaan opettajien aloittamia kolmiosaisia sekvenssejä osana viittomakielen tulkkaukseen liittyviä palautteita. Useat tutkimukset ovat osoittaneet, että luokahuonevuorovaikutuksessa ovat tavallisia kolmiosaiset IRE (*initiation-response-evaluation*) -syklit, joilla opettaja kartoittaa opiskelijoiden tietoa tavallisesti testaavin kysymyksiin, joihin hän itse tietää vastauksen. Kysymys-vastaus -sykliä on havaittu myös tyypillisesti käytettävään erilaisissa neuvonta- ja ohjaustilanteissa askelittaisena siirtymänä (*stepwise entry*) neuvon (esim. terveysneuvonta, työ- ja opinto-ohjaus) asiantuntijan ja neuvottavan välillä. Näin kartoitetaan neuvon saajan ennakkotietoja tai näkemyksiä aiheesta. Viittomakielen tulkkauksen opetuksen yhteydessä kysymysalkuisia sekvenssejä ei ole tiettävästi aiemmin tutkittu. Tutkittua tietoa viittomakieltä ja puhetta sisältävästä vuorovaikutuksesta on muutoinkin olemassa vasta erittäin vähän.

Tutkimuskysymykseni on: Miten viittomakielen tulkkeja kouluttavat kuulevat opettajat hyödyntävät kysymysalkuisia sekvenssiä korjaavissa palautteissaan? Huomion kohteena on myös kehollisuuden merkittävä rooli näiden sekvenssien rakentumisessa. Alla olevassa esimerkissä on esitetty tyypillinen kolmiosainen palautesykli. Esimerkissä opettaja tiedustelee, miten opiskelija viittoo 'lääkäri'.

Esimerkki 1: Lääkäri

```
01 OPE: >joo.< †lääkäri.
02 (0.4)
03 OPP: ••lääkäri•• •
        *viittoo LÄÄKÄRI *
04 OPE: †hyvä. †sä teit näinf. †
        †viittoo SAIRAALA †
```

Opettaja esittää 'lääkäriin' viittomaa tiedustelevan, testaavan kysymyksen opiskelijalle (r. 1). Opiskelija vastaa kysymykseen näyttämällä kysytyn viittoman (r. 3), jolloin opettaja esittää opiskelijan vastaukseen kohdistuvan hyväksyvän evaluaation (r. 4). Lisäksi opettaja referoi opiskelijan tulkkausharjoituksessa tekemää virhettä, jossa hän on viittonut LÄÄKÄRIIN sijaan vahingossa SAIRAALA.

Aineisto koostuu videomateriaalista (n. 15 h), joka on kuvattu viittomakielen tulkkipöytätyön palautetilanteissa ammattikorkeakouluissa. Palautekeskustelut ovat koulutuksessa hyvin yleisiä, kahden- tai monenkeskisiä tilanteita, joissa yksi tai useampi tulkkausharjoitusta seurannut henkilö antaa opiskelijalle suullista palautetta tekemiensä havaintojen pohjalta. Tutkimusmetodeina ovat multimodaalinen keskusteluanalyysi ja vuorovaikutuslingvistiikka.

Alustavat tulokset osoittavat, että opettajat käyttävät kolmiosaista kysymysalkuisia syklejä yhtenä palautteenantotapanaan muiden joukossa. Kysymys – vastaus -vieruspari johtaa opettajan evaluaatioon sekä joko 1) väärän vastauksen oikaisuun (*correction*) tai 2) oikean vastauksen hyväksyvään evaluaatioon sekä tulkkausharjoituksessa esiintyneen virheellisen muodon referointiin. Toisin kuin tyypillisessä IRE-syklissä, palautesekvensseissä ei evaluoida pelkästään opiskelijan tämänhetkistä tietämystä, vaan tuodaan esille harjoituksessa tapahtunut virhe. Huomion alle nousevat myös puheen ja kehollisen toiminnan yhteenliittymät sekvensseissä sekä opettajan ja opiskelijan välinen episteeminen tasapainottelu.

