

# Yhteisymmärryksen rakentaminen työvoimatoimiston maahanmuuttaja-asiakkaan ja virkailijan kommunikaatiossa

Ilona Sammalkorpi



*Institutionaalinen kommunikaatio ja siinä syntyvät ongelmat ovat aiheena keväällä 2006 Helsingin yliopiston slavistiikan ja baltologian laitokselle valmistuneessa pro-gradussani. Tarkastelen yhteisymmärryksen syntyä ja epäonnistumiseen vaikuttavia tekijöitä maahanmuuttaja-asiakkaan ja työvoimaneuvojan välisessä vuorovaikutuksessa todellisessa asiointitilanteessa Työvoimatoimistossa.*

## Tutkimuksen taustaa ja aineisto

Tutkimuksen aineisto on nauhoitettu Helsingin työvoimatoimiston Maahanmuuttajapalvelujen yksikössä, jossa olin työharjoittelijana kesällä 2004. Venäjänkielisille asiakkaille venäjäksi tehty alkuhaastattelut tarjosivat kiinnostavaa ja ajankohtaista materiaalia tutkimukselle. Asiointitilanteissa tapahtuvan kommunikaation tutkimiseen on viime aikoina alettu kiinnittää yhä suurempaa huomiota, mm. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksessa on selvitetty vuorovaikutuskeinoja Kansaneläkelaitoksessa tapahtuvissa

*Ilona Sammalkorven artikkeli pohjautuu hänen pro gradu -tutkielmaansa. [ilona.sammalkorpi@gmail.com](mailto:ilona.sammalkorpi@gmail.com)*

kasvokkaisissa asiointitilanteissa (Sorjonen 2006).

Vuorovaikutustutkimus antaa perustietoa kulttuurisidonnaisista ja paikallisista toimintatavoista inhimillisen toiminnan eri aloilla. Asiointitilanteista saadun tiedon avulla voidaan kommunikaatiota kehittää mielekkäämmäksi ja toimintatapoja muuttaa palvelemaan paremmin tarkoitustaan. Lopputyöni herättikin Työvoimatoimistossa mielenkiintoa maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen kehittämisen kannalta.

Kommunikaatiantutkimuksessa huomio kiinnittyy kieleen. Kielessä ihminen tekee itseään ja suhdettaan muihin ja maailmaan ymmärrettäväksi niin itselleen kuin muillekin. Siten kielen käyttö rakentaa ja ylläpitää sosiaalista todellisuutta. (Kunelius 2001, 135-135.) Oma tutkimukseni perustuu yhden Työvoimatoimistossa nauhoitetun haastattelun ja siitä tehdyn litteraation lähilukuun. Sekä virkailijan että asiakkaan puhe olivat yhtäläillä tutkimuksen kohde.

Työvoimatoimiston alkuhaastattelun tarkoituksena on asiakkaan rekisteröiminen työttömäksi työnhakijaksi. Sen aikana selvitetään asiakkaan mahdollisuudet työllistyä työmarkkinoilla ja annetaan tietoa Työvoimatoimiston toiminnasta. Tapaaminen to-

teutuu suurimmaksi osaksi haastattelun muodossa ja noudattaa tiettyä toistuvaa kaavaa, johon kuuluu mm. rekisteröitymiskaavakkeen tarkastus ja täyttäminen yhdessätyövoimaneuvojankanssa.

Tutkimuksen kannalta erityiseksi aineiston teki oma osallisuuteni keskustelun tuottamiseen. Se ei kuitenkaan ollut ainoastaan ongelmallinen seikka, sillä toisaalta oman kokemuksen kautta minulla oli suora pääsy lähdeaineistona toimivan keskustelun (nauhoitus ja litteraatio) tarjoamaan tietoon, enkä jäänyt tutkijana vain ulkopuolisen tarkkailijan rooliin. Objektivisuuden haaste syntyi kyvystä kuvata kohdetta tieteen kielellä yleistäen ja käsitteellistäen samalla väärentämättä alkuperäisen keskustelun merkityksenantoa.

## Kulttuurien välinen kommunikaatio

Aineistona ollutta keskustelua voi pitää kulttuurien välisenä, sillä se tapahtui venäläisen maahanmuuttajan ja suomalaisen työvoimaneuvojan välillä. Yhteisenä kielellä oli venäjä, joka oli äidinkieli ainoastaan toiselle keskustelun osapuolelle. Vieraalla kielellä keskusteleminen ja erilaiset kulttuuritaustat vaikuttivat väistämättä keskustelun kulkuun, mutta vertailuaineiston puuttumisen takia en

ottanut kulttuuritaustojen eroa tutkimuslähtökohdakseni. Kulttuurienvälisyys säilyi kuitenkin mukana tarkastelussa.

