

8

Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus

*Teija Ahopelto, Sakari Ilomäki, Aija Logren,
Hanna-Leena Ristimäki, Sanni Tiitinen & Johanna Ruusuvuori*

TYÖELÄMÄN VUOROVAIKUTUKSEN tutkimus kohdistuu yksilöiden yhteistoimintaan erilaisissa luonnollisissa, taltioituissa työelämän tilanteissa. Siinä tutkitaan esimerkiksi ammattilaisen ja asiakkaan välisiä kohtaamisia erilaisissa työelämän konteksteissa, kuten ryhmäohjauksessa, työterveysneuvotteluissa ja teknologiavälitteisessä kotihoidossa, sekä ammattilaisten välisiä kohtaamisia erilaisissa työtehtävissä, kuten kokouksissa tai kehityskeskustelutilanteissa. Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus tuottaa tietoa prosesseista, joiden avulla työtehtäviä toteutetaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksista kertyvä tieto valottaa osaltaan myös työelämän isoja murroksia, kuten työn digitalisaatiota.

Johdanto

Työtehtävät toteutetaan suurelta osin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Palveluammateissa työtä tehdään kasvokkaisessa tai virtuaalisessa kontaktissa ammattilaisen ja asiakkaan välillä, johtaminen on suurelta osin vuorovaikutusta organisaation eri toimijoiden ja sidosryhmien kanssa, ja tiimityö on yleinen työskentelytapa usealla alalla. Toimiva vuorovaikutus on siis työn sujumisen tärkeä edellytys. Työelämän vuorovaikutuksen tutkiminen on kuitenkin verrattain uusi suuntaus työelämän tutkimuksessa. Perinteisesti työelämän ilmiöitä on lähestytty esimerkiksi työn sosiologian, työpsykologian ja organisaatiopsykologian näkökulmista. Työn sosiologiassa tarkastelun keskiöön nousevat rakenteelliset ilmiöt, kuten työurat, työmarkkinat ja työelämän eriarvoistuminen, työpsykologiassa keskiössä ovat yksilö ja hänen suhteensa työhön, kun taas organisaatiopsykologiassa tarkastellaan erityisesti yksilön suhdetta työyhteisöön ja työorganisaatioon.

Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus tuo työelämän rakenteellisen ja psykologisen ymmärryksen oheen sosiaalipsykologisen näkökulman, jossa tutkitaan yksilöiden yhteistoimintaa työelämän tilanteissa, työtehtäviä toteutettaessa. Autenttisten, nauhoitettujen vuorovaikutustilanteiden analyysiin perustuva vuorovaikutuksen tutkimus on 1960-luvulta asti tuonut esiin, miten ihmisten välinen vuorovaikutus sisältää säännönmukaisia ja normatiivisia toimintatapoja, joiden varassa yhteistyö mahdollistuu. Nämä säännönmukaisuudet antavat toimijoille mahdollisuuden ymmärtää erilaisten työelämän tilanteiden luonnetta ja niissä odotuksenmukaista toimintatapaa. Esimerkiksi johtajan ja alaisen välisessä vuorovaikutuksessa osapuolet olettavat, että johtajalla on oikeus määrätä työntekijä toteuttamaan tiettyjä työtehtäviä ja muovaavat toimintaansa sen mukaisesti. Tai potilaan ja lääkärin välisessä vuorovaikutuksessa potilaat antavat lääkärin kertoa diagnoosin, vaikka tietäisivät sen hyvin etukäteen jo itsekkin. Jos tällaisia oletuksia rikotaan, syntyy helposti konflikteja tai yhteisymmärryksen murtumista. Yhteisymmärrystä tilanteen ja toiminnan luonteesta pidetään yllä sanallisen ja ei-sanallisen vuorovaikutuksen – keskustelun –

avulla. Myös itse keskustelu sisältää säännönmukaisia rakenteita, joita siihen osallistuvat käyttävät, vaikka eivät sitä välttämättä tietoisesti ajattele. Lapsesta asti opimme, että kun kysytään, kysymykseen kuuluu vastata. Tai kun ehdotetaan jotain toimintaa, on paikallaan hyväksyä tai hylätä ehdotus. Vastauksen puuttuminen näissä tilanteissa tuottaa vaikutelman odotuksenmukaisen vuorovaikutustavan rikkomisesta.

Työelämän tutkimuksessa tieto näistä säännönmukaisuuksista auttaa ymmärtämään vuorovaikutuksessa toteutettavia työn tekemisen prosesseja. Sen avulla saadaan tietoa niistä toimintatavoista, joiden varassa prosessit toteutuvat sujuvasti ja toisaalta niistä toiminnan piirteistä, jotka voivat tuottaa yhteisymmärryksen murenemista ja siten prosessin hidastumista tai keskeytymistä. Näiden säännönmukaisuuksien tunteminen on myös keskeinen edellytys vuorovaikutuksessa tapahtuvan työn kehittämiseksi. Jotta voidaan korjata tai parantaa olemassa olevaa työn tekemisen prosessia, on ensin tiedettävä, miten ja millaisten resurssien varassa prosessi toimii.

Vuorovaikutusta tutkimalla saadaan välineitä juuri tällaisten ilmiöiden selvittämiseen. Taltioidun aineiston avulla voidaan selvittää, miten organisaation perustehtävää, kuten koulutusta, neuvontaa tai vaikkapa neuvottelua rakennetaan vuorovaikutusprosessissa. Kun käsillä on aito työelämän vuorovaikutustilanne, voidaan havainnoida vaikkapa sitä, miten osallistujat tuottavat tilanteessa omaa asiantuntemustaan näkyväksi, keitä kohdellaan oikeutettuina tekemään päätöksiä käsiteltävistä asioista tai miten eri osapuolia voidaan osallistaa keskusteluun tai käsitellä mahdollisia eriäviä mielipiteitä. Näin saadaan esiin tietoa esimerkiksi siitä, millaiset keskustelutavat tuottavat autoritaarista tai demokraattista johtamistapaa tai auttavat välttämään konflikteja kokouksissa.

Tampereen yliopiston Työelämän tutkimuskeskuksessa harjoitettu työelämän vuorovaikutuksen tutkimus on osa laajempaa, etnometodologisen vuorovaikutustutkimuksen perinnettä. Etnometodologian kiinnostuksen kohteena ovat niin sanotut kansan menetelmät yleisemmin, eli kysymys siitä, miten ja millaisin metodein yhteiskunnan jäsenet kykenevät

yhteistoimintaan ja keskinäiseen yhteisymmärrykseen tilanteen luonteesta riippumatta (Garfinkel 1984, 1–34). Etnometodologisen lähestymistavan tunnetuin empiirinen sovellus on keskusteluanalyysi, joka tutkii keskustelun säännönmukaisia rakenteita taltioitujen aineistojen avulla. Kuva- ja äänitaltiointien avulla voidaan seurata toiminnan rakentumista pikkutar- kasti, toiminto toiminnolta, puheenvuoro puheenvuorolta ja tehdä siten päätelmiä siitä, millaista toimintaa osallistujat pitävät milloinkin odotuk- senmukaisena. Taltiointitekniikan kehittyminen on mahdollistanut tut- kimustavan yleistymisen ja sen avulla saadun tiedon kumuloitumisen.