Lähteet

- Heritage, J., & Sefi, S. (1992). Dilemmas of advice: Aspects of the delivery and reception of advice in interactions between Health Visitors and first-time mothers. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at Work: Interaction in Institutional Setting* (pp. 359–417). Cambridge University Press.
- Gil, Leslie (2020). Corrective Feedback to Second Language Learners of American Sign Language. Master's thesis. A Thesis In The Department of Education. Concordia University Montreal, Quebec, Canada. https://spectrum.library.concordia.ca/id/eprint/986802/1/Gil_MAEd_F2020.pdf
- Keevallik, L. (2010). Bodily Quoting in Dance Correction. *Research on Language and Social Interaction*, 43(4), 401 - 426, DOI: [10.1080/08351813.2010.518065](https://doi.org/10.1080/08351813.2010.518065)
- Kääntä, L. (2010). Teacher turn-allocation and repair practices in classroom interaction. A multisemiotic perspective. *Jyväskylä studies in humanities* 137. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Mondada, L. (2014). The local constitution of multimodal resources for social interaction. *Journal of Pragmatics* 65, 137–156.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53(2), 361–382. <https://doi.org/10.2307/413107>
- Vehviläinen, S. (2012). Question-prefaced advice in feedback sequences of Finnish academic supervisions. In H. Limberg & M. Locher, *Advice in discourse* (pp. 31–51). Amsterdam: Benjamins. doi:10.1075/pbns.221.04veh

Konsultoiva chatbot keskustelukumppanina

Heidi Vepsäläinen, Helsingin yliopisto

Chatbotit ovat yleistyneet kaikilla elämän osa-alueella työelämä mukaan lukien, ja on ennustettu, että pian jopa 70 % toimihenkilöistä käyttäisi automatisoituja keskustelujärjestelmiä päivittäin työssään (Gartner 2019). Niitä hyödynnetään erityisesti henkilöstöhallinnossa, jossa niiden suurin hyöty on tiedon jakamisessa ja rutiinitehtävien automatisoinnissa (White 2012). Chatboteille annetaan myös yhä vaativampia rooleja. Konsultoiva chatbot kuuluu sosiaalisiin chatbot-sovelluksiin, joiden tehtävä on tiedonannon sijaan keskustella ja toimia sosiaalisina kumppaneina (Shum ym. 2018) ja joita hyödynnetään esimerkiksi terveyden (Chaix ym. 2019) tai mielenterveyden (Inkster ym. 2018) ongelmia lievittämässä.

Viime vuosina myös keskustelututkijat ja kielitieteilijät ovat alkaneet tarkastella chatbottien ja muiden tekoälypohjaisten sovellusten kanssa käytävää vuorovaikutusta. Kielestä kiinnostuneelle tutkijalle chatbotit ovatkin looginen tutkimuskohde, sillä ne rakentuvat kokonaan kielestä ja kielellä. Toistaiseksi näkökulmat ovat rajoittuneet enimmäkseen sekventiaalisuuteen eli peräkkäisten vuorojen muodostamiin toiminnallisiin kokonaisuuksiin (esim. Rilieu ym. 2019) ja vuorovaikutuksen ongelmiin (esim. Arend ym. 2017).

Tässä esitelmässä tarkastelen ihmisen ja konsultoivan chatbotin välisiä keskusteluja siitä näkökulmasta, missä määrin chatbot on eri ihmisille keskustelukumppani ja millaisilla keskustelun ja vuoron muotoilun piirteillä kuvaa keskustelukumppanista tai sen puuttumisesta luodaan (esim. partikkelit, puhe-/kirjakieli, lyhyet/pitkät vastaukset ja puhuttelu). Tämä tutkimus valaisee ennen kaikkea myös sitä, missä määrin keskusteluanalyysi soveltuu varsin kaavamaisen chatbot-vuorovaikutuksen tutkimukseen ja onko chatbot-keskustelu ylipäättään keskustelua.