Tutkin aineistoa ensisijaisesti institutionaalisen keskusteluna, joka käydään instituution edustajan ja asiakkaan välillä. Pohdin, mikä merkitys institutionaalisen keskustelun konventioiden hallitsemisella on yksilön kykyyn ja mahdollisuuksiin toimia menestyksekkäästi kyseisen instituution puitteissa yhteistyössä muiden ihmisten kanssa.

### **Kommunikaation epäonnistuminen**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää osapuolten välisten suhteiden ja roolien muodostumista kommunikaatiossa. Sosiaaliset roolit tuotetaan puheessa tietyssä tilanteessa. Aineiston keskustelussa osapuolten välinen vastakkain asettelu oli tavallista korostuneempaa. Yhtenä tavoitteena oli selvittää, mistä tekijöistä syntyy käsitys kommunikaation epäonnistumisesta. Näkökulma oli hedelmällinen tutkimuksen kannalta, sillä kommunikaation epäonnistuminen paljastaa erityisen selvästi puhujien erilaiset, yhteensopimatottomat kommunikaatiokeinot, ja siten helpottaa eri puhujapositionien tarkastelua (Zemskaja 2004).

Kommunikaation epäonnistumisen erityisiä syitä oli usein vaikea erottaa toisistaan. Aineistossa osapuolten välinen väärinymmärrys kehittyi koko haastattelun kuluessa tiettyjen aihepiirien ympärillä käytävässä keskustelussa, ja sen syntyyn vaikuttivat monet erilaiset tekijät. Aika ajoin kommunikaatio häiriintyi kielestä johtuvista syistä mm. tilanteissa, joissa

vierasta kieltä puhuva työvoimaneuvoja etsi oikeaa sananmuotoa. Tällaiset puheen sujuvuuteen vaikuttavat tekijät jätin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä monet kulttuurien välistä kommunikaatiota tutkineet tutkijat ovat havainneet, että vieraalla kielellä puhuminen on harvoin yksinään yhteisymmärryksen epäonnistumisen syy (Krasnyh 2003, Kurhila 2003). Omat havaintoni vahvistivat tätä käsitystä.

### **Institutionaalinen kommunikaatio**

Rajasin analyysin koskemaan tilanteita, joissa kommunikaation epäonnistuminen liittyi institutionaalisen asiointitilanteen käytäntöihin. Työvoimatoimistossa kieltä käytetään erityisellä, institutionaalisten tehtävien hoidossa vaadittavalla tavalla. Kielen käytön erityisalueilla sanat saavat merkityksensä suhteessa niiden erityiseen käyttötapaan tietyssä tilanteessa. Institutionaalisen diskurssin erityisyys ilmenee mm. siinä, minkälaisen käsitteiden avulla asioista puhutaan, miten asioita ja päätöksiä perustellaan ja minkälaisiin päämääriin keskustelussa pyritään. Työvoimatoimiston toimintaan kuuluvia ilmiöitä kuvataan oman käsitteistön avulla ja tietyn luokittelusysteemin puitteissa. Kommunikaation perustana toimii kuitenkin sama kielen aines ja lainalaisuudet kuin arkipuheessa. Tutkimuksen avulla voidaan erottaa ja yleistää institutionaalisisessa keskustelussa toistuvia kielen käytön piirteitä, joiden näin katsotaan kantavan institutionaalisuuden leimaa. (Peräkylä 1997.)

Institutionaalinen asiointitilanne kokonaisuudessaan asettaa

ennakkoehdotuksia keskustelulle, esimerkiksi tapaamisen tarkoitus on usein ennalta määrätty. Onnistunut kommunikaatio vaatii puhujalta kykyä osallistua keskusteluun institutionaalisen tilanteen edellyttämällä tavalla. Hänellä täytyy olla oikea käsitys puhujien rooleista, keskustelun tavasta ja käytettävien käsitteiden merkityksestä. Ymmärtääkseen, minkälaisen ongelmien ratkaiseminen kuuluu Työvoimatoimiston toimialaan, puhujalla täytyy olla myös jonkinlainen käsitys suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta yleensä. Asioista voidaan alkaa keskustella, kun molemmat osapuolet jakavat saman näkökulman keskusteltavaan aiheeseen.

