

HELSINGIN YLIOPISTO

«Я ПРИШЛА НАСЧЕТ *ASUMISTUKI*»: РУССКОЯЗЫЧНОЕ  
ОБЩЕНИЕ В ОФИСЕ КЕЛА

«Ja prišla nasčet *asumistuki*»: russkojazyčnoe obščenie v ofise  
Kela

(Kelaa venäjäksi – keskustelunanalyttinen tutkimus  
venäjänkielisestä vuorovaikutuksesta Kelassa)

---

Ilona Tjurin

Pääaineen tutkielma

Helsingin yliopisto

Venäjän kieli ja kirjallisuus

Nykykielten laitos

Maaliskuu 2015

# ОГЛАВЛЕНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	6
1.1	Цель и структура работы.....	6
1.2	Предыдущие исследования.....	9
1.3	Представление эмпирического материала .....	11
1.3.1	Сбор материала и информанты.....	11
1.3.2	Транскрипция материала.....	13
2	РУССКОЯЗЫЧНЫЕ КЛИЕНТЫ В КЕЛА .....	15
2.1	Контекст и статистика .....	15
2.2	Русскоязычное обслуживание в Кела .....	20
2.3	Переведенная на русский язык информация.....	22
2.4	О проблематике переводов .....	23
3	КОНВЕРСАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ КАК МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ ТЕРМИНОВ.....	27
3.1	Конверсационный анализ (КА) .....	27
3.1.1	Что такое конверсационный анализ? .....	27
3.1.2	Основные понятия КА .....	29
3.1.3	Выбор слов и высказываний говорящими.....	31
3.2	Институциональное общение .....	34
3.2.1	Что считается институциональным общением?.....	34
3.2.2	Особые признаки институционального общения .....	35
3.2.3	Институция и роли собеседников.....	35
3.2.4	Иноязычное учреждение .....	38
3.2.5	Форма обращения в общении между сотрудником Кела и клиентом .....	40
3.3	Изучение лексического выбора с помощью КА .....	41
3.3.1	Термины, используемые в разговорах сотрудника и клиента Кела.....	41
3.3.2	Переключение кода как вспомогательный способ взаимодействия .....	43
4	АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕРМИНОВ .....	50
4.1	Обстановка обслуживания .....	50
4.2	Использование терминов .....	51
4.3	Наличие и отсутствие наименований в разговорах о пособиях .....	54
4.3.1	Стандартное использование официальных наименований Кела как основной способ обозначения пособий .....	54
4.3.2	Использование других способов обозначения пособий.....	65

4.3.3	Обсуждение вопросов, связанных с пособием, без указания на него.....	69
4.4	Способы установления и поддержания взаимопонимания в употреблении наименований пособий.....	72
4.4.1	Повторение наименования пособия сотрудником или клиентом .....	72
4.4.2	Определение значения наименования пособия сотрудником Кела .....	79
4.4.3	Использование сотрудником обиходно-бытовых способов наименования пособий.....	80
4.4.4	Исправления .....	83
4.5	Наименования пособий как определители институциональных ролей.....	86
4.6	Итоги анализа.....	87
5	ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	91
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	95

## Предисловие

Тема данной работы возникла после того, как я начала работать консультантом в офисе Кела. Часто русскоговорящие клиенты вздыхали от облегчения, когда выяснялось, что и я говорю по-русски. Когда у переселенца есть возможность получить обслуживание на своем родном языке, он имеет больше возможностей высказаться, а также понять все сказанное. Естественно, я стала обращать внимание на то, как русскоговорящие рассказывают о своих делах, связанных с Кела. Как правило, считается, что термины Кела зачастую трудно усвоить и самим финнам. Мне стало интересно, как с терминами Кела справляются русскоязычные клиенты. Поводом взяться за эту тему послужил также один комментарий моей коллеги, когда я в первый раз изучала русскоязычные брошюры и вслух обсуждала непонятный мне термин из сферы Кела. Выслушав меня, коллега махнула рукой и посоветовала слишком в них не вникать, так как там часто попадаются немного странные слова. Чем чаще я с этим сталкивалась, тем яснее стала вырисовываться тема данной работы: как русскоговорящие используют термины Кела.

Эта дипломная работа<sup>1</sup> не могла бы быть представлена в таком виде без проведенной в Исследовательском отделе Кела периода практики и всей той помощи, которая мне была оказана в течение этого времени разными людьми. Хочу поблагодарить сотрудников Исследовательского отдела Кела Лауру Каллиомаа-Пууха за плодотворное сотрудничество и Юсси Тервола за большую помощь при обработке данных регистра. Особую благодарность хочу выразить исследователю Маркку Лаату, от которого я получила много полезных советов и комментариев на разных этапах этого процесса.

Большое спасибо за сотрудничество также центру изучения Интерсубъективности во взаимодействии (Intersubjektiiivisuus vuorovaikutuksessa -huippuyksikkö), с помощью которого были проведены дата-сессии по разговорному анализу, и особенно доценту и исследователю финского языка Лиисе Раеваара, которая прочитала рукопись и сделала много ценных замечаний.

Проведение анализа не могло бы быть возможным без клиентов и сотрудника Кела, которые дали свое согласие на запись разговоров. Самое теплое спасибо всем, кто оказал мне в этом помощь.

---

<sup>1</sup> Финский вариант данной работы опубликован под названием *Kelaa venäjäksi – keskustelunanalyttinen tutkimus venäjänkielisestä vuorovaikutuksesta Kelassa*.

Наконец, я хочу искренно поблагодарить профессора русского языка Хельсинкского университета и руководителя моей дипломной работы Аhti Никунласси за все полезные советы и замечания на протяжении этого многоэтапного, но интересного процесса.

# 1 ВВЕДЕНИЕ

## 1.1 Цель и структура работы

Ведомство по социальному обеспечению населения – Кела (Kansaneläkelaitos – Kela) предоставляет социальное обеспечение жителям Финляндии в разных жизненных ситуациях. Клиентами Кела считаются лица, которые на основании места жительства относятся к сфере социального обеспечения Финляндии. По статистике «Tilastokeskus»<sup>2</sup>, в Финляндии вторым по величине меньшинством, сразу после шведоязычных, являются русскоязычные, что можно обнаружить и в объеме посещений Кела русскоговорящими. В 2013 году русскоязычные составляли самую большую группу (23 %) посетивших Кела иноязычных клиентов. Официальными языками учреждения Кела являются финский и шведский. Доступность обслуживания на других языках зависит от знания языков сотрудниками Кела. Если зарезервировать время в офисе заранее, возможно получить обслуживание и с помощью переводчика.

Для всех переселенцев, в том числе и для приезжих из России, Кела является вначале незнакомым учреждением, с правилами которого они в первый раз сталкиваются при переезде в Финляндию. Однако часто посещение Кела не заканчивается на этом, а продолжается по разным причинам, в зависимости от личных обстоятельств человека. Посещение Кела приводит к знакомству со специальной терминологией, содержащей в себе много таких понятий, которые используются только в данном заведении. Изучение и распознавание новых терминов может оказаться трудным, особенно если в родной стране учреждений такого типа не существует. Кроме новых слов незнакомыми покажутся тогда и сами значения, т.е. совокупность данных понятий и предметов.

На русский язык переведено шесть разных брошюр, в которых описываются основные услуги Кела и выплачиваемые пособия. Кроме того, у русскоговорящих есть возможность получить связанную с Кела информацию на поддерживаемом администрацией города Хельсинки сайте Инфопанкки<sup>3</sup>, а также о пособиях Кела

---

<sup>2</sup> Центр статистики «Tilastokeskus» собирает и обрабатывает статистическую информацию в Финляндии ([www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi)).

<sup>3</sup> Сайт «Инфопанкки» – это многоязычный интернет-ресурс, на котором собрана важная информация о переезде и проживании в Финляндии ([www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi)).

можно прочитать во многих брошюрах официальных и общественных организаций. Переводить термины Кела, а именно наименования пособий, на русский язык не совсем просто. Когда какое-либо понятие полностью отсутствует в русском языке, перевод может оказаться достаточно трудным. При таких обстоятельствах переведенные на русский язык слова могут остаться как бы без значения, вследствие чего они вряд ли смогут принести пользу клиентам.

В этой работе нас интересует, как в русскоязычном общении употребляются термины, связанные с деятельностью Кела: с одной стороны, в речи клиентов, а с другой стороны, в речи сотрудников Кела. Во-первых, рассмотрим лексический выбор говорящих; например, используют ли говорящие финский или русский термин или же чередуют их. Во-вторых, мы заинтересованы в том, чтобы установить, какие языковые особенности в речи собеседников проявляются при использовании терминов, а также какие могут появиться проблемы, связанные с этим. В-третьих, мы остановимся на вопросе о том, как употребление терминов, а также стремление избежать их в речи влияют на роли говорящих по ходу общения. Постараемся выяснить, как институциональный характер учреждения Кела может отразиться в разговоре собеседников с точки зрения использования терминов и какое значение это имеет для самого говорящего.

В настоящей главе мы рассмотрим предыдущие исследования, которые по своему материалу или методологическому подходу являются интересными с точки зрения нашей работы. Ознакомимся и с эмпирическим материалом, собранным нами для анализа, а также с обстоятельствами, при которых он был собран. Затем, чтобы работа легче читалась, коснемся некоторых подробностей, связанных с транскрипцией материала.

Во второй главе представим обзор и статистику русскоязычных клиентов в Кела. Для описания данных клиентуры источником послужило исследовательское отделение учреждения Кела. Опишем специфику области, а также трудности, проявляющиеся в связи с переводом профессиональной терминологии в сфере социального обеспечения. Дадим некоторые комментарии по поводу проблематики переводов и проиллюстрируем это на конкретном примере из нашего материала. Обратим также внимание на лексический выбор говорящих и на вариативность лексики. В дополнение коснемся явления переключения кодов, которое будет рассматриваться как вспомогательный способ реализации взаимодействия.

В качестве метода нашего исследования использован разговорный анализ, который был разработан в 1960–70-х годах на базе этнометодологической социологии. Особенность названного метода заключается в возможности рассматривать взаимодействие между собеседниками таким, каким оно является в действительности. В настоящей работе мы решили использовать именно этот метод, потому что он позволяет нам тщательно и детально описать речь собеседников и таким образом открывает возможность проведения многостороннего анализа. Итак, в третьей главе мы коротко опишем историю разговорного анализа, после чего остановимся на основных понятиях и принципах данного метода. Рассмотрим отдельно черты институционального общения, социальные роли, возникающие в результате различного статуса собеседников, а также обсудим, какое значение для говорящего имеет иноязычное учреждение. Под конец проведем обзор принципов исследования терминов в рамках метода разговорного анализа.

Четвертая часть работы посвящена анализу фактического материала. Начнем с описания обстоятельств обслуживания, а затем проанализируем возникающие в материале термины с точки зрения их распространения и повторяемости. Однако, описывая объем значения использованных терминов, мы еще не способны делать окончательные выводы о данном явлении, поскольку для этого наш материал не является достаточно обширным, но тем не менее он может дать кое-какие показания для дальнейших исследований. После этого проанализируем основные признаки, связанные с употреблением терминов, а также рассмотрим способы поддержки взаимопонимания в ходе разговора. Кроме того, обсудим, как при общении демонстрируются институциональные роли собеседников и в какой степени это может повлиять на лексический выбор говорящих.

Наконец, в заключительной главе мы оценим, как отражаются в полученных на основе анализа результатах вышеупомянутые факторы лексического выбора при общении говорящих, а также определим основную специфичность при употреблении терминологии социальной сферы. Представим и некоторые предложения для дальнейших исследований на данную тему.

## 1.2 Предыдущие исследования

Используемый Кела специальный язык возбуждает время от времени дискуссию как в самой организации Кела, так и в обществе.<sup>4</sup> Сделаны некоторые исследования о том, как относятся граждане к терминологии Кела. Помимо опросов Кела проведены и общенациональные опросы, из которых последним является Национальный опрос исследовательской группы официального языка (*Virkakielityöryhmän toteuttama kansalaiskysely*)<sup>5</sup>. В данном исследовании большая часть предложений была адресована Кела, с пожеланием сделать информационный язык более доступным и понятным для клиентов. Говорилось также о трудности понимания бланков заявлений и решений Кела. Упреки касались не только отдельных слов, но и сложных структур предложений. В проведенном Кела в 2013 году опросе<sup>6</sup> примерно четверть клиентов назвала язык, использованный в бланках, труднопонимаемым (Laatu 2013). Как правило, опросы сосредоточены на рассмотрении именно письменного языка.

В опросах Кела не выделяются ответы иностранных респондентов, из-за чего невозможно сказать, как именно иностранцы воспринимают язык бланков и выданных решений. Кроме того, нет исследований о том, как иностранцы воспринимают обслуживание в Кела и какие отличия в этом можно найти по сравнению с коренным населением. Отношения русскоязычных к государственным учреждениям, в том числе к Кела, были представлены в исследовании министерства внутренних дел Финляндии, где были рассмотрены услуги, которые доступны иммигрантам на их родном языке.<sup>7</sup>

В данном опросе не выделяли русскоязычных в отдельную группу, но примерно половина опрошенных были родом из России или бывшего Советского Союза. По данным опроса, около двух третей иммигрантов были того мнения, что «иммигранты не способны заполнять бланки, требуемые в государственных органах». Чуть больше половины опрошенных считали, что в учреждениях используется такой язык, который не понятен иммигрантам. Лишь одна десятая

<sup>4</sup> Статьи на тему языка в Кела: напр. Tiililä 2007, Laaksonen 2011 и Laatu 2011, а также Национальный опрос исследовательской группы официального языка (*Virkakielityöryhmän kansalaiskysely*) 2013.

<sup>5</sup> Центр финского языка Котус (*Kotimaisten kielten keskus (Kotus)*) провел в 2013 году опрос, в котором граждане могли предлагать свои идеи по улучшению бюрократического языка. Почти пятая часть предложений относилась к языку, касающемуся службы информации Кела (Karvinen 2014).

<sup>6</sup> Объем выборки был 1800 человек. Клиентам, участвовавшим в опросе, были посланы итоговые документы от Кела несколько недель тому назад.

<sup>7</sup> Услуги иммигрантам на их родном языке (MOP 2010). Окончательный доклад об исследовании. Хельсинки 2010. Опрос был проведен, в частности, русскоязычной газетой «Спектр» (09/2009).

часть опрошенных дала хорошую или довольно хорошую оценку услугам Кела, доступным иммигрантам на их родном языке. В то же время более девяти из десяти опрошенных высказали мнение о том, что обслуживать иммигрантов следует в более доступной форме.

Помимо проведенных опросов язык Кела рассмотрен и с других точек зрения. Например, Юлихярсила (Ylihärsilä 2012) рассматривает в своей дипломной работе, как лексика Кела переведена в русскоязычных брошюрах Кела. Она отмечает, что в некоторых местах брошюры могут оказаться труднопонимаемыми. Передать информацию брошюры так, как она представлена на финском языке, особенно трудно в тех случаях, когда подходящих эквивалентов для слов не существует в русском языке.

Дискуссии, касающиеся языка Кела, а также и проведенные на данную тему опросы сосредоточены на понимании письменного языка, а не устного. Однако есть и некоторые исследования, которые посвящены взаимодействию между клиентом и сотрудником Кела. В совместном проекте Кела и центра финского языка Котус<sup>8</sup> (Raevaara et al. 2013) изучалась практика взаимодействия телефонного обслуживания в Кела. Исследование представило не только многостороннюю информацию о практике телефонного обслуживания, но и подняло некоторые проблемы взаимодействия, а также предложило средства на их исправление. Кроме того, в исследовании было обращено внимание на наименования пособий Кела, используемые клиентами и сотрудниками учреждения. Согласно данному анализу, наименования пособий употреблялись в телефонных разговорах лишь изредка. В большинстве случаев они использовались в самом начале разговора при выяснении причины звонка.

В 2003–2006 гг. центром финского языка Котус было также проведено исследование о взаимодействии в офисах Кела. В исследовании были рассмотрены, в частности, приветствия, вопросы сотрудников и ответы клиентов, а также особенности общения с иностранными клиентами. В 2006 году на основании результатов исследования была опубликована книга под названием *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*, в которой многосторонне описываются разные аспекты взаимодействия между клиентами и сотрудниками в офисе Кела (см. Sorjonen & Raevaara 2006).

---

<sup>8</sup> Исследование было проведено в 2008–2012 гг. в сотрудничестве с телефонным центром Кела, исследовательским отделом Кела и Центром финского языка Котус.

Общение на родном языке иностранных клиентов не изучалось ранее в среде офисов Kela. Однако Саммалкорпи (2006) рассматривала в своей дипломной работе русскоязычное общение в бюро по трудоустройству. Ее анализ был сосредоточен на проблематичных аспектах в диалоге клиента и сотрудника. Согласно анализу Саммалкорпи, специфичные термины оказались одной из причин, затрудняющих понимание речи говорящими.

Исследования использования специальной терминологии говорящими проводились главным образом в среде общения между врачом и пациентом (см. напр. Naakana et al. 2001, Drew & Heritage 1992), где основное внимание уделяется тому, как пациенты воспринимают термины врачей, а также тому, как выбор слов и выражений в институциональной среде может повлиять на коммуникативную роль говорящих.

Кроме изучения специфичной терминологии в разговорах, проведены исследования также относительно выбора общеупотребительных слов и выражений в институциональной среде, как, например, в зале суда или в классе (см. напр. Drew & Heritage 1992). Вместо так называемой технической лексики в данных исследованиях рассматривается, в частности, то, какими словами участники разговора указывают на разные вещи и какой выбор они тогда совершают с точки зрения взаимодействия (Peräkylä, 1997: 181). В настоящей работе мы обратим внимание, с одной стороны, на то, при каких условиях говорящие используют специальную терминологию, а с другой стороны, когда она не требуется. Во-вторых, мы постараемся выяснить, как участники разговора указывают на пособия вариативными словами и выражениями в тех случаях, когда само наименование пособия не используется.

### **1.3 Представление эмпирического материала**

#### **1.3.1 Сбор материала и информанты**

Так как основная цель данной работы заключается в изучении использования говорящими терминов Кела, мы посчитали диктофонные записи достаточными в качестве эмпирического материала.<sup>9</sup> Для исследования были записаны

---

<sup>9</sup> Съемка на видео могла бы стать бонусом для анализа, но в то же время могла бы помешать естественному ходу взаимодействия.

русскоязычные разговоры в одном из офисов Кела в Южной Финляндии. Запись длится около двух часов, и она состоит из разговоров девяти клиентов, которые были выбраны спонтанно. В качестве вспомогательной информации были собраны данные о том, как долго информанты проживают в Финляндии. Представителем учреждения в записях является постоянно один и тот же русскоязычный сотрудник Кела. Для сбора материала было получено разрешение от соответствующего региона страхования Кела, а также от каждого информанта в отдельности.

Информанты проживают в Финляндии различные периоды времени. Это влияет не только на их знание финского языка, но и на то, насколько знакома им практика учреждения Кела, а также финское общество в целом. В таблице ниже представлено, сколько времени прожили информанты в Финляндии. Таблица показывает, что с этой точки зрения группа информантов достаточно разнообразна.

*Таблица 1: Время, прожитое информантами в Финляндии.*

Информанты	Время, прожитое в Финляндии		
	меньше 2 лет	2–6 года	больше 6 лет
Сотрудник Кела			х
КЛ1: Переезд		х	
КЛ2: Налоги	х		
КЛ3: Практика	х		
КЛ4: Свободный год			х
КЛ5: Документы			х
КЛ6: Семья	х		
КЛ7: Детские деньги		х	
КЛ8: По записи	х		
КЛ9: Проверка пособия		х	

Материал состоит из девяти встреч. Один из клиентов (КЛ8) пришел в офис по записи, остальные же восемь клиентов были обслужены по порядковому номеру.

Продолжительность встреч была различной. В то время, как самая короткая встреча длилась 1:56 мин (КЛ2), на самое длинное рассмотрение ушло 37:15 мин (КЛ8). Последнее объясняется тем, что клиент пришел на встречу по записи, так как потребность рассмотреть несколько вопросов за один раз была известна заранее. Разговор с данным клиентом составляет большую часть нашего материала. Если посчитать его вместе с другими встречами (проживающих меньше двух лет в Финляндии клиентов), совокупность записей этой группы составит чуть более одного часа. Это составляет около половины всего материала. Можно предположить,

что запись именно данной встречи найдет свое отражение в результатах анализа. С другой стороны, это говорит о потребности в оказании помощи тем клиентам, которые проживают в Финляндии еще не долго.

Кроме продолжительности встреч, в таблице 2 представлены рассмотренные на них вопросы.

*Таблица 2: Продолжительность беседы и рассмотренные на встречах вопросы.*

Информанты	Время (мин)	Содержание обращения
КЛ1: Переезд	7:07	Дотация на квартиру
КЛ2: Налоги	1:56	Ставка налога
КЛ3: Практика	11:54	Пособие по безработице
КЛ4: Свободный год	19:44	Дотация на квартиру
КЛ5: Документы	5:06	Страхование (Кела-карточка)
КЛ6: Семья	9:46	Дотация на квартиру, родительские пособия
КЛ7: Детские деньги	3:33	Детские деньги
КЛ8: По записи	37:15	Страхование, пособие по безработице
КЛ9: Проверка пособия	12:05	Родительские пособия, дотация на квартиру

В двух случаях (КЛ1 и КЛ8) клиент приходил на встречу вместе с другим лицом, которое тоже иногда участвовало в разговоре. Остальные приходили одни. К более подробному описанию клиентов будем возвращаться в тех случаях, когда это важно для самого анализа.

### 1.3.2 Транскрипция материала

Для анализа была проведена транскрипция записей, то есть разговоры были полностью расшифрованы. В конверсационном анализе расшифровка играет значительную роль, так как с ее помощью разговор можно передать в письменном виде таким, каким он был в реальности. Решения, сделанные при расшифровке существенно влияют на результаты анализа (Seppänen 1997: 18). Поэтому важно расшифровывать разговор нейтрально и как можно четче. В конверсационном анализе отправной точкой описания разговора является предположение о том, что в разговоре не может быть случайностей. Вследствие этого в расшифровку будут включены также невербальные элементы общения, например, заикание, вздохи и кашель. (там же: 20.)

Однако каждая расшифровка является по необходимости избирательной. В зависимости от целей исследования при транскрипции представляются разные черты речи (Seppänen: 19). В нашей работе задача заключается в изучении используемых в разговоре слов и выражений. На наш взгляд, цель работы будет достигнута с помощью относительно простой транскрипции, с уточнениями в тех местах, где это необходимо для анализа.

В разных вариантах транскрипции способы обозначений несколько отличаются друг от друга, и одного правильного способа транскрибирования нет (Seppänen 1997: 21). Использованный в нашей работе способ соответствует использованному в русских и финских работах по разговорному анализу способу (см. напр. Seppänen 1997, Sorjonen & Raevaara 2006, Исупова 2002, Пиккарайнен 2008, Макаров 2003). В нашем материале будут отображены, в частности, прерывы речи, интонация и скорость речи.

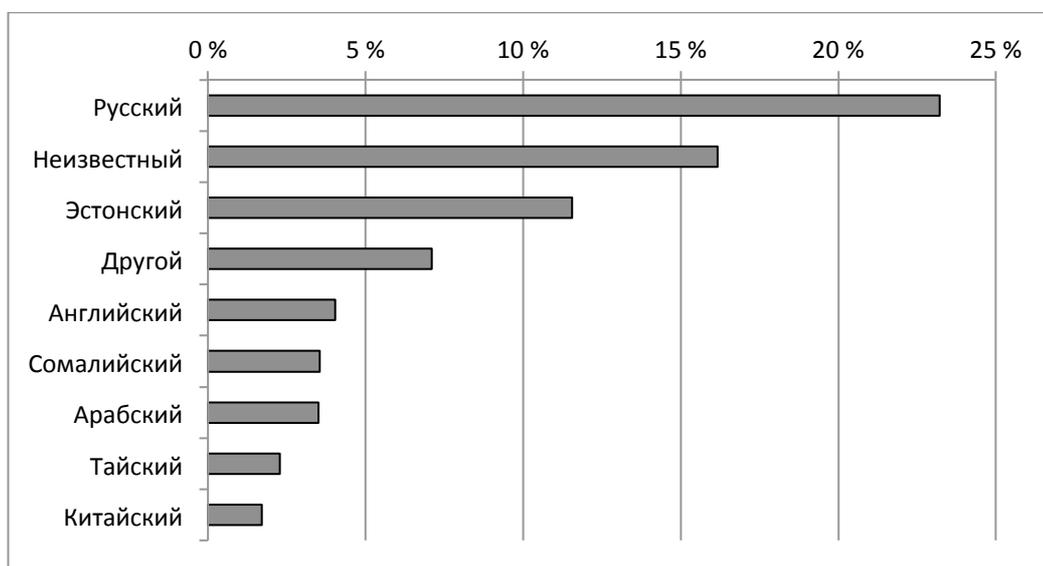
В расшифровках представленная в начале строк буква «К» указывает на реплику клиента, буква «С» на реплику сотрудника. Если клиент пришел на встречу с другим человеком, он будет отмечен сокращением «К2». Жирным шрифтом будут выделены те моменты речи, на которые следует обратить внимание. Сокращение «с» указывает на строку. Полный список использованных в транскрипции символов представлен в конце работы.

## 2 РУССКОЯЗЫЧНЫЕ КЛИЕНТЫ В КЕЛА

### 2.1 Контекст и статистика

Информация, представленная в настоящей главе, собрана с помощью соединения статистики Кела со статистикой центра регистра населения Финляндии (Väestörekisterikeskus). Статистика Кела содержит в себе данные о контактах клиентуры с Кела в 2013 году, между тем как статистика регистра населения дает нам возможность распределить данную информацию, исходя из родного языка граждан. В 2013 году из всех посетивших Кела иноязычных доля русскоговорящих была немного менее четверти (23 %). Другой крупной группой были эстоноязычные (12 %). Группа неизвестных составила 16 %.<sup>10</sup> Из всех посетивших Кела клиентов доля иноязычных была примерно 8 %. В таблице ниже представлены восемь самых крупных иноязычных групп, посетивших Кела.<sup>11</sup>

*Диаграмма 1: Самые крупные иноязычные группы, посетившие Кела в 2013 году, на основании родного языка. Таблица составлена по всем иноязычным группам, посетившим Кела.*



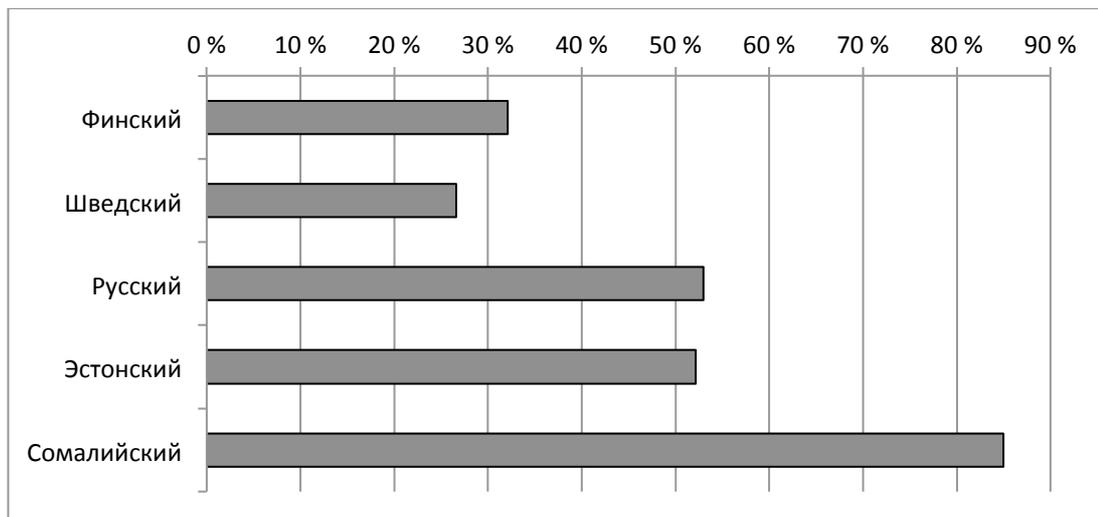
<sup>10</sup> Родной язык группы неизвестных не сообщается в регистре населения Финляндии.