Esittelemme seuraavassa vuorovaikutustutkimuksen näkökulmaa työ- elämän tutkimukseen esimerkkihankkeiden avulla. Lopuksi keskuste- lemme työelämän vuorovaikutustutkimuksen paikasta ja lupauksesta suhteessa työelämän suuriin murroksiin, kuten digitalisoitumiseen, globa- lisaatioon ja työn muutokseen yleisemmin.

Keskusteluanalyttinen näkökulma työelämän vuorovaikutukseen

Keskusteluanalyttisen näkökulman taustalla vaikuttaa Erving Goffmanin (1983) ajatus siitä, että tilanteessa tapahtuvaa vuorovaikutusta tulee tarkastella itsenäisenä tutkimuskohteena. Näkökulmaa voi avata ver- taamalla sitä organisaatiokulttuurin määritelmään, jonka mukaan orga- nisaatiokulttuuri muodostuu ajattelu- ja toimintamalleista, joita noudate- taan, jotka ohjaavat organisaation jäsenten käyttäytymistä ja jotka opitaan organisaation jäsenyyden kautta (Mauno & Ruokolainen 2005). Myös ih- misten välinen vuorovaikutus sisältää toimintamalleja, joita noudatetaan, jotka ohjaavat toimintaa ja jotka opitaan: arkikeskustelun toimintamallit opitaan sosialisatiossa, työelämän toimintatavat taas osallistumalla ins- titutionaalisiin (työelämän) tilanteisiin. Keskusteluanalyttinen tutki- mustapa pyrkii paikantamaan näitä toimintamalleja tai säännönmukai-

suuksia, jotka ohjaavat toimintaa ja joiden varassa vuorovaikutus toimii (vrt. Garfinkel 1984).

Aiemmassa arkikeskusteluja koskevassa tutkimuksessa on havaittu säännönmukaisuuksia, jotka toistuvat vuorovaikutuksessa keskustelijoiden ominaisuuksista tai meneillään olevasta tilanteesta riippumatta. On havaittu, että puheenvuorot ovat kontekstista riippuvaisia ja kontekstia muovaavia, eli jokainen puheenvuoro vaikuttaa siihen, mitä seuraavaksi on asianmukaista sanoa ja toisaalta jokaisessa puheenvuorossa näkyy puhujan tulkinta edeltävästä vuorosta (Heritage 1984). Esimerkiksi terveydenhoitajan neuvolavastaanotolla tuttia tarmokkaasti imevästä vauvasta esittämä lausahdus: ”Hän näyttää nauttivan tuosta kovasti” voidaan tulkita sekä leikkimieliseksi ja viattomaksi small-talkiksi että huomautukseksi vanhemmille siitä, että lasta ei olisi ruokittu riittävästi. Se, miten vanhemmat vastaavat tähän, näyttää samalla heidän tulkintansa terveydenhoitajan vuorosta. (Heritage & Sefi 1992.)

Toinen tunnettu säännönmukaisuus liittyy puheenvuorojen jakautumiseen. Tiedetään, että ihmisillä on tapana puhua vuorotellen, minimoida puheenvuorojen väliset tauot, välttää puhumasta toisten puheenvuorojen päälle pitkiä aikoja ja jakaa puheenvuoroja erityisillä tekniikoilla (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974; Schegloff 2000). On myös havaittu, miten katseen suuntaamisella ja muilla ei-sanallisilla keskustelun keinoilla on tärkeä merkitys yhteisen ymmärryksen rakentamisessa meneillään olevasta toiminnasta ja puhutun merkityksestä (Ruusuvuori 2001; Tiitinen & Ruusuvuori 2012; Rossano 2013).

Muita keskeisiä säännönmukaisuuksia ovat orientoituminen tiedollisiin oikeuksiin eli siihen, kenen oletetaan (ja sallitaan) tietävän eniten tietystä asiasta (Heritage & Raymond 2005) sekä orientoituminen deonttisiin oikeuksiin eli siihen, kenellä oletetaan olevan oikeus päättää jostakin tulevaisuudessa tapahtuvasta asiasta (Stevanovic & Peräkylä 2012). Nämä keskeiset odotukset muokkaavat toimintaamme vuorovaikutuksessa. Niihin perehtyminen tuo esiin, millä tavoin erilaiset institutionaaliset valta-asetmat puhutaan esiin työelämän vuorovaikutuksessa.

Institutionaalisisessa työtehtävien hoitoon liittyvässä keskustelussa arkikeskustelun säännönmukaisuudet muovautuvat instituution tarpeisiin. Työelämän tilanteissa osallistujat ottavat keskustelussa monin tavoin huomioon osallistujien institutionaaliset roolit. Esimerkiksi lääkärissä ja hoitoaloilla ammattilaiset välttävät tuomasta esiin omia huoliaan ja keskittyvät asiakkaan ongelmien kuuntelemiseen ja ratkaisemiseen (Ruusuvuori 2007). Toisaalta arkikeskustelusta tutut, usein tiedostamattomat keskustelun säännönmukaiset toimintatavat vaikuttavat myös institutionaalisisessa keskustelussa. Esimerkiksi neuvolavuorovaikutuksessa seuraava puhuja valitaan yleensä samalla tavalla kuin arkivuorovaikutuksessa, eli ilman varsinaista nimeämistä, suuntaamalla katse tähän (Sacks ym. 1974). Neuvolavuorovaikutuksessa tällä seuraavan puhujan valintatavalla on seurauksia esimerkiksi siihen, miten kaikkia vuorovaikutuksen osapuolia voidaan osallistaa keskusteluun. Kun äiti ja isä ovat yhtä aikaa asiakkaina neuvolakäynnillä, terveydenhoitajat voivat suunnata molempia vanhempia koskevan kysymyksen sanallisesti molemmille osapuolille. Jos terveydenhoitajan katse kysymyksen lopussa kuitenkin suuntautuu äitiin, sekä äiti että isä tulkitsevat kysymyksen olevan suunnattu ensisijaisesti äidille. Jos äitiä kohdellaan näin ensisijaisena vastaajana kysymyksiin jatkuvasti, voi isä kokea tulevansa kohdelluksi toissijaisena vanhempana (Tiitinen & Ruusuvuori 2012).