Yhteisesti jaettu näkökulma ei ole kuitenkaan mikään itsestäänselvyys edes suomalaisten asiakkaiden kanssa asioitaessa, maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa väärin ymmärtämisen riski voi olla vielä suurempi. Asiakkaalla saattaa olla institutionaalisen toimintatavan vieraudesta tai eri kulttuuritaustasta johtuen erilainen tai virheellinen ennakkokäsitys ja -tiedot tilanteesta.

Yhteinen näkökulma ja kieli tulisikin pystyä luomaan asiakkaan ja virkailija välisessä kommunikaatiossa. Kommunikaatio on sosiaalista todellisuutta tulkitsevaa ja yhteisyyttä luovaa toimintaa. Asiointitilanteessa tapahtuvassa kommunikaatiossa luodaan ne yhteiset pelisäännöt, jotka tekevät asioiden hoidon ja asiakkaan ongelmien ratkaisemisen mahdolliseksi kyseisen instituution puitteissa. Onnistunut kommunikaatio on tapahtumien, toimijoiden ja asioiden yhteyksien ymmärtämistä.

Koska virkailija Työvoima-toimiston edustajana usein tuntee asiakasta paremmin institutionaalisen diskurssin ennakkoehdot, on hän avainasemassa yhteistä näkökulmaa luotaessa. Hänellä on mahdollisuus opastaa asiakasta oikeanlaiseen kommunikaatioon.

## Tutkimuksen tuloksia

### Yleistä

Tutkimassani aineistossa monet erilaiset kieleen, osapuolten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvät ja käytännön tekijät vaikeuttivat yhteisymmärryksen muodostumista ja siten myös yhteisten päämäärien saavuttamista. Usein väärinymmärrys jäi huomaamatta toiselta osapuolelta tai sitä ei onnistuttu korjaamaan heti kulloisessakin tilanteessa. Virkailijalla ja asiakkaalla oli erilaiset käsitykset tapaamisen päämääristä ja keskustelun tavasta. Kärjistäen voi sanoa, että keskustelu ei päässyt kunnolla edes alkamaan, sillä osapuolet eivät jakaneet yhteistä näkökulmaa, jonka perusteella keskustella asioista, eikä heidän onnistunut luoda sitä kommunikaatioissa.

Tyypillistä oli, että osapuolet puhuivat ikään kuin toistensa ohitse, eivätkä käytetyt kommunikaatiokeinot kohdanneet yhteisymmärryksen muodostumista edistävällä tavalla. Esimerkiksi, asiakas pyrki usein saavuttamaan päämääränsä ns. manipulatiivisten lausumien avulla (Zemskaja 2004, 630). Työvoimaneuvojan vastauksissa näkyi kuitenkin toistuvasti tällaisten lausumien kirjaimellinen tulkinta. Näin kävi mm. tilanteessa, jossa asiakas uhkasi keskeyttää tapaamisen pyytämällä uutta haastatteluaikaa,

mutta halusikin jatkaa keskustelua, kun työvoimaneuvoja suostui pyyntöön. Käytetty manipulatiivinen keino, jonka tarkoituksena mitä ilmeisimmin oli saada toinen osapuoli tekemään myönnetyksiä kiistakysymyksessä, ei toiminut kyseisessä tilanteessa.

Monissa tilanteissa asiakas reagoi voimakkaan emotionaalisesti työvoimaneuvojan lausumiin ja näki niissä moitteen tai syytöksen henkilökohtaisesti itseään kohtaan. Vastaavalla tavalla asiakas vetosi työvoimaneuvojan henkilökohtaiseen harkintaan päätöksenteossa. Tämä vei keskustelua yksityiseen suuntaan, nosti esiin luonnolliset henkilöt institutionaalisten roolien takaa ja rikkoi institutionaalisen keskustelun asiatyylisiä puhetapaa. Muunkinlainen arkipuheen ja institutionaalisen puheen sekoittuminen asiointitilanteessa saattaa vaikeuttaa kommunikaatiota. Esimerkiksi tuttavallinen puhuttelu- tai muoto voi väärinymmärryksiä toisen osapuolen arviota tilanteesta ja johtaa keskustelua väärille urille. Tällaisia ongelmia voi olettaa syntyvän erityisesti kulttuurien välisessä kommunikaatioissa.