<sup>11</sup> Все представленные нами таблицы основаны на статистике Кела о клиентуре на 2013 г. Эти данные были объединены с информацией регистра населения Финляндии.

На сегодняшний день русскоязычные составляют бóльшую часть иноязычных в Финляндии. В конце 2013 года носителей русского языка в Финляндии было 66 000, то есть примерно один из четырех иноязычных являлся русскоязычным (Tilastokeskus 2014). С точки зрения административных регионов Финляндии, русскоязычные составляют большинство иноязычных во всех регионах, кроме Канта-Хяме (Kanta-Näme) и Ахвенанмаа (Ahvenanmaa), где большинство составляют эстоно- и латышскоязычные. Следовательно, русскоязычные являются самой крупной группой иноязычных и в Кела.

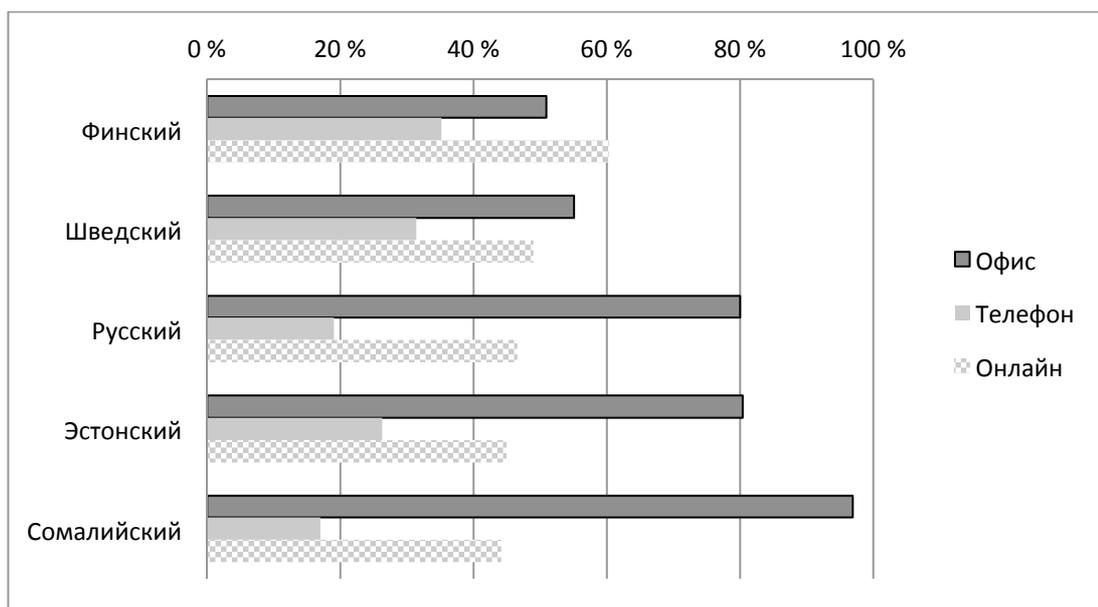
Итак, в 2013 году из живущих в Финляндии русскоязычных граждан старше 17 лет услугами Кела пользовалась примерно половина (53 %), что значительно больше, чем процент коренного населения (32 %). Кроме того, по данным параграфам цифры других иноязычных групп являются также довольно высокими. Однако не следует забывать, что в случае иммигрантов при переезде в Финляндию услуги Кела являются в принципе обязательными. Многоуровневые процедуры, касающиеся социального страхования, а также, например, языковые курсы и другие мероприятия, помогающие найти работу, часто связаны с деятельностью Кела. Можно заметить, что в консультации нуждаются особенно иммигранты-беженцы, у которых помимо финского языка часто отсутствует и образование. Для сравнения в нижеследующих таблицах будут показаны не только цифры русскоязычной клиентуры, но и положение коренного населения (родной язык финский или шведский), а также цифры эстоно- и сомалиязычных. Диаграмма 2 представляет доли посещаемости Кела взрослым (старше 17 лет) населением, распределение дано по родным языкам.

Диаграмма 2: Посещаемость взрослым (старше 17 лет) населением Кела в 2013 году по родному языку.



В 2013 году используемый наиболее часто иноязычными канал услуг Кела – это личное посещение офиса. Среди русскоязычных четыре из пяти клиентов (80 %) обслуживались именно в офисе, из сомалиязычных почти все (97%). Однако были использованы также телефонные и онлайн-услуги, но гораздо меньше, по сравнению с финно- и шведоязычными, которые оказались единственными языковыми группами, у которых онлайн-услуги превысили использование других каналов услуг. В приведенной ниже диаграмме 3 представляется популярность использования разных каналов услуг Кела среди клиентов разных языковых групп.

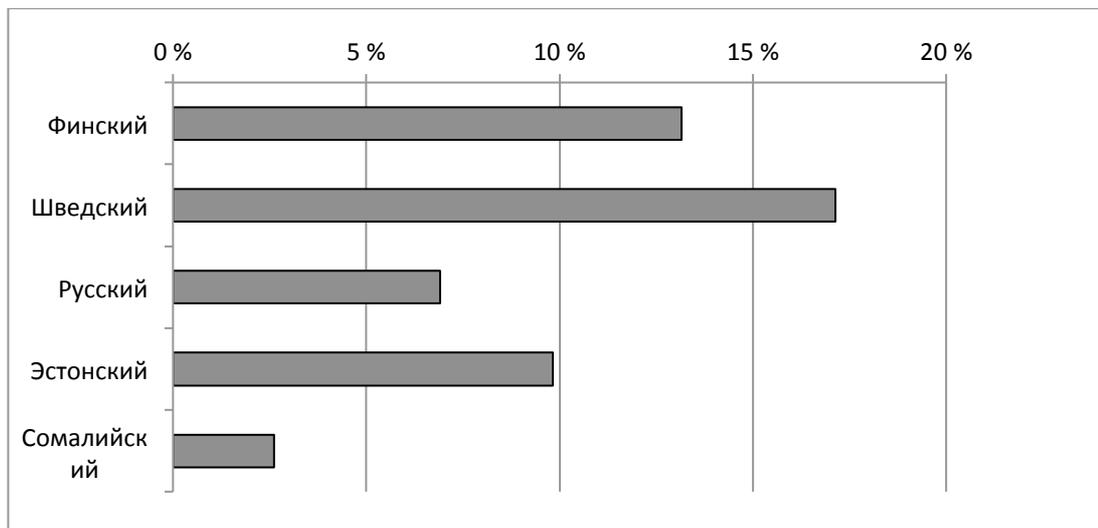
Диаграмма 3: Распределение использованных каналов услуг Кела в 2013 по родному языку.



Популярность личного посещения офиса проявляется особенно среди иноязычных клиентов. В то же время телефонными услугами пользуются больше финно- и шведоязычные клиенты. Хотя популярность онлайн-услуг и растет особенно быстро среди коренного населения, используют и многие иноязычные клиенты эти услуги, что наглядно проявляется в данной диаграмме.

Различия в подаче заявлений через сеть, однако, есть. Несмотря на то, что из русскоязычных почти половина (47 %) пользовалась онлайн-услугами на веб-сайте Кела, лишь каждый четырнадцатый (7 %) подавал через нее какие-либо заявления (диаграмма 4). Все же по сравнению с финноязычными (13 %) количество случаев подачи электронных заявлений русскоязычной клиентурой является достаточно высоким. При этом оформление электронных заявлений иммигрантами-беженцами является еще сравнительно небольшим – из сомалиязычных заявление через сеть подало лишь около 3 %.

Диаграмма 4: Распределение подачи электронных заявлений. Процентное соотношение всех, использовавших в 2013 году онлайн-услуги клиентов по родному языку.



В настоящий момент онлайн-услуги на веб-сайте Кела доступны только на финском и шведском языках. Не очень частое использование подачи электронных заявлений, возможно, указывает на существующие проблемы применения онлайн-услуг или на неуверенность клиента при подаче заявления без посторонней помощи. Согласно графикам, интерес к онлайн-услугам все-таки существует, что положительно с точки зрения развития веб-сайта и электронных услуг Кела.

Пока онлайн-услуги служат лишь дополнительным каналом обслуживания, иноязычные клиенты приходят на консультацию непосредственно в офис. Как видно из таблицы 3 ниже, в 2013 году посещения Кела русскоязычными клиентами касались в основном вопросов, связанных с дотацией на квартиру и пособием по безработице. Чаще всего помощь требовалась в случаях подачи нового заявления и консультации по вышеназванным пособиям.

Таблица 3: Пять основных причин посещения Кела русскоязычными клиентами в 2013 году и их процент от всех посещений Кела.

Рассматриваемый вопрос	Причина	Процент от всех посещений (%)
Пособие по безработице	Подача заявления	10,6
Дотация на квартиру	Подача заявления	6,7
Пособие по безработице	Консультация	5,9
Дотация на квартиру	Консультация	4,1
Другое <sup>12</sup>	Консультация	3,5

У других иноязычных групп причины посещения Кела распределяются в основном так же. Однако есть и некоторые различия. Например, в случае эстоноязычных в большинстве случаев было рассмотрено страхование социального обеспечения, что может быть объяснено увеличившейся миграцией эстонцев в Финляндию. Проясняя причины посещения иноязычными клиентами офиса Кела, можно обнаружить, при каких вопросах чаще всего требуется личная консультация сотрудника, а также определить ситуации, в которых телефонная или онлайн-услуга может оказаться вполне достаточной.

## 2.2 Русскоязычное обслуживание в Кела

Доступность русскоязычного обслуживания зависит от количества русскоговорящих сотрудников в каждом офисе. Знание русского языка сотрудниками не заносится в данные Кела, так что количество русскоговорящих сотрудников основывается на информации, собранной из разных регионов страхования Кела по всей Финляндии. Согласно ей, русскоговорящих сотрудников в офисах Кела в общей сложности девять, пятеро из них работают в столичном регионе, двое в Южном Саво и один сотрудник в Тампере и в Лахти.<sup>13</sup>

Помимо этого, начиная с 2012 года в Кела появилась возможность получать обслуживание также по записи. Иными словами, клиенты получили возможность заранее забронировать себе время на обслуживание в любом офисе Кела или же записаться на телефонное обслуживание. Это позволяет спланировать время обслуживания так, чтобы клиенты получали помощь и консультации на родном языке. Таким образом, ресурсы сотрудников, владеющих языками, могут быть

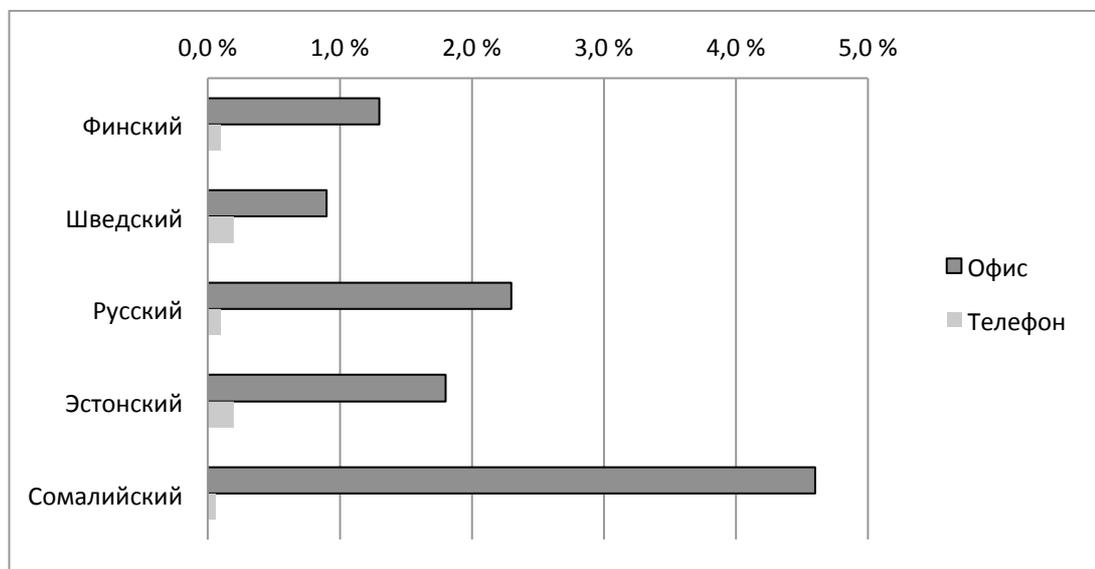
<sup>12</sup> «Другое» может означать, например, всестороннее выяснение жизненной ситуации клиента. Это может указывать и на консультацию, связанную с вопросами, которые не касаются компетенции Кела.

<sup>13</sup> Данные основаны на информации, полученной в июне и июле 2014 года от начальства регионов страхования.

использованы более эффективно. Обслуживание по записи может оказаться подходящим вариантом для иноязычных и в тех случаях, когда консультация на родном языке недоступна: заранее забронированное время дает сотруднику Кела возможность ознакомиться с вопросами клиента и подготовиться к ним, благодаря чему на встрече будет легче выяснить и решить трудные вопросы.

В 2013 году русскоязычные клиенты посещали офис Кела по записи более чем 500 раз. Как показывают данные, приведённые на диаграмме 5, посещения по записи используются чаще всего именно иноязычными клиентами.

*Диаграмма 5. Обслуживание по записи клиентов в 2013 году, статистика по родному языку. Процент по каналам услуг (услуги в офисе и по телефону).*



Когда клиент занимает время на обслуживание в офисе, у него есть также возможность заказать переводчика. Кела предоставляет услуги переводчика в том случае, если общего языка для обслуживания не имеется.<sup>14</sup> В 2013 году русскоязычный переводчик был использован при посещениях по записи в общей сложности 22 раза. Чем чаще клиенты заказывают время для консультации, тем больше используются и услуги переводчика. В течение 2014 года, к концу июня, услуги русскоязычного переводчика были использованы уже 178 раз. Кроме того, в качестве переводчика часто выступают родственники или друзья клиента, что не отражается в статистике и поэтому может исказить цифры, показывающие потребность в услугах переводчиков.

<sup>14</sup> [www.kela.fi/tulkkaus](http://www.kela.fi/tulkkaus) 04.6.2014

Помимо названных выше форм обслуживания в Кела пытались найти и другие средства, чтобы улучшить обслуживание иноязычных клиентов. Весной 2014 года на веб-сайте Кела запустили пробный проект, который позволял клиентам получить консультацию через интернет с использованием домашнего компьютера. Проект был направлен на клиентов, у которых родным языком являлся русский, курдский или английский. Цель проекта заключалась в расширении возможностей иноязычных клиентов в сфере разностороннего использования услуг Кела. Проект длился два месяца, и на данный момент по нему была получена положительная обратная связь как со стороны клиентов, так и со стороны сотрудников Кела.<sup>15</sup> Однако для ввода в эксплуатацию заочных услуг требуется еще ряд технических усовершенствований. Развитие данного проекта в Кела продолжается.

Когда целью является ознакомить иноязычных клиентов с новыми каналами обслуживания, необходимо позаботиться о том, чтобы нужная информация, а также инструкция к ней были доступны для клиентов. Информация должна быть представлена так, чтобы она была доступна и клиентам, не знающим финский или шведский язык. В настоящее время языки на веб-сайте Кела – это финский, шведский и английский. Они размещены в верхней части первой страницы, где их легко найти. Клиент может легко изменить язык веб-сайта. Веб-сайт также предоставляет информацию на других языках в виде переведенных брошюр, однако эту информацию не так легко найти. В данный момент переведенный материал обнаруживается в нижней части первой страницы под ссылкой «другие языки» (other languages). Если иноязычному клиенту не удастся найти данную информацию, она, к сожалению, останется бесполезной.

### **2.3 Переведенная на русский язык информация**

В начале 2011 года в Кела было официально утверждено 257 разновидностей бланков заявлений (ТО 2014). Бланки публикуются на финском и шведском языках, некоторые из них переводятся также на саамский и английский. Языком всех остальных документов, например, решений и запросов, является финский или шведский. Несмотря на то, что в данный момент информация на сайте Кела предоставляется, кроме финского и шведского языков, также на английском языке, онлайн-услуги доступны, однако, только на финском и шведском языках.

---

<sup>15</sup> [www.kela.fi/ajankohtaista](http://www.kela.fi/ajankohtaista) 17.6.2014, Внутренний интранет Кела: Helena Torikko, 23.6.2014.

Перевод веб-сайта Кела на другие языки стоял на повестке дня уже не раз, но пока ресурсы для этого считаются в Кела недостаточными. В то же время для того, чтобы перевести онлайн-услуги на другие языки, требуется готовность сотрудников принимать заявления и другие бланки на этих языках. В данный момент переводы являются не только финансовым вопросом, но и техническим. (Sami Koronen, переписка по электронной почте 28.7.2014.)

В 2010 году в Кела было опубликовано шесть брошюр на финском и шведском языках, цель которых заключается в предоставлении клиентам основной информации о различных пособиях. На следующей год брошюры были переведены также на английский, русский, эстонский и северосаамский языки. После этого переводы были опубликованы на немецком и французском языках. Брошюры содержат в себе информацию о подаче различных заявлений в Кела и дают инструкцию, касающуюся услуг Кела при изменении жизненных ситуаций клиентов. Иноязычные брошюры обновляются каждые два года. (Tua Kyrklund, устное сообщение 17.6.2014.)

Кроме вышеупомянутых брошюр, опубликованной Кела информации, переведенной на русский язык, не существует, однако о деятельности Кела и выплачиваемых ей пособиях можно прочитать на сайте Инфопанкки, куда собрано довольно много информации о проживании в Финляндии и деятельности разных учреждений. По данным нашего эмпирического материала, сотрудник пользуется сайтом Инфопанкки именно в тех случаях, когда клиент нуждается в дополнительной информации.

#### **2.4 О проблематике переводов**

В настоящее время пособия, которые выплачивает Кела, включают примерно 100 разных видов услуг.<sup>16</sup> Из этого следует, что и терминология, связанная с деятельностью Кела, широка. Опубликованный на сайте Кела список терминов на финском и шведском языках охватывает около 500 понятий, связанных с деятельностью Кела. Перевод специальных терминов на другие языки является сложной задачей, в частности потому, что читатели брошюр имеют различное культурное происхождение (см. Vehmas-Lehto 2010, Ylihärsilä 2012).

---

<sup>16</sup> Kelan etuudet 2014. Elämässä 2014; (1): 20–22.

При переводе текстов, содержащих специальную лексику, необходимо постоянно стараться найти баланс между понятностью и точностью языковой формы. Значение оригинального термина должно быть понято правильно, чтобы для него можно было найти подходящее слово на другом языке или, в случае отсутствия эквивалента, образовать новое название. Перевод должен отталкиваться от сходства понятий, из чего следует, что согласование форм в разных языках совсем не обязательно. Термины указывают на внеязыковую информацию, поэтому при переводе важно определить не только отдельные понятия, но и отношения между ними, а также построенную на данных понятиях совокупность. (Vehmas-Lehto 2010: 361–362.)

Итак, функция брошюр Кела заключается в передаче информации. С помощью информации клиентам легче решать вопросы в Кела. Исходный текст должен быть переведен аккуратно и точно, чтобы информация передавалась правильно в иноязычных брошюрах. Перевод, однако, может быть затруднен из-за частичной эквивалентности или полного отсутствия подходящего эквивалента. Если подходящего значения не удастся найти, переводчику приходится создавать искусственные эквиваленты (там же: 364).

Эквиваленты терминов, выбранные переводчиком, могут быть естественными эквивалентами или искусственными эквивалентами. Естественными эквивалентами являются такие определения, которые либо полностью, либо частично соответствуют термину исходного языка. Об искусственных эквивалентах идет речь тогда, когда для термина исходного языка не удается найти естественного эквивалента или же если найденный эквивалент не подходит для данного контекста. Эквиваленты могут отсутствовать по многим причинам. Реальность может быть различной в разных странах, и она может быть дифференцирована по-разному. Например, в финском языке есть много лексики, связанной с социальным обеспечением, для которой не существует эквивалентов в русском языке. Кроме того, реальность может быть категоризирована по-разному в разных языковых коллективах. (Vehmas-Lehto 2010: 364–365.)

Юлихярсила (Ylihäsälä 2012) проанализировала в своей работе переводческие стратегии брошюр Кела. Согласно ее анализу, переводы в брошюрах оказываются не всегда полностью успешными. Несмотря на то, что русскоязычный клиент может понять сам текст, значение текста может все равно остаться для него «каким-то образом непонятным» (там же: 60). Юлихярсила полагает, что текст, связанный с

Кела, содержит в себе много текстовых элементов, которые не встречаются в других сферах. Контекст Kela может также создать для таких общеупотребительных слов, как, например, *пособие*, своеобразный смысл. Это также делает перевод терминов сложным.

Особенно проблематичным Юлихярсиля считает то, что одни и те же понятия переведены в брошюрах по-разному. В обновленных брошюрах эта проблема была частично исправлена и некоторые термины унифицированы. Однако и в новых изданиях это явление по-прежнему существует. Например, в семейной брошюре понятие *äitiysraha* переведено по-русски двумя различными способами: *материнское пособие* и *пособие на ребёнка для матери*, а понятие *vanhempainraha* переводится двумя различными терминами: *родительское пособие* и *пособие для родителей*. Когда к одному понятию отсылают двумя различными наименованиями, читателю трудно удостовериться, имеется ли в виду одно и то же значение.

Кроме того, что наименования пособий Кела переведены несколькими способами в брошюрах Кела, недоразумения могут возникнуть из-за того, что данные понятия переведены по-разному и в текстах других учреждений. На поддерживаемом администрацией города Хельсинки сайте Инфопанкки информация, касающаяся услуг Кела, предоставлена довольно многосторонне на разных языках. На данном сайте выплачиваемые Кела пособия описываются подробно, однако использованные в Инфопанкки наименования пособий во многом отличаются от наименований, использованных в брошюрах Кела. В таблице 4 перечислено несколько примеров.

Таблица 4: Переводы терминов Кела в брошюрах Кела и на сайте Инфопанкки.

Пособие	Брошюры Кела	Веб-сайт Инфопанкки
Asumistuki	пособие на оплату проживания	пособие на жилье
yleinen asumistuki	стандартное пособие на оплату проживания	общее пособие на жильё
äitiysavustus	разовое пособие на рождение ребёнка	пособие по рождению ребёнка
äitiysraha	пособие на ребёнка / материнское пособие	материнское пособие
isyysraha	пособие на ребёнка для отца	отцовское пособие
vanhempainpäiväraha	родительское пособие / пособие для родителей	родительские суточные

Использование различных наименований для одного и того же понятия может привести к недоразумениям, которых можно было бы избежать путем стандартизации терминологии. Это помогло бы клиентам находить нужную информацию самостоятельно.

Поскольку стандартизованных переводов для терминов Кела пока еще нет, их значения могут быть уточнены с помощью находящихся рядом финских эквивалентов. На сайте Инфопанкки это используется местами; наряду с некоторыми русскоязычными переводами в скобках представлены финноязычные эквиваленты. В случае, когда одно и то же пособие называется в разных текстах по-разному, финноязычный эквивалент в скобках указывает, что значение является одним и тем же. В брошюрах Кела финноязычные термины используются в русскоязычных брошюрах лишь в некоторых местах, например, при указании на кела-карточку.

Более того, стандартизованные переводы в русскоязычных текстах могли бы способствовать установлению терминов Кела также в разговорной речи. Таким образом, возможные недоразумения при обслуживании могут быть сведены к минимуму. Унифицированная терминология могла бы помочь не только клиентам, но и сотрудникам Кела.

### **3 КОНВЕРСАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ КАК МЕТОД ИССЛЕДОВАНИЯ ТЕРМИНОВ**

#### **3.1 Конверсационный анализ (КА)**

##### **3.1.1 Что такое конверсационный анализ?**

В исследованиях с применением конверсационного анализа (далее КА) рассматриваются разговоры и особенности общения между собеседниками. Метод был первоначально создан в сфере социологии, точнее, в рамках этнометодологического направления, основоположником которого считается американский социолог Гарольд Гарфинкель. Этнометодология занимается изучением социальной реальности, раскрывая, в том числе, вопросы обыденных норм и использования языка в повседневных социальных взаимодействиях. Однако КА считается самостоятельным направлением исследования, в котором нередко соединяются подходы разных наук. (см., например, Heritage 1996, Nakulinen 1997a: 13).

Отправной точкой для КА служит собранный в естественных коммуникативных ситуациях эмпирический материал. На основе материала анализируются поведение и использование языка говорящими с целью разъяснить, какое значение имеют реплики говорящих и какие действия ими возможно совершать. Изначально метод был введен в научный оборот в Калифорнии в 60- и 70-е годы, и его главным основателем считается социолог Гарви Сакс. Он хотел разработать метод анализа, который позволяет изучать взаимодействие людей именно таким, каким оно является в реальном мире. Одно из главных положений теории Сакса заключено в том, что взаимодействие не случайно ни при каких обстоятельствах, а наоборот, в нем всегда можно выделить структурные элементы. (Heritage 1996, Nakulinen 1997a.)

Исходя из принципов КА, можно сформулировать три главных постулата (см., например: Heritage 1996: 236, Исупова 2002: 38). Во-первых, все общение является структурно организованным, иначе говоря, в нем можно выделить структуры, связанные со сменой ролей (организация смены ролей, *organisation of turn-taking*), структуры, связанные с секвенциями, т.е. последовательностью реплик (секвенциальная организация, *sequential organization*), а также структуры, связанные с ситуациями взаимного непонимания (организация исправления, *organization of*

repair<sup>17</sup>). Под организацией исправления понимаются такие действия, с помощью которых говорящие могут затронуть проблемы, возникающие в разговоре и понимании речи (Sorjonen, 1997: 111). К организации исправления мы вернемся более подробно в следующем разделе.

Во-вторых, в ходе языкового взаимодействия участники разговора ориентируются на контекст. Понятие контекста является настолько обширным и многосторонним, что мы решили ограничиться в этом вопросе определением Исуповой, которое соответствует высказанному многими другими учеными по данной теме. Согласно Исуповой (2002: 36), в конверсационном анализе под контекстом имеется в виду предшествующее данной реплике сочетание действий (высказываний), которое она называет локальным контекстом. В то же время актуализируется и институциональный контекст, который строится на основе определенной темы в конкретной ситуации (например, на приеме у врача). Таким образом, знание говорящих о совокупности предшествующих высказываний соединяются с их знанием о «нормальных» способах достижения определенных целей. Языковой опыт говорящих включает в себя знание о принятых способах составлять и понимать вопросы и ответы, с помощью чего собеседники могут делать предположения о целях и мотивах участников разговора (там же). Соответственно, в нашей работе под «контекстом» будут пониматься не только существующие знания и предположения собеседников, но и окружающая среда в данной коммуникативной ситуации. Таким образом, контекст может обозначать, например, культурно, институционально или социально мотивированную окружающую среду или ситуацию, в которой идет языковое общение.

Контекст влияет на речь участников разговора и постоянно обновляет ее. Отсюда следует, что при анализе важно рассматривать каждую реплику относительно предшествующей реплики или разговора в целом. Каждая реплика также актуализирует, обновляет контекст, устанавливая какие-либо ожидания по отношению к следующей реплике. Например, вопрос предполагает, что следующая реплика содержит в себе ответ на запрос. (Исупова 2002: 36, Heritage 1996: 237, Nakulinen 1997a: 13.)

В-третьих, исходной точкой КА считается положение о том, что в разговоре каждая деталь может оказаться потенциально значимой для анализа. Нельзя

---

<sup>17</sup> Перевод терминов на русский – Пауккери (2006).

оставлять без внимания ни одной из деталей, считать их случайными или малозначимыми. При анализе следует исходить из того, что все вербальное и невербальное может оказаться релевантным. К материалу необходимо подходить строго эмпирически, стараясь избегать преждевременных теоретических выводов. (Heritage 1996: 237, Nakulinen 1997a: 14.) Поскольку и в нашей работе анализ строится на основе собранного материала, потребуется провести его расшифровку тщательно, учитывая вышесказанное.

При изучении взаимодействия между сотрудником и клиентом Кела можно обратить внимание на многие интересные аспекты разговора, например, на вышеупомянутую секвенциальную структуру, т.е. смену реплик говорящих, или, допустим, на столкновение двух разных статусов в общении собеседников, что является типичным для исследований речи в сфере институционального окружения. Однако в настоящей работе нас в первую очередь интересует выбор слов и высказываний говорящих. В ходе языкового взаимодействия высказаться можно различными способами. Выбор слов имеет большое значение, так как он влияет на взаимопонимание собеседников, а также может содействовать решению конфликтов в разговоре.