Tutkimalla työelämän eri kontekstien institutionaalisia erityispiirteitä saadaan esiin toistuvia käytänteitä, joiden avulla kyseistä työtehtävää toteutetaan. Näistä käytänteistä voidaan erottaa, millaisia vuorovaikutuksellisia seurauksia niillä on. Esimerkiksi KELAN asiakaspalvelua on kehitetty tutkimalla asiakaspalvelijoiden tapaa ottaa vastaan puheluita (Sorjonen & Raevaara 2006). Tietoa erilaisten terveydenhuollon kohtaamisten kehittämistä varten ovat tuottaneet kuvaukset siitä, miten potilaan on helpompi ottaa vastaan vaikea diagnoosi, jos se kerrotaan tietyllä tavalla (Maynard 1992), millaisilla keskustelun keinoilla psykoterapeutti auttaa asiakasta muokkaamaan ajatteluaan (Voutilainen, Peräkylä & Ruusuvuori 2010) ja millaisin tavoin lääkäri voi osoittaa empatiaa potilaille säilyttäen silti am-

mattiroolinsa (Ruusuvuori 2005; 2007). Institutionaalisia erityispiirteitä kuvaamalla on myös tuotu esiin, millaisen toiminnan seurauksena hätäpuhelu voi epäonnistua ja johtaa onnettomaan lopputulokseen (Whalen, Zimmerman & Whalen 1988).

Työelämän vuorovaikutuksen tutkimus tuottaa tietoa siitä, miten työelämän tilanteissa tuotetaan ja ylläpidetään sosiaalisia suhteita ja institutionaalisia rooleja sekä niihin liittyviä tiedollisia oikeuksia ja velvollisuuksia, muodostetaan jaettua ymmärrystä meneillään olevasta institutionaalisesta tehtävästä ja koordinoidaan tehtävän suorittamisessa olennaisia yhteistä toimintaa.

Työelämän vuorovaikutuksen tutkimuksen kaksi osa-aluetta

Keskusteluanalyttisen työelämän vuorovaikutuksen tutkimuksen ympäristöt voi jakaa karkeasti kahteen kategoriaan: ammattilaisen ja asiakkaan väliset vuorovaikutustilanteet ja ammattilaisten väliset vuorovaikutustilanteet. Ammattilaisen ja asiakkaan välisissä tilanteissa Työelämän tutkimuskeskuksessa tehdyt tutkimuksemme ovat kohdistuneet muun muassa ohjaajan ja ohjattavien väliseen vuorovaikutukseen elintapaohjauksessa ja työnohjauksessa sekä terveydenhoitajien ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen lastenneuvolassa. Ammattilaisten välistä vuorovaikutusta tutkimme esimerkiksi kehityskeskusteluissa sekä johtamistyön käytännöissä. Seuraavaksi esittelemme kumpaakin osa-aluetta tarkemmin.

Vuorovaikutus ammattilaisen ja asiakkaan välillä

Esimerkkejä vuorovaikutuksesta ammattilaisen ja asiakkaan välillä tarjoavat tutkimuksemme ohjaustilanteista, videovälitteisistä terveydenhuollon kohtaamisista sekä työterveysneuvottelusta.

Vuorovaikutus ohjaustilanteissa

Ohjaus on ohjaajan, ohjattavan ja ohjausta järjestävän yhteisön yhteistä toimintaa, jossa tavoitteena on tukea ohjattavan tavoitteellista prosessia (Vehviläinen 2014), kuten oman työkyvyn, elintapojen tai ammatillisen osaamisen kehitystä.

Ohjattujen ryhmien vuorovaikutusta tutkitaan usein analysoimalla osallistujien ja ryhmänohjaajien käsityksiä vuorovaikutuksesta. Esimerkiksi ryhmän osallistujan passiivista osallistumista on tutkittu kyselyllä hiljaa olemisen syistä. Kyselyn osallistujat näkivät hiljaa olemisen johtuvan eritoten henkilökohtaisista luonteenpiirteistä. (Yildirim 2012.) Osallistujien näkemyksiä tutkimalla ei kuitenkaan saada esiin vuorovaikutuksen käytänteisiin kiinnittyviä seikkoja, jotka osaltaan saattavat tuottaa osallistumisen vähyyttä. Analysoimalla vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa on esimerkiksi näytetty, miten hiljaisuus voi olla myös osallistumisen strategia tai kyseessä olevassa vuorovaikutustilanteessa relevantti toimintatapa, jonka avulla ohjattava toteuttaa hyvän, yhteistyöhaluisen ja tehokkaasti toimivan osallistujan roolia (Kettunen, Poskiparta, Liimatainen, Sjögrén & Karhila 2001). Aitoihin vuorovaikutustilanteisiin keskittyvällä tutkimusotteella on siis mahdollista saada tietoa erilaisten osallistumistapojen ja toimintakäytänteiden sosiaalisesta merkityksestä.

Työelämän tutkimuskeskuksessa ohjausvuorovaikutuksen tutkimusta on tehty Suomen Akatemian yhteydessä toimivan Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittaman ”Näyttöön perustuvaa terveyden edistämistä työpaikoilla” (Promo@Work) -konsortiohankkeen osatutkimuksessa (<https://ohjausvuorovaikutus.fi>). Tutkimusaineistoina olemme käyttäneet kasvokkaisia ja skype-välitteisiä videoaineistoja 2. tyyppin diabeteksen ennaltaehkäisyyn tähtäävistä elintapaohjausryhmistä, palo- ja pelastustoimen lähijohtajien työnohjauskellisista ryhmistä ja pienyrittäjänäisten työkyvyn tukemiseen tähtäävistä vertaisryhmistä. Aineistot on kerätty konsortion yhden osapuolen, Työterveyslaitoksen, aiemmissa tutkimushankkeissa. Ohjausvuorovaikutukseen liittyen olemme tarkastelleet kolmea teemaa: ohjaajan keinoja tukea ryhmäläisten osallistumista ja ohjauksen tavoittei-

den mukaista toimintaa, ryhmäläisten keskinäistä vuorovaikutusta ryhmäohjauksessa sekä videovälitteisyyden vaikutusta ohjausvuorovaikutuksen kulkuun.

Ohjaajan osallistavaa toimintaa analysoivat tutkimuksemme valottavat sitä, miten sekä ohjaajan luoma ohjaustilanteen rakenne että ohjaajan tilanteessa käyttämät erilaiset puheenvuorojen muotoilut avaavat hyvin erilaisia mahdollisuuksia tai rajoitteita ryhmäläisten osallistumiselle. Klassisten ohjausmallien mukainen toimintatapa on niin sanottu päivänkakkaramalli eli ohjaajavetoinen vastauskierros, jossa kukin ryhmäläinen vastaa vuorollaan ohjaajan esittämään kysymykseen tai tehtävään (esim. Corey 2011). Tällainen strukturoitu rakenne on ohjaajakeskeinen ja tarjoaa ryhmän jäsenille rajallisesti osallistumismahdollisuuksia.