On huomion arvoista, että osapuolet eivät olleet tilanteessa tasavahvoissa asemassa. Instituution edustajana virkailijan tehtävänä olisi opastaa asiakasta oikeanlaiseen kommunikaatioon. Analyysistä kävi kuitenkin ilmi, että molemmilla osapuolilla oli vaikeuksia pysyä roolissaan ja noudattaa institutionaalisen diskurssin konventioita. Työvoimaneuvoja ei ollut puheessaan riittävän tarkka ja johdonmukainen, mikä teki mahdolliseksi asiakkaan vastaan väittämisen ja väärän tulkinnan tilan-

teesta. Sekaannusta tapahtui mm. termien ja puhuttelumuotojen käytössä. Onnistunut kommunikaatio tietyllä inhimillisen toiminnan alueella edellyttää puhujalta erityistä kommunikatiivista kompetenssia, kykyä osallistua keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla. Voi ajatella, että työvoimaneuvoja ei ollut oikealla tavalla kommunikatiivinen, koska ei kyennyt auttamaan asiakasta pysymään institutionaalisen diskurssin puitteissa.

Tarkemman analyysin kohteena olivat institutionaalisten kategorioiden ja käsitteiden käytössä syntyneet väärinkäsitykset.

Institutionaalisten kategorioiden soveltamisen ongelmat

Institutionaalisisissa päätöksenteossa yksilön asioita tarkastellaan yleisten instituution toimintaan liittyvien luokittelujen avulla. Tarkastellussa keskustelussa kommunikaation epäonnistumisen keskeinen syy oli erimielisyys asiakkaan asemasta ja oikeuksista työttömänä työnhakijana. Osapuolet eivät päässeet yhteisymmärrykseen niistä perusteista, joiden mukaan asiakkaan asema/rooli määritellään institutionaalisisissa systeemisissä. Kiista käytiin asiakkaan oikeudesta kotoutumissuunnitelman laatimiseen ja siihen liittyvien etuuksien saamiseen.

Työvoimatoimiston toiminta kuuluu osana Suomen integraatiopolitiikkaan. Maahanmuuttajien oikeudet ja velvollisuudet on määritelty kotoutumislaissa. Lain mukaan maahanmuuttaja on oikeutettu kotoutumissuunnitelmaan kolmen vuoden ajan maahanmuutostaan. Tarkastelemassani tapauksessa asiakkaan kotoutumisaika oli kulunut umpeen aikaisemman Suomessa oleske-

lun takia, vaikka käytännössä hän ei ollut asunut Suomessa kolmea vuotta eikä ollut ehtinyt integroitua suomalaiseseen yhteiskuntaan.

Asiakas oli saanut muualta tietoa kotoutumista, ja piti sen perusteella itseään oikeutettuna kotoutumisaikana saataviin etuuksiin. Haastattelussa kuitenkin selvisi, että asiakkaan saama tieto ei pitänyt paikkaansa hänen tilanteessaan. Asian hoito mutkistui, sillä tapaus oli uusi myös työvoimaneuvajalle, joka joutui haastattelun aikana ottamaan selvää oikeasta menettelytavasta.

Asiakkaan näkökulmaan vaikutti ennen kaikkea perheen taloudellinen tilanne ja pyrkimys sen ratkaisemiseen. Hän piti työvoimaneuvojan päätöksentekoa epäoikeudenmukaisena. Kotoutumisaikana saatavien etuuskien saamisesta tuli asiakkaan kommunikatiivinen päämäärä siitä huolimatta, että se osoittautui laisäädännöllisistä syistä mahdottomaksi saavuttaa. Asiakas pyrki päämääräänsä mm. yrittäen pitkittää keskustelua kieltäytymällä ymmärtämystä toisen osapuolen selityksiä sekä vetoamalla työvoimaneuvojan henkilökohtaiseen arvioon tilanteesta ohi tämän institutionaalisen roolin.

Työvoimaneuvoja puolestaan pyrki säilyttämään ammatillisen roolinsa selvittämällä yhä uudelleen päätöksenteon perusteita ja tuomalla esiin instituution näkökulmasta mahdollisia toimintatapoja tilanteessa. Kun tämä oli tehty, keskustelu muuttui hedelmättömäksi kiistelyksi. Haastattelun päätteeksi osapuolet lähtivät asiakkaan toiveesta keskustelemaan asiasta virkailijan esimiehen kanssa. Ilmeisesti asiakas toivoi, et-

tä esimies pystyisi asemansa perusteella vaikuttamaan edullisesti ongelman ratkaisuun.