В Кела клиенты сталкиваются со многими терминами, используемыми лишь в Кела, которые могут оказаться для них неясными или труднопонимаемыми. В настоящей работе на основе конверсационного анализа мы рассмотрим те особенности, которые проявляются в разговоре собеседников при использовании терминов Кела, а также попытаемся рассмотреть ситуации взаимного непонимания и связанные с ними конфликты. С помощью метода КА можно выяснить не только особенности использования терминов, но и разные факторы, влияющие на них.

### **3.1.2 Основные понятия КА**

Перед тем как двигаться дальше, остановимся еще на основных понятиях КА. Поскольку в российской социологии и лингвистике наш метод является еще достаточно новым, понятия, термины и их переводы в некоторой мере отличаются друг от друга и используются по-разному. В нашей работе мы будем ориентироваться на переводы, предложенные П. Пауккери (2006), и понятия, используемые О.Г. Исуповой (2002).

Когда речь идет о взаимодействии, необходимо определить, из каких компонентов речь и реплики на самом деле состоят. Реплика – это произнесенная говорящим целостность, которая может состоять из одного слова или из нескольких предложений. Каждая реплика имеет какую-либо задачу. С помощью реплик говорящие совершают разные действия, например, запрашивают информацию, отвечают на вопросы и дают советы (Sorjonen & Raevaara 2006: 21). В лингвистических анализах разговора основной единицей речи считается, как правило, *высказывание* (Nakulinen 1997b: 37). Под высказываниями понимаются такие просодические совокупности речи, у которых есть в разговоре какая-нибудь коммуникативная задача. С синтаксической точки зрения, высказыванием может быть как однословное восклицание, так и предложение, состоящее из нескольких слов. Например, выражения *Пойдешь в кино?* и *Да?* оба понимаются как высказывания, состоящие из одной синтагмы (Nikunlassi 2002: 77, Nakulinen 1997b: 37).

Как уже было сказано в предыдущем разделе, под организацией исправления понимаются такие действия общения, с помощью которых говорящие делают речь понятной друг для друга. Иначе говоря, как исправления речи собеседники могут рассматривать проблемы, возникающие в разговоре. Организация исправления сохраняет и поддерживает взаимопонимание между говорящими. (см. Sorjonen 1997, Naakana et al. 2001.)

Вместо того, чтобы отталкиваться от «ошибок» и «отклонений», анализ организации исправлений сосредоточивается на рассмотрении таких случаев, где собеседники сами находят какой-либо момент беседы проблематичным (Sorjonen 1997: 112). Процесс исправления состоит, как минимум, из двух частей, из исправляемого (*gerairable*) и исправления (*repair*). Исправление может быть начато либо самим исполнителем проблемной реплики (самоиницированное исправление), либо реципиентом (иноиницированное исправление). Соответственно, исправление может быть завершено любым из собеседников (см. Sorjonen 1997: 112, Kurhila 2001: 180).

Исправление речи встречается во всяком взаимодействии, но, согласно Курхила (Kurhila 2001), особенно часто оно проявляется в беседах, где между собеседниками наблюдается когнитивная асимметрия. Изучение исправлений дает возможность обратить внимание на такие стадии разговора, где один из участников беседы останавливает ход речи для того, чтобы привлечь внимание к какой-либо проблематичной для него реплике (или ее части) (там же: 181).

С помощью вышеупомянутых понятий в настоящей работе будут рассмотрены речевые признаки и неудачи в беседах между клиентом и сотрудником Кела, а также определено, как после них можно продолжить диалог.

### 3.1.3 Выбор слов и высказываний говорящими

В ходе языкового взаимодействия собеседники исполняют разные роли и имеют разные цели, что влияет на выбор слов и высказываний. Как в повседневном, так и в институциональном общении выбор всегда связан с мотивами собеседников. Согласно создателю этнометодологии Гарфинкелю (см. Heritage 1996: 151), при выборе слов у говорящего всегда существует несколько вариантов, поэтому выбор всегда неизбежен. Таким образом, высказывание всегда является селективным по отношению к указанному в нем предмету. К тому же выбором того или иного слова говорящий показывает свое отношение к данному предмету. С другой стороны, коммуникативная цель говорящего может заключаться в молчании – говорящий может сделать паузу в общении или полностью прекратить его. За каждым высказыванием стоит какая-либо мысль о том, *что* изображается, *как* изображается и изображается ли вообще. Все это влияет на интерпретацию, т.е. на то, как слушающий воспринимает речь и понимает высказанную в ней мысль. (там же: 152.)

Когда высказывания интерпретируются слушающим, он старается находить подходящие значения слов с помощью более широкого контекста. Контекст и связанные с ним коммуникативные цели могут послужить объяснением сказанного. (там же: 152.) Когда клиент приходит в офис Кела, сотруднику необходимо сначала выяснить, по каким причинам он пришел и в какой помощи он нуждается. По ходу выяснения причины прихода клиента образуется и контекст самого общения. До тех пор, пока сформулированный вначале контекст остается неизменным, собеседникам не приходится заново уточнять значение уже выясненных понятий.

Благодаря контексту слова и высказывания могут стать понятными. В нашем материале это будет показано на основе построенного между сотрудником Кела и клиентом контекста. Следовательно, сотрудник старается толковать высказывания клиента с точки зрения того, какими являются его предполагаемые цели в разговоре. Таким же образом собеседники опираются на совокупность общих предположений, а также на предположения словарного запаса друг друга. Именно в этом, по словам Гарфинкеля, проявляется исходная предпосылка использования языка – способность

понять высказывание, а именно, с помощью контекста сформулировать его таким, как это имеет в виду говорящий. (там же: 156.)

Выбор лексем говорящими может рассматриваться в различных ситуациях. В исследованиях по КА ученые обращались, например, к разговору в зале судебного процесса и на приеме врачей. В большинстве исследований главное внимание уделяется тому, как выбор слова или высказывания определяет институциональный статус представителя учреждения. При исследовании телефонных услуг Кела (см. Raevaara et al. 2013) ученые обратили внимание на использование слов клиентами и сотрудниками. При анализе было обнаружено, что обычную терминологию Кела говорящие используют относительно редко. Наименования пособий Кела выясняются, как правило, в начале собеседования, когда целью разговора является определение того, о каком пособии идет речь. В некоторых случаях использование правильных наименований вызывало у клиентов трудности, и они не всегда знали их значения. В таких ситуациях опять же подтверждается тезис Гарфинкеля о необходимости контекста для взаимопонимания собеседников. По результатам упомянутого анализа сотрудники Кела чаще всего старались выяснить для себя правильный термин с помощью контекста, игнорируя проблему неправильного понимания или представления о значениях слов у клиента.

В отличие от телефонного обслуживания, в ситуациях, где клиент приходит в офис Кела, при поиске правильного слова могут помочь бланки и другие относящиеся к делу документы. В случае труднопонимаемого слова сотрудник может в помощь клиенту использовать брошюры или же объяснить непонятное значение с помощью монитора компьютера, где видны данные клиента.

Однако некоторые слова могут оказаться для клиентов настолько знакомыми и уже устойчивыми в русскоязычной речи, что на них не приходится обращать особое внимание. Одним из таких слов является *asumistuki*, которое, как часто предполагают, понятно и широко известно среди русскоязычных клиентов Кела. Это явление проявляется в примере (1) ниже. Несмотря на то, что родным языком собеседников является русский, клиент использует финноязычное наименование пособия *asumistuki*, предполагая, что данный термин знаком и сотруднику.

## Пример 1 [КЛ4: Свободный год]

01 К: здравствуйте. ↑я (1.0) получала **asumistuki** от  
 02 (0.5) Кела  
 03 С: та:к  
 04 К: и в последний раз приходила, у меня изменилась  
 05 зарплата, поэтому надо (.) пересмотреть  
 06 **asumistuki**.  
 07 С: ваш доход на триста евро поднялся наверное да?  
 08 К: он (.) подн<sup>я</sup>лся да потому что я (.) гм прошлый  
 09 год была на vuorotteluvараа, >какбы свободный  
 10 ↑год<  
 11 С: ясно

В данном диалоге сразу же после приветствия клиент называет причину, по которой пришел в Кела. В русскоязычной речи он употребляет финское слово *asumistuki*, хотя это понятие переведено и на русский язык: *дотация на квартиру*. В первой реплике клиента отсутствуют знаки неуверенности (см. 3.3.2), как, например, пауза перед словом *asumistuki* или какое-либо обоснование выбора данного слова (ср. Sorjonen 1997). Таким образом, клиент полагает, что слово является знакомым и полностью понятным для слушающего. Сотрудник Кела поддерживает это предположение, не обращая особого внимания на использование клиентом финского термина.

Сотрудник, наоборот, отвечает, употребляя короткую дискурсивную частицу *так*<sup>18</sup>, которая служит призывом клиенту продолжать. В четвертой строке клиент использует тот же термин *asumistuki*. Таким образом в ходе взаимодействия собеседники совместно определили, что слово *asumistuki* понятно обоим, и вследствие этого в дальнейшем разговоре на него не приходится обращать внимания. Кроме того, собеседники вместе согласились использовать финское наименование данного понятия вместо русского. Если пойти дальше в анализе настоящего разговора, то окажется, что собеседники придерживаются данного термина до конца общения. Естественно, что это помогает собеседникам поддерживать взаимопонимание в ходе разговора.

Как мы уже отметили выше, термины, связанные с деятельностью Кела, не всегда являются понятными для клиентов. Иногда поиск правильного наименования

<sup>18</sup> Дискурсивная частица *так* является одной из широко употребляемых ответных форм в русском разговоре. В своем исследовании Пауккери называет их диалогическими частицами. (см. Пауккери 2006.)

пособия может оказаться трудным и придать говорящему неуверенности. Наименования пособий Кела могут быть полностью неизвестными или же они могут перепутаться между собой. В таких случаях участники разговора пытаются обрести уверенность во взаимопонимании разными способами. Подробнее разнообразие этих способов будет рассматриваться в главе 4.

## 3.2 Институциональное общение

### 3.2.1 Что считается институциональным общением?

Чаще всего в рамках КА рассматривается повседневное, естественное общение, например, бытовые разговоры между членами семьи или друзьями. Среди конвερсационалистов окружение такого характера считается интересным, во-первых, потому, что оно является аутентичным и изображает непринужденную форму взаимодействия. Во-вторых, в бытовых разговорах можно легко обнаружить много устойчивых структур речи, например, отмеченные в разделе 2.2 смену ролей, исправление речи и смежные пары типа «вопрос и ответ». Однако в течение последних десятилетий отмечается возрастающий интерес к исследованиям институционального общения. Несмотря на то, что уже в своих ранних работах сам Г. Сакс обращался к изучению институционального разговора, интерес к этому явлению вырос на переломе 70–80-х годов. Ученые заинтересовались, чем отличается взаимодействие в институциональном окружении от бытового общения. Некоторое время учеными изучались различные области общения, в частности, разговор на телевидении, публичные выступления, а также звонки в аварийную службу. (Peräkylä 1997: 177–178.)

Под термином *институция* понимается обычно деятельность публичных учреждений, которыми считаются, например, школа или санитарный надзор. В обществе у институтов есть специальные задачи и их деятельность строится на определенных правилах и нормах, которые должны соблюдаться людьми. (Ruusuvoori et al. 2001: 12.) Однако институцию можно понять и в более широком смысле как совокупность социальных норм поведения и правил общественной жизни (там же). В Финляндии ведомство Кела является одним из самых известных социальных учреждений, поскольку так или иначе она касается жизни каждого живущего в Финляндии человека. В нашей работе термин «институция» будет пониматься как деятельность учреждения, имеющего будничныи характер в

повседневной жизни людей, но которая в то же время в своих решениях исходит из строго определенных норм.

### **3.2.2 Особые признаки институционального общения**

Как полагают Дрю и Херитедж (Drew & Heritage 1992: 22), институциональный разговор отличается от будничного по трем признакам. В институциональном общении: 1) разговор всегда имеет какую-либо цель или задачу; 2) на участие в разговоре влияют разные ограничения; и 3) разговор всегда рассматривается в типичных для институционального общения рамках. Эти признаки можно обнаружить, например, в структуре взаимодействия, а также в лексическом выборе говорящих. В институциональном окружении обыденный разговор будто принимает новую, подходящую для институциональных потребностей форму. Особенно это можно обнаружить в чередовании реплик собеседников. В будничной речи не решается заранее, кто и как долго говорит, а, наоборот, собеседники будто советуются об этом в ходе общения. В противовес этому институциональный разговор обычно придерживается определенных правил и может содержать, например, предположения о том, каким является порядок чередования говорящих по ходу разговора. (там же: 23.)

Несмотря на то, что в офисах Кела для чередования реплик нет отдельных правил, как, допустим, в зале суда, структура чередования обычно имеет другой вид, чем в обиходно-бытовом разговоре. Отличие может возникать из-за асимметрии, связанной с институциональным статусом и различием ролей собеседников. В частности, показано, что на приеме у врача вопросы главным образом задает врач, в то время как вопросы со стороны пациента являются относительно редкими (см. Sorjonen et al. 2001). В следующем разделе мы опишем это явление более подробно и постараемся разъяснить, по какому принципу в институциональном окружении распределяются роли собеседников.

### **3.2.3 Институтция и роли собеседников**

Исключительность институционального окружения заключается в том, что взаимодействие строится на основе заранее сформулированных задач и целей. В институциональном окружении определены заранее те нормы, которые должны соблюдаться людьми (Drew & Heritage 1992: 22). К примеру, предполагается, что клиент, который

приходит в офис Кела, будет задавать сотруднику вопросы, связанные с тем, что для него непонятно. При этом предполагается, что сотрудник сумеет ответить на заданные ему вопросы. В институциональном общении собеседники, как правило, выполняют разные роли, которые определяются с точки зрения присутствующих норм. Роли воздействуют на общение и поведение говорящих. (Raevaara et al. 2001: 13.) Вследствие этого, общение в институциональном окружении рассматривается исходя из социальных позиций говорящих и возникающей при этом асимметрии разговора. В соответствии с нормой положение клиента является исходно подчинённым по сравнению с позицией представителя учреждения. Однако при КА асимметрия между собеседниками не считается отправной точкой, она актуализируется в ходе разговора. Таким образом, институциональность взаимоотношений собеседников можно рассматривать не как устойчивое, а как постоянно изменяющее форму явление. (Raevaara et al. 2001: 24.)

Особо заметна асимметрия ролей при выборе языковых единиц. Сотрудник учреждения может подобрать слова, а также грамматические формы, подходящие для данной ситуации. Например, он может использовать специальные термины разной степени сложности, в зависимости от знания клиента.

Таким же образом, на речь клиента могут повлиять нормы институционального окружения. (Raevaara et al. 2001: 24.) Разговаривая с сотрудником Кела, при поиске какого-либо термина клиент может постараться предложить ему разные варианты, ожидая, что тот решит проблему и назовет правильный термин. Тем самым клиент занимает подчиненную позицию в общении и переносит ответственность за поиск термина на сотрудника Кела.

Различие в ролях проявляется и в том, какие слова говорящие считают «специальными» терминами Кела. Когда взаимодействие происходит в институциональной среде, даже общелитературные слова могут показаться клиенту «специальными». В примере ниже клиент использует финское слово *vuokra* (с. 4), которое означает «квартплату».

## Пример 2 [КЛ4: Свободный год]

- 01 С: тогда распечатка. а зарплата у вас есть? я  
 02 должна взять копию. заявление вы принесли, я его  
 03 проверю  
 04 К: так, и изменилась также **vuokra**. вот это **vuokra**.  
 05 С: так, на сколько **квартплата** поднялась? на  
 06 пятьдесят евро?  
 07 К: да где-то около пиисят евро  
 08 С: так, хорошо, с этого копия

Клиент может предположить, что слово *vuokra* специальное, и вследствие этого, произнося его на финском языке, отделить его от остальной речи. Однако сотрудник Кела решает не использовать финский термин в ситуации, где с точки зрения понимания это не обязательно. Можно предположить, что в такой ситуации сотрудник считает переключение кода<sup>19</sup> ненужным и поэтому решает использовать русскоязычный эквивалент *квартплата* (с. 5), который легче сочетается с его речью (ср. 3.3.2). Таким образом, в своей реплике сотрудник фактически не делает исправления термина, использованного клиентом, а предлагает вместо него русскоязычный эквивалент.

Итак, как было отмечено выше, на основе институционального окружения определяется структура секвенций реплик между собеседниками, а также асимметрия статуса говорящих. Разговор в целом принимает форму, подходящую для выполнения институциональной задачи. Хотя разговор продвигается свободно и гибко, участники предпочитают двигаться вперед в определенном порядке. Как правило, доминирующий участник разговора указывает, что при общении обсуждение вопросов имеет определенный порядок. (Raevaara et al. 2001: 21–23.)

Кела можно включить в число таких учреждений, где консультирование клиентов считается заранее поставленной задачей. Клиент приходит в офис, чтобы получить какие-либо советы, причем он считается стороной, нуждающейся в помощи. Уже этот фактор сам по себе создает для собеседников разные роли во време общения (Vehviläinen 2001: 40-41.).

Исходя из этого у нас есть основания предполагать, что и при анализе употребления терминов рассмотрение ролей говорящих имеет значение. Лексическим выбором говорящие могут не только укрепить свое институциональное

<sup>19</sup> Переключение кодов будет рассматриваться подробнее в главе 3.3.2.

положение, но и ослабить его. Употребляя терминологию Кела, клиент может указать, что само учреждение, а также связанная с ним специальная терминология являются для него знакомыми. С другой стороны, стараясь обходить терминологию, клиент может намекать на то, что обсуждаемый вопрос для него незнаком или непонятен. У сотрудника есть много языковых способов для того, чтобы указать на свое институциональное положение. Институциональность может проявляться, например, в лексическом выборе, т.е. в том, какими словами сотрудник указывает на себя, а какими на клиента (см., например, Raevaara et al. 2013). Мы заинтересованы тем, как проявляется асимметрия между сотрудником Кела и клиентом с точки зрения употребления терминологии Кела. К этому вопросу мы вернемся в разделе 4.6.

### 3.2.4 Иноязычное учреждение

Как правило, Кела является незнакомым учреждением для переехавших в Финляндию иммигрантов. Наш материал состоит из анализа посещений Кела русскоязычными клиентами, некоторые из которых проживают в Финляндии уже достаточно долго, а другие переехали сюда совсем недавно. Для тех, кто проживает в Финляндии еще недолгое время, система Кела является, скорее всего, незнакомой, и вследствие этого им трудно понять терминологию, используемую в сфере услуг Кела. Из-за незнания языка и терминологии посланные Кела на дом письма могут остаться непонятными для клиентов, получивших их. Брошюры Кела, а также веб-сайт Инфопанкки могут помочь вначале, но часто при полном отсутствии знания языка решение вопроса требует посещения клиентом офиса Кела и обслуживания на его родном языке.

В нашем материале есть много таких случаев, когда клиент признает себя некомпетентной стороной, действия которой ограничиваются недостаточным знанием языка. Упоминая в ходе разговора неполноту владения языком, клиент может указать на то, что он нуждается в помощи сотрудника Кела, и дать понять, что поддержание разговора требует от него больших усилий (Kurhila 2001: 298). Таким образом, клиент надеется, что при рассмотрении вопроса сотрудник Кела будет высказываться ясно и компетентно, учитывая языковые ресурсы клиента. В примере (3) клиент заявляет в самом начале, что финский язык является для него незнакомым.

## Пример 3 [КЛ6: Семья]

- 01 С: чем могу помочь?  
 02 К: да. мне пришло из Кела письмо. **аа и я по-фински**  
 03 **не говорю так что не знаю про что но: что с ним**  
 04 **делать?**  
 05 С: так значит нужна моя помощь. а кела-карта<sup>20</sup> есть с  
 06 собой?  
 07 К: ну: да щас секунду  
 08 С: хорошо я подожду

В строке 2 клиент говорит, что он получил от Кела письмо, и сразу после этого добавляет, что не говорит по-фински. Это служит сигналом представителю учреждения о том, что ни одна часть письма не была понята клиентом. При этом из реплики клиента становится ясно, что он заинтересован не тем, о чем именно в письме говорится, а в первую очередь ему важно, что следует сделать. В следующей реплике, выражая ответное одобрение с помощью частицы *так*, сотрудник дает понять, что ситуация для него ясна. Сотрудник добавляет свою интерпретацию насчет того, что понадобится его помощь для решения вопроса. Таким образом он информирует клиента о том, что в данной ситуации он готов взять решающую роль на себя.

В разделе 3.2.3 было описано, как институциональность может создать в разговоре асимметрию между говорящими. Тут важно отметить, что в нашем материале асимметрия между собеседниками отражается не только в качестве институциональности, но и в языковой компетенции говорящих. Особенно ярко языковая асимметрия проявляется в таких беседах, где один из участников разговора проживает в Финляндии еще недолго, как, например, клиент в приведенном выше диалоге. Так как сотрудник вынужден обслуживать клиентов и на финском языке, должен он очень хорошо разбираться в терминологии (ср. Kurhila 2001: 181). Однако клиент владеет частью информации, необходимой для рассмотрения сотрудником вопроса, как, например, своими личными данными. При наложении институциональной и языковой асимметрии во взаимодействии могут возникнуть дополнительные проблемы.

---

<sup>20</sup> В русском языке наименование «карта», как правило, не применяется для обозначения магнитной карточки. Нормативная форма данного словосочетания была бы «кела-карточка». Однако в нашем материале выражение «кела-карта» встречается в репликах клиентов и сотрудника не один раз (см. пример 10).

В настоящем разделе мы описали значение институциональности во взаимодействии и показали, как это может проявиться в репликах говорящих. В главе 4 мы вернемся к оборотам речи, характерным для институционального общения.

### **3.2.5 Форма обращения в общении между сотрудником Кела и клиентом**

В разговорах нашего материала встречается еще одно интересное явление, к которому мы хотели бы привлечь внимание. Это касается того, каким образом говорящие обращаются друг к другу – на «Вы» или на «ты». В русском языке на выбор формы обращения влияют многие факторы, например, знакомы или не знакомы собеседники, каков возраст говорящих, их социальное положение и т.п. (Земская 2004: 220). Между взрослыми незнакомыми, как правило, используется обращение на «Вы», так как обращаться на «ты» к незнакомым людям считается невежливым. (там же: 220–221.) На выбор влияет, естественно, и то, обращается ли человек к одному лицу или к группе лиц (ср. «Вы» и «вы»).

Обращение на «Вы» часто применяется в официальном общении и является одним из способов выразить свое уважение или подчеркнуть формальность отношений (там же). Поскольку наш материал состоит из общения в институциональной среде, можно предположить, что в разговорах используется форма обращения на «Вы». Однако в материале наблюдаются и обращения на «ты». В то время как клиенты обращаются к сотруднику Кела во всех ситуациях на «Вы», сотрудник употребляет в зависимости от ситуации одну из данных форм.

В течение девяти встреч сотрудник Кела обращается к одиннадцати клиентам, из которых к четырем он обращается на «ты»: к клиенту КЛ6, КЛ8 и ее супруге и к клиенту КЛ9. При собирании фоновой информации возраст клиентов не был запрошен, но по голосу говорящих можно предположить, что трое из указанных лиц довольно молоды (КЛ6, КЛ8 и ее супруг). Сам сотрудник Кела среднего возраста. К этим трем клиентам молодого возраста, а также к клиенту КЛ9 сотрудник обращается на «ты» с начала до конца встречи. Все же это не влияет на обращение данных клиентов к сотруднику. В приведенном ниже примере сотрудник обращается к клиенту КЛ9 на «ты» в самом начале встречи.

#### Пример 4 [КЛ9: Проверка пособия]

- 01 К: да, пришли мне с кассы (.) моей, моего профсоюза  
 02 мои >↑суточные деньги< жена получила  
 03 кела-карточку и:  
 04 С: м-хм хорошо  
 05 К: на руки уже  
 06 С: **так аа документ есть какой-нибудь что ты это ты,**  
 07 права паспорт например  
 08 К: да конечно

Так как по голосу клиент КЛ9 показался нам не совсем молодым, можно предположить, что на решение сотрудника обращаться к клиенту на «ты» повлияло то, что либо они уже встречались раньше, либо клиент все-таки моложе по возрасту, чем сотрудник Кела. Влияние предыдущих встреч на обращение сотрудника вполне возможно, так как многие из русскоязычных клиентов приходят в данный офис Кела именно зная, что там работает этот русскоговорящий сотрудник, а поскольку он работает там уже несколько лет, многие из русскоязычных клиентов, скорее всего, ему уже в какой-то степени знакомы.

Обращение клиентов к сотруднику Кела исключительно на «Вы» может объясняться институциональным статусом сотрудника. Так как клиенты оказываются с точки зрения институциональности в подчиненной ситуации, они могут считать даже обязательным обращаться к сотруднику, используя именно форму «Вы».

### 3.3 Изучение лексического выбора с помощью КА

#### 3.3.1 Термины, используемые в разговорах сотрудника и клиента Кела

При выборе какого-либо термина или высказывания говорящие проявляют свою институциональную компетентность. Используя специальные термины, говорящий может выразить знание рассматриваемого предмета и таким образом укреплять свою институциональную идентичность (Drew & Heritage 1991: 29). С помощью КА возможно проследить, как собеседники относятся к специальной лексике из некоторой области знаний, а также изучить, какие у говорящих установки к терминам и понимают ли они их в ходе общения.

В разговорах, проводимых в офисе Кела, термины играют центральную роль. Они объединяют рассуждения в единое целое и часто указывают на какое-то опреде-

ленное пособие или же на вещи, тесно связанные с пособиями. В целом специальных терминов Кела достаточно много. Законы обновляются постоянно, а вместе с этим расширяется и специальная лексика. Термины возникают не только в письменном виде в заявлениях и решениях Кела, но клиенты сталкиваются с ними и при посещении офиса, а также при пользовании телефонными услугами Кела.

При обслуживании клиентов наименования пособий Кела оказываются полезными, иногда даже необходимыми для обеих сторон. Однако наименования могут использоваться по-разному. Клиент может рассказать о своей ситуации, используя, скажем, наименование *пособие по безработице* или *суточные по безработице*, которые являются более институциональными выражениями, чем, например, просто *пособие*, которое может указывать на любые виды регулярного дохода, получаемого от Кела. Согласно Хаакана и др. (Haakana et al. 2001: 196), ориентацию говорящих на речевые ситуации можно описать, изучая различия между специальными и повседневными выражениями. При использовании специальной лексики обязательным условием считается конкретное знание данного предмета (там же: 196). Вследствие этого употребление наименований пособий Кела связано в первую очередь с ролью сотрудника, а не клиента. Клиенту не всегда знакомы разные термины, и он может перепутать или смешать их друг с другом. В таком случае обязанностью сотрудника является избежать возможных недоразумений.

Термины, связанные с деятельностью Кела, появляются также, например, в бланках заявлений, в выданных решениях и разнообразных письмах, отправленных клиентам. Часто клиенты приносят с собой связанные с разбираемым вопросом документы, что может в некоторых случаях помочь разобраться в данной ситуации. Названия пособий не обязательно нужно помнить, когда они представлены в принесенных клиентом документах. С другой стороны, специфическая терминология может оказаться причиной прихода клиента в офис, если содержание письма или заявления остается непонятным для клиента именно из-за незнания.

Русскоязычному клиенту термины Кела могут оказаться труднопонимаемыми уже из-за недостаточного знания финского языка. Термины останутся непонятными, если сам язык для клиента не знаком. В нашем материале многие из клиентов говорят, что причина посещения ими офиса связана со слабым знанием финского языка. Однако не следует забывать, что для недавно переехавшего в страну иммигранта термины Кела могут оказаться чужими и на своем родном языке. Для такого иммигранта финская система социального страхования является совершенно

новым явлением, так же, как и для любого финна, который сталкивается с деятельностью Кела в первый раз.