Monissa aineistomme ohjaustilanteissa sovelletaan ratkaisukeskeistä ohjausta, jossa käytetään tarkkaan ohjeistettuja ongelmien ratkaisuun tähtääviä tehtäviä ja neuvojen pyytämistä muilta ryhmäläisiltä. Vuorovaikutuksen tarkastelu näissä tilanteissa havainnollistaa, miten ohjauksen rakenteen jäsentäminen tiukasti tehtävien mukaan sekä ryhmäläisten keskinäisen kommentoinnin kehystäminen neuvojen antamiseksi voivat vaikuttaa muuta ohjaustilanteessa olennaista toimintaa. Ne voivat esimerkiksi tehdä ongelmien emotionaalisen puolen tunnustamisen ja siten sosiaalisen tuen antamisen haastavaksi. Jos ohjauksen rakenteeseen kuitenkin jätetään tilaa myös agendan ulkopuoliselle toiminnalle ja kannustetaan kommentoimaan avoimemmin ”mitä vielä tulee mieleen”, ryhmäläiset voivat helpommin yhdistää neuvomisen ja emotionaalisen tuen tarjoamisen. (Tiitinen, Weiste, Vehviläinen, Ruusuvuori, Nevanperä & Laitinen 2017; Tiitinen, Weiste, Ruusuvuori & Laitinen 2018.)

Ohjaajan keinojen lisäksi olemme tarkastelleet ryhmäohjauksen osallistujien keskinäistä vuorovaikutusta ja sitä, millaista lisäarvoa se tuottaa ryhmäohjaukseen. Analyysin kohteena ovat olleet esimerkiksi ryhmäläisten esittämät kysymykset ja itsereflektoiva puhe. Kysymysten analyysi osoittaa, että ne tekevät ryhmäläisten käsityksiä näkyväksi ohjaajalle ja muille ryhmäläisille. Tämä auttaa ohjaajaa muokkaamaan ja kohdentaa-

maan ohjauksen sisältöjä osallistujille sopiviksi, synnyttää ryhmäläisten keskuudessa reflektointia sekä edesauttaa vertaistuen muodostumista. (Logren, Ruusuvuori & Laitinen 2017a.)

Analyysimme ryhmäläisten itsereflektioivasta puheesta puolestaan osoittaa, että myös itsereflektioiva puhe tekee puhujan näkemyksiä näkyväksi muille osapuolille ja toimii siten mahdollisena yhteisen reflektointikeskustelun lähtökohtana. Itsereflektioiva puhe tarkoittaa sellaisia vuoroja, joissa asetetaan arvioivaan, tulkitsevaan tai tarkkailevaan asemaan suhteessa omaan toimintaan (Vehviläinen & Lindfors 2005). Analyysimme perusteella itsereflektioivilla vuoroilla osoitetaan asennoitumista muutokseen. Niillä tuodaan esiin, että omassa toiminnassa on jotakin korjattavaa, josta ollaan tietoisia, vaikka varsinaisia muutoksia omassa elintavoissa ei olisikaan vielä tehty. Toiseksi itsereflektioivilla vuoroilla voidaan rakentaa yhteistä ymmärrystä ongelmallisesta käyttäytymisestä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Kiinnostavaa on, että itsereflektioiva puhe ei ole riippuvaista yksinomaan ohjaajan aloitteista vaan osallistujat tuottavat sitä myös oma-aloitteisesti. Niinpä se on myös yksi merkki ryhmäläisten aktiivisesta ja toiminnan tavoitteita kunnioittavasta osallistumisesta meneillään olevaan toimintaan. (Logren, Ruusuvuori & Laitinen 2017b.)

Analyysien perusteella on selvää, että ryhmämuotoinen ohjaus ei ole vain ”yksilöohjausta ryhmän läsnä ollessa”, vaan ryhmän jäsenten keskinäinen vuorovaikutus mahdollistaa sellaisia keskustelun kulkuja, joita yksilöohjauksessa ei syntyisi. Ryhmäläiset voivat kommentoida ja haastaa toistensa puheenvuoroja ohjaajan toiminnasta poikkeavilla ja sitä täydentävillä tavoilla. Ryhmäläiset voivat myös ottaa tilapäisesti ohjaavan roolin suhteessa toiseen ryhmäläiseen, mikä voi tuottaa ohjauksen tavoitteen mukaisia seuraamuksia. Esimerkiksi esittäessään toiselle ryhmäläiselle kysymyksiä, toimintaehdotuksia tai neuvoja, puhujat saattavat arvioida niitä myös suhteessa omaan toimintaansa, jolloin syntyy itsereflektiota eli juuri ohjauksen yleisen tavoitteen mukaista toimintaa.

Vuorovaikutus videovälitteisissä terveydenhuollon kohtaamisissa

Ohjaajan toiminnan ja ryhmäläisten keskinäisen vuorovaikutuksen lisäksi ohjausvuorovaikutusta käsittelevät tutkimuksemme ovat tarkastelleet videovälitteisyyden vaikutusta ohjaustilanteen kulkuun. Tarkastelemissamme videovälitteisissä ryhmäohjaustilanteissa ohjattavien ryhmä kokoontuu samaan tilaan ja on yhteydessä videoneuvottelun avulla ohjaajaan. Videopuhelutekniikkaan liittyvä viive ja tekniset häiriöt saavat aikaan ikään kuin kaksi erilaista vuorovaikutuksellista todellisuutta, joissa ryhmäläiset kuulevat ohjaajan puheen hieman eri tavoin ajoitettuna kuin itse ohjaaja (ja vastaavasti ohjaaja kuulee ryhmäläisten vuorot eri tavoin ajoitettuna). Tämä synnyttää tarkoituksetonta päällekkäispuhunutta, jonka välttämiseksi ryhmäläiset helposti luovuttavat puheenvuoronsa ohjaajalle. Päällekkäispuhunutta ja muita teknologian tuottamia häiriöitä ratkaistessaan sekä ryhmäläiset että ohjaaja vaikuttavat olevan tietämättömiä niiden teknologisista taustasyistä. Tekniset häiriöt voivat siis rajoittaa ryhmäläisten osallistumismahdollisuuksia ilman, että osapuolet ovat tästä tietoisia ja pystyisivät vaikuttamaan asiaan. (Ilomäki, Ruusuvuori & Laitinen 2018.)