Lähteet

Arend, B., P. Sunnen & P. Caire (2017): Investigating Breakdowns in Human Robot Interaction: A Conversation Analysis Guided Single Case Study of a Human-Robot Communication in a Museum Environment. *International Journal of Mechanical and Mechatronics Engineering* 11(5).

Chaix, B., Bibault, J. E., Pienkowski, A., Delamon, G., Guillemassé, A., Nectoux, P., Brouard, B. (2019): When Chatbots meet patients: one-year prospective study of conversations between patients with breast cancer and a Chatbot. *JMIR Cancer* 5(1).

Gartner (2019): Chatbots will appeal to modern workers. www.gartner.com/smarterwithgartner/chatbots-will-appeal-to-modern-workers/

Inkster, B., Sarda, S., Subramanian, V. (2018): An empathy-driven, conversational artificial intelligence agent (Wysa) for digital mental well-being: real-world data evaluation mixed-methods study. *JMIR mHealth uHealth* 6(11).

Relieu, M., M. Sahin & A. Francillon (2019): Lenny the bot as a resource for sequential analysis: exploring the treatment of Next Turn Repair Initiation in the beginnings of unsolicited calls. *Mensch und Computer 2019 – Workshopband*, Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V. <https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-645>

Shum, H.-Y., He, X.-D., Li, D. (2018): From Eliza to Xiaolce: challenges and opportunities with social chatbots. *Frontiers of Information Technology & Electronic Engineering* 19(1), 10–26.

White, M (2012): Digital workplaces: vision and reality. *Business Information Review* 29(4), 205–214.

Uutistenkerronta, suhdetyö ja prekaari toimijuus: tarkastelussa taiteilijan ja yhteistyöorganisaation välinen tekstipohjainen vuorovaikutus

Mikko T. Virtanen, Helsingin yliopisto

Riikka Nissi, Jyväskylän yliopisto

Keikkatalouden eräänä keskeisenä piirteenä on pidetty sosiaalisten taitojen merkityksen korostumista: työntekijöiltä edellytetään paitsi asiaosaamista myös monipuolisia tunne-, kohtaamis- ja ohjaustaitoja (Parviainen ym. toim. 2016). Prekaarin työn yleistymisen (esim. Jokinen 2019) onkin tuonut mukanaan uudenlaisia vuorovaikutusasetelmia ja -käytänteitä, sillä projektimaisissa ja verkostoituneissa työn muodoissa työntekijän on mukauduttava vaihteleviin sosiaalisiin tilanteisiin ja rooleihin, joihin liittyvät oikeudet ja velvollisuudet ovat esimerkiksi perinteisten esimies-alaisuusuhdeiden puuttuessa usein korostetun neuvottelunalaisia. Asetelmien kompleksisuutta lisää edelleen se, että vuorovaikutus on luonteeltaan enenevästi polymediaalista eli useita erilaisia kanavia ja alustoja hyödyntävää (ks. Androutsopoulos 2021), mikä edellyttää uudenlaisten digitaalisten ja tekstipohjaisten vuorovaikutusympäristöjen tuntemusta.