В настоящей работе мы будем сосредотачиваться на таких моментах записи, где используются термины, связанные с деятельностью Кела или когда говорящие стараются указать на них каким-либо способом. Основная цель будет состоять в определении того, как собеседники используют и понимают термины, а также в изучении различных языковых явлений, связанных с этим. В анализе мы начнем с того, как собеседники распознают термины Кела, выступая роли речевого сообщения. Указание на то, знаком ли какой-либо термин реципиенту или нет, влияет на использование его в дальнейшем разговоре. Рассмотрим, с помощью каких способов говорящие разбираются с проблемами, возникающими при использовании терминов, а также проследим, как говорящие стараются избежать этих проблем в разговоре. Под конец кратко обсудим, каким образом при использовании терминов Кела различаются институциональные роли сотрудника Кела и клиента.

Прежде чем перейти к анализу фактического материала, необходимо коснуться еще одного важного для анализа явления – *переключения кода*, с которым мы будем сталкиваться не один раз при изучении нашего материала.

### **3.3.2 Переключение кода как вспомогательный способ взаимодействия**

Несмотря на то, что наш материал состоит из разговоров на русском языке, в нем есть и много финноязычных выражений. Как пишет Турунен (Turunen 1997: 210), в двуязычном обществе использование в одном разговоре обоих языков вполне обычное явление. Двуязычный человек имеет возможность использовать средства и того, и другого языка, выбор между которыми зависит от социальных параметров и коммуникативной задачи речевой обстановки. На использование в русскоязычной речи финских слов влияет окружающая говорящего финноязычная действительность, в том числе телевидение, радио и газеты. Появлению финских терминов Кела в русскоязычной речи способствуют, в частности, бланки заявлений и присланные на дом письма из Кела, с помощью которых клиенты могут ознакомиться с финской терминологией. В том случае, когда какому-либо иноязычному выражению нет эквивалента в родном языке говорящего, заимствование данного слова из финского языка является довольно обычным явлением.

Переключение кода (далее ПК) может быть внутриязыковым, т.е. происходить внутри одного языка в качестве варьирования языковых регистров или стиля. Кроме того, ПК может наблюдаться между языками (Turunen 1997: 213). В таких случаях говорящий вставляет в свою речь элементы другого языка, например, отдельные слова или фразы, а иногда даже целые предложения. В нашем материале собеседники переходят с русского на финский или наоборот чаще всего при использовании наименований пособий Кела, напр. *asumistuki* (*дотация на квартиру*), или при употреблении слов или выражений, тесно связанных с деятельностью Кела, например, *vuorotteluvapaa*.

Помимо этого можно найти некоторые случаи, в которых клиент заменяет финноязычным существительным какое-либо повседневное слово, например *vuokra* (квартирлата / аренда) или *parkkipaikka* (место стоянки). Это может говорить не только о разнообразии языковой компетентности клиентов, но и о том, что иногда для клиента и общеупотребительные слова, связанные с услугами Кела, могут оказаться словами терминологического характера. Возможно, так происходит потому, что в данной коммуникативной ситуации эти слова относятся к какому-либо определенному пособию в рамках институционального диалога. Было бы интересно подробно изучать все явления, связанные с ПК, однако здесь мы вынуждены ограничиться лишь рассмотрением случаев, связанных с терминами Кела. Тем не менее, ПК при использовании общеупотребительных слов будет затронуто в тех случаях, когда оно тесно связано с употреблением терминологии.

Несмотря на то, что цель данной работы заключается не в выяснении причин ПК, а только в наблюдении над возникновением и влиянием данного явления на взаимодействие, следует все же коротко сказать о явлениях, похожих на ПК. ПК – это очень комплексное явление, отдельные признаки которого напоминают другие языковые явления, например, свидетельствуют о диглоссии, заимствовании и переключении стилей (Turunen 1997: 214). Особенно трудно различить между собой ПК и заимствования.

В сфере КА можно выделить два разных типа заимствования. Во-первых, заимствование-вкрапление, которое наблюдается в нашем материале чаще всего при ПК, а именно, при употреблении наименований пособий. Согласно Поплак (Poplack 1987: 56), заимствованное слово такого типа может толковаться как отдельное слово, которое употребляется в речи многих говорящих и которое приспособлено к фонологической и морфологической системе данного языка, а также соблюдает его

синтаксические формы. В нашем материале финские термины Кела почти всегда являются отдельными существительными, которые используются как несклоняемые слова, как в приведенном ниже примере (5).

Пример 5 [КЛ7: Детские деньги]

01 К: у меня э- у меня есть вопрос. вот я писала что  
 02 мне надо .xxx что я должна Кела деньги (.)  
 03 обратно.  
 04 С: так  
 05 К: я писала заявление чтобы по- **с lapsilisä** по  
 06 тридцать евро снимали  
 07 С: снимали та:к  
 08 К: так

На строке 5 клиент использует финский термин *lapsilisä*, перед которым он ставит русский предлог *с*. Применение предлога, однако, не изменяет форму определяемого финского слова, что было бы типично для слова женского рода в подобном контексте. Однако здесь нельзя забывать, что довольно часто в русском языке заимствованные слова употребляются в одной форме и не склоняются (например, слова «метро» и «такси»).

Помимо заимствований-вкраплений, в нашем материале встречаются и собственно заимствования, которые приспособлены к фонологической и морфологической системе исходного языка. По определению Гамперца (Gumperz 1982: 66), собственно заимствование актуализируется в случаях, когда слова одного (финского) языка соответствуют морфологическим правилам другого (русского) языка, так как заимствованные слова воспринимаются как часть лексики заимствующего языка. В качестве яркого примера из нашего материала можно привести сокращенные слова *Веро* и *кела*, которые используются вместо финских слов *verotoimisto* (налоговое управление) и *kela-kortti* (кела-карточка) (например, КЛ7: «это в **Веро** отдавать не надо», КЛ8: «а на биржу мне можно идти хоть завтра, да? или когда **кела** придет все-таки?»). Слово «биржа» заменяет здесь официальное финское наименование ТЕ-toimisto. Сокращение *кела* склоняется в значении «карточка» также по падежам (например, *с келой, без келы*; КЛ8: «и там тоже только **с келой** да?»). В значении учреждения слово *Кела*, однако, в нашем материале не склоняется. Данный способ словообразования называется усечением, что означает удаление части слова. Усечение – это широко используемый в русской

разговорной речи способ словообразования, который приводит к появлению стиливых синонимов от мотивирующей основы (Nikunlassi 2002: 223). В то же время в качестве наименования налогового управления использовалось также сокращение *налоговая* (например, Р: «у нас знаешь что, у нас пока нет из **налоговой** никакой мм карты твоей, доходов нет тоже.»), которое считается в русском словообразовании способом универбации (там же).

Когда речь идет о ПК, часто отмечаются также другие похожие на него явления, например, смешение кода (*code mixing*), замена кода (*code changing*) и перенос (*transference*). Каждое из них по-своему определяет участие второго языка во взаимодействии (Turunen 1997: 215). В нашей работе под ПК будет в первую очередь пониматься явление заимствования-вкрапления, так как оно наблюдается в большинстве случаев при использовании финских слов.

Праакли (Praagli 2004: 113), изучавшая ПК эстоноязычных, живущих в Тампере, отмечает, что причины ПК тесно связаны с темой разговора и лексикой, используемой в нем. В ее материале эстоноговорящим не всегда были известны эстонские эквиваленты финских слов или они их не помнили. Эти недостатки они компенсировали выражениями финского языка. Таким образом, для говорящего, владеющего двумя или несколькими языками, ПК может оказаться вспомогательным средством в диалоге. Теми, кто проживает в Финляндии уже довольно долгое время и использует в повседневной речи чаще финский, чем свой родной язык, ПК используется часто автоматически, то есть оно не осознается самим говорящим. Постоянно проживающие в Финляндии русскоязычные необязательно знают новые русские слова, и кроме того, у них, возможно, нет причины называть по-русски какие-либо явления в ситуациях, когда финский эквивалент понятен для обеих сторон (ср. Praagli 2004).

В некоторых случаях с помощью ПК говорящий может сигнализировать реципиенту о трудностях найти подходящее выражение. Из этого следует, что обязанностью реципиента останется заметить трудности и отреагировать на них. «Сигналы неуверенности» могут предвещать ПК. Например, задержка или пауза могут быть признаком того, что говорящий не уверен в правильности употребленного выражения. Это дает возможность собеседнику вмешаться в ситуацию (см., например, Heritage 1996: 270–278). Однако пауза – это не прямой способ выражения просьбы о помощи. В конечном счете оказание помощи зависит от того, как слушающий отреагирует на паузу (Praagli 2004: 110).

О нерешительности может говорить и повторение слова или фразы на другом языке (там же). По словам Турунен (Turunen 1997: 224), содержащее ПК повторение часто является преднамеренным и сознательным. Турунен отмечает, что в случае билингвов повторение часто связано с попыткой доходчиво объяснить суть дела. Таким образом говорящие хотят убедиться в том, что сказанное ими будет понято даже в том случае, если языковая компетентность собеседника окажется недостаточной. В нашем материале повторение с ПК встречается довольно часто. В приведенном ниже примере клиент использует сначала финское слово *vuorotteluvapaa*, после чего он употребляет то же самое на русском языке.

Пример 6 [КЛ4: Свободный год]

- 01 К: он поднялся да, потому что я, гм, в прошлый год  
 02 была **на vuorotteluvapaa, как бы свободный год.**  
 03 С: ясно  
 04 К: у меня доход был маленький совсем. теперь я  
 05 снова работаю.  
 06 С: прекрасно.  
 07 К: да. тяжело, но, работаю. и доход меняется в  
 08 зависимости от часов

Во время встречи данный клиент довольно часто использует финские слова. Поскольку разговор ведется на русском языке, клиент, называя соответствие слова *vuorotteluvapaa* по-русски, хочет убедиться в том, что и для сотрудника это понятие ясно. Кроме того, с помощью русского выражения *как бы свободный год* клиент не только переводит данное понятие, но и дает объяснение причины уменьшения дохода.

Третьим сигналом неуверенности Праакли (Praakli 2004: 110) считает исправление речи, что уже было рассмотрено выше в разделе 3.1.2. С помощью исправлений собеседники разбираются с конфликтами, связанными с непониманием речи, а также с неправильно услышанными моментами в разговоре (Sorjonen 1997: 111). В исследованиях, выполненных по принципам КА, было отмечено, что исправление связано с институциональным общением, где роли собеседников, как правило, не равноправны (см. Drew & Heritage 1992, Kurhila 2001).

Асимметрия в разговорах в нашем материале существует, так как между клиентом и сотрудником Кела есть разница не только в плане институциональных ролей (обычный человек и эксперт), но и в плане языковых ролей (ученик и

учитель). Поскольку задачей сотрудника является обслуживание клиентов не только на русском, но и на финском языке, от него требуется владение и финским языком, и, следовательно, финскими терминами Кела. В то же время языковое положение клиентов определяется по их знанию финского языка. Однако есть основания полагать, что в нашем материале клиенты владеют лучше русским, чем финским языком, так как, посещая Кела, они стремятся попасть к русскоговорящему сотруднику.

Итак, изучая связанные с ПК исправления во взаимодействии, можно выделить такие пункты разговоров, где говорящие воспринимают либо свою речь, либо речь собеседника как проблематичную. Пример из материала Праакли (Praakli 2004) проиллюстрирует эту проблему. В отрывке первый собеседник (M5) меняет язык, используя вместо эстонского слова *külmkapp* финский эквивалент *jääkaappi*. Однако говорящий самоисправляется в середине предложения, прерывая слово *jääkaappi* и заканчивая реплику на своем родном языке.

#### Пример 7

01 M5: Ja selles **jääkaa- külmkapis** on selline asi.  
02 KP: Mhmh.

Признаки неуверенности, связанные с ПК, проявляются часто подчеркиванием языковых трудностей самим говорящим в разговоре (Praakli 2004: 110), что было уже описано нами при изучении институциональных ролей собеседников (раздел 3.2.4, пример 3). Говорящий может заранее намекнуть на возможные трудности в своей речи, отмечая, например, что он не знает или не помнит нужного термина на данном языке. Курхила (Kurhila 2001: 191) заметила, что языковые проблемы почти всегда выявляются именно говорящими, находящимися в подчиненном с точки зрения институциональных ролей положении. После того как асимметрия проявляется в разговоре, решающую роль играет, естественно, эксперт, который может помочь клиенту в поиске нужного языкового выражения. Рассказывая о своей языковой компетентности, клиент дает понять, что решение вопроса вызывает у него трудности именно из-за недостаточного владения языком.

Как правило, ПК считается явлением, возникающим при двуязычии и многоязычии. В этом же контексте часто выявляется и языковая компетентность собеседников (Tugunen 1997: 226). Говорящий может рассматриваться как неспособный

последовательно придерживаться одного языка. С другой стороны, ПК может быть признаком того, что говорящий владеет несколькими языками и что у него есть целый ряд способов самовыражения. Таким образом, ПК рассматривается в качестве явления, которое обнаруживает языковую компетенцию говорящего. Исходя из этого, применение разных кодов считается умением говорящего, и наоборот, если у говорящего есть трудности придерживаться одного кода – это говорит о недостаточном владении обоими языками. (там же: 227.)

В нашем материале можно обнаружить ряд таких случаев ПК, когда клиент использует, скажем, наименование пособия *asumistuki* без признаков неуверенности. Вполне возможно, что для клиента финское наименование в некоторых случаях более понятно, чем русское, и поэтому его легче использовать. Возможно также, что данное наименование уже прижилось в словарном запасе клиента, из-за чего его использование не приводит к неуверенности или исправлениям, а наоборот, оно употребляется автоматически. Однако возможно и то, что клиент просто не знает русскоязычного эквивалента слова *asumistuki* и вследствие этого использует его по-фински.

Более подробное рассмотрение ПК требует, по словам Поплак (Poplack 1987: 73), широкого изучения контекста общения, чтобы структура и формы данного языкового общества, способность объясняться на одном или нескольких языках, а также возможное воздействие культурных факторов были приняты во внимание. Настоящая работа обращена к анализу использования терминов Кела говорящими, а также к возникающим при этом особенностям во взаимодействиях. Так как при использовании терминов ПК обнаруживается довольно часто, нам интересно рассмотреть употребление терминов Кела и с этой точки зрения. Поэтому в рамках толкования ПК мы постараемся углубить наш анализ в тех случаях, когда это будет релевантно с точки зрения нашего исследования.

## 4 АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕРМИНОВ

### 4.1 Обстановка обслуживания

Коммуникативные ситуации нашего материала состоят из обычных встреч клиента и сотрудника в офисе Кела, где клиенты получают обслуживание по порядковому номеру. Во время встречи выясняются неясные для клиента вопросы и обсуждаются другие возникающие при этом вещи. При необходимости сотрудник Кела может попросить клиента донести какие-либо дополнительные документы. Принято, что клиент предъявляет свое удостоверение личности, после чего сотрудник имеет открытый доступ к данным клиента. При обслуживании только сотрудник видит на экране компьютера эти данные и таким образом управляет той информацией, которую получает клиент. Однако в случае надобности сотрудник Кела может повернуть экран так, чтобы он был виден и клиенту – это помогает совместно обсудить отдельные вопросы. Таким образом сотруднику также легче ознакомить клиента с информацией на веб-сайтах или же продемонстрировать онлайн-услуги Кела.

В большинстве случаев обслуживание начинается с того, что клиент объясняет причину, по которой он пришел в Кела. На это сотрудник реагирует, либо дав понять, что ему ясно, о чем идет речь, либо задавая дополнительные вопросы для выяснения причины посещения. С точки зрения изучения терминов именно начало разговора является интересным, так как говорящим необходимо тем или иным способом определить, с каким вопросом клиент пришел в Кела.

В ходе беседы ответственность за управление данной ситуацией перемещается на сотрудника Кела, так как с точки зрения институциональных ролей ему принадлежит в разговоре решающая роль. Несмотря на то, что часто именно сотрудник Кела управляет разговором, вопросы, как правило, обсуждаются совместно в ходе беседы. Клиент отвечает на заданные вопросы и сам задает вопросы в том случае, если что-либо остается для него непонятным. Использование терминов может наблюдаться на любой стадии разговора. Следовательно, будет интересно обратить внимание на то, как понимание специальных терминов вводится в разговор в разные моменты беседы.

## 4.2 Использование терминов

Прежде всего следует уточнить, какие слова в нашей работе подразумеваются под *терминами Кела*. Во-первых, это термины, которые означают различные пособия Кела. Эти термины мы будем называть «официальными наименованиями пособий», так как они зафиксированы в официальных русскоязычных брошюрах, опубликованных Кела. Во-вторых, к терминам Кела мы относим немало лексических единиц более общего характера, связанных с деятельностью Кела, например, слова *решение, заявление* и т.п. Эту лексику, часто употребляющуюся в диалогах в офисах Кела, мы будем называть «остальной лексикой, связанной с деятельностью Кела». Таким образом, под сочетанием *термины Кела* (или просто *термины*) будут пониматься слова, входящие в ту или другую из данных групп, а при необходимости указать на одну из них будут использоваться приведенные в скобках термины.

Говорящие могут воспринимать термины по-разному; клиенту слова *заявление* и *арендная плата* могут показаться специальными оборотами, связанными с посещением Кела, в то время как сотрудник учреждения, благодаря своему рабочему статусу, на эти слова, вероятно, не обратит особого внимания. По этой причине в нашем анализе наряду с официальными наименованиями пособий будут рассматриваться иногда и примеры, касающиеся остальной лексики, связанной с деятельностью Кела.

Поскольку наше исследование качественное, изучение количества случаев в принципе не является релевантным. Для того чтобы сделать какие-либо выводы, основанные на распространении и употребительности терминов Кела, собранный для настоящей работы материал оказывается слишком узким. Так как использование и частотность терминов в институциональном общении в офисах Кела не рассматривались раньше, сравнение областей их распространения также окажется невозможным.

Все же интересным распространение терминов Кела делает то, как и какой выбор между языками говорящие делают при использовании терминов. Количество широко используемых терминов может указать, на каком языке они наиболее часто употребляются в разговоре. Более широкий эмпирический материал позволил бы проследить, например, какое место русскоязычные и финноязычные термины Кела занимают в русскоязычной речи. Кроме того, можно было бы определить, переходят



Таблица 5б: Количество финноязычных официальных наименований пособий Кела, использованных клиентами и сотрудником, согласно материалу настоящего исследования.

Финноязычные наименования пособий Кела	КЛ1	КЛ2	КЛ3	КЛ4	КЛ5	КЛ6	КЛ7	КЛ8	КЛ9	СО
asumistuki				7			1		1	23
työmarkkinatuki			1							2
lapsilisä							1			4
kotihoidon tuki										

Как показывают приведенные выше таблицы, в нашем материале официальные наименования пособий употребляются довольно редко. Русскоязычные наименования не были использованы ни одним клиентом по собственной инициативе. Под собственной инициативой клиента имеется в виду то, что наименование вводится в разговор клиентом, а не сотрудником. Наименование *пособие по безработице* было повторено клиентом КЛ3 сразу после того, как его использовал сотрудник Кела. В отличие от клиентов он употреблял русскоязычные наименования пособий, связанные с проживанием и безработицей, заметно чаще.

Финноязычные наименования пособий *asumistuki* и *lapsilisä* были использованы клиентами немного чаще, чем русскоязычные, и, как будет видно при анализе разговоров, каждое из них было использовано также по собственной инициативе клиента. В таблице 5б особый случай представляет клиент КЛ4, проживающий в Финляндии уже долгое время и часто использующий в своей речи финские слова. Много раз сотрудник Кела использует и наименование *asumistuki*, что объясняется именно разговором с клиентом КЛ4: во время беседы с ним сотрудник произнес наименование *asumistuki* 15 раз.

Показанные в таблицах распределения официальных наименований пособий, однако, не являются ни в коей мере сопоставимыми, поскольку продолжительность посещений, их количество или какие-либо другие факторы не были стандартизированы. По этой причине нет оснований анализировать количество наименований более подробно, однако по данным таблиц можно обнаружить различия в выборе языка между клиентами и сотрудником. Если не брать в расчет клиента КЛ4, можно заметить, что сотрудник использует русские наименования пособий чаще, чем финские. И наоборот, клиенты чаще используют финноязычные наименования пособий.

В нашем материале остальная лексика, связанная с деятельностью Кела, была использована только на русском языке. По приведенной ниже таблице мы видим, что эта лексика используется не только сотрудником, но и клиентами.

Таблица 6: Остальная лексика, связанная с деятельностью Кела, использованная клиентами и сотрудником в материале настоящего исследования.

Остальная лексика, связанная с деятельностью Кела	КЛ1	КЛ2	КЛ3	КЛ4	КЛ5	КЛ6	КЛ7	КЛ8	КЛ9	СО
решение (päätös)				1						29
заявление (hakemus)				1					1	22
кела-карточка (kela-kortti)							1		1	16
пособие (tuki)				1		2				10

Перечисленные в таблице слова, например, *заявление* и *решение*, встречаются гораздо чаще по сравнению с официальными наименованиями пособий Кела. Для слов такого типа можно легко найти эквиваленты в русском языке, из-за чего финские слова часто не требуются. При использовании данной лексики обычно отсутствовали коммуникативные проблемы, что опять же может быть объяснено распространенностью этих слов в русском языке.

В целом приведенные выше цифры могут послужить отправной точкой для дальнейшего изучения коммуникативных явлений, связанных с использованием терминологии в институциональной среде.

### 4.3 Наличие и отсутствие наименований в разговорах о пособиях

#### 4.3.1 Стандартное использование официальных наименований Кела как основной способ обозначения пособий

Исходя из принципов КА, каждая реплика строится с учетом предыдущей реплики: в каждой своей реплике собеседники проявляют либо понимание, либо непонимание (Naakana et al. 2001: 198). В нашем материале встречается много таких случаев, где после произнесения говорящим наименования пособия Кела реципиент произносит в следующей реплике какое-либо высказывание, которое говорит о понимании сказанного, например, *так* или *м-хм*. Этим реципиент выражает понимание того, о чем говорит собеседник, и в то же время призывает его к продолжению разговора (см. Sorjonen 1997: 122, Пауккери 2006: 65). В ходе разговора выражение понимания

может потребоваться особенно тогда, когда произнесенное слово воспринимается реципиентом как официальное наименование пособия.

Когда говорящий использует какое-то наименование, не объясняя его значения, он тем самым демонстрирует свои предположения о фоновой информации, которой, по его мнению, обладает слушатель (Naakana et al. 1997: 206). Реципиент может подтвердить это предположение, употребляя высказывание, выражающее понимание данной реплики. Он также может указать на проблематичность реплики, сделав иноиницированное самоисправление, указывающее на необходимость рассмотреть данную реплику заново. Таким образом, участники разговора могут выразить свои предположения о фоновой информации, имеющейся у реципиента, а также указать на свое понимание или непонимание.

В настоящем разделе мы рассмотрим сначала такие фрагменты, в которых официальные наименования пособий воспринимаются с выражением понимания, благодаря чему речь может продолжаться без остановок. После этого будут представлены некоторые случаи, где использование наименований пособий предоставляет клиентам кое-какие затруднения, что часто проявляется в так называемом поиске слов, совершаемом клиентом.

#### ***4.3.1.1 Использование наименования пособия, известного клиенту***

Отправные точки как языкового, так и институционального знания у каждого клиента разные. Одни могут довольно хорошо владеть официальными наименованиями пособий на обоих языках, другие могут вообще не владеть наименованиями ни на том, ни на другом языке. Значительные различия могут также проявляться у клиентов в знании деятельности Кела, что в свою очередь влияет на то, какие слова говорящие используют в ходе языкового взаимодействия. Как будет показано ниже, сотрудник учреждения играет большую роль в опознавании языковой компетентности клиента и приспособлении формы и содержания разговора к этому.

Произносимые сотрудником реплики, содержащие официальные наименования пособий Кела, часто оказываются беспрепятственными для клиентов. Проблемы, связанные с пониманием наименований пособий, обсуждаются чаще всего тогда, когда наименование используется в речи первый раз. После этого их повторное

употребление обычно уже не вызывает никаких затруднений. В приведенном ниже примере клиент пришел в офис, чтобы спросить о содержании письма, присланного ему из Кела. Сотрудник объясняет суть дела, и в строке 7 использует официальное наименование *пособие по безработице*.

Пример 8 [КЛ6: Семья]

- 01 С: в общем смотри. гм, раз в год (0.5) Кела  
 02 присылает такой отчет.  
 03 К: м-хм  
 04 С: это как бы за выплату две тыщи тринадцатого  
 05 года, сколько Кела выплатила.  
 06 К: м-хм  
 07 С: это было выплачено **пособие по ↑ безработице**  
 08 К: м-хм  
 09 С: вот эта сумма, это ↑брутто сумма, а это налог  
 10 К: м-хм

В данном фрагменте используя в каждой своей реплике частицу *м-хм*, клиент намекает, что он понимает, о чем говорит сотрудник, и в то же время призывает его к продолжению разговора, то есть в этом случае высказывание *м-хм* имплицитно не только понимание, но и побуждение к продолжению разговора. Произнося в строке 7 русскоязычное наименование *пособие по безработице*, сотрудник ставит ударение на предлог *по* и произносит слово *безработице* повышающимся тоном. Этим он показывает, что данное выражение является самой важной частью его реплики. Клиент это понимает, и разговор может продолжаться без остановок.

Как мы видим, сотрудник может использовать наименование пособия, которое он считает знакомым для клиента, не объясняя его, и возвращаться к нему только тогда, когда реакция клиента указывает на трудности в понимании. Поскольку в условиях институционального общения сотрудник часто управляет разговором, предполагается, что терминология Кела для него является знакомой (в нашем случае на обоих языках). Вследствие этого и у клиента есть возможность произнести наименование пособия на любом из двух языков и быть уверенным в том, что сотрудник его поймет.

В самом начале встречи, как правило, клиент называет причину посещения офиса (ср. Sorjonen & Raevaara 2006). В связи с этим часто называется и то пособие, о котором будет идти речь. Особенно часто наименование пособия употребляется в

начале встречи тогда, когда обсуждаемый вопрос является для клиента ясным, и наименования, связанные с ним, ему знакомы.

В следующем отрывке клиент использует в своих репликах финноязычное наименование пособия *asumistuki*, предполагая, что это слово знакомо сотруднику.

Пример 9 [КЛ4: Свободный год]

01 К: здравствуйте. ↑я (1.0) получала **asumistuki** от  
 02 (0.5) Кела  
 03 С: та:к  
 04 К: и в последний раз приходила, у меня изменилась  
 05 зарплата, поэтому надо (.) пересмотреть  
 06 **asumistuki**.  
 07 С: ваш доход на триста евро поднялся наверное да?  
 08 К: он (.) подн<sup>я</sup>лся да потому что я (.) гм прошлый  
 09 год была на vuorotteluvараа, >как бы свободный  
 10 ↑год<  
 11 С: ясно

В строке 1 клиент делает паузу перед словом *получала*, стоящим перед *asumistuki*. Часто пауза указывает на неуверенность, однако в этом случае она не прерывает речь и, следовательно, не затрудняет ход разговора. Сотрудник Кела ориентируется на реплику клиента, произнося частицу *так* (с. 3), которая выражает понимание сказанного и призывает клиента продолжать речь (ср. Sorjonen 1997: 134, Пауккери 2006: 65). Таким образом, клиент может быть уверен в том, что данное наименование пособия для сотрудника знакомо, и когда он в строке 6 заново использует наименование *asumistuki*, сотрудник, не обращая на это внимания, начинает в своей реплике рассматривать сам вопрос.

Можно заметить, что в нашем материале сотрудник выборочно использует финноязычные наименования пособий Кела, особенно если оказывается, что клиент проживает в Финляндии недолгое время. В таких случаях сотрудник не предполагает, что финское наименование для клиента знакомо. Однако когда финноязычное наименование употребляется по инициативе клиента, то чаще всего и сотрудник предпочитает то же выражение. Это можно проследить в употреблении слов *asumistuki* и *lapsilisä*.

Когда клиент по своей инициативе произносит финноязычное наименование пособия, не давая сигналов неуверенности, это свидетельствует реципиенту о том, что данное наименование ему знакомо. Придерживаясь финноязычного

наименования, сотруднику также не приходится делать исправления в реплике клиента. В приведенном ниже примере в строке 8 клиент использует наименование пособия *lapsilisä* и дает таким образом понять, что данное слово для него знакомо, а также то, что вместо русскоязычного эквивалента он предпочитает именно финноязычное наименование. После этого в строках 20 и 25 и сотрудник использует финноязычное наименование пособия.