Työelämän vuorovaikutuksen digitalisointimisehityksen myötä uudenlaisten vuorovaikutuksen tapojen ja niiden seurausten tarkastelu nousee entistä olennaisemmaksi osaksi työelämän tutkimusta. Näitä uudenlaisia vuorovaikutuksen tapoja tutkitaan vuonna 2017 käynnistyneessä, Työsuojelurahaston rahoittamassa ”Terveydenhuollon työntekijät digimurroksessa – Yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden uudet haasteet”-tutkimushankkeessa, joka toteutetaan Tampereen yliopiston ja Työterveyslaitoksen yhteistyönä. Hankkeessa selvitetään, miten videovälitteisyys muokkaa vuorovaikutusta ikäihmisten kotihoidon etäkäynnillä ja lääkärin etäkonsultaatioissa.

Aikaisempi tutkimus on osoittanut, että kielellisen toiminnan rinnalla myös erilaiset keholliset vuorovaikutuksen tavat ovat keskeisiä työvälineitä sekä lääkärin vastaanotolla (Robinson & Stivers 2001; Ruusuvuori 2001) että vanhustyössä (Hydén 2013; Sävenstedt, Zingmark, Hydén & Brulin 2005). Vuorovaikutuksen siirtyessä kasvokkaisesta videovälitteiseksi näi-

den multimodaalisten keinojen hyödyntämisen ehdot kuitenkin muuttuvat. Miten esimerkiksi lääkkeiden ottaminen järjestetään kotihoidon etäkäynnillä, kun hoitaja ei voi nähdä kuvaruudun ulkopuolelle rajautuvaa lääkkeiden ottotapahtumaa? Toinen keskeinen tutkimusaihe ovat ne keinot, joilla osapuolet ratkovat teknisiä ongelmia. Etäkonsultaation kuluu-ongelmia selvitellessään osallistujat voivat käyttää hyödyksi myös vanhempaa tekniikkaa, kuten lanka- ja matkapuhelimia. Uudenlaisten teknologiavälitteisten työelämän vuorovaikutustilanteiden tarkastelu paljastaakin, että teknologisten ratkaisujen ja laitteiden onnistunut integraatio osaksi työelämän arkea vaatii osallistujien joustavia ja luovia käytäntöjä, joilla laitteet kotoutetaan osaksi jo olemassa olevia vuorovaikutuksen ja työnteon käytäntöjä.

Vuorovaikutus työterveyshuollossa

Työterveysneuvottelu on moniammatillinen tilanne, jossa läsnä on myös työterveyshuollon asiakas. Tampereen yliopiston ja Työterveyslaitoksen työterveysneuvottelua tutkivassa konsortiohankkeessa tarkasteltiin, milläisen neuvotteluprosessin kautta työhön paluuseen liittyvät ratkaisut neuvottelun kuluessa tehdään ja millä tavoin neuvottelun eri osapuolet osallistuvat päätöksentekoon.

Työterveysneuvottelun osallisina ovat ainakin työterveyslääkäri, työntekijä ja esimies. Työterveyshuollon puolelta myös työterveyshoitaja ja työfysioterapeutti saattavat osallistua neuvotteluun. Lisäksi työnantajaa voi olla edustamassa henkilöstöhallinnon asiantuntija ja työntekijää tukemassa työsuojeluvaltuutettu. Työterveysneuvottelun yleisenä tavoitteena on yhteisesti hyväksyttävän päätöksen tekeminen, sillä työkyvyn tukemisen katsotaan olevan sekä työntekijän että työnantajan etu. Työterveysneuvottelun osapuolten intressit ja näkökulmat syntyvään päätökseen saattavat kuitenkin erota toisistaan (Liira, Juvonen-Posti, Viikari-Juntura, Takala, Honkonen, Tuisku, Martimo & Redemann 2012). Esimerkiksi päätös työkokeilusta, osasairauslomasta tai uudelleen kouluttautumisesta on seurauksiltaan varsin erilainen suhteessa työntekijään, esimieheen tai työter-

veyslääkäriin. Työterveysneuvottelu on siis monella tapaa arkaluonteinen ja haasteellinen tilanne.

Aiemmassa tutkimuksessa vastaavanlaisista institutionaalisista ympäristöistä on esitetty, että kuntoutuvalla henkilöllä on vain rajallinen valta vaikuttaa oman työhön paluunsa ehtoihin ja sen sijaan joko työnantaja (Seing, Ståhl, Nordenfelt, Bülow & Ekberg 2012) tai terveydenhuollon ammattilaiset (Backman 2008; Bülow & Wilinska 2014) ovat tässä avainasemassa. Työterveysneuvottelu-hankkeen tulokset viittaavat kuitenkin siihen, että sekä aineistomme työterveyslääkärit että muut osallistujat kohtelevat tärkeänä kaikkien osapuolten osallistamista yhteisen päätöksen tekemiseen (Ristimäki & Ruusuvuori 2018). Neuvotteluvuorovaikutuksen tutkimus tuo myös esiin tapoja, joilla sekä neuvottelun puheenjohtajana toimivat lääkärit että muut neuvottelun osapuolet mahdollistavat muiden osallistumisen päätöksentekoon. Yksityiskohtainen vuorovaikutuksen analyysi tuottaa siis tietoa siitä, minkälaisen toimintojen varaan päätöksenteko rakentuu ja minkälaisilla vuorovaikutuskeinoilla eri osapuolet voivat vaikuttaa keskustelun kulkuun ja työssä jatkamista koskeviin päätöksiin.

Vuorovaikutus ammattilaisten välillä

Ammattilaisten välistä vuorovaikutusta on Työelämän tutkimuskeskuksessa tutkittu lähinnä johtamistyön kontekstissa tarkastelemalla kehityskeskustelujen dynamiikkaa (Ahopelto 2018; Ruusuvuori, Asmuss, Henttonen & Ravaja 2019; Tuominen 2018) sekä tasa-arvon edistämisen näkökulmasta (Leinonen 2016). Kehityskeskustelut tarjoavat selkeärajaisen ja merkityksellisen kontekstin tutkimukselle. Ensinnäkin kehityskeskusteluissa tulevat näkyviksi esimiehen ja työntekijän institutionaaliset tehtävät ja orientoituminen niihin sekä keskusteltavaan aiheeseen. Kehityskeskusteluissa havaittujen vuorovaikutustapojen voidaan katsoa heijastavan myös organisaation yleisiä vuorovaikutuksen käytänteitä ja toimivan siten organisaation pienoismallina. Toiseksi kehityskeskustelut ovat keskeinen osa työpaikoilla käytävää työntekijän ja esimiehen välistä vuo-

rovaikutusta. Niillä on merkittävä rooli strategian toteuttamisessa, työjohtamisessa sekä työntekijän kehittämisessä ja työssäoppimisessa. (Juuti 1998; Järvinen 2003, 43–50.) Kolmanneksi kehityskeskustelut tavoittavat yleisyydellään suurimman osan suomalaisista työntekijöistä. Kansallisen työolobarometrin (2014) mukaan 71 % työntekijöistä kertoi työsuorituksaan arvioitavan säännöllisesti kehityskeskustelujen yhteydessä. (Työolobarometri 2014).