Tarkastelemme esitelmässä sosiaalisten suhteiden rakentumista sekä toimijuudesta neuvottelua erään keikkatyöprojektin tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksemme aineisto tulee kolmivuotisesta projektista, jossa soveltavan taiteen ammattilainen suunnittelee ja valmistaa taideteoksen sosiaali- ja terveysalan organisaation käyttöön. Kyseessä ei ole työntekijä- tai asiakassuhde, vaan yhteistyöprojekti, jonka toteutuminen edellyttää ulkopuolisen rahoituksen löytymistä taiteilijalle. Kiinnostuksemme on erityisesti siinä, kuinka työprojektin episteemistä, deonttista ja emotionaalista järjestystä (ks. Stevanovic & Peräkylä 2014) rakennetaan, ylläpidetään ja muokataan hankeapurahan hakuprosessiin liittyvissä uutistenkerronnan sekvensseissä (ks. Maynard 2003). Tarkastelemamme aineisto koostuu taitelijan ja yhteistyöorganisaation välisistä monenkeskisistä sähköpostiviesteistä ja kahdenkeskisistä WhatsApp-pikaviesteistä, joita analysoimme digitaalisen keskusteluanalyysin keinoin (esim. Meredith 2019; Virtanen, Vepsäläinen & Koivisto 2021), myös pitkittäisen ulottuvuuden huomioiden (vrt. *interactional histories*, Deppermann 2018).

Siinä missä aiempi työpaikkojen tekstipohjaista vuorovaikutusta tarkasteleva tutkimus on keskittynyt ennen muuta organisaatioiden sisäiseen vuorovaikutukseen (esim. Skovholt & Svennevig 2013; Darics 2020), on oma fokuksemme uudenlaisessa keikkatyössä. Tuloksemme valottavat erityisesti kahden- ja monenkeskisen uutistenkerronnan käytänteitä ja työnjakoa tekstipohjaisessa, monialustaisessa vuorovaikutuksessa. Päättänessä pohdimme tulostemme yhteyttä prekaarin toimijuuden käsitteeseen.

Lähteet

Androutsopoulos, Jannis 2021: Polymedia in interaction. – *Pragmatics and Society* 12(5) s. 707–724.

Darics, Erika 2020: E-leadership or “how to be boss in instant messaging?”. The role of nonverbal communication. – *International Journal of Business Communication* 57(1) s. 3–29.

Deppermann, Arnulf 2018: Changes in turn-design over interactional histories. The case of instructions in driving school lessons. – A. Deppermann & J. Streeck (toim.), *Time in embodied interaction* s. 293–332. Amsterdam: John Benjamins.

- Jokinen, Eeva 2019: Nykyajan prekaari toimijuus. – K. Filander, M. Korhonen & P. Siivonen (toim.), *Huiputuksen moraalijärjestys. Osallisuuden ja sosiaalisen kivun kertomuksia* s. 75–97. Tampere: Vastapaino.
- Maynard, Douglas 2003: *Bad news, good news. Conversational order in everyday talk and clinical settings*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Meredith, Joanne 2019: Conversation analysis and online interaction. – *Research on Language and Social Interaction* 52 s. 241–256.
- Parviainen, Jaana – Kinnunen, Taina – Kortelainen, Ilmari (toim.) 2016: *Ruumiillisuus ja työelämä. Työruumis jälkitekollisessa taloudessa*. Tampere: Vastapaino.
- Skovholt, Karianne – Svennevig, Jan 2013: Responses and non-responses in workplace emails. – Susan Herring, Dieter Stein & Tuija Virtanen (toim.), *Pragmatics of computer-mediated communication* 589–612. Berlin: De Gruyter
- Stevanovic, Melisa – Peräkylä, Anssi 2014: Three orders in the organization of human action. On the interface between knowledge, power, and emotion in interaction and social relations. – *Language in Society* 43 s. 185–207.
- Virtanen, Mikko T. – Vepsäläinen, Heidi – Koivisto, Aino 2021: Managing several simultaneous lines of talk in Finnish multi-party mobile messaging. – *Discourse, Context and Media* 39, 100460.