Пример 10 [КЛ7: Детские деньги]

01 С: доброе утро  
 02 К: здравствуйте  
 03 С: чем я могу вам помочь?  
 04 К: у меня э- у меня есть вопрос. вот я писала что  
 05 мне надо .xxx что я должна Кела деньги (.)  
 06 обратно.  
 07 С: так  
 08 К: я писала заявление чтобы **по- с lapsilisä** по  
 09 тридцать евро снимали  
 10 С: снимали та:к  
 11 К: так  
 12 С: ↑можно кела-карту я посмотр- или: или паспорт  
 13 например  
 14 К: все есть. и кела-карта есть  
 15 С: отлично, о:тлично<sup>21</sup>. так спасибо. посмотрим. вот  
 16 ваш документ.  
 17 так и вот отправили значит вам письмо что  
 18 второго января вы приходили в кела и вы дали  
 19 согласие чтобы вычитали (0.5) по тридцать евро  
 20 **из lapsilisä** за период с десятого июня по  
 21 тринадцатое августа  
 22 К: да  
 23 С: так, значит вот здесь пишут что гм аа долг  
 24 составляет тысячу евро, тысячу шестьсот евро.так и  
 25 вычитать будут **из lapsilisä** с января месяца, вот  
 26 здесь написано *kuittaus aloitetaan tammikuun*  
 27 *alusta*  
 28 К: тысяча сс- шесть  
 29 С: шесть, а я шестьсот сказала?  
 30 К: ↑да  
 31 С: оговорилась.  
 32 К: £м-хм£

В строках 8–9 клиент прерывает предложение после предлога *по* и произносит наименование *lapsilisä*, присоединяя к нему предлог *с* (*я писала заявление чтобы по- с lapsilisä*). После этого он продолжает, произнося заново предлог *по* и относящуюся

<sup>21</sup> В фонетической транскрипции: (л:)тлична

к нему именную группу (*по тридцать евро снимали*). Несмотря на то, что исправление клиента происходит в непосредственной близости к наименованию, кажется, что это не является причиной самоисправления. Скорее всего, исправление относится к желанию клиента сформулировать предложение заново, изменив порядок слов.

В строке 10 сотрудник повторяет используемый клиентом глагол *снимали*, чем он показывает, что воспринимает данную информацию как понятную. После него стоит частица *так*, выражающая понимание сказанного. Протяженность звука в *та:к* сигнализирует о том, что в разговоре можно двигаться вперед (ср. Пауккери 2006: 66). После того, как стало понятно, что наименование *lapsilisä* для клиента приемлемо, сотрудник также использует его в строках 20 и 25.

Как показывает предыдущий пример, в ходе разговора сотрудник Кела и клиент часто достигают общего понимания того, какое наименование является понятным для обеих сторон. Благодаря этому говорящие могут использовать одно и то же наименование до конца обсуждения вопроса. Другими словами, о выборе наименования пособия не приходится "договариваться" снова.

В нашем материале подобные примеры встречаются довольно часто. Кроме того, относительно часто в материале наблюдается и употребление клиентами финноязычных выражений, связанных, например, с рабочей сферой жизни и относящихся к обиходно-бытовому стилю. Такие выражения часто сопровождаются повтором данного понятия по-русски и разными признаками неуверенности. Вернемся к ним в разделе 4.5.1. А теперь рассмотрим, как выглядит поиск слова в ситуациях, когда использование какого-либо наименования пособия Кела вызывает у клиента трудности.

#### **4.3.1.2 Поиск клиентом наименования пособия**

Употребление наименований пособий не всегда является настолько легким, как в приведенных выше примерах. Иногда говорящему приходится прерывать свою речь, например, при поиске подходящего выражения для того или иного понятия. Собеседники не только совершают так называемый поиск слова (см. Sorjonen 1997: 118–119), но и стремятся обойти трудные для них наименования. Однако это еще не означает, что поиск слова или другие признаки неуверенности обязательно приводят к проблемам во взаимодействии. Собеседники имеют целый ряд способов ориенти-

роваться на возникающие проблемы и выяснять их. В данном разделе мы рассмотрим, каким может оказаться поиск слова в разговоре и как при этом в ходе разговора решается проблема возникновения незнакомого для клиента понятия. Приведем сначала три примера, связанных с официальными наименованиями пособий Кела, а затем еще один пример, касающийся остальной лексики, связанной с деятельностью Кела.

Итак, в нашем материале поиск слова наблюдается особенно часто в репликах клиентов, когда они стараются указать на какое-то определенное пособие. Когда у говорящего возникают проблемы с нахождением подходящего выражения для какого-либо понятия, это может проявиться в его речи в виде вырастания неуверенности (ээ, аа и др.) или возникающих в речи паузах. В сфере КА это называется поиском слова. Часто поиск слова говорит о том, что тема разговора для говорящего незнакома (Sorjonen, 1997: 119).

В примере (11) перед использованием наименования пособия Кела клиент выражает неуверенность, растягивая гласный звук в конце слова *поводу* и добавляя после этого звук неуверенности *ээ* (с. 2–3: *добрый вечер ↑да: хотел обратиться к вам по поводу: ээ заявления по asumistuki.*). Растягивание звука указывает на вероятный поиск слова (ср. Sorjonen 1997: 121). Клиент завершает свою реплику, соединяя русскоязычное слово *заявление* с финноязычным *asumistuki*. Эти слова он присоединяет друг к другу с помощью русского предлога *по*.

#### Пример 11 [КЛ9: Проверка пособия]

- 01 С: добрый ↑день, чем могу помочь?  
 02 К: добрый вечер ↑да: хотел обратиться к вам **по**  
 03 **поводу: ээ заявления по asumistuki.**  
 04 С: м-хм давайте посмотрим. документы есть с собой?  
 05 К: да, пришли мне с кассы (.) моей, моего профсоюза  
 06 мои >↑суточные деньги< жена получила кела-  
 07 карточку и:  
 08 С: м-хм хорошо

Предложенное клиентом выражение *заявление по asumistuki* (с. 3) не вызывает затруднений в понимании у сотрудника. Сотрудник дает это понять, произнося короткую частицу *м-хм* (с. 4), после чего он показывает, что готов двигаться дальше в разговоре.

Поиск слова влияет на взаимодействие по-разному в зависимости, в том числе, от контекста. Поиск может быть оценен по-разному в разных коммуникативных ситуациях (Sorjonen 1997: 119). Далеко не всегда неуверенность или поиск слова в реплике клиента приводят к тому, что сотрудник немедленно вмешивается в ситуацию, предлагая нужное наименование. В следующем примере сотрудник выясняет сначала право клиента на получение данного пособия и только после этого называет его. В этом фрагменте клиент рассказывает, что он узнал у своего знакомого о каком-то пособии, связанном с жильем и выплачиваемом Кела. На этих сведениях своего знакомого клиент и основывает поиск слова.

Пример 12 [AS6: Семья]

- 01 К: да. хорошо. и еще один ↑вопро:с ээ тоже такой  
 02 мне просто ээ >ну там< как-то я общаюсь  
 03 С: м-хм  
 04 К: **девочка сказала что: есть какие-то субсидии если**  
 05 **ты снимаешь ↓квартиру (.) по возврату там**  
 06 **какой-то суммы**  
 07 С: так а муж работает?  
 08 К: аа у меня да.  
 09 С: так  
 10 К: °конечно°  
 11 С: так а дети есть у вас?  
 12 К: нет еще пока  
 13 С: вдвоем только проживаете  
 14 К: да:  
 15 С: так (.) вот скажи мне пожалуйста у него зарплата  
 16 будет превышать >ну-ка щас я точно посмотрю< две  
 17 (0.5) две две две две (1.0) двее две две  
 18 (2.0) °так° ((пишет сумму)) у него зарплата  
 19 будет превышать эту сумму вместе с налогом или  
 20 нет?  
 21 К: вместе с налогом?  
 22 С: да  
 23 К: ↑да:  
 24 С: да? будет?  
 25 К: да  
 26 С: тогда не положена **дотация на квартиру.**  
 27 К: ↑аа  
 28 С: .xx если хочешь я тебе покажу (.) как ты  
 29 интернетом владеешь ну я думаю владеете (0.5)оба  
 30 К: да, м-хм

Уже в строках 1 и 2 клиент выражает неуверенность, о чем свидетельствуют заполнители пауз (ээ), а также неопределенное указание на источник информации (с.

2: ээ >ну там< как-то я общаюсь). Сотрудник игнорирует неуверенность клиента, употребляя в строке 3 частицу *м-хм*, выражающую понимание или согласие. В следующей реплике клиент растягивает звук и делает короткую паузу, что проецирует трудность в подборе подходящего выражения. Используемые клиентом выражения *какие-то субсидии* и *какой-то суммы* выражают неопределенные понятия. Применяя неопределенные местоимения, говорящий может по ходу речи оставить само наименование открытым. Таким образом клиент проявляет свою неуверенность в точности данных описаний, но все равно предоставляет сотруднику достаточно информации для рассуждения правильного понятия.

Следует отметить, что сотрудник не предлагает отсутствующего наименования пособия клиенту сразу же, а задает сначала ряд вопросов, с помощью которых он выясняет право клиента на получение данного пособия. Только получив подтверждение, что доход семьи превышает определенную границу, он произносит отсутствовавшее ранее наименование *дотация на квартиру* (с. 26). В одной реплике сотрудник дает ответ на вопрос о праве клиента получать данное пособие и завершает поиск слова, употребляя незнакомое клиенту наименование пособия *Кела*.

В следующем примере тот же самый клиент рассказывает о планах пополнения семейства и хочет узнать о связанных с этим пособиях. Раньше в беседе он сказал, что не владеет финским языком. Это послужило для него основанием задавать вопросы, не касающиеся деятельности *Кела*. В приведенном ниже отрывке клиент создает довольно широкий фон для своего вопроса (с. 3–6), давая понять, что не знает, к кому обратиться в подобных случаях.

### Пример 13 [AS6: Семья]

- 01 К: я думала о пополнении ↑семейства  
 02 С: та:к  
 03 К: во:т ииа соответственно что мн- что: как мне  
 04 делать, что куда идти хехе то есть я знаю что м-  
 05 (.) есть женские консультации >куда стоит  
 06 вначале обратиться< да:? **а потом: с- что с**  
 07 **пособием тоже же там какое-то будет.**  
 08 С: да потом это будет кела выплачивать.  
 09 К: м-хм  
 10 С: ты знаешь что? вот если тебе интересно если у  
 11 тебя будет время. гм, вот зайди на эту страничку  
 12 К: м-хм

В строках 3–6 клиент задает некоторые вопросы по интересующей его теме, излагая в то же время свои сведения о ней. Употребляемое клиентом слово *да* в 6-ой строке произнесено с повышающимся тоном<sup>22</sup>, и при этом наблюдается также растягивание гласного звука. Это предоставляет сотруднику Кела возможность вступить в роль говорящего. Поскольку сотрудник этого не делает, клиент переносит внимание с общих вопросов на материнское пособие, как будто зная, что в данных жизненных ситуациях пособие выплачивается именно учреждением Кела. Клиент начинает указывать на пособие, употребляя предлог *с*, после чего, однако, прерывает свою речь и самоисправляется (с. 6–7: *а потом: с- что с пособием тоже же там какое-то будет*). С помощью исправления клиент формулирует заново свою мысль, добавляя местоимение *что*. Вследствие этого реплика становится вопросительной, и таким образом ожидается, что слушатель тем или иным способом отреагирует на нее (Nikunlassi 2002: 324). Выражением *тоже же там какое-то буит* клиент дает понять, что знает о своем праве на получение данного пособия. В то же время клиент показывает свою неуверенность в сказанном, используя неопределенное местоимение *какое-то*. Клиент не использует наименования данного пособия Кела, а образование им вопросительного предложения показывает, что он ищет соответствующий термин.

В строке 8 сотрудник подтверждает сказанное клиентом, но вместо того чтобы дать название пособию, он советует клиенту ознакомиться с дополнительной информацией на русскоязычном веб-сайте. Видимо, сотрудник заметил, что знания клиента являются недостаточными не только по вопросам, связанным с Кела, но и по вопросам, касающимся услуг других учреждений. Можно предположить, что в этот момент беседы сотрудник считает ненужным вводить в разговор названия разных пособий, связанных с этой темой (например, *материнское пособие, родительское пособие, детские деньги* и т.п.), так как это могло бы оказаться не самым эффективным способом для клиента освоить данные понятия. Позже в этой же беседе сотрудник объясняет данные понятия на достаточно общем уровне с помощью веб-сайта Инфопанкки .

Помимо поисков слов, касающихся официальных наименований пособий Кела, в нашем материале встретились и некоторые случаи, связанные с остальной

---

<sup>22</sup> Повышающийся тон является просодическим признаком незаконченной реплики. В данной реплике высказывание *да* призывает собеседника ответить или отреагировать на сказанное.

лексикой Кела. В примере (14) клиент не находит подходящего слова для нужного понятия (с. 3), на что сотрудник реагирует, предлагая в строке 4 слово *виза*.

Пример 14 [КЛЗ: Практика]

01 С: ↓та:к  
 02 К: ↓да, и в вв этом месяце я получил 170 евро.  
 03 (1.0) но у меня закончилась (0.5) >эта< >как ее<  
 04 С: **виза с**  
 05 К: виза ↑да  
 06 С: разрешение на ↑проживание?'  
 07 К: и я: (.) у меня щас разрешение на проживание (.)  
 08 вот  
 09 С: ну ↑давайте я копию тогда возьму, а сколько это  
 10 продолжаться-то будет?  
 11 К: ну это будет две недели где-то наверно,  
 12 С: ↓та:к ну ладно-

Подыскивание правильного слова вызывает у клиента трудности, что проявляется в его реплике вопросительным выражением *как ее* (с. 3). Этим клиент, однако, не перенаправляет поиск на сотрудника, а показывает, что данная реплика оказывается для него проблематичной. Сотрудник Кела пытается решить проблему, предлагая слово *виза* (с. 4), которое в следующей реплике принимается клиентом как правильное. Несмотря на это сотрудник произносит еще один подходящий для ситуации вариант, *разрешение на проживание*, который более конкретно описывает искомое понятие. Клиент этот вариант в своей реплике не оценивает, но все же использует его в строках 7 и 8 (*и я: (.) у меня щас разрешение на проживание (.) вот*). Тем не менее, задержка и паузы в реплике клиента говорят о том, что употребление данного выражения вызывает у него затруднения. В данном примере поиск слова привел к употреблению нужного термина сотрудником, а после этого также клиентом.

По нашим наблюдениям, поиск слов, связанных с официальными наименованиями пособий Кела, а также с остальной лексикой Кела, встречается только в репликах клиента. Сотрудник реагирует на поиск, либо вводя искомое наименование или слово в разговор, либо обходя его в тех случаях, когда с точки зрения взаимопонимания использование термина оказывается ненужным или необязательным. Как утверждалось выше, неуверенность в разговоре могут вызывать не только наименования пособий, но и остальная лексика, связанная с деятельностью Кела.

### 4.3.2 Использование других способов обозначения пособий

В случаях, когда то или иное пособие является для клиента чужим, ему приходится искать другие способы указывать на соответствующее понятие. Кроме описанного выше поиска слова, говорящий может, например, указать на вид пособия, используя какое-либо общее понятие. Поскольку толкование реплик всегда связано с окружающим контекстом (см. Heritage, 1996: 281, Sorjonen 1997: 119), общее описание нужного понятия может оказаться достаточным для взаимопонимания.

Одним возможным способом указать на пособие может оказаться описательная конструкция, как показано в примере (15). В данном фрагменте сотрудник Кела складывает доходы семьи клиента, чтобы выяснить, имеет ли тот право на получение пособия. Клиент задает по этому поводу дополнительный вопрос, в связи с чем он использует в качестве наименования пособия Кела выражение *то что на ребенка получаем* (с. 11).

#### Пример 15 [КЛ9: Проверка пособия]

- 01 С: да щас там мы пересчитаем. так жена получает вот  
 02 такую сумму. так двадцать один и пять. так то  
 03 есть у нее получается вот этот доход. так если  
 04 мы указываем. твой доход. я округляю тогда,  
 05 хорошо? я тогда не буду вот эти цифры  
 06 К: да да да конечно конечно .xx  
 07 С: так и что тут получается. так вот смотри, вот  
 08 доход вот здесь  
 09 К: да да да  
 10 С: там буквально округляю  
 11 К: **а вот то что на ребенка получаем еще**  
 12 С: нет это  
 13 К: это не учитывается  
 14 С: нет это не относится.  
 15 К: м-хм

Реплика клиента в строке 11 не приводит к непониманию в разговоре. Описательная конструкция *то что на ребенка получаем* позволяет говорящему однозначно указать на пособие. Подобный способ указывать на какое-либо пособие встречается в нашем материале не один раз.

В примере (16) разговор идет о выплачиваемом клиенту пособии по безработице, в связи с чем он получает надбавку за те дни, которые он проводит на практике. Клиент хочет узнать, будет ли эта надбавка влиять на выплачиваемое ему

пособие по безработице. Раньше в разговоре сотрудник Кела выяснил, что клиент получает именно пособие по безработице, и клиент дал понять, что наименование *пособие по безработице* является для него понятным. Несмотря на это в строках 7–8 клиент указывает на данное пособие, используя не его наименование, а описательную конструкцию *с тех что мне платит Кела деньги*.

Пример 16 [КЛЗ: Практика]

- 01 К: да договор что нахожусь на практике значит  
 02 работаю четыре часа (1.0) за эти четыре часа  
 03 мне платят девять евро.  
 04 С: та:к  
 05 К: =и: я хотел бы узнать эти: ээ вот эти девять  
 06 евро с меня ↑будут высчитывать(.) кела (0.5) что  
 07 я работаю на практике. (0.5) **с тех что мне**  
 08 **платит Кела деньги**  
 09 С: так, подождите. а почему она должна вот вв—  
 10 К: =нет я спрашиваю высчитывают (.) должны  
 11 высчитывать или нет  
 12 мне сказали что нет  
 13 С: нет на- наоборот должны назначать а никак не  
 14 высчитывать.  
 15 К: =да: вот мне назначали девять евро **но они будут**  
 16 **высчитываться? те что мне Кела**  
 17 С: так (.) вот смотрите, ↑я просто показываю. вот у  
 18 нас есть ↑решение с биржи, гм что вы находитесь  
 19 на практике  
 20 К: да

После того как клиент в строках 7 и 8 указывает на пособие, сотрудник, видимо, понимает, о каком пособии идет речь, но все же считает, что реплика клиента нуждается в дополнительном пояснении. Однако недоразумение сотрудника относится здесь скорее к самому вопросу, чем к использованному клиентом выражению.

Так как обсуждение вопроса в строках 9–14 не приводит к результату, клиент повторяет свой вопрос еще раз (с. 15–16: *но они будут высчитываться? те что мне Кела*). И в этой реплике клиент указывает на пособие по безработице, используя выражение *те что мне Кела*. После этого сотрудник не пытается дать прямой ответ на вопрос клиента, касающийся надбавки, а начинает объяснять, на каких основаниях данное пособие выдается. Этот пример показывает, что и описательное выражения такого типа могут оказаться вполне понятными для сотрудника Кела в

тех случаях, когда наименование данного пособия было обсуждено уже раньше в разговоре.

Помимо вышеприведенного способа, говорящие указывали на пособия, используя общие определения видов пособий. В приведенном ниже примере деятельность Кела является для клиента незнакомой сферой, он вообще не знает, какие пособия Кела выплачивает. Перед данным отрывком сотрудник объяснил ей, что материнское пособие не обязательно будет выплачиваться ей, так как она проживает в Финляндии еще недолгое время. В строке 2 ситуацию комментирует и супруг клиента (К2). В строке 4 клиент интересуется тем, может ли она получить какое-либо пособие по безработице.

Пример 17 [КЛ8: По записи]

- 01 К: (1.5) что?  
 02 К2: чё чё проживем как-нибудь °ничего°  
 03 С: я просто предупреждаю  
 04 К: **а по безработице что-нибудь?**  
 05 С: по безработице, ну тебе для этого (.) если ты  
 06 хочешь получать **пособие по безработице**, тебе  
 07 надо тогда встать на биржу, (--) находится в  
 08 *Lerrävaara*, знаете наверно, да?,  
 09 К: м-хм

Клиент задает вопрос о пособии по безработице, указывая на основание получения пособия (с. 4). Клиент завершает свой вопрос неопределенным местоимением *что-нибудь*, чем указывает на свое недостаточное знание о данном пособии. То, что клиент не знает самого наименования пособия, не приводит к непониманию. Зато сотрудник Кела воспринимает выражение *по безработице что-нибудь?* как желание клиента выяснить, может ли какое-либо пособие, связанное с безработицей, быть релевантным в данной жизненной ситуации.

В строке 5 сотрудник повторяет ровным тоном использованное клиентом выражение *по безработице*, чем подтверждает, что понял сказанное. Он начинает рассказывать о том, что следует делать для получения данного пособия, но прерывает свою реплику и формулирует ее заново, вставляя в строке 6 в реплику официальное наименование данного пособия, *пособие по безработице*. Таким образом, сотрудник расширяет описание наименования, отвечая в то же время на заданный ему вопрос.

Подобная ситуация происходит и в приведенном ниже примере (18). Клиент указывает на дотацию на квартиру, используя выражение *насчет квартиры* (с. 3), что сотрудник принимает как допустимое и приступает непосредственно к вопросам, не вводя пока официального наименования пособия Кела в разговор.

Пример 18 [AS7: По записи]

- 01 С: ходить заниматься гимнастикой и все такое  
 02 прочее. это кела не предусматривает.  
 03 К: **а вот еще насчет квартиры**  
 04 С: так насчет квартиры. ты работаешь да? сейчас  
 05 К2: да:  
 06 С: так значит аа скажи мне пожалуйста. доход будет  
 07 превышать 2565 евро у тебя  
 08 К2: это чистыми?  
 09 С: нет это с налогом  
 10 К2: с налогом у меня две четыреста  
 11 С: две четыреста, так и плюс пять процентов значит  
 12 отпускные

((14 строк, касающиеся заработной платы, удалены))

- 13 С: я тебе сразу скажу, что это превышает границу. я  
 14 тоже покажу вот для примера. можете дома  
 15 посмотреть рассчитать. на страничке kela.fi есть  
 16 одна программа. где можно посчитать имеете ли вы  
 17 права на (.) **дотацию на квартиру**. вот щас. (1.5)  
 18 заходите кела точка фи  
 19 К2: м-хм

Как и в предыдущем примере, сотрудник Кела распознает, о каком пособии идет речь, но он не использует наименование *дотация на квартиру*. Только после того, как сотрудник уже установил право клиента на получение пособия, он вводит в разговор само наименование (с. 17). Можно предположить, что в начале фрагмента сотрудник не считает нужным произносить это наименование, которое может оказаться для клиента незнакомым. Вместо этого сотрудник включает это выражение в свой ответ только тогда, когда вопрос о подаче прошения на данное пособие уже обсужден.

Итак, в качестве наименований пособий Кела могут использоваться как наименования видов пособий, так и описательные выражения. И те, и другие часто воспринимаются в ходе разговора как понятные. Так как сотрудник владеет терминологией, связанной с Кела, клиенты могут использовать в качестве

наименований пособий различные выражения: в ходе беседы от них не требуется знания официальных наименований пособий.

### 4.3.3 Обсуждение вопросов, связанных с пособием, без указания на него

Как было обнаружено в предыдущих примерах, с точки зрения взаимопонимания применение официального наименования пособия не всегда является обязательным. Наоборот, иногда пропуск трудного наименования может помочь сохранить взаимопонимание и даже облегчить рассмотрение вопроса. В тех случаях, когда обсуждаемое пособие вводится в разговор другим способом, употребление наименования может оказаться вообще ненужным.

В следующем отрывке клиент пришел на встречу вместе со своим сыном. Он просит сотрудника выяснить, появится ли у него право на получение дотации на квартиру, так как сын переехал в свою квартиру. Клиент показывает, что разговор идет именно о дотации на квартиру, рассказывая о недавних изменениях в жилищной ситуации и предоставляя для проверки дел необходимые документы.

Пример 19 [КЛ1: Переезд]

- 01 К: вы знаете, рассмотрите мой вопрос, вот потому  
 02 что здесь у нас, я осталась получается, одна в  
 03 двухкомнатной квартире  
 04 С: так  
 05 К: мы жили вместе, аа сын щас уехал в свою, ему  
 06 дали квартиру  
 07 С: так  
 08 К: и вот у меня моя зарплата, то есть я работаю в  
 09 (удалено), и: у меня значит еще  
 10 кредит, **в общем надо посмотреть как там можно.**  
 11 С: вы знаете, я у вас хочу сразу спросить, а у вас  
 12 зарплата случайно не будет превышать, это вместе  
 13 с налогом, вот эта сумма  
 14 К: я не знаю, думаю что наверно нет

Когда клиент рассказывает о своей ситуации, сотрудник употребляет в строках 4 и 7 частицу *так*, которая для клиента служит знаком того, что его реплика понята и поэтому он может продолжать дальше (ср. Nakulinen 1997b: 41, Пауккери 2006: 66). Употребляемая сотрудником частица *так* говорит также о том, что он не собирается прерывать речь клиента, а, наоборот, придерживается роли слушателя (ср. Nakulinen 1997b: 51). Два употребления сотрудником частицы *так* дают клиенту понять, что

взаимопонимание в разговоре сохраняется. В строке 10 клиент указывает предложением *в общем надо посмотреть как там можно* на то, что он хочет выяснить свои права на получение пособия. Клиент доверяет тому, что сотрудник понял суть дела и что он способен определить ситуацию, а также оказать нужную помощь, если это окажется релевантным. В строке 11 сотрудник берется за рассмотрение вопроса, однако не вводя в разговор официального наименования *дотация на квартиру*. Этим же сотрудник выражает понимание того, о каком пособии идет речь, несмотря на то, что до этого название пособия еще не употреблялось в беседе.

В следующем примере (20) та же беседа продолжается и клиент заново возвращается к вопросу о проверке права на пособие. И в этом случае отсутствие наименования *дотация на квартиру* не вызывает у говорящих проблем в понимании и не приводит к его появлению. В начале фрагмента сотрудник замечает по данным клиента на экране компьютера, что раньше при рассмотрении права на это пособие, ему было отказано. Клиент объясняет это в строках 3–5, рассказывая о переменах в своей жизненной ситуации и добавляя, что ожидает каких-то изменений, касающихся пособия. В данной реплике наблюдаются паузы и растягивание звуков.

#### Пример 20 [КЛ1: Переезд]

- 01 К: ну да мы  
 02 С: =потому что вам раньше отказывали  
 03 К: да ↑видите, потому что сейчас я осталась  
 04 ↑одна в этой квартире и **как бы: (.) жду: (.)**  
 05 **каких-то изменений** >будут не будут< но в общем  
 06 вот (.) на данный ↑период просто пришла к вам  
 07 сюда узнать.  
 08 С: давайте посмотрим  
 09 К: что тут будет?.  
 10 С: давайте посмотрим  
 11 К: \$да:\$ хехе  
 12 С: давайте посмотрим. гм, ↑так значит  
 13 К: **=реально какое-то там пособие, или еще что-то?**  
 14 С: =но если вот зарплата по крайней мере вот (.)  
 15 не будет превышать  
 16 К: =нет, м-гм  
 17 С: =вот этой суммы конкретно (0.2) то тогда да.

Используя в строке 5 выражения *каких-то изменений* и *будут не будут* клиент дает понять, что он знает о возможности проверить свое право на получение пособия. В строках 6–7 клиент говорит, что он пришел с целью узнать о своих возможностях и

что для этого ему понадобится помощь сотрудника. В строке 9 в поддержку своей предыдущей реплики клиент задает еще вопрос *что тут будет?* Сотрудник реагирует на запрос, употребляя два раза предложение *давайте посмотрим*, чем он выражает свое намерение войти в роль ведущего в разговоре. Когда в строке 12 сотрудник переходит к рассмотрению самого вопроса, клиент перебивает его в строке 13, перефразируя свой вопрос в более конкретной форме. В связи с этим клиент первый раз использует термин *пособие*. Употребляя перед данным термином и после него выражения *какое-то там* и *или еще что-то?*, клиент дает понять, что эти вопросы для него незнакомы и вызывают у него неуверенность. Однако и в этот момент беседы сотрудник не считает необходимым вводить в разговор наименование *дотация на квартиру*, а продолжает обсуждение самого вопроса.