Aiempi tutkimus kehityskeskusteluista on keskittynyt enimmäkseen keskusteluprosessin kehittämiseen ja hyötyjen kuvaamiseen, kuten kehityskeskustelujen vaikutukseen työtyytyväisyyteen. Myös vuorovaikutustutkimuksessa yksi päämäärä on keskustelujen kehittäminen, mutta sen edellytyksenä nähdään olevan empiirinen ymmärrys siitä, miten keskusteluprosessi autenttisissa keskustelutilanteissa itse asiassa etenee. Tutkitaan, miten ja millaiseksi keskustelijat rakentavat institutionaalista rooliaan ja millaiset käytänteet vuorovaikutuksessa ovat odotuksenmukaisia ja millaiset ongelmallisia. Mikroanalyttinen tarkastelukulma mahdollistaa myös valta-asetelmien, emootioiden ja asennoitumisen tarkastelemisen. Suomalaisia ja tanskalaisia kehityskeskusteluaineistoja tutkiessamme havaitsimme, miten esimiehet voivat käyttää kehityskeskustelua saadakseen tietoa työolosuhteista kentällä. He esimerkiksi rohkaisevat alaisia valittamaan asioista, jotka aiheuttavat harmitusta alaisten keskuudessa. Tutkimuksessa kuvataan myös, miten arkaluontoisista asioista keskusteleminen vaatii erityistä tunnetyötä molemmilta osapuolilta: on saavutettava yhteinen ymmärrys siitä, että valittaminen on suotavaa ja mahdollista ennen kuin siihen ryhdytään. (Ruusuvuori ym. 2019.)

Työelämässä tunteet, toisten odotukset ja institutionaaliset asemat kietoutuvat yhteiseen toimintaan monin tavoin. Kehityskeskusteluissa, kuten monissa muissakin työelämän tilanteissa, on tärkeää, että keskustelijat kokevat voivansa kertoa mieltään askarruttavista asioista. Esimieheltä odotetaan työntekijän kokemuksen vastaanottamista, ymmärtämistä ja ongelmanratkaisuun osallistumista. (Ahopelto 2018.) Luottamuksellisen suhteen luominen tapahtuu välittömässä vuorovaikutuksessa osapuolten

(esimiehen ja työntekijän) kesken. Tämä tapahtuu usein pienin, kehollisen vuorovaikutuksen mahdollistamin keinoin. Esimerkiksi tapa, jolla tilanne aloitetaan, on tärkeä osa luottamussuhteen rakentamista. Vuorovaikutustutkimuksen keinoin saadaan esiin usein piiloon jääviä käytänteitä, joiden avulla suhdetta tuotetaan. Tutkimissamme kehityskeskusteluissa on esimerkiksi tyypillistä, että tilanne aloitetaan keventävällä kommentilla, huumorilla tai muulla jutustelulla ennen kuin siirrytään varsinaiseen asiaan. Tärkeässä osassa tässä ovat myös tapa, jolla tilaan asetetaan suhteessa toiseen, katsekontakti, sekä nyökkäyksiin ja kasvoniilmeihin annettavat palautteet, joilla osoitetaan kuuntelemista (Tuominen 2018). Tunteiden ja kehollisen vuorovaikutuksen merkitys ja käsittely työelämän vuorovaikutuksessa on edelleen vähän tutkittu alue, josta ollaan käynnistämässä kansainvälistäkin tutkimusta erityisesti terveydenhuollon kentällä.

Työelämän tulevaisuuden murrokset ja vuorovaikutuksen tutkimus

Kuten aiemmin on kuvattu, vuorovaikutustutkimus valottaa työtehtävien toteuttamisen kannalta olennaisia tärkeitä piirteitä, jotka ovat ihmisten arkikokemukselle tuttuja mutta jäävät vakiintuneiden työelämän tutkimusperinteiden analyttisen fokuksen ulkopuolelle. Etnometodologinen vuorovaikutuksen tutkimus kiinnittyy nimensä mukaisesti ihmisten arkiin käytäntöihin, ja työelämän muuttuessa sille aukeaa uudenlaisia tutkimuskohteita. Työelämän tulevaisuutta ja vuorovaikutuksen tutkimuksen roolia siinä voidaan hahmotella kolmen suuren kehityslinjan, työn digitalisaation, työmarkkinoiden globalisoitumisen sekä työelämän muuttumisen ja siitä seuraavien sosiaalipoliittisten sopeuttamistarpeiden kautta (ks. esim. Kauhanen 2017; Pyöriä 2017). Tarkastelemme seuraavassa, miten yllä kuvattu etnometodologisen vuorovaikutustutkimuksen ohjelma voi tuottaa uutta ymmärrystä näistä teemoista.

Työn digitalisaatio ja alustatalous

Vuorovaikutustutkimus tuottaa tarkkaa ja kuvailevaa tietoa erilaisista toimintakäytänteistä autenttisissa työelämän tilanteissa. Tämä prosessitieto on välttämätöntä, kun käytänteitä kehitetään ja muutetaan. Digitalisaatio ja sen mukanaan tuomat tekoälysovellukset sekä näiden sovellusten soveltaminen työelämän käytäntöihin vaativat ymmärrystä siitä, millä tavoin prosesseja toteutetaan nykymuodossaan, ilman digitaalisia sovelluksia. Esimerkiksi Business Finlandin rahoittamassa tutkimusprojektissa ”New Competitiveness and business impact from intelligence, intuition, integration and interaction” (2018–2020) tutkimme yhdessä Tampereen yliopiston laskentatoimen ja signaalinkäsittelyn tutkimusryhmien sekä hankkeeseen osallistuvien yritysten kanssa tekoälyn soveltamista johtamistyöhön. Johtamisen päätöksentekoprosesseja analysoimalla tuotamme tietoa siitä, millaisia vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksia on hyvä ottaa huomioon digitaalisia järjestelmiä kehitettäessä. Tulevaisuudessa myös esimerkiksi virtuaalitodellisuudessa tai monimediatioissa (ks. esim. Luff, Heath, Yamasita, Kuzuoka & Hirota 2016) tapahtuva yhteistyö voi nousta Työelämän tutkimuskeskuksessa tehtävän tutkimuksen aiheeksi.