On mahdollista, että asiakkaan käyttäytyminen perustui toisenlaiseen käsitykseen institutionaalisen keskustelun konventioista. Kyseisessä kontekstissa asiakkaan valitsemat kommunikaatiokeinot olivat epäadekvaatteja, ne eivät vastanneet tilannetta. Asiakas ei kyennyt kommunikaatiossa vastaanottamaan uutta tietoa, jonka avulla olisi voinut paremmin osallistua asioidensa hoitoon.

### **Työvoimatoimiston käsitteistön ongelmat**

Edellä selvitetyn kiistakysymyksen ratkaisuongelmiin vaikuttivat epäselvyydet asiaa koskevan käsitteistön käytössä. Molemmat osapuolet käyttivät sanaa ”karenssi”, mutta tarkoittivat sillä eri asioita. Virkailija viittasi termillä Kansaneläkelaitokselle kirjoitettavaan työttömyyskorvauksen maksuun liittyvään lausuntoon, kun taas asiakas ymmärsi sen tarkoittavan kotoutumisaikaa. Väärinkäsityksen korjaaminen osoittautui vaikeaksi keskustelun aikana. Vaikka työvoimaneuvoja yrittikin selittää käsitteiden oikeaa sisältöä, hän ei suoraan korjannut väärää termiä ja käytti sitä välillä asiakkaan tarkoittamassa merkityksessä.

Analyysin perusteella saattoi havaita, että kommunikaatio vaikeutui käytännöllisten venäjänkielisten työvoimatoimiston erikoisterminologiaa vastaavien termien puuttumisen takia. Keskustelijat avasivat käsitteet puheessa useampien sanojen avulla, mikä teki käsitteistä epätarkkoja ja keskustelusta kömpelöä. Kä-

sitteiden selkeä ja looginen käyttö osoittautui tärkeäksi yhteisymmärryksen saavuttamisen kannalta. On kuitenkin hyvä huomata, että vastaavan sanaston olemassaolo eri kielissä ei vielä takaa yhteistä ymmärrystä sanojen merkityksestä tietyssä käyttötilanteessa.

### **Johtopäätökset**

Tutkimuksen kohteena oli virkailijan ja asiakkaan välisten suhteiden ja roolien muodostuminen institutionaalissa kommunikaatiossa. Tarkastelin kommunikaation epäonnistumiseen johtaneita tilanteita ja erityisesti tilanteita, joissa ongelmat liittyivät institutionaalisten kategorioiden ja käsitteiden soveltamiseen ja käyttöön.

Kommunikaatio-ongelmat aiheutuivat erimielisyydestä niistä perusteista, joiden mukaan yleisiä institutionaalisia kategorioita sovelletaan asiakkaan yksityisessä tilanteessa. Keskustelun kuluessa osapuolten kannat ja päämäärät alkoivat yhä selkeämmin erota toisistaan ja keskustelu alkoi muistuttaa paikallaan junnaavaa kiistelyä. Yleisesti ottaen työvoimaneuvoja pyrki esiintymään ammatillisessa roolissaan ja hallitsi paremmin institutionaalisen puhe-tilanteen konventiot, kun taas asiakkaalla oli vaikeuksia toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Molempien puheessa sekoittuivat institutionaalisen ja arjen diskursioiden keinot ja käytännöt. Yhteen vetona voi sanoa, että osapuolilla oli erilainen käsitys tapaamisen luonteesta ja päämäärästä, valitut kommunikaatiokeinot eivät kohdanneet ja keskustelu muuttui arvaamattomaksi, mikä ei vastannut institutionaalisen keskustelun tapaa. Osapuolet eivät onnistu-

neet kommunikaatiossa luomaan yhteistä näkökulmaa käsiteltäviin asioihin, eivätkä he päässeet yhteisymmärryksen toistensa rooleista keskustelutilanteessa.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaan päämäärät eivät olleet suorassa yhteydessä tapaamisen yhteisten päämäärien kanssa. Valitut kommunikaatiokeinot, mm. keskustelun pitkittäminen kieltäytymällä ymmärtämästä ja työvoimaneuvojan yksityiseen arvioon vetoaminen, veivät keskustelua epämuodolliseen suuntaan ja nostivat esiin luonnolliset henkilöt institutionaalisten roolien takaa. Käyttäytymisen taustalla saattoi olla eri kulttuuritaustasta johtuva erilainen käsitys institutionaalisen keskustelun tavasta, mikä tarkasteltavassa tilanteessa johti kulttuurisen normin rikkomiseen. Lisäksi analyysi osoitti, ettei asiakkaalla ollut riittävää ja asianmukaista tietoa suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta, jotta hän olisi pystynyt osallistumaan paremmin omien asioidensa hoitoon. Edellä luetellusta johtuen asiakkaan valitsemat kommunikaatiokeinot eivät johtaneet toivottuihin tuloksiin, eivätkä edistäneet yhteisymmärryksen saavuttamista.