При завершении встречи, когда клиент уже собирается уходить, сотрудник дает совет ознакомиться с веб-сайтом Кела и с калькулятором пособий, помещенным на сайте. Только теперь, в строке 9, наименование пособия *asumistuki* вводится в разговор.

#### Пример 21 [КЛ1: Переезд]

01 С: единственное, знаете что? как у вас с интернетом  
 02 дела, вы дружите да?  
 03 К: хорошо, да  
 04 С: если хотите можете рассчитать по интернету кела  
 05 точка фи (.) laskurit  
 06 К: м-хм  
 07 С: и можете указать свой ↑доход, сколько у вас  
 08 ↑квартплата и (.) тогда уже можете примерно  
 09 посмотреть сколько будет **asumistuki**  
 10 К: м-хм хорошо, ясно все, спасибо  
 11 С: все, все тогда вопросов больше нет да?  
 12 К: спасибо большое  
 13 С: спасибо

Когда в строке 9 сотрудник использует наименование *asumistuki*, клиент произносит частицу *м-хм*, выражающую понимание, и подтверждает понимание сказанного еще словами *хорошо* и *ясно все*. Это дает основания полагать, что с самого начала наименование пособия *asumistuki* было для обоих участников разговора знакомо, однако клиент решил обойти наименование в разговоре. Кроме того, до строки 9 предыдущего отрывка и сотрудник не считал нужным употреблять его. Следует обратить внимание и на то, что сотрудник использует финноязычное наименование

*asumistuki*, хотя клиент ни одного раза не употребляет финские слова. Это может говорить о том, что наименование пособия *asumistuki* является относительно распространенным словом в русскоязычной речи. Конечно, на выбор финноязычного наименования пособия мог повлиять и вывод сотрудника о том, что клиент, вероятно, встречался с данным наименованием и раньше, при подаче прошения на пособие в последний раз.

Итак, как показывают наши примеры, вопросы могут быть обсуждены и без употребления самих наименований пособий. Однако при таких случаях наблюдаются другие способы обозначать, о каком пособии идет речь. Хоть собеседникам наименование пособия и является знакомым, при обсуждении вопроса его название не всегда требуется.

В нашем материале, как правило, начатые клиентами поиски слов или какие-либо альтернативные способы указания на пособия не приводят к проблемам в гладкости разговора. При использовании наименований пособий клиенты часто выражают недостаточность своих знаний, проявляя разные признаки неуверенности. Однако это лишь в редких случаях приводит к непониманию в беседах. Зато эти признаки дают сотруднику Кела возможность выявить и оценить институциональную и языковую компетентность клиента. С их помощью при рассмотрении вопросов сотрудник Кела может выбирать такие выражения, которые являются для клиента понятными. В следующем разделе 4.5 будет подробнее рассматриваться эта возможность, а также то, как, учитывая знания клиента, сотрудник может предвидеть потенциальные проблемы и повлиять на их устранение.

#### **4.4 Способы установления и поддержания взаимопонимания в употреблении наименований пособий**

##### **4.4.1 Повторение наименования пособия сотрудником или клиентом**

По нашему наблюдению, в разговоре важным способом предотвращения непонимания является повторение произнесенного выражения. При использовании какого-либо наименования пособия говорящий может либо повторить его на том же языке, либо назвать его на другом языке. Под повторением будут здесь пониматься и такие случаи, в которых говорящий повторяет акт номинации, употребляя перифраз, например, обиходно-бытовое или описательное выражение.

В нашем материале повторение выражения совершается чаще всего с помощью другого языка, т.е. говорящий практически переводит какое-либо наименование пособия на другой язык. В случае медицинских наименований в разговорах между врачом и пациентом это проявляется так, что когда врач использует иностранное выражение, он сразу же после этого часто прибегает к повторению, используя финноязычное слово или какое-либо обиходно-бытовое выражение (ср. Наакана et al. 2001: 203). Это одно возможное объяснение того, почему проблем, связанных с пониманием специальной терминологии, в беседах наблюдалось немного. Хаакана и другие называют данное явление двойным представлением понятия (там же).

В нашем материале повторение совершает в основном сотрудник, при прояснении клиенту какого-либо непонятого для него явления. С помощью повтора сотрудник может уменьшить вероятность недоразумений. Во всех случаях, по нашему материалу, сотрудник Кела повторяет не по инициативе клиента. Это указывает на то, что сотрудник самостоятельно хочет уточнить термин.

В следующем примере в начале беседы клиент использовал финноязычное наименование пособия *asumistuki*, на что сотрудник отреагировал, имплицитно понимая. В отрывке ниже сотрудник Кела объясняет, что проверка данного пособия приведет, вероятно, к уменьшению выплат. При этом он сначала употребляет используемое клиентом наименование *asumistuki*, после чего повторяет на русском языке *дотация на квартиру* (с. 5).

#### Пример 22 [КЛ4: Свободный год]

- 01 К: ↑да  
 02 С: ноябрь, декабрь, вот январь уже пошел да  
 03 К: м-хм  
 04 С: то есть, если пересмотрят решение то ваша  
 05 **asumistuki (.) дотация на квартиру**, она будет  
 06 уже значительно меньше, у вас доход поднимается  
 07 К: ну ни ↓чего, лишь бы пересмотрели уже потому что  
 08 С: я вас просто предупреждаю  
 09 К: ↓ничего это-

Несмотря на то, что до этого клиент дал понять, что наименование *asumistuki* для него знакомо, после короткой паузы сотрудник употребляет в качестве уточнения также русскоязычное наименование (с. 5). Позже в беседе, однако, наблюдается, что клиент не заменяет слово *asumistuki* на используемый сотрудником русскоязычный

эквивалент. Потом и сотрудник употребляет только финноязычное наименование *asumistuki*, причем не наблюдается признаков неуверенности. Таким образом, наименования пособий были введены в разговор на обоих языках, но собеседники совместно решили использовать только финское наименование.

В КА каждая реплика рассматривается как сформулированная на основе контекста (Heritage 1984: 237). Под этим имеется в виду, что говорящий всегда формулирует свою реплику с учетом предыдущей реплики. В то же время говорящий обновляет и сам контекст. Учитывая сказанное раньше, собеседники решают пользоваться теми наименованиями, которые они считают понятными для слушателя. Таким образом, в беседе образуется общее понимание того, какое выражение в качестве того или иного наименования будет использоваться в дальнейшем разговоре.

Следует отметить, что сотрудник Кела, благодаря своему институциональному положению, подготовлен гораздо лучше клиента к использованию официальных наименований пособий на обоих языках. Согласно нашему материалу, сотрудник Кела часто использует русскоязычные наименования пособий именно тогда, когда он вводит их в разговор по собственной инициативе. Если после этого клиент использует, наоборот, финноязычное наименование, тогда и сотрудник часто переходит к нему. В случаях, когда сотрудник употребляет наименование какого-либо пособия на другом языке (вместо использовавшегося до этого в беседе), он часто употребляет этот термин на обоих языках.

В примере (23) клиент раньше дал понять, что довольно хорошо владеет русскоязычной терминологией социального обеспечения. До этого по инициативе клиента в беседе было использовано на финском языке наименование пособия *asumistuki*. В нижеприведенном отрывке сотрудник первый раз нуждается в данном наименовании. В строке 6 он сначала произносит наименование по-русски, после чего прибегает к повтору, используя финский эквивалент.

## Пример 23 [КЛ9: Проверка пособия]

- 01 К: вот меня поэтому да, и интересовало это  
 02 С: смотри, вот эта сумма у тебя получается в день.  
 03 как правило пособие по безработице выплачивают  
 04 за двадцать дней.  
 05 К: м-хм  
 06 С: но когда рассчитывают **дотацию на квартиру >вот**  
 07 **эти asumistuki**< умножают не на ↑двадцать дней а  
 08 двадцать один и пять. то есть доход получается  
 09 вот такой уже  
 10 К: м-хм:

После употребления русскоязычного наименования сотрудник Кела использует выражение *vot эти asumistuki*, состоящее из слов обоих языков (с. 6–7). Произнося *vot эти*, сотрудник указывает на сказанное раньше. Вводя в свою реплику финноязычное наименование данного пособия *asumistuki*, сотрудник присоединяет его в качестве пояснения к русскоязычному термину *дотация на квартиру*. Таким образом сотрудник укрепляет взаимопонимание в разговоре. Клиенту это может сигнализировать о том, что русскоязычное наименование пособия является для сотрудника первичным и что это наименование является первичным также в данном коммуникативном пространстве. Тем самым сотрудник может проявлять свое желание придерживаться одного кода, что может в дальнейшем разговоре повлиять и на выбор слов клиентом.

В тех случаях, когда клиент проживает в Финляндии еще недолгое время и когда финский язык для него еще незнаком, сотрудник часто вместе с повторением наименования пособия дает также короткое пояснение к нему. Таким образом, сотрудник Кела не только переводит выражения с одного языка на другой, но и дает клиенту больше времени для усвоения незнакомого наименования.

В приведенном ниже примере (24) обслуживается молодая пара, проживающая в Финляндии недолгое время. В ходе предшествующего разговора было выяснено, что деятельность Кела кажется клиентам чуждой и понимание процессов, связанных с подачей заявлений на пособия, вызывает у них трудности. В данном отрывке сотрудник объявляет, что клиенты, вероятно, не могут получить дотацию на квартиру. Затем он советует им ознакомиться с калькулятором веб-сайта Кела, где вероятность получения данного пособия можно определить самостоятельно.

## Пример 24 [КЛ8: По записи]

01 С: я тебе сразу скажу, что это превышает границу. я  
 02 тоже покажу вот для примера. можете дома  
 03 посмотреть рассчитать. на страничке кела.фи есть  
 04 одна программа. где можно посчитать имеете ли вы  
 05 права на (.) дотацию на квартиру. вот щас. (1.5)  
 06 заходите кела точка фи.  
 07 К2: м-хм  
 08 С: вот здесь laskurit. так **дотация на квартиру (.)**  
 09 **на финском языке называется yleinen asumistuki.**  
 10 К2: м-хм  
 11 С: видно нет?  
 12 К2: видно видно

Вместо того чтобы только перевести наименование пособия с одного языка на другой, сотрудник излагает в строках 8–9 дополнительное пояснение перевода, что может быть легче понято клиентами. Включая подобное пояснение в свою реплику, сотрудник делает предположение о том, что финноязычное наименование пособия представляется клиентам незнакомым.

На основе нашего материала кажется, что повторение выражений сотрудником Кела часто связано именно с употреблением официальных наименований пособий Кела. По сравнению с этим повторение выражений клиента наблюдается чаще всего в связи с остальной лексикой, связанной с деятельностью Кела. Почти все случаи, когда повторяет клиент, связаны с употреблением какого-то финноязычного выражения, после чего называется русскоязычный эквивалент данного слова.

Особенно часто повторения такого типа наблюдаются в речи клиента КЛ4, который проживает в Финляндии уже долгое время и в словарный запас которого, видимо, уже вошли многие финноязычные выражения. Встречающиеся в его речи финноязычные слова относятся в основном к сфере рабочей жизни. В примере (25) клиент отвечает на вопросы, которые ему задает сотрудник при проверке и дополнении заявления, касающегося дотации на квартиру. В строке 10 клиент использует финноязычное выражение *vakituinen työpaikka*, после чего он в строке 11 частично повторяет его, переводя согласованное определение на русский язык: *постоянная työpaikka*.

## Пример 25 [КЛ4: Свободный год]

- 01 С: так ((записывает)) так, с этим мы тоже  
 02 разобрались. так вы не член ↑профсоюза  
 03 К: почему? член профсоюза ↑пам  
 04 С: и вам тогда еще наверное ↑пам доплачивает да?  
 05 какие-то деньги или нет  
 06 К: нет, нет еще, ничего не доплачивают потому что  
 07 зарплата как бы нормальная  
 08 С: то есть позволяет (.) значит тогда из- из пама  
 09 ничего  
 10 К: =ну у меня (.) ↑да ↑***vakituinen työpaikka***,  
 11 ***постоянная työpaikka***, но не полная (.) рабочая  
 12 неделя  
 13 С: рабочая неделя. понятно, значит (0.5) так из

Несмотря на то, что при повторении выражения в строке 11 клиент употребляет вместо финского слова *vakituinen* русскоязычный эквивалент *постоянная*, слово *työpaikka*, однако, остается финноязычным. Можно предположить, что повторение совершается из-за того, что у клиента возникают трудности при сохранении одного кода. Об этом свидетельствует пауза перед финноязычным выражением, когда клиент, возможно, ищет подходящее выражение, однако не находит его в русском языке. При повторении он называет первое слово по-русски, второе по-фински, из чего получается смешанное выражение (ср. Turunen 1997: 226).

Это может быть связано с тем, что финноязычное выражение приходит клиенту на память первым, несмотря на то что разговор в целом проходит на русском языке. Возможно также, что данный термин на родном языке временно забыт, что может означать ослабление языковой компетенции (ср. Turunen 1997: 226). В случае данного клиента об ослаблении языковой компетенции свидетельствует и ряд других подобных явлений. Он, например, употребляет финские слова *vuokra* и *parkkipaikka*, указывая на такие обиходно-бытовые понятия, как квартплата и место стоянки. Однако поскольку сотрудник использует в основном русскоязычные слова, это может повлиять и на желание клиента повторять финноязычные выражения также и на русском языке.

Подобная представленному выше примеру ситуация наблюдается и в следующем отрывке (26). Клиент интересуется помещенными на веб-сайте Кела калькуляторами, с помощью которых можно определить вероятность получения различных пособий. В конце своего вопроса он использует финноязычное слово

*laskurit* (с. 6), но после короткой паузы произносит данное понятие также на русском языке, *калькуляторы*, как будто в качестве пояснения сказанного.

Пример 26 [КЛ9: Проверка пособия]

01 С: так это я тебе возвращаю. так заявление будут  
 02 рассматривать в течение трех четырех недель.  
 03 К: м-хм хорошо. ясно.  
 04 С: все тогда да?  
 05 К: ну вот еще один вопрос. там есть ээ на: сайте  
 06 кела да? **есть эти laskurit (0.5) калькуляторы**  
 07 С: м-хм  
 08 К: ну вот я немного там не: разобрался. доход (--)  
 09 это можно спросить вкратце хотя бы? а то по  
 10 сарафанному радио собирать информацию хехе

При употреблении финноязычного слова *laskurit* в реплике клиента не наблюдается признаков неуверенности. Однако после него клиент делает паузу, а затем произносит данное слово по-русски. Этим клиент, скорее всего, хочет показать, что его языковая компетентность достаточна для сохранения одного кода.

В нашем материале иногда и сотрудник допускает повторения при употреблении слов, не касающихся наименований пособий. Это можно проследить в примере (27), где разговор идет о зарплате клиента. Произнеся в строке 5 сначала слово *lomaraha* на финском языке, сотрудник потом употребляет его и его русский эквивалент.

Пример 27 [КЛ4: Свободный год]

01 С: значит четыре тыщи пятьсот. то есть тогда вот  
 02 этот доход (0.3) делят на три ↑месяца  
 03 К: м-хм  
 04 С: это получается сколько там, ↑ско<sup>л</sup>ько-то, и плюс  
 05 пять процентов обычно (.) ну считают **lomaraha**  
 06 **вот эти (0.3) отпускные деньги.**  
 07 К: м-хм  
 08 С: вот еще доход будет сколько там получается,  
 09 тыща:  
 10 К: =тыща триста это: °где-то так°  
 11 С: тыща с: тыща с чем-то ↓да  
 12 К: ↑а тыща семь-  
 13 С: >ну примерно< ↑да. вот.

Сотрудник использует финноязычное слово *lomaraha* без признаков неуверенности, но пауза перед русскоязычным эквивалентом свидетельствует о том, что ему приходится задумываться. Это может говорить о том, что из данных выражений финскоязычное слово является для сотрудника первичным в языковом выборе.

Таким образом, повторение выражений, особенно повторение наименований пособий Кела сотрудником, является часто применяемым способом поддерживать взаимопонимание в разговорах. В то время как сотрудник пользуется им при употреблении официальных наименований пособий, повторения со стороны клиента проявляются чаще всего в связи с финноязычными словами, которые относятся к остальной лексике Кела или обиходно-бытовым словам и оборотам.

#### 4.4.2 Определение значения наименования пособия сотрудником Кела

В некоторых случаях одно только повторение термина может оказаться недостаточным. Если сотрудник Кела подозревает, что какой-то термин является для клиента непонятным, он может объяснить его значение в целом.

До следующего фрагмента (28) был рассмотрен вопрос о дотации на квартиру, в связи с чем сотрудник продемонстрировал клиентам функционирование калькулятора на веб-сайте Кела. После этого сотрудник вводит в разговор еще одно пособие, детские деньги (*lapsilisä*). Поскольку раньше в беседе обсуждение вопросов вызывало у клиентов трудности, сотрудник использует разные приемы, чтобы убедиться в понимании со стороны клиентов.

#### Пример 28 [AS7: По записи]

- 01 С: вот это можете просто посмотреть ознакомиться  
 02 дома. вот я с этой программой. она вам все  
 03 рассчитает. ну это примерно.  
 04 К2: м-хм. чего, все спросила?  
 05 С: так потом значит **насчет детских денег** я тебе  
 06 хочу тебе сказать, значит смотри. **есть еще такое**  
 07 **пособие, я не знаю, ты наверно читала да вот в**  
 08 **этой брошюре что на ребенка выплачивается**  
 09 **пособие аа до семнадцати лет, сто четыре евро.**  
 10 **заявление писать не надо потому что в этом**  
 11 **заявлении ты уже указала, что ты будешь получать**  
 12 **(.) пособие на: ребенка. вот здесь стоит**  
 13 **lapsilisä, называется lapsilisä на финском языке**  
 14 К: м-хм

Сотрудник начинает рассказывать о пособии, называя в строке 5 наименование пособия *детские деньги*. Затем он продолжает, объясняя его значение (с. 6–9). В строках 7–8 сотрудник выражает свое предположение о том, что клиент, наверное, уже слышал об этом пособии. Так как клиент, однако, этого не подтверждает, сотрудник продолжает объяснять. Реплика сотрудника имеет вид монолога, в ходе которого он описывает данное пособие довольно подробно, а также касается вопросов, связанных с подачей прошения на него.

В качестве русского наименования *lapsilisä* сотрудник использует в строке 5 сначала термин *детские деньги*. Затем в строке 9 он использует выражение *на ребенка выплачивается пособие*, которым поясняет значение данного наименования. Сотрудник еще объясняет в строках 10–12, что отдельно подавать на детские деньги не надо, так как это уже стоит в заявлении на пособие на ребенка, которое участники разговора в данный момент рассматривают. Под конец сотрудник в строках 12–13, указывая на заполненное заявление, вводит в разговор финское наименование данного пособия *lapsilisä*, добавляя к нему дополнительное пояснение перевода. Только теперь клиент имплицитно понимает, произнося дискурсивную частицу *м-хм*.

Итак, кажется, что решение сотрудника Кела о том, стоит ли повторить или привести дополнительное пояснение к какому-то выражению, тесно связано с языковой, а также с институциональной компетенцией клиента. Когда клиент показывает, что официальные наименования пособий Кела и вообще деятельность Кела для него знакомы, "меры предосторожности" сотрудника с целью сохранить взаимопонимание в разговоре наблюдаются достаточно редко, меньше, чем в случаях, когда учреждение Кела и ее лексика оказываются клиенту чужими. Использование средств для сохранения взаимопонимания возрастает, когда в беседе возникают какие-либо трудности в понимании. Определение значения наименования пособия является одним из дополнительных способов улучшения взаимопонимания.

#### **4.4.3 Использование сотрудником обиходно-бытовых способов наименования пособий**

В нашем материале в качестве наименований пособий Кела встречаются довольно часто используемые клиентами обиходно-бытовые выражения, которые были рассмотрены уже в разделе 4.4.2. В этом разделе мы опишем, как обиходно-бытовые

выражения могут послужить для сотрудника Кела полезным способом создания и поддержания взаимопонимания в разговоре.

Иногда повторение наименования пособия или даже определение его значения не приводят к взаимопониманию, а затрудняют его. Так происходит в примере (29) ниже. С самого начала беседы клиент употребляет обиходно-бытовые выражения при указании на пособия. Этим он дает понять, что наименования пособий Кела являются для него незнакомыми или трудными. Сотрудник это замечает и вместо использованного ранее наименования *надбавка на пособие* начинает также употреблять подобные обиходно-бытовые выражения. В данном фрагменте сотрудник рассматривает вместе с клиентом вопрос, связанный с пособием по безработице. Остается неясным, влияет ли выплачиваемая за проведенные на практике дни клиенту надбавка<sup>23</sup> на выплату пособия по безработице. Сотрудник Кела указывает на надбавку к пособию, используя в строках 6–7 анафорическое выражение *вот эти девять евро о чем мы с вами сейчас говорим* и не вводя наименования пособия в разговор.

#### Пример 29 [КЛЗ: Практика]

- 01 С: так что приносили ↑да? та:к ну теперь смотрите,  
 02 объясняю значит дальше. вот на основании (0.5)  
 03 аа этого договора и решения с биржи  
 04 К: м-хм  
 05 С: из Кела должны прислать решение, что назначены  
 06 **вот эти девять евро о чем мы с вами сейчас**  
 07 **говорим.** то есть будет выплачиваться (0.5)  
 08 пособие  
 09 К: =м-хм  
 10 С: плю:с (0.5) де:вять евро.  
 11 К: евро  
 12 С: ↑да  
 13 К: так. (1.5) согласен. .xx ии, >так этот вопрос  
 14 закрыт< а вот второй вопрос.  
 15 С: =м-хм

Вместо того, чтобы в строке 6–7 использовать наименования *надбавка на пособие* или *компенсация транспортных и прочих расходов*, сотрудник использует

<sup>23</sup> Понятие *надбавка на пособие* будет здесь использоваться в качестве общего определения двух дополнительных пособий, относящихся к пособию по безработице: надбавка на пособие по безработице (*korotusosa*) и компенсация транспортных и прочих расходов (*kulukorvaus*). В отрывке (29) разговор идет о последнем пособии, так как размер этого пособия составляет 9 евро в день ([www.kela.fi](http://www.kela.fi)). До этого в разговоре сотрудник использовал наименование *надбавка на пособие*, но клиент его, однако, не понял.

обиходно-бытовые слова. Поскольку до этого даже наименование *пособие по безработице* вызывало у клиента трудности, сотрудник решил в строке 8 использовать в новом наименовании одно только слово *пособие*. На надбавку к пособию сотрудник указывает в строке 10 выражением *плюс (0.5) девять евро*, что оказывается клиенту понятным, и таким образом обсуждение данного вопроса завершается. Решение сотрудника использовать обиходно-бытовые выражения и не употреблять официальных наименований пособий оказывается здесь успешным и целесообразным.

Приведем еще один пример подобной ситуации из того же разговора. В отрывке (30) после рассмотрения других вопросов собеседники возвращаются к обсуждению вопроса о пособии по безработице, и сотруднику приходится снова отсылать к понятию *надбавка на пособие*. И в этом случае сотрудник решает использовать доступное клиенту обиходно-бытовое описание, включающее слова *деньги* и *практика* (с. 5–6).

#### Пример 30 [КЛ3: Практика]

01 С: седьмого то есть вот здесь все вот эти дни они  
 02 все вот тут перепутаны  
 03 К: и что теперь?  
 04 С: вот подождите тогда вот когда это решение придет  
 05 что вот назначено **вот эти деньги насчет**  
 06 **практики** (.) и они обычно присылают вот такой  
 07 ↑бланк (0.5) вот так- (.) вот такой ↓бланк >ну  
 08 как обычно<  
 09 К: ну да  
 10 С: здесь тогда будете указывать-

Еще до этого при рассмотрении вопроса о безработице клиент сам указывал на пособие, но вместо того чтобы говорить о *надбавке к пособию по безработице*, он говорил о месте практики, где он проводит четыре часа в день, а также указывал на деньги, которые он *не* получил. Вещи кажутся клиенту более понятными, когда они представлены ему с его позиции. Сотрудник Кела действует именно так в строках 5–6, когда он указывает на надбавку к пособию. Он представляет вещи в конкретном виде, так, чтобы они не вызывали у клиента недоразумений.

На основе приведенных выше примеров можно сделать вывод, что в распоряжении сотрудника Кела есть ряд способов создать взаимопонимание и сохранить его. С помощью этих способов сотрудник может гарантировать гладкость

течения разговора, выбирая наиболее понятные клиенту выражения тогда, когда использование официальных наименований пособий вероятно вызвало бы у клиента трудности. Если способность клиента использовать и понимать наименования пособий будет полностью игнорирована, это может привести не только к большому количеству недоразумений, но и к длительному и трудному для обоих участников разговора обсуждению.

#### 4.4.4 Исправления

В заключение рассмотрим еще одно явление, связанное с использованием и пониманием наименований пособий Кела. В разделе 3.2.1 говорилось о том, в каких ситуациях говорящие делают так называемые исправления. Исправления могут быть направлены не только на реплику самого говорящего, как например, в примере (5) (раздел: 3.3.2), но и на реплику собеседника. В теории КА последнее называется иноиницированным исправлением. Как мы уже отметили раньше, проблемы, возникающие при использовании наименований пособий Кела, могут рассматриваться при наблюдении над тем, как реципиент реагирует на выражение говорящего. Внимание обращается, например, на то, имплицитно ли реципиент понимает или согласие или указывает на то, что сказанное говорящим нуждается в пояснении.

В нашем материале при употреблении терминов иноиницированное исправление, то есть исправление, совершенное собеседником, встречается редко. Под инициацией исправления имеется в виду такая реплика, в которой указывается на какой-то проблематичный элемент, возникающий в предыдущей реплике (см. 3.2.1, а также, например: Sorjonen 1997: 111, Kurhila 2001: 180). Исправление может быть направлено, в частности на то, чего реципиент не услышал или не понял в речи. В таком случае реципиент может использовать, например, вопросительное слово (*что, куда* и т.п.) или повторить часть предыдущей реплики.

Хаакана и др. (2001) изучали термины, употребляемые пациентом и врачом на приемах в поликлинике. По их наблюдениям, пациенты почти никогда не прерывают речь врачей. По их мнению, одной из причин этого является то, что пациенты не осмеливаются или не хотят показывать пробелы в своих знаниях, недостаточность своих знаний, а также то, что они боятся авторитета врача. Подобные наблюдения приводились и в других исследованиях, касающихся использования специальных терминов (Haakana et al. 2001). Это явление можно проследить и в

нашем материале: клиенты ни разу не прерывают речь сотрудника в целях инициации исправления или выяснения значения какого-либо термина.

В этом разделе мы представим один из примеров, где инициацию исправления совершает сотрудник. Хотя мы не будем углубляться в разные виды и причины исправлений, мы считаем полезным привести данный пример, так как в нем наблюдается также реакция клиента на использование сотрудником наименования пособий.

В данном примере (31) клиент в строках 3–4 указывает на выплачиваемое ему пособие обиходно-бытовым предложением *мне назначают двести шестьдесят шесть евро (0.5) кела*. Сотруднику нужно уточнение, и поэтому он совершает в строке 5 исправление и показывает, что реплика клиента содержит в себе какой-то проблематичный элемент (ср. Sorjonen 1997: 125, Naakana et al. 2001: 202, Have ten 2007: 135–136). Сотрудник не пытается уточнить выражение клиента, а, скорее, старается выяснить, какое пособие он имеет в виду. В этих примерах именно выяснение самого вопроса играет основную роль. В отрывке жирным шрифтом выделены реплики сотрудника, содержащие исправления.