Etnometodologista näkökulmaa voidaan hyödyntää myös erilaisten digitaalisten tuotteiden kehittämisessä sekä palvelumuotoilussa. Esimerkiksi Promo@Work-hankkeessa toteutetun ohjausmobiilisovelluksen suunnittelussa hyödynnettiin vuorovaikutustutkimuksen näkökulmia, kun toimivaksi havaittua elintapaohjausta käännettiin mobiilisovellukseksi. Muotoilimme muun muassa käyttäjän saamia palauteviestejä käyttämällä apuna empatiaa käsittelevää tutkimusta (ks. esim. Wynn & Wynn 2006). ”Työterveysneuvottelu työhön paluun tuessa” -hankkeessa vuorovaikutustutkimuksen tulosten pohjalta kehitettiin sähköinen oppimisohjelma työterveysneuvotteluun valmistautuville. Ohjelma on avoimesti saatavilla Työterveyslaitoksen internet-sivuilla.

Globalisaatio: työvoiman liikkuminen, suomalaisen työn hinta- ja osaamiskilpailukyky

Työn globalisaatiota määritellään yleensä työvoiman liikkuvuuden ja suomalaisen työn hinta- ja osaamiskilpailukyvyn kautta. Näiden makrotason ilmiöiden rinnalla vuorovaikutustutkimus tarjoaa näkökulman siihen, miten globalisaation kaltainen megatrendi todentuu arjen käytännöissä. Työmarkkinoiden globalisaatioita voidaan tarkastella esimerkiksi monikielistyvien työyhteisöjen ja työpaikalla tapahtuvan integraation kautta. On muun muassa tutkittu niitä käytänteitä, joiden kautta kielen oppiminen tapahtuu maahanmuuttajille suunnatussa rakennusalan koulutuksessa (Lilja & Tapaninen 2019). Tutkimuksen tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää sekä työelämätaito- että kielikoulutuksessa ja tukea näin maahanmuuttajien työelämään ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Työyhteisöjen kansainvälistyminen avaa tutkimusnäköaloja paitsi monikielisyiden myös multimodaalisuuden, eli sanallisten ja ei-sanallisten vuorovaikutuksen resurssien tarkastelemiseen, yhteistä ymmärrystä muodostettaessa (Mondada 2016; Haddington & Kääntä 2011).

Muuttuva työ ja sosiaalipoliittiset sopeuttamistarpeet

Keskustelussa työelämän tulevaisuudesta ennustetaan usein epätyypillisten työaikojen ja työsuhteiden lisääntyvän. On arveltu pätkätoiden, freelance-toiden ja työttömyysjaksojen vuorottelun yleistyvän samalla, kun yhtenäiset ja pitkäkestoiset työurat muuttuvat yhä harvinaisemmiksi. Vuorovaikutustutkimus tarjoaa tällaisen makrotason rakenteellisen uudistuksen tarkasteluun tarkkanäköisen ja vahvasti empiirisen lähestymistavan. Esimerkiksi välityömarkkinoihin liittyvän valmennuksen potentiaalisesti mahdollistamaa voimaantumisen prosessia voidaan ymmärtää vuorovaikutuksen mikrotasolla eri tavalla verrattuna perinteisiin vaikuttavuuden mittauksiin. Tällaiseen valmennusvuorovaikutuksen tarkasteluun on tarttunut Suomen Akatemian rahoittama ”Työmarkkinoiden marginaaleista kohti voimaantumista?” -tutkimushanke. Sen sijaan, että tarkastellaan ryhmäkohtaisia eroja erilaisten toimenpiteiden välillä, vuorovaikutustut-

kimus tarjoaa välineitä esimerkiksi sen tunnistamiseen, miten välityömarkkinoiden valmennusvuorovaikutuksessa tasapainotellaan erilaisten työkykyä ja työelämävalmiuksia koskevien kulttuuristen ja institutionaalisten odotusten välillä.

Lopuksi

Olemme tässä luvussa kuvanneet Työelämän tutkimuskeskuksessa tehtävän vuorovaikutustutkimuksen keskeisiä teemoja ja tutkimuksia ja hahmotelleet näkökulmia työelämän tutkimuksen nouseviin teemoihin.

Etnometodologinen vuorovaikutuksen tutkimus analysoi ihmisten yhteistoimintaa työelämän tilanteissa. Se tarjoaa työelämän tutkimukseen näkökulman, joka valottaa työn sosiologian, työpsykologian ja organisaatiopsykologian katvealueeseen jääviä työelämän ilmiöitä. Tieteellisen tiedon lisäksi empiiriseen näyttöön pohjautuva ymmärrys olemassa olevista työelämän käytänteistä ja institutionaalisissa tilanteissa piilevistä normatiivisista odotuksista tuottaa sovellettavissa olevaa tietoa työelämän kehittämisen ja päätöksenteon pohjaksi. Työelämän tutkimuskeskukseen on luotu vahva pohja tutkimukselle, joka jatkaa työelämän vuorovaikutuksen tarkastelemista myös keskuksen seuraavalla kolmikymmenvuotiskaudella.

Lähteet

- Ahopelto, T. 2018. Ongelmista ohjaamiseen – työntekijöiden kertomien ongelmien käsittely kehityskeskusteluissa. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Backman, S. 2008. Työkykyarviokokous moniammatillisen työryhmän päättöksentekotilanteena. Tutkimus vuorovaikutuksesta ja potilaan osallisuudesta. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Bülow, P. H. & Wilinska, M. 2014. Delaktighet i avstämningsmöten. School of Health Sciences, Jönköping University. Research Report 1.
- Corey, G. 2011. Theory and practice of group counseling. Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Garfinkel, H. 1984. Studies in ethnomethodology. Toinen painos. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, E. 1983. The interaction order. *American Sociological Review* 48, 1–17.
- Haddington, P. & Kääntä, L. (toim.) 2011. Kieli, keho ja vuorovaikutus: multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heritage, J. 1984. Garfinkel and ethnomethodology. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. & Sefi, S. 1992. Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and firsttime mothers. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.) *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, 359–417.
- Heritage, J. & Raymond, G. 2005. The terms of agreement: indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly* 68, 1, 15–38.
- Hydén, L.-C. 2013. Storytelling in dementia: embodiment as a resource. *Dementia* 12, 359–367.
- Ilomäki, S., Ruusuvoori, J. & Laitinen, J. 2018. Turn-taking in video-mediated group counselling. Esitelmä konferenssissa Australasian Institute for Ethnomethodology and Conversation analysis, ATEMCA 2018. University of Macau, Macao, 29.11.2018.
- Juuti, P. 1998. Ylempien toimihenkilöiden työn kehittäminen. Helsinki: Johtamistaidon opisto. Aavaranta-sarja 43.
- Järvinen, P. 2003. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY.