Persoonallisuushäiriödiagnoosi ja kasvotyö psykiatrian vastaanotolla

Liisa Voutilainen, Helsingin yliopisto

Anssi Peräkylä, Helsingin yliopisto

Persoonallisuushäiriö on stigmatisoiva diagnoosi, koska se sisältää oletuksen yksilöstä, joka ei käyttäydy normaalisti suhteessa ympäröivään kulttuuriin. Persoonallisuushäiriödiagnoosin kertominen potilaalle on siten vuorovaikutuksellinen haaste potilasta hoitavalle lääkärille ja muille diagnostiseen arviointijaksoon osallistuville klinikoille. Esitelmässämme kuvaamme, miten lääkärit ja muut ammattilaiset ennakoivat diagnoosia arviointijakson alussa ja lopulta kertovat sen potilaalle. Videonauhoitettu aineistomme on kerätty julkisen terveydenhoidon psykiatrian poliklinikalta. Tässä esitelmässä käsittelemme vain osaa aineistosta: kolmen potilaan useammasta tapaamisesta koostuvaa jaksoa. Näytämme, miten prosessin alkuvaiheessa lääkärit puhuvat persoonallisuushäiriödiagnoosin mahdollisuudesta ohimennen, topikalisoimatta sitä. Jakson lopussa lääkärit orientoituvat diagnoosiin stigmatisoivana ja tekevät kasvotyötä potilaan hyväksi. Potilaat voivat kuitenkin vastata diagnoosiin poissaolevasti tai avoimen erimielisesti. Analysoimme myös aineistokatkelmaa, jossa psykiatrinen sairaanhoitaja ennakoi potilaan diagnoosia tavalla, joka ei herätä potilaassa näkyvää vastarintaa. Johtopäätöksemme on, että psykiatristen sairaanhoitajien ja psykologien diagnoosia ennakoiva puhe on tärkeää potilaan osallistumisen ja hoitoon sitoutumisen kannalta.

Resolving asymmetry of access during digital learning tasks

Minttu Väättinen, Jyväskylän yliopisto

The digital era has brought with it endless possibilities to diversify pedagogical methods and to connect the physical classroom with distant locations. Nevertheless, the use of digital tools may also pose challenges for how peer interaction is arranged around them. This presentation focuses on how pupils address and resolve visual and/or haptic asymmetry of access to mobile devices while performing tasks on digital applications in English as a Foreign Language (EFL) lessons. Specifically, it investigates how pupils use verbal, embodied, and material resources in achieving mutual access to devices and in negotiating a shared interactional space, or a space of joint attention and orientation (Mondada, 2009; 2013), around them. Drawing on multimodal conversation analysis, I have analysed audio-video recordings and screen recordings of peer interactions during digital learning tasks in EFL lessons in Finnish comprehensive schools. In this context, the affordances (Hutchby, 2014) of mobile technology, designed for individual rather than collaborative use, and the constraints of the physical space (e.g., how seating is arranged) may lead to asymmetric access to the devices and, thus, to different forms of trouble in task accomplishment and interaction. The preliminary findings demonstrate how the participants collaboratively seek to resolve issues of access by adjusting the material surroundings, such as desks and chairs, by repositioning the device and their own bodies, by manually guiding each other, and, sometimes, by verbally addressing the issue. Participants are thus actively engaged in building and negotiating interactional spaces to enable cooperation. The study contributes to a growing understanding of peer interaction in technology-enhanced classrooms and highlights the dynamic and collaborative negotiation of digital technology as an extension of the physical instructional space.

References

- Hutchby, I. (2014). Communicative affordances and participation frameworks in mediated interaction. *Journal of Pragmatics*, 72, 86–89. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.08.012>
- Mondada, L. (2009). Emergent focused interactions in public places: a systematic analysis of the multimodal achievement of a common interactional space. *Journal of Pragmatics*, 41 (10), 1977–1997. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.019>
- Mondada, L. (2013). Interactional space and the study of embodied talk-in-interaction. In P. Auer, M. Hilpert, A. Stukenbrock & B. Szmrecsanyi (Eds.), *Space in language and linguistics: geographical, interactional, and cognitive perspectives* (pp. 247–275). De Gruyter. <https://doi.org/10.1515/9783110312027>