#### Пример 31 [КЛЗ: Практика]

- 01 С: ↑да  
 02 К: так. (1.5) согласен. .xx и:, >так этот вопрос  
 03 закрыт< а вот второй вопрос. мне назначают  
 04 двести шестьдесят шесть евро (0.5) кела  
 05 С: **та:к это: это что?, это asumistuki?**  
 06 К: ну: вот (.) ну вы назначаете да: (1.0) <это  
 07 самое> и ↑почему  
 08 С: **=аа нет это пособие по безработице**  
 09 К: да пособице- да: >пособие по безработице< вот  
 10 мне назначают столько-то. но в это  
 11 С: **=подождите а ↑тут высчитывают с вас что-то.**  
 12 К: да с меня высчитывают 120 евро высчитывают (.)  
 13 это за пенсию  
 14 С: ↓та:к

В строках 3–4 клиент рассказывает, на какую сумму Кела выплачивает ему пособие. На это сотрудник реагирует, совершая в строке 5 исправление, стараясь выяснить, о каком пособии идет речь: *та:к это: это что?, это asumistuki?*; употребляя частицу *та:к*, сотрудник дает понять, что он выслушал клиента и понял, что ему выплачивается от Кела пособие. Когда сотрудник в начале своей реплики выражает признаки

неуверенности и совершает исправление с помощью вопроса *это что?*, клиенту дается возможность вступить в роль говорящего, чего он, однако, не делает. В конце своей реплики сотрудник предлагает в качестве ответа на свой вопрос финское наименование пособия *asumistuki*. Таким образом, вопрос преобразуется в форму общевопросительного предложения, на что клиенту легче дать ответ<sup>24</sup>.

После вопроса сотрудника клиент произносит в строках 6–7 ответную реплику, которая содержит в себе много признаков неуверенности, например, паузы и растягивание звуков. Кроме того, сочетание *это самое* указывает на то, что ему приходится обрабатывать свою реплику. Высказывание клиента *ну вот ну вы назначаете да* основывается на его знании того, что пособие выплачивается именно из Кела. По реплике клиента можно предположить, что он пытается ответить на вопрос сотрудника, несмотря на то, что вопрос оказывается для него не совсем понятным. Однако клиент не просит сотрудника повторить или объяснить вопрос, а после своего ответа продолжает с того, на чем остановился в строке 7 (ср. Raevaara et al. 2013: 84).

В строке 8 сотрудник прерывает его (*aa нет это пособие по безработице*), давая понять, что реплика клиента в строках 3–4, содержащая источник проблемы, все еще нуждается в исправлении. Сотрудник отменяет свое предыдущее предположение и отвечает сам на свой вопрос, вводя в разговор отсутствующее наименование, *пособие по безработице*. В строке 9 клиент соглашается с этим (с. 9), но совершаемое им самоисправление с данным наименованием все же говорит о том, что оно вызывает у него затруднения.

Итак, с помощью исправлений сотруднику Кела удалось выяснить, о каком пособии шла речь. Предлагая варианты, сотрудник использовал и финноязычное наименование пособия *asumistuki*, и русскоязычное *пособие по безработице*. На основе данного отрывка можно предположить, что наименование *asumistuki* оказалось клиенту совсем непонятным. Русскоязычное наименование оказалось ему знакомым. Несмотря на то, что используемые сотрудником наименования пособий вызвали у клиента трудности, после исправлений собеседники могли двигаться в разговоре дальше. Сотруднику этот диалог дал основание полагать, что наименования пособий Кела, особенно на финском языке, оказываются клиенту

---

<sup>24</sup> При исследовании телефонных услуг Кела (Raevaara et al. 2013) было отмечено, что сотрудники лишь редко включают в свои вопросы наименования пособий Кела, а если они это делают, то почти всегда это происходит в самом начале разговора, когда они пытаются выяснить, о каком пособии идет речь.

незнакомыми или трудными. В дальнейшем разговоре это наблюдение сотрудник принимает во внимание.

Приведенный выше пример показывает, что официальное наименование пособия может оказаться незнакомым для клиента несмотря на то, что он в какой-то момент разговора выражает его понимание (ср. Raevaara et al. 2013). Это может потом привести к непониманию и затруднить обсуждение вопросов. Если в таких случаях сотрудник учреждения учитывает институциональную, а также языковую компетентность клиента, проблем, связанных с пониманием, возможно избежать. Опознавая уровень знаний клиента, сотрудник может ввести в разговор наименования с помощью разных вспомогательных средств. Поступая так, он может уменьшить потребность в исправлениях и тем самым увеличить гладкость взаимодействия.

#### **4.5 Наименования пособий как определители институциональных ролей**

Выше было рассмотрено, как терминология Кела участвует в общении сотрудника с клиентами и как наименования пособий Кела рассматриваются собеседниками в ходе разговора. Ранее в разделе 3.2.3 мы говорили о значении ролей во взаимодействии, а также определяли, как институциональность может проявляться в языковом выборе говорящих. В нашем материале обнаруживается не только институциональная асимметрия («обычный» человек и эксперт), но и языковая асимметрия, что может проявляться в разной степени владения финским языком (ср. Kurhila 2001).

«Обычность» клиентов может проявляться в разговоре, когда они выражают свою неуверенность в употреблении наименований пособий. В таких случаях клиенты не стремятся вступить в роль эксперта, а наоборот, показывая свою неопределенность, ожидают от сотрудника помощи, чтобы найти нужные выражения. С другой стороны, сотрудник учреждения выражает свой опыт, вводя недостающие наименования в разговор и объясняя их значение клиентам.

Таким же образом языковая асимметрия формулирует роли клиента и сотрудника, ставя, как правило, сотрудника Кела на место эксперта. Прежде всего такие клиенты, которые проживают в Финляндии еще недолгое время, могут обосновать необходимость в помощи своим примитивным уровнем владения финским языком. Ориентируясь на языковые проблемы, клиенты выражают то, что их ограниченность

в разговоре присутствует именно из-за недостаточного знания языка, а не из-за институциональной неопределенности (Kurhila 2001: 191).

Языковой опыт сотрудника учреждения может проявиться в том, что он выступает в разговоре как будто в роли переводчика, параллельно употребляя наименования пособий на обоих языках. Кроме того, объясняя клиенту, что означает то или иное наименование на финском или русском языке, сотрудник Кела делает выпуклыми роли ученика и учителя, что может подчеркнуть асимметрию между собеседниками (ср. Kurhila 2001: 192). Однако исправлений со стороны сотрудника, направленных на преодоление языковых трудностей у клиента, в нашем материале не наблюдалось. Подчеркивание асимметрии, скорее всего, напрасно затрудняло бы гладкость разговора (см. там же). Вставляя в разговор много поддерживающих взаимопонимание повторений, сотрудник может заранее избежать потребности в исправлении.

Собеседники могут в своих репликах выражать предположения о знаниях слушателя (ср. Naakana et al. 2001). Употребляя какое-либо наименование пособия без повторения на другом языке или без его объяснения, сотрудник может выразить предположение, что данное наименование для клиента знакомо. Когда сотрудник открывает значение наименования клиенту по своей инициативе, он, скорее всего, считает, что данное наименование является для клиента чужим. В то же время, употребляя, например, наименование пособия *asumistuki*, клиент может выразить не только свою языковую, но и институциональную компетентность.

Хотя асимметрия ролей часто возникает при взаимодействии, она не исключает возможности беглого обсуждения институциональных вопросов. Возникающие при разговоре проблемы позволяют сотруднику учреждения привлечь внимание к компетентности клиента и таким образом повлиять на гладкость разговора.

#### **4.6 Итоги анализа**

В нашем анализе мы проследили, как в русскоязычном общении клиент и сотрудник Кела употребляют, понимают и рассматривают термины Кела. Мы обратили внимание на языковой выбор собеседников, когда они указывают на пособия Кела, а также на то, как эти выражения употребляются говорящими. Анализ был сосредоточен на рассмотрении того, как взаимопонимание сохраняется в разговоре,

а также на описании явлений, связанных с предотвращением коммуникативных проблем.

Итак, результаты нашего анализа показывают, что во взаимодействии между клиентом и сотрудником Кела официальные наименования пособий Кела были использованы довольно редко. Этого следовало ожидать, так как подобное наблюдение было сделано также при исследовании телефонных услуг Кела (см. Raevaara et al. 2013). В нашем материале финскоязычные наименования пособий Кела были использованы клиентами лишь несколько раз, русскоязычные не больше одного раза. В то же время остальная лексика, связанная с деятельностью Кела, применялась клиентами чаще, что, вероятно, связано с общим характером данной лексики в русском языке. Как и можно было ожидать, сотрудник Кела употреблял официальные наименования пособий Кела гораздо чаще клиентов, на что в первую очередь повлияло его институциональное положение, с которым тесно связана стоящая перед ним задача излагать информацию клиентам.

Во многих случаях официальные наименования пособий были знакомы клиентам, и их использование не приводило к проблемам во взаимодействии. Понимание наименований пособий было часто выражено с помощью заполнителей пауз, например, *м-хм*, *так* и *да*. Определение того, какое наименование пособия будет использоваться в разговоре, делалось часто в самом начале беседы. При этом собеседниками «было выбрано» либо русскоязычное, либо финскоязычное наименование пособия (или же другой способ обозначать пособие, см. ниже). В большинстве случаев сделанный выбор сохранялся до конца разговора.

При указании на какие-либо пособия вместо официальных наименований клиенты часто употребляли другие виды описаний, которые, как правило, оказывались обиходно-бытовыми. Однако при этом они обычно давали сотруднику достаточно намеков для того, чтобы тот мог понять, о каком пособии идет речь. В некоторых случаях сотрудник и сам начинал использовать обиходно-бытовые выражения для поддержки взаимопонимания. Совершая поиск какого-либо слова, клиент мог показать, что данное наименование пособия или соответствующее понятие в целом являются для него чужими, и вследствие этого он мог ожидать помощи сотрудника, чтобы ввести отсутствующее наименование в разговор.

Однако введение официального наименования пособия в разговор не всегда оказывалось нужным. Указание на понятие может проявиться в разговоре и другими способами. Помимо названных выше обиходно-бытовых выражений и поисков слов,

официальное наименование может оказаться ненужным также в случаях, когда клиент предоставляет какой-нибудь документ, благодаря чему рассмотренное пособие не нужно называть. Иногда употребление официального наименования пособия может даже привести к затруднениям в общении. Если какое-то наименование является для клиента совершенно чужим, его употребление сотрудником необязательно поможет выяснить обсуждаемый вопрос.

На решение сотрудника использовать то или иное описание пособия может повлиять институциональная и языковая компетентность клиента, проявляющаяся в ходе разговора. Клиент может выразить свою институциональную компетентность, демонстрируя знание деятельности Кела или используя терминологию, связанную с ней. С другой стороны, неуверенность клиента и трудности при восприятии официальных наименований пособий или других терминов Кела могут послужить сотруднику поводом, чтобы избежать использования труднодоступных для клиента терминов.

Проявляемая клиентом языковая компетентность обнаруживает его способность воспринимать и обрабатывать специальную терминологию на разных языках. Это может рассматриваться как дополнительный ресурс, позволяющий находить понятный для обеих сторон термин. Если клиент свободно использует финноязычное наименование пособия, введение в разговор русскоязычного эквивалента может затруднить общение. С другой стороны, для только что переехавшего в Финляндию клиента финноязычные наименования пособий Кела, вероятно, окажутся чужими. В таком случае сотрудник может ознакомить клиента с наименованиями пособий, употребляя их в разговоре, повторяя и объясняя их.

В случаях, когда сотрудник использовал какое-то наименование пособия Кела, клиенты не совершали инициативных исправлений, то есть исправлений, направленных на реплику сотрудника, не просили его, например, объяснить значение какого-то наименования. Это, однако, не значит, что все использованные сотрудником наименования оказались для клиентов понятными. В некоторых случаях недоразумение обнаруживалось только тогда, когда под рассмотрением был уже следующий вопрос. Вместо совершения исправлений собеседники старались предотвратить возможные проблемы, что можно проследить в первую очередь по репликам сотрудника Кела.

Несомненно, что сохранение взаимопонимания в беседе выгодно для обоих участников разговора. Собеседники стараются употреблять такие выражения,

которые скорее всего понятны для слушателя. Так как сотрудник учреждения владеет терминами на обоих языках, он может использовать именно те из них, которые считает более понятными для клиента. К тому же у него есть доступ к данным клиента, что может оказаться полезным для устранения возможных недоразумений. С этой точки зрения роль клиента, безусловно, труднее, так как для него многие термины могут оказаться совсем чужими. Ключевую роль в сохранении взаимопонимания играет сотрудник учреждения, у которого при выяснении вопросов есть возможность выбирать подходящий с точки зрения взаимопонимания язык, а также стараться формулировать свои выражения в достаточно понятном для клиента виде. Наблюдая за репликами клиента, сотрудник может решить: либо продолжить свою речь, либо остановится и уточнить свое выражение.

Итак, можно сказать, что диалог между клиентом и сотрудником Кела строится каждый раз по-разному. Собеседники строят свою практику употребления наименований пособий в текущей речевой деятельности. Таким образом, взаимопонимание между клиентом и сотрудником формируется постепенно, реплика за репликой, и образуется в процессе общения, исходя из собственных предположений и толкований говорящих.

## 5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При посещении Кела клиент часто сталкивается со специальной терминологией либо в письменной, либо в письменной и в устной форме в зависимости от используемого канала услуг. Когда клиент приходит в офис, ему не нужно знать терминологию Кела. При общении с сотрудником Кела клиент может указывать на пособия, используя вместо официальных наименований пособий Кела другие выражения. В офисе непонятные наименования пособий или другие термины Кела, а также сам вопрос в целом могут быть выяснены в ходе взаимодействия, и поэтому возможных недоразумений легче избежать. Приходя в офис, клиент может рассчитывать на то, что его вопрос будет рассмотрен и ему будет объяснено в понятном виде, как действовать дальше. Услуги на родном языке дают клиенту уверенность в том, что его вопрос будет обсужден правильно и что он сам сможет поступить так, как требуется.

Для иноязычных клиентов именно посещение офиса является выходом в ситуации, когда текст, например, решений или бланков заявлений оказывается непонятным или когда необходимую информацию найти не просто. В течение 2014 года из русскоязычных клиентов Кела 80 % приходили именно в офис, из сомалиязычных 97 %. Вероятно, большой процент объясняется среди прочего культурными факторами и связанными с ними различиями в использовании услуг. Несмотря на то, что иноязычные клиенты используют и онлайн-услуги (см. 2.1), они еще не являются настолько распространенными, как среди коренного населения (финно- и шведоязычные).<sup>25</sup> При использовании онлайн-услуг клиенты могут бояться ошибок, а также того, что неправильно заполненное заявление задержит рассмотрение их вопроса.

В нашем материале сотрудник часто повторял употребляемое им наименование пособия Кела также на другом языке. Особенно часто это происходило тогда, когда сотрудник первый раз вводил какое-то наименование пособия в разговор или когда пособие в целом было для клиента незнакомым. Таким образом сотрудник старался сохранить взаимопонимание в случаях, когда использование наименования пособия лишь на одном из языков могло бы привести к недоразумению. Этот практический способ было бы полезно применять и в других каналах услуг Кела.

---

<sup>25</sup> В течение 2013 года из русскоязычных клиентов онлайн-услугами воспользовались 47 %, из сомалиязычных 44 %.

В данный момент брошюры Кела, переведенные на разные языки, помогают иноязычным клиентам получать информацию о различных пособиях. Однако даже если информация брошюры и окажется для клиента понятной, трудности могут возникнуть, например, тогда, когда клиент начинает искать бланк заявления. На сегодняшний день в брошюрах не сказано, как упомянутые в них пособия называются по-фински. По этой причине клиенту, который заходит хотя бы на финноязычный веб-сайт Кела, трудно убедиться в том, о каком пособии фактически идет речь. Переведенные по-разному наименования пособий Кела в брошюрах разных учреждений, а также на веб-сайтах могут привести к недоразумениям. Поскольку иноязычное население в Финляндии постоянно растет, мы считаем, что и в Кела следует обратить на это больше внимания, и не только с точки зрения использованных терминов в письменном тексте, но и с точки зрения взаимодействия.

Тема иноязычных клиентов в Кела по-нашему важна и актуальна, и над ней было интересно работать. Статический обзор поведения русскоязычных в Кела послужил интересной основой для анализа взаимодействия. Изучение общения показало нам потребности клиентов, связанные с пониманием, а также разные способы сотрудника Кела сохранять взаимопонимание в ходе разговора. Эта информация может быть использована не только при выполнении будущих переводов, но и в развитии системы поиска информации Кела, предназначенной иноязычным клиентам.

Русскоязычные составляют самую большую группу иноязычных в Финляндии. Наряду с ними есть и другие постоянно растущие по численности языковые меньшинства. Из всех посетивших Кела в 2013 году клиентов доля иноязычных была 8 %. Кроме того, что при пользовании услугами Кела группа иноязычных во многом отличается от коренного населения, наблюдаются различия и между иноязычными группами. Иммигранты с разными данными имеют разные потребности и по-разному ведут свои дела в Кела. Развитие услуг и такое их предоставление, чтобы они как можно лучше обслуживали иноязычных клиентов, требуют изучения того, в какой степени и каким образом разные языковые группы пользуются этими услугами.

При развитии услуг, направленных на иноязычных клиентов, важно выяснить, по каким вопросам они посещают Кела. Уже рассмотрение количества посещений, а также того, как иноязычные употребляют различные каналы услуг,

может дать много полезной информации. Более глубокий анализ ситуации может быть получен с помощью качественного исследования. Используя метод конверсационного анализа, можно обнаружить особенности общения, вызывающие у иноязычных клиентов трудности. В то же время интервью дали бы возможность затронуть вопрос отношения клиентов к Кела в более широкой перспективе.

На сегодняшний день Кела, как и многие другие учреждения, стремятся постепенно перевести поток клиентов из офиса на другие каналы услуг. В качестве вариантов предлагаются среди прочего онлайн-услуги на веб-сайте Кела, телефонные услуги, а, возможно, и видеосвязь с домашнего компьютера клиента. Как было показано во второй главе работы, большая часть коренного населения уже перешла к этим каналам услуг. Наоборот, иноязычные клиенты пока предпочитают приходить в офис. Можно предположить, что из клиентов Кела иноязычные клиенты перейдут на другие каналы услуг в последнюю очередь. Мы считаем, что исследование того, как иноязычные пользуются услугами Кела и следовательно, развитие данных услуг пойдет на пользу всем сторонам.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### Список нотационных символов расшифровки

.	нисходящая интонация
,	ровная интонация
?	восходящая интонация
?,	слегка восходящая интонация
↑	следующее слово произносится тоном выше остального окружения
↓	следующее слово произносится тоном ниже остального окружения
pojoo	акцентуация
> <	убыстрение темпа
< >	замедление темпа
°m-hm°	тихий голос
[	начало одновременной речи собеседников
]	окончание одновременной речи собеседников
=	продолжение без паузы
(.)	пауза < 1 сек.
(0.5)	пауза с указанием длительности в секундах
min-	незаконченное слово
a:	растягивание звука
.xx	вдох
xx	выдох
£m-xm£	слово или фрагмент произнесены с улыбкой
\$joo\$	слово или фрагмент произнесены со смехом
hehe	смех
(-)	неразборчивое слово
(--)	неразборчивый фрагмент
(( ))	комментарии

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- ИСУПОВА 2002: Исупова, О. Г. Конверсационный анализ: представление метода. *Социология*: 4М, 15: 33–52. Москва.  
(<http://ecsocman.hse.ru/data/2012/03/19/1269116997/Isupova.pdf>)
- МАКАРОВ 2003: Макаров, М. Л. *Основы теории дискурса*. Москва: Гнозис.
- ПАУККЕРИ 2006: Пауккери, П. *Реципиент в русском разгоре: О распределении функций между ответами да, ну и так*. Докторская диссертация. Отделение славистики и баллистики. Helsinki.
- ПИККАРАЙНЕН 2008: Пиккарайнен, М. *Институциональные роли участников общения на российском телевидении*. Дипломная работа. Отделение славистики и баллистики. Helsinki.
- САММАЛКОРПИ 2006: Саммалкорпи, И. *Анализ институционального общения в случае коммуникативной неудачи*. Дипломная работа. Отделение славистики и баллистики. Helsinki.
- СПЕКТР 2009: «Спектр» – газета. Опрос. АО Издательский дом «Спектр», *Спектр* 2009, сент.
- ЗЕМСКАЯ 2004: Земская, Е. А. *Русский язык как иностранный. Русская разговорная речь*. Лингвистический анализ и проблемы обучения. Москва: Наука.
- DREW & HERITAGE 1992: Drew, P. & Heritage, J. Analyzing talk at work: an introduction. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Ed. by Drew, P. & Heritage, J. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65
- GUMPERZ 1982: Gumperz, J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- НААКАНА ET AL. 2001: Haakana, M., Raevaara, L., Ruusuvoori, J. Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 196–222.
- НАКУЛИНЕН 1997a: Hakulinen A. Johdanto. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- НАКУЛИНЕН 1997b: Hakulinen, A. Vuorottelujäsennys. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- HAVE ten 2007 [1999]: Have ten, P. *Doing conversational analysis*. Los Angeles: Sage.
- HERITAGE 1996 [1984]: Heritage, J. *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- INFOPANKKI 2014: Infopankki. Helsinki: Издательство «Infopankki».  
(<http://www.infopankki.fi>)
- KARVINEN 2014: Karvinen, K. Kansalaisten käsityksiä virkakielestä. *Kielikello* 2014, 1, 12–14. (<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2679>)
- KOTUS 2013 = Kotimaisten kielen keskus. Virkakielityöryhmän kansalaiskysely. Helsinki, 2013. ([http://www.kotus.fi/files/2571/Kansalaiskyselyn\\_vastaukset.pdf](http://www.kotus.fi/files/2571/Kansalaiskyselyn_vastaukset.pdf))
- KURHILA 2001: Kurhila, S. Asiantuntijuuden kerrostumista. Syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 178–195.

- LAAKSONEN 2011: Laaksonen, K. Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. *Kielikello* 2011, 4, 32–33. (<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2439>)
- LAATU 2013: Laatu, M. Asiakkaiden kokemuksia etuuskien hakemisesta. *Kelanetti* 4.9.2013.
- LAATU 2013: Laatu, M. Kyllä julkisuutta saa, mutta minkälaista? *Kelan tutkimusblogi* 16.7.2014. (<http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/864>)
- LAPPALAINEN 2006: Lappalainen, H. Mie vai mää, sinä vai te? *Arjen asiointia: keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Toim. Sorjonen, M-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 241–285.
- MOP 2010 = Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. Окончательный доклад исследования. Selvityksen loppuraportti. Porvoo: Sisäasiainministeriön julkaisuja 17/2010.
- NIKUNLASSI 2002: Nikunlassi, A. *Johdatus venäjän kieleen ja sen tutkimukseen*. Helsinki: Finn Lectura.
- PERÄKYLÄ 1997: Peräkylä, A. Institutionaalinen keskustelu. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- POPLACK 1988: Poplack, S. Contrasting patterns of code-switching in two communities. *Codeswitching: Anthropological and Sociolinguistic Perspectives*. Ed. by Heller, M. New York: Mouton de Gruyter, 215–244.
- PRAAKLI 2004: Praakli, K. Koodinvaihdosta Tampereen virolaisten kielenkäytössä. Latomaa S, toim. *Äidinkieli ja toiset kielet*. Tampere: Tampere University Press, 2, 106–116.
- RAEVAARA ET AL. 2001: Raevaara, L., Ruusuvoori, J., Haakana, M. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana M, Raevaara L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- RAEVAARA ET AL. 2013: Raevaara, L. Sorjonen, M-L., Lappalainen, H. *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Helsinki: Kela, Työpapereita 46.
- SEPPÄNEN 1997: Seppänen, E-L. Vuorovaikutus paperilla. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 18–31.
- SORJONEN 1998: Sorjonen, M-L. Korjausjäsenitys. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 111–137.
- SORJONEN ET AL 2001: Sorjonen, M-L. Peräkylä, A., Eskola, K. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Toim. Sorjonen, M-L. Peräkylä, A., Eskola, K. Jyväskylä: Vastapaino.
- SORJONEN & RAEVAARA 2006: Sorjonen M-L. & Raevaara, L. Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Toim. Sorjonen, M-L, Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–34.
- TO 2014 = Terveysosasto. Kela. Hakemisen yksinkertaistaminen, *HAKU-hanke 2011–2013*. Helsinki: Kela.
- TIILILÄ 2007: Tiililä, U. Tekstit viraston työssä. *Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- TILASTOKESKUS 2014: *Tilastokeskus*. Väestörakenne 2013. Väestö 2013: (5). Helsinki: Tilastokeskus.
- TURUNEN 1997: Turunen, M. Nykyvatjan koodinvaihdosta. *Virittäjä* 1997, 2, 208–229.
- VEHMAS-LEHTO 2014: Vehmas-Lehto, I. *Termit käntäjän näkökulmasta*. (<http://www.vakki.net/publications/2010/>>)

- VEHVILÄINEN 2001: Vehviläinen, S. Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 39–61.
- YLIHÄRSILÄ 2012: Ylihärsilä, T. *Kelan etuusesitteissä käytetyt käännösmenetelmät – tutkimuksen kohteena kuusi suomesta venäjään käännettyä etuusesitettä*. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

### **Словари**

- БЭС 2008: Библиотека энциклопедических словарей. *Новейший большой толковый словарь русского языка*. Санкт-Петербург: Норинт

## SUOMENKIELINEN LYHENNELMÄ

**«Ja prišla nasčet *asumistuki*»: ruskójazyčnoe obščenie v ofise Kela**

**(Kela venäjäksi – keskusteluanalyttinen tutkimus venäjänkielisestä vuorovaikutuksesta Kelassa)**

### Saatteeksi

Esittelen tässä lyhennelmässä pro gradu-työni tuloksia. Tutkimuksen kohteena olivat venäjänkieliset Kelan toimistossa käydyt keskustelut asiakkaiden ja palveluneuvojan välillä. Työ ei olisi toteutunut tällaisenaan ilman Kelan tutkimusosaston mahdollistamaa harjoittelujaksoa sekä kaikkea sitä apua, jota sain harjoitteluni aikana useilta eri henkilöiltä.

Haluan kiittää Kelan tutkimusosaston tutkijoita Laura Kalliomaa-Puhaa sujuvasta yhteistyöstä sekä Jussi Tervolaa tärkeästä avusta rekisteritietojen käsittelyssä. Erityiskiitos kuuluu Kelan tutkimusosaston tutkijalle Markku Laadulle, jolta olen saanut runsaasti hyödyllistä palautetta ja kommentteja työni eri vaiheissa.

Iso kiitos yhteistyöstä kuuluu myös Intersubjektiivisuus vuorovaikutuksessa- huippuyksikölle keskusteluanalyysia koskevien datasessioiden mahdollistamisesta, sekä erityisesti suomen kielen dosentille ja tutkijalle Liisa Raevaaralle, joka luki läpi käsikirjoitukseni ja antoi arvokkaita kommentteja työni viimeistelyyn.

Tutkimuksen tekeminen ei olisi onnistunut ilman niitä asiakkaita ja palveluneuvojia, jotka antoivat nauhoittaa keskustelujaan tutkittaviksi. Lämmin kiitos kaikille apuna olleille!

Lopuksi haluan kiittää Helsingin yliopiston venäjän kielen professoria Ahti Nikunlassia pro gradu-työni ohjauksesta, sekä kaikista neuvoista ja kommenteista tämän monivaiheisen mutta antoisan prosessin aikana.

## Sisältö

1	JOHDANTO .....	3
1.1	Työn tausta ja tavoitteet.....	3
2	VENÄJÄNKIELISET KELASSA .....	4
2.1	Taustaa ja tilastoja .....	4
2.2	Venäjänkielisten omakielinen palvelu Kelassa.....	6
3	KESKUSTELUNANALYYSI TUTKIMUSMETODINA TERMIEN KÄYTÖN TUTKIMUKSESSA .....	7
3.1	Keskustelunanalyysi.....	7
3.2	Institutionaalinen vuorovaikutus.....	8
4	TERMIEN KÄYTÖN ANALYYSI.....	9
4.1	Aineisto ja termien käyttö .....	9
4.2	Yhteisesti tunnetut termit .....	10
4.3	Termien käyttöön liittyviä vaikeuksia.....	11
4.4	Ymmärrysongelmien välttäminen .....	14
4.5	Yhteenveto .....	15
5	LOPUKSI.....	16

## Litteroinnissa käytetyt merkit

Litterointivaiheessa keskustelijoiden tunnistamisen mahdollistavat tiedot on poistettu anonymiteetin turvaamiseksi.