## **Yhteinen kieli luodaan virkailijan ja asiakkaan välissä kommunikaatiossa**

Puhujan kyky osallistua tietynlaiseen sosiaaliseen toimintaan kehittyy käytännössä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Bah-tinin 1986, 460). Tarkastellussa asioitilanteessa kommunikaation epäonnistumiseen vaikutti osaltaan kummankin osapuolen kokemattomuus. Vaikeat tilanteet

vaativat virkailijalta jämäkkyyttä. Esimerkiksi aiheesta toiseen pomppiminen asiakkaan aihevalintoja seuraten tai henkilökohtaisen tyylin sekoittuminen puheeseen, saattavat vahvistaa asiakkaan väärää arviota tilanteesta.

Jos virkailija kielenkäytössä avulla pysyy selkeästi omassa roolissaan, on myös asiakkaan helpompi seurata tehtävien hoitoa. Institutionaaliossa käsitteiden tarkka ja selkeä käyttö on erityisen tärkeää yhteisymmärryksen luomisen kannalta. Asiakkaan taito toimia tilanteen vaatimalla tavalla kehittyi juuri vuorovaikutuksessa virkailijan kanssa. Kun asiakas oppii puhumaan asioistaan Työvoimatoimiston termein ja uusien luokitusten avulla jäsentämään oikein oman roolinsa, pystyy hän vaikuttamaan asioidensa hoitoon itsenäisesti ja edullisesti. Etenkin maahanmuuttajien kohdalla tämä taito on nähdäkseni integroitumisen keskeinen edellytys.

Virkailijan ammattitaidosta kertoo kyky auttaa asiakasta oikeanlaiseen kommunikaatioon. Myös tämä taito kehittyy työkokemuksen kertyessä vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja muun työyhteisön kanssa.

Tutkimuksessa nostetaan esiin kielen ja kommunikaation merkitys sosiaalista todellisuutta rakentavana tekijänä. Huomion kiinnittäminen kommunikaatioon vaikuttaviin tekijöihin on hyödyllistä mm. pohdittaessa eri instituutioiden palvelujen ja asioitilanteiden sujuvuuden kehittämistä. Yhteisesti puhuttu kieli ei vielä takaa kommunikaation onnistumista. Todellinen vuorovaikutus voi alkaa, kun puhujat ja

kavat jotakin yhteistä tietoa myös itse puhetilanteesta. Yhteinen kieli tarkoittaakin, että puhutaan samoista asioista samassa merkityksessä. Etenkin maahanmuuttajien kanssa työskennellessä olisi hyvä ottaa huomioon osapuolten mahdolliset erilaiset tiedot ja käsitykset, jotka vaikuttavat puhujien käyttäytymiseen ja tulkitaan kulloisestakin tilanteesta. Yhteisen kielen löytyessä myös yhteistyö alkaa sujua paremmin.

## **Kirjallisuus**

Bah-tin, M.M.: *Literaturno-kritičeskie stat' i. Problema rečevyh žanrov. Hudožestvennaja literatura*. Moskva 1986.

Ermakova O.P., Zemskaja, E.A.: *K postroeniju tipologii kommunikativnyh neudač (na materiale estestvennogo russkogo dialoga)*. E.A. Zemskaja. *Jazyk kak dejatel'nost'*.

Morfema. Slovo. Reč'. *Jazyki slavjanskoj kul'tury*. Moskva 2004 [1993].

Krasnyh, V.V.: «Svoj» sredi «čužih»: mif ili real'nost'? *Gnozis*. Moskva 2003.

Kunelius, Risto: *Viestinnän vallassa*. WSOY. Juva 2001.

Kurhila, Salla: *Co-constructing understanding in second language conversation*. Yliopistopaino. Helsinki 2003.

Peräkylä, Anssi: *Institutionaalinen keskustelu. Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, Liisa. Vastapaino. Tampere 1997.

Sorjonen, Marja-Leena: *Asiakas tulee virastoon ongelmiseen ja tunteineen*. Helsingin Sanomat, 24.07.06, n:o 199, A2. Helsinki 2006.