- Kauhanen, M. 2017. Työllisyys ja työttömyys – miten suomalaiset työmarkkinat ovat muuttuneet? Teoksessa H. Taimio (toim.) Tuotannon tekijät – palkansaajien Suomi 100 vuotta. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos, 152–189.
- Kettunen, T., Poskiparta, M., Liimatainen, L., Sjögrén, A. & Karhila, P. 2001. Taciturn patients in health counseling at a hospital: passive recipients or active participants. *Qualitative Health Research* 11, 3, 399–422.
- Leinonen, M. 2016. Toimintatutkimus ja työkonferenssimenetelmä työpaikkojen tasa-arvon edistämässä. Väitöskirja. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampere University Press.
- Liira, J., Juvonen-Posti, P., Viikari-Juntura, E., Takala, E-P., Honkonen, T., Tuisku, K., Martimo, K-P. & Redemann, B. 2012. Työterveyshuollon hyvät käytännöt: työhön paluun tuki. Helsinki: Duodecim.
- Lilja, N. & Tapaninen, T. 2019. Suomen kielen käyttämisen ja oppimisen mahdollisuudet ammatillisen oppilaitoksen rakennusalan vuoro-vaikutustilanteissa. *Puhe ja kieli* 39, 1, 69–98.
- Logren, A., Ruusuvoori, J. & Laitinen, J. 2017a. Group members' questions shape participation in health counselling and health education. *Patient Education and Counseling* 100, 10, 1828–1841.
- Logren, A., Ruusuvoori J. & Laitinen J. 2017b. Self-reflective talk in group counselling. *Discourse Studies* 19, 4, 422–440.
- Luff, P., Heath, C., Yamashita, N., Kuzuoka, H. & Jirotko, M. 2016. Embedded reference: translocating gestures in video-mediated interaction. *Research on Language and Social Interaction* 49, 4, 342–361.
- Mauno, S. & Ruokolainen, M. 2005. Organisaatiokulttuurin yhteys henkilöstön työhyvinvointiin ja työasenteisiin. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feld & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 142–165.
- Maynard, D. 1992. On clinicians co-implicating recipients' perspective in the delivery of diagnostic news. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.) Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 331–358.
- Mondada, L. 2016. Challenges of multimodality: language and the body in social interaction. *Journal of Sociolinguistics* 20, 3, 336–366.
- Pyöriä, P. (toim.) 2017. Työelämän myytit ja todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

- Ristimäki, H-L. & Ruusu vuori, J. 2018. Orientation to shared decision-making in multi-party negotiations on employees' possibilities to return to work after long sick leave. 5th International Conference on Conversation Analysis, Loughborough, U.K. 15.7.2018.
- Robinson, J. D. & Stivers, T. 2001. Achieving activity transitions in physician-patient encounters: from history taking to physical examination. *Human Communication Research* 27, 2, 253–298.
- Rossano, F. 2013. Gaze in conversation. Teoksessa J. Sidnell & T. Stivers (toim.) *The handbook of conversation analysis*. Malden: Wiley-Blackwell, 308–329.
- Ruusu vuori, J. 2001. Looking means listening: coordinating displays of engagement in doctor-patient interaction. *Social Science & Medicine* 52, 1093–1108.
- Ruusu vuori, J. 2005. "Empathy" and "sympathy" in action: attending to patients' troubles in Finnish homeopathic and general practice consultations. *Social Psychology Quarterly* 68, 3, 204–222.
- Ruusu vuori, J. 2007. Managing affect. Integration of empathy and problem solving in two types of medical consultation. *Discourse Studies* 9, 5, 597–620.
- Ruusu vuori, J., Asmuss, B., Henttonen, P. & Ravaja, N. 2019) Complaining about others at work. *Research on Language and Social Interaction* 52, 1, 41–62.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. 1974. A Simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50, 4, 696–735.
- Schegloff, E. A. 2000. Overlapping talk and the organization of turn-taking for conversation. *Language in Society* 29, 1–63.
- Seing, I., Ståhl, C., Nordenfelt, L., Bülow, P. & Ekberg, K. 2012. Policy and practice of work ability: a negotiation of responsibility in organizing return to work. *Journal of Occupational Rehabilitation* 22, 4, 553–564.
- Sorjonen, M-L. & Raevaara, L. (toim.) 2006. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: SKS.
- Stevanovic, M. & Peräkylä, A. 2012. Deontic authority in interaction: the right to announce, propose, and decide. *Research on Language and Social Interaction* 45, 3, 297–321.
- Sävenstedt, S., Zingmark, K., Hydén, L-C. & Brulin, C. 2005. Establishing joint attention in remote talks with the elderly about health: a study of nurses' conversation with elderly persons in teleconsultations. *Scand J Caring Sci* 19, 4, 317–324.

- Tiitinen, S. & Ruusuvuori, J. 2012. Engaging parents through gaze: speaker selection in three-party interactions in maternity clinics. *Patient Education and Counseling* 89, 38–43.
- Tiitinen, S., Weiste, E., Ruusuvuori, J. & Laitinen, J. 2018. Ryhmäohjauksen vuorovaikutusmekanismit vertaistuen kokemusten taustalla. *Psykologia* 53, 05–06, 345–363.
- Tiitinen, S., Weiste, E., Vehviläinen, S., Ruusuvuori, J., Nevanperä, N. & Laitinen, J. 2017. Vertaistuen vuorovaikutuksen mikroanalyysi pienyrittäjänäisten ryhmäohjauksessa. *Terveyspsykologian päivät*, Helsinki, 1.11.2017.
- Tuominen, J. 2018. Hyvä vuorovaikutussuhde eli ”rapport” kehityskeskusteluissa: kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Työolobarometri – Syksy 2014. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 49/2015. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-020-6> (luettu 1.2.2019).
- Vehviläinen, S. & Lindfors, O. 2005. ”Varmaan se oma itsetunto on nousussa”: itsereflektio ja kohentunut vointi haastattelupuheessa. *Aikuiskasvatus* 25, 3, 191–202.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.
- Voutilainen, L., Peräkylä, A. & Ruusuvuori, J. 2010. Professional non-neutrality: criticizing the third party in psychotherapy. *Sociology of Health & Illness* 32, 5, 798–816.
- Whalen, J., Zimmerman, D. H. & Whalen, M. R. 1988. When words fail: a single case analysis. *Social Problems* 35, 4, 335–362.
- Wynn, R. & Wynn, M. (2006) Empathy as an interactionally achieved phenomenon in psychotherapy: characteristics of some conversational resources. *Journal of Pragmatics* 38, 9, 1385–1397.
- Yildirim, T. 2012. The unheard voice in group counseling: quietness. *Educational Sciences: Theory and Practice* 12, 1, 129–134.