.	laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku
?,	kevyesti nouseva sävelkulku
↑	seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓	seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
<u>nojoo</u>	painotus alleviivatun kohdalla
> <	nopeutettu jakso
< >	hidastettu jakso
=	tauotta toisiinsa liittyvät puhunnokset
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
(0.5)	tauko ja sen kesto sekunteina
min-	kesken jäänyt sana
a:	äänteen venytys

## 1 Johdanto

### 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Kansaneläkelaitos eli Kela huolehtii Suomessa asuvien perusturvasta eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvat henkilöt. Venäjänkieliset ovat heti ruotsinkielisten jälkeen suurin kielivähemmistö Suomessa, mikä näkyy myös Kelan asiointitilastoissa. Vuonna 2013 venäjänkieliset muodostivat selvästi suurimman ryhmän (23 %) Kelassa asioineista vieraskielisistä.

Sosiaaliturvalainsäädäntö ja sitä kautta Kelan käytänteet tuovat mukanaan erikoissanastoa ja useita sellaisia käsitteitä, jotka esiintyvät vain Kelan toimintaympäristössä. Etenkään vieraskieliselle termien opettelu ja hahmottaminen ei aina ole helppoa, varsinkaan silloin, kun samankaltaista instituutiota ei ole omassa lähtömaassa. Uusien sanojen lisäksi myös niiden merkitykset, ts. taustalla olevat asiakokonaisuudet saattavat olla täysin vieraita.

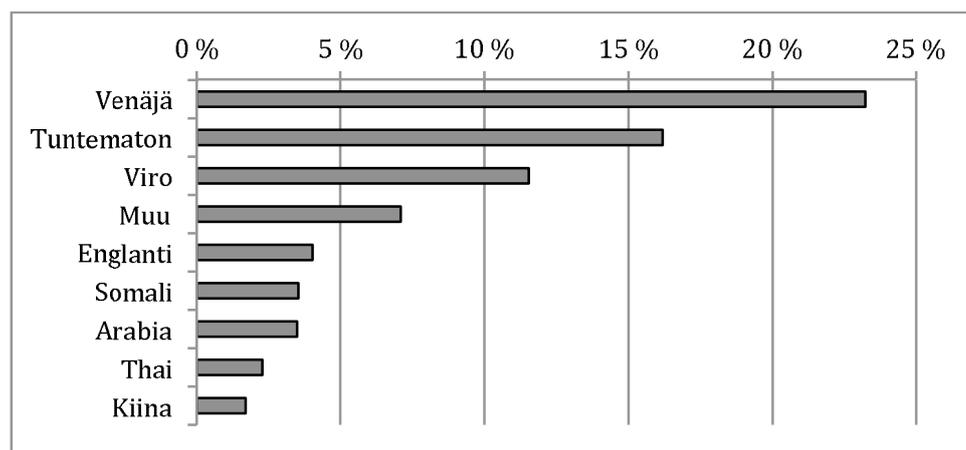
Työni tavoitteena on selvittää, millä tavoin yhtäältä venäjänkieliset asiakkaat, ja toisaalta venäjänkielinen Kelan palveluneuvoja käyttävät puhuessaan Kelaan liittyvää termistöä. Ensinnäkin valitsevatko puhujat suomen- vai venäjänkieliset termit ja tapahtuuko sen suhteen vaihtelua keskustelun edetessä? Toiseksi tarkastelen termien käyttöön liittyviä ominaispiirteitä ja mahdollisia ongelmakohtia: mitä kielellisiä piirteitä termien käytön yhteydessä esiintyy ja mikä on niiden merkitys vuorovaikutuksen näkökulmasta? Pysähdyn myös pohtimaan, miten termien käyttö tai toisaalta etuuteen viittaaminen termin sijasta arkisemmalla kuvauksella on yhteydessä keskustelijoiden rooleihin vuorovaikutustilanteessa.

## 2 Venäjänkieliset Kelassa

### 2.1 Taustaa ja tilastoja

Tässä luvussa esittämäni tiedot on kerätty yhdistämällä Kelan omia vuoden 2013 asiointitietoja Väestörekisterikeskuksen tietoon henkilön äidinkielestä. Vuonna 2013 venäjänkielisten osuus kaikista Kelassa asioineista vieraskielisistä oli hieman alle neljäsosa (23 %). Muita isoja ryhmiä olivat tuntemattomien ryhmä<sup>1</sup> (16 %) sekä vironkieliset (12 %). Kaikista Kelassa asioineista asiakkaista noin joka kahdestoista (8 %) oli vieraskielinen.

*Kuvio 1. Suurimmat Kelassa asioineet vieraskieliset ryhmät vuonna 2013 äidinkielen mukaan. Osuus kaikista Kelassa asioineista vieraskielisistä*

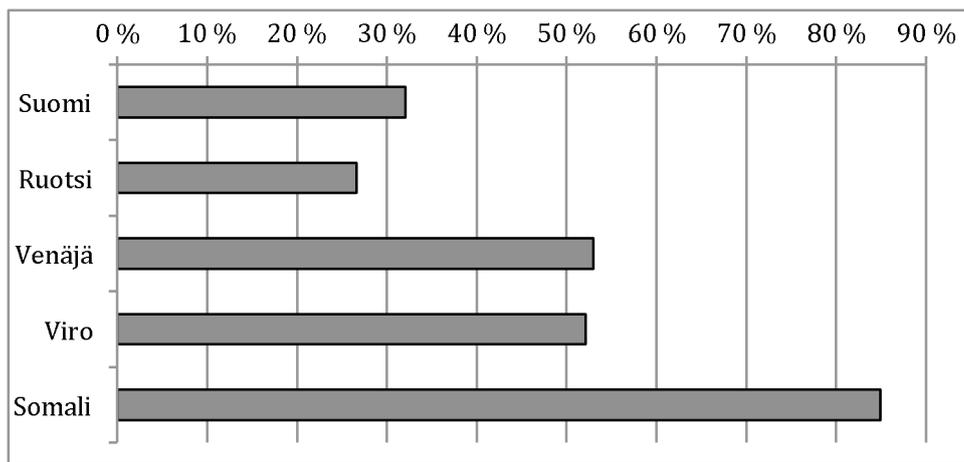


Suomessa asuvista yli 17-vuotiaista venäjänkielisistä Kelan palveluja käytti vuonna 2013 noin puolet (53 %), mikä on asukasmäärään suhteutettuna selvästi kantaväestöä (32 %) enemmän. Myös muiden vieraskielisten ryhmien kohdalla Kelassa asiointien osuus oli

<sup>1</sup> Tuntemattomien ryhmän äidinkieltä ei ole ilmoitettu Väestörekisteriin.

varsin suuri. Kelassa asioinnin tarve on suuri erityisesti pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla, joilla suomen kielen taito saattaa olla usein heikko tai se voi puuttua kokonaan. Tarkastelen seuraavissa kuvioissa venäjänkielisten lisäksi vertailun vuoksi myös kanta-väestön (äidinkielenä suomi tai ruotsi) sekä viron- ja somalinkielisten ryhmien tilannetta. Alla olevassa kuviossa (2) on kuvattu Kelassa asioineiden henkilöiden osuus kunkin kieliryhmän yli 17-vuotiaasta väestöstä.

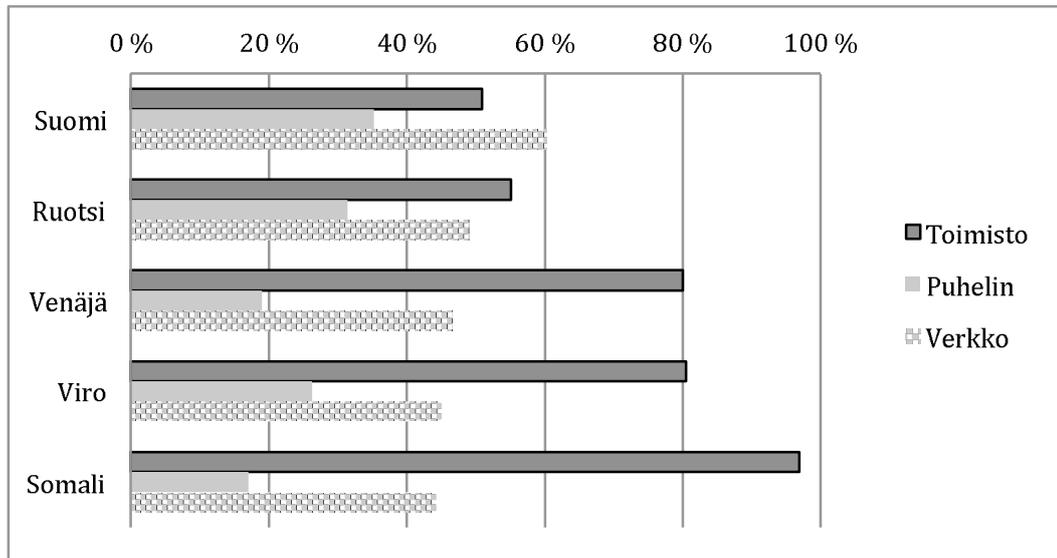
*Kuvio 2. Kelassa asioineiden osuus yli 17-vuotiaasta väestöstä äidinkielen mukaan vuonna 2013.*



Vuonna 2013 venäjänkielisten asioinnit koskivat etupäässä työttömyysturvaa ja yleistä asumistukea. Avuntarve liittyi useimmiten etuushakemuksen jättämiseen sekä neuvontaan.

Vieraskieliset käyttivät eniten Kelan palvelukanavista toimistoasiointia vuonna 2013. Venäjänkielisistä Kelassa asioineista neljä viidestä (80 %) oli asioinut toimistossa, somalinkielisistä lähes kaikki (97 %). Kuitenkin myös puhelinpalveluja ja verkkoasiointia käytettiin, mutta huomattavasti vähemmän suhteessa kanta-väestöön, joiden kohdalla verkkoasiointi ylitti ainoana kieliryhmänä toimistossa asioinnin.

Kuvio 3. Eri palvelukanavissa asioineiden osuus kaikista Kelassa asioineista vuonna 2013 äidinkielen mukaan.



Verkkoasiointi on kasvattanut suosiotaan etenkin kantaväestön keskuudessa. Myös moni vieraskielisistä asiakkaista on löytänyt tämän palvelukanavan. Eroja hakemusten jättämisessä verkon kautta kuitenkin on. Huolimatta siitä, että venäjänkielisistä lähes puolet (47 %) oli käyttänyt Kelan verkkopalveluja, vain noin joka neljästoista (7 %) oli jättänyt sitä kautta jonkin etuushakemuksen. Verrattuna kantaväestöön (13 %) venäjänkielisten hakemusten jättäjien osuus on kuitenkin varsin hyvä. Pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla hakemusten jättäminen verkossa oli sen sijaan vielä suhteellisen vähäistä, somalinkielisten osuus oli noin 3 %. Vähäinen hakemusten jättö verkossa kielii todennäköisistä kielivaikeuksista tai epävarmuudesta jättää etuushakemus ilman henkilökohtaista apua.

## 2.2 Venäjänkielisten omakielinen palvelu Kelassa

Venäjänkielisen palvelun saatavuus vaihtelee toimistoittain ja riippuu venäjää osaavien palveluneuvojien määrästä kussakin toimistossa. Eniten venäjänkielen taitoisia palveluneuvojia toimii Etelä-Suomen alueella<sup>2</sup>. Vuodesta 2012 alkaen Kelassa on ollut mahdollista perinteisen toimistossa asioinnin lisäksi asioida myös ajanvarauksella. Tämä on mahdollistanut esimerkiksi palveluajan kohdistamisen sellaiselle ajankohdalle, jolloin asiakkaan omakielinen palvelu on saatavilla. Kielitaitoisen palveluneuvojan resurssit on

<sup>2</sup> Kelan vakuutuspiireiltä kerätyn tiedon mukaan venäjän kielen taitoisia palveluneuvojia olisi Kelan eri toimistoissa yhdeksän, joista viisi toimisi pääkaupunkiseudun alueella, kaksi Etelä-Savossa, sekä yksi neuvoja Tampereella ja yksi Lahdessa. Tieto on kerätty sähköpostitse vakuutuspiirien johdolta kesäelokuussa 2014.

voitu näin ottaa paremmin käyttöön ja omakielisen palveluneuvojan luo pääsy on helpotunut.

Silloin kun ajanvaraus tehdään toimistoon, asiakkaalla on myös mahdollisuus varata asiointia varten omakielinen tulkki. Ajanvarausten lisääntyessä myös tulkkien käyttö on lisääntynyt. Kuluvan vuoden aikana venäjänkielisiä tulkkipalveluja oli käytetty kesäkuun loppuun mennessä jo 178 kertaa<sup>3</sup>. Tulkkina saatetaan usein käyttää myös sukulaista tai ystävää, mikä ei näy tilastoissa ja voi vääristää tulkin tarpeellisuudesta kertovia lukuja.

Kelan etuuksiin liittyvää tietoa venäjäksi on saatavilla Kelan etuusesitteiden muodossa. Etuusesitteissä kerrotaan perustiedot eri etuuksien hakemisesta ja ne antavat toimintaohjeita elämäntilanteiden muuttuessa. Tämän lisäksi Kelaan liittyvää tietoa venäjän kielellä löytyy kattavasti Infopankin<sup>4</sup> verkkosivuilta. Etuustermien käännökset eivät kuitenkaan ole täysin yhdenmukaisia Kelan etuusesitteissä ja Infopankin verkkosivuilla, mikä voi haitata tekstin ymmärtämistä.

### **3 Keskusteluanalyysi tutkimusmetodina termien käytön tutkimuksessa**

#### **3.1 Keskusteluanalyysi**

Keskusteluanalyysin lähtökohtana on aineisto, joka kerätään autenttisesta vuorovaikutustilanteesta. Sen avulla analysoidaan puhujien toimintaa ja kielenkäyttöä ja pyritään saamaan vastauksia siihen, mikä puheenvuorojen merkitys on ja mitä niillä voidaan saada aikaiseksi. Menetelmä on saanut alkunsa Kaliforniassa 1960–70-luvuilla ja sen luoja pidetään sosiologi Harvey Sacksia. Hän halusi kehittää menetelmän, jonka avulla olisi mahdollista tutkia ihmisten vuorovaikutusta sellaisena kuin se todellisuudessa on. Sacksin yksi pääajatuksista oli, että vuorovaikutus ei koskaan ole sattumanvaraista vaan yksityiskohtiaan myöten jäsentynyttä toimintaa. (Heritage 1996; Hakulinen 1997.)

Keskusteluanalyttisen tutkimuksen lähtökohdat kiteytetään tyypillisesti kolmeen perusolettamukseen. Ensinnäkin vuorovaikutus on rakenteellisesti jäsentynyttä eli siitä on mahdollista erotella vuorotteluun liittyviä rakenteita (vuorottelujäsennys, organisation of turn-taking), keskustelujaksoihin eli sekvensseihin liittyviä rakenteita (sekvenssijäsennys,

<sup>3</sup> Kelan intranet, Kelasto, 20.7.2014.

<sup>4</sup> *Infopankki* on monikielinen verkkosivusto, joka kokoaa yhteen tietoa Suomeen muuttamisesta ja Suomessa asumisesta (<http://www.infopankki.fi>)

sequential organization) sekä puheessa esiintyvien ongelmien korjaamiseen liittyviä rakenteita (korjausjäsenitys, organization of repair) (Heritage 1996, 236).

Keskusteluanalyysin toisena perusolettamuksena voidaan pitää sitä, että puhujat ottavat huomioon kontekstin vuorovaikutuksen aikana. On olennaista ymmärtää jokainen puheenvuoro suhteessa sitä edeltävään vuoroon tai keskusteluun. Jokainen vuoro myös muokkaa kontekstia ja asettaa seuraavalle puheenvuorolle jonkinlaisia odotuksia. Esimerkiksi kysymys asettaa odotuksen seuraavalle puheenvuorolle, jonka oletetaan olevan vastaus äsken sanottuun. (Heritage 1996, 237; Hakulinen 1997, 13.)

Kolmas keskusteluanalyysin perusolettamus on se, että mitään vuorovaikutuksen osaa ei voida pitää analyysin kannalta merkityksettömänä. Analyysissä liikkeelle lähdetään ajatuksesta, että kaikki kielellinen ja ei-kielellinen voi olla vuorovaikutuksen kannalta merkityksellistä. Aineistoja lähestytään vahvasti empiirisesti ja ennen aikaista teorianmuodostusta vältetään. Koska analyysi määräytyy vahvasti aineiston pohjalta, keskusteluanalyttisiin litteraatteihin pyritään merkitsemään mahdollisimman paljon informaatiota. (Heritage 1996, 237; Hakulinen 1997, 14.)

### **3.2 Institutionaalinen vuorovaikutus**

Keskusteluanalyysin avulla on ensisijaisesti tutkittu tavanomaisia ja luonnollisia vuorovaikutustilanteita. Kuitenkin viime vuosikymmeninä myös institutionaalinen vuorovaikutus on saanut osakseen paljon huomiota. Institutionaalisessa toimintaympäristössä vuorovaikutustilanteet rakentuvat siinä jo olemassa olevien tehtävien ja tavoitteiden mukaan. Tällaisessa ympäristössä on myös ennalta määritelty ne normit, joiden mukaan ihmisten kuuluu toimia (Drew ja Heritage 1992, 22). Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa puhujat toteuttavat erilaisia rooleja, jotka määräytyvät vallitsevien normien mukaisesti. Roolit ohjaavat osapuolten toimintaa ja vuorovaikutusta. (Raevaara ym. 2001, 13.)

Sanavalinnoillaan puhujat voivat sekä vahvistaa että heikentää omaa institutionaalista rooliaan. Asiakas voi Kelan erityistermejä käyttämällä viestittää tuntevansa järjestelmän ja siihen liittyvän erikoissanaston, ja toisaalta viittaamalla termeihin jollakin vaihtoehtoisella kuvauksella osoittaa, että puhuttavana oleva asia saattaa olla hänelle vieras. Yhtä lailla palveluneuvojalla on kielellisesti useita keinoja osoittaa oma institutionaalinen asemansa ja asiantuntijuutensa.

Tarkastelen työssäni nauhoitteiden niitä kohtia, joissa Kelan erityistermejä esiintyy tai joissa niihin jollakin tavoin pyritään viittaamaan. Tarkoitukseni on eritellä termien käyttöön ja vastaanottamiseen liittyviä seikkoja havainnoimalla siinä yhteydessä esiintyviä vuorovaikutuksen piirteitä. Lähdän liikkeelle siitä, millä tavoin puhujat käsittelevät erityistermejä vastaanottajan asemassa. Osoitus termin ymmärtämisestä tai toisaalta siihen liittyvät ymmärtämisongelmat vaikuttavat termin käyttöön keskustelun myöhemmässä vaiheessa. Tarkastelen puhujien keinoja hoitaa ja ennaltaehkäistä termien käyttöön liittyviä ongelmia vuorovaikutuksessa sekä keinoja käsitellä ymmärtämisvaikeuksista aiheutuvia korjauksia puheessa.

## **4 Termien käytön analyysi**

### **4.1 Aineisto ja termien käyttö**

Tutkimusta varten on nauhoitettu venäjänkielisiä Kelan tiskillä käytyjä keskusteluja yhdestä Kelan toimistosta Etelä-Suomessa. Äänitalennetta on yhteensä noin kahden tunnin verran ja siinä esiintyy yhdeksän eri asiakasta, jotka on valittu satunnaisesti. Taustatietona informanteilta on kerätty tieto heidän Suomessa asumasta ajasta. Palveluneuvojana nauhoitteissa on toiminut koko ajan sama, äidinkieleltään venäjänkielinen toimihenkilö. Asiakkaan ja palveluneuvojan väliset palvelutilanteet koostuvat tavanomaisista Kelan toimiston asiakaspalvelutilanteista.

Nauhoittamisen jälkeen aineisto on saatettu kirjalliseen muotoon eli litteroitu. Litteraateissa rivien alussa esiintyvä A kirjain viittaa asiakkaan puheenvuoroon ja P puolestaan palveluneuvojan vuoroon. Kun asiakas asioi yhdessä toisen henkilön kanssa, merkitsen toisen puhujan lyhenteellä A2. Lihavoidulla osuudella osoitan huomion kohteena olevat sanat tai puheenvuorot. Kaikki litteroinnissa käytetyt merkit on kuvattu työn alussa löytyvässä liiteluettelossa.

Aineistossani asiakkaat käyttävät vain harvoin varsinaisia Kelan etuustermejä. Termejä käyttäessään asiakkaat kuitenkin suosivat suomenkielisiä termejä venäjänkielisten sijaan. Palveluneuvoja sen sijaan käytti etuustermejä useammin venäjäksi, mutta toisti ne tällöin usein myös suomen kielellä. Käytettävä termi määräytyi usein heti keskustelun alussa, minkä jälkeen valinnassa pitäydyttiin palvelutilanteen loppuun saakka.

## 4.2 Yhteisesti tunnetut termit

Usein puhujan tuottamat Kela-termejä sisältävät puheenvuorot näyttävät olevan vastaanottajalle ongelmattomia. Kun termi on käyttäjilleen yhteisesti tuttu, se otetaan pääsääntöisesti vastaan ymmärrystä osoittaen ja keskustelu saa jatkaa ilman pysähdyksiä. Tämänkaltaisia tapauksia esiintyy aineistossani runsaasti. Osaltaan tätä selittää se, että mahdolliset termien ymmärtämiseen liittyvät ongelmat käsitellään usein termien tullessa esille ensimmäisen kerran. Termien toistuminen ei näin ollen useinkaan enää aiheuta hankaluuksia keskustelun myöhemmässä vaiheessa.

Seuraavassa katkelmassa (1) asiakas käyttää suomenkielistä termiä *asumistuki* peräkkäisissä puheenvuoroissaan olettaen, että kyseinen termi on palveluneuvojalle tuttu.

Esimerkki 1 [AS4: Vuorotteluvapaa]

- 01 A: здравствуйте. ↑я (1.0) получала **asumistuki** от  
*päivää. minä (1.0) olen saanut asumistukea*
- 02 (0.5) Кела  
*(0.5) Kelasta*
- 03 P: та:к  
*joo*
- 04 A: и в последний раз приходила, у меня изменилась  
*ja viime käynnin jälkeen, minun palkkani*
- 05 зарплата, поэтому надо (.) пересмотреть  
*on muuttunut, siksi täytyy (.) tarkistaa*
- 06 **asumistuki**.  
*asumistuki.*
- 07 P: ваш доход на триста евро поднялся наверное да?  
*teidän tulot ovat nousseet kolmella sadalla eurolla*  
*varmaankin vai?*

Palveluneuvoja reagoi asiakkaan rivien 1–2 puheenvuoroon tuottamalla ymmärtämistä implikoivan *так*-partikkelin (suom. *joo*), jolla hän samalla kehottaa asiakasta jatkamaan (ks. Sorjonen 1997; Paukkeri 2006). Asiakas saa näin varmistuksen siitä, että kyseinen termi on palveluneuvojalle selvä. Kun asiakas rivillä 6 tuottaa termin *asumistuki* uudelleen, palveluneuvoja siirtyy seuraavassa vuorossaan suoraan asian käsittelyyn, millä hän osoittaa ymmärtäneensä asiakkaan puheenvuoron.

Myös palveluneuvoja saattaa käyttää asiakkaalle tutuiksi olettamiaan termejä selittämättä niitä ja palata niihin ainoastaan siinä tapauksessa, mikäli vastaanottajan toiminta viittaa ymmärrysongelmiin. Tällä tavoin palveluneuvoja ja asiakas usein muodostavat vuoropuhelun aikana jaetun ymmärryksen siitä, mikä termi on molemmille osapuolille

ymmärrettävä. Tämä tekee mahdolliseksi sen, että osapuolet voivat käyttää samaa termiä keskustelun loppuun saakka, jolloin sopivan termin valinnasta ei tarvitse “neuvotella” uudelleen.

### 4.3 Termien käyttöön liittyviä vaikeuksia

Aina oikean termin löytyminen ei kuitenkaan ole yhtä sujuvaa kuin edellä kuvatussa esimerkissä. Joskus puhuja joutuu pysäyttämään puheensa hakiessaan sopivaa kuvausta jollekin tarkoitteelle. Aineistossani tämänkaltaista sopivan kuvauksen hakua esiintyy erityisesti Kelan etuustermien kohdalla asiakkaiden puheenvuoroissa. Puhujat paitsi hakevat sopivia kuvauksia eli tekevät nk. sanahakuja (ks. Sorjonen 1997) myös kiertävät vaikeilta tuntuvia termejä, ts. pyrkivät löytämään niille sopivia vaihtoehtoisia kuvauksia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että termin haku aiheuttaisi vuorovaikutukseen välittömästi ongelmia.

Esimerkissä (2) asiakas viestii epävarmuudesta ennen erityistermin lausumista venyttämällä äännettä ja tuottamalla epäröintiäänteen *ээ* (suom. *öö*) (r. 3). Äänteen venyttäminen viittaa todennäköisesti sopivan termin hakuun (vrt. Sorjonen 1997, 121). Asiakas löytää hakemansa termin yhdistämällä venäjänkieliseen sanaan *заявление* (*hakemus*) suomenkielisen termin *asumistuki*. Nämä hän yhdistää toisiinsa venäjänkielisellä prepositiolla *по*.

Esimerkki 2 [AS9: Asumistuen tarkistus]

- 01 P: добрый ↑день, чем могу помочь?  
*hyvää päivää, miten voin auttaa?*
- 02 A: добрый вечер ↑да: хотел обратиться к вам по  
*hyvää iltaa ↑joo: halusin kysyä teiltä*
- 03 **поводу: ээ заявления по asumistuki.**  
*liittyen öö asumistukihakemukseen*
- 04 P: м-хм давайте посмотрим. документы есть с собой?  
*m-hm katsotaanpas. onko henkilötodistus mukana?*
- 05 A: да, пришли мне с кассы (.) моей, моего профсоюза  
*kyllä, sain kassasta (.) omasta, minun työttömyys-*  
*kassasta*
- 06 мои >↑суточные деньги< жена получила кела-  
*>päivärahani< vaimo sai kela-*
- 07 карточку и:  
*kortin ja:*
- 08 P: м-хм хорошо  
*m-hm hyvä*

Asiakkaan tarjoama erityistermi *заявление по asumistuki (asumistukihakemus)* (r. 3) ei tuota palveluneuvojalle ymmärrysongelmia. Niinpä hän vahvistaa tämän seuraavassa vuorossaan (r. 4) lyhyellä *mhm*-palautteella, minkä jälkeen hän osoittaa olevansa valmis siirtymään eteenpäin asian käsittelyssä. Asiakkaalle tämä toimii merkinä siitä, että hänen sanomansa tuli ymmärretyksi.

Silloin, kun jokin erityistermi on kokonaan vieras, on löydettävä muita keinoja viitata siihen. Koska sanahakujen tulkinta on aina kontekstisidonnaista (ks. Heritage 1996, 281; Sorjonen 1997, 119), voi yleinenkin viittaus osoittautua vastaanottajalle riittäväksi viestiksi tulkita kuvaus puhujan tarkoittamalla tavalla. Seuraavassa esimerkissä (3) asiakas kertoo kuululleensa tutultaan jostakin asumiseen liittyvästä etuudesta, jota Kela maksaa. Tähän tutultaan saatuun tietoon asiakas perustaa oman sanahakunsa.

### Esimerkki 3 [AS6: Perhe]

- 01 A: да. хорошо. и еще один ↑вопро:с ээ тоже такой  
*joo. hyvä. ja vielä yksi kysymys öö myös sellainen*
- 02 мне просто ээ >ну там< как-то я общаюсь  
*mä vaan öö >no siellä< mä oon joskus jutellut*
- 03 P: м-хм  
*m-hm*
- 04 A: **девочка сказала что: есть какие-то субсидии если**  
*yks tyttö sanoi että on olemassa jotain tukia jos*
- 05 **ты снимаешь ↓квартиру (.) по возврату там**  
*sä asut vuokralla (.) jonkin*
- 06 **какой-то суммы**  
*summan palauttaminen*
- 07 P: так а муж работает?  
*jaaha entä onko mies töissä?*
- 08 A: аа у меня да.  
*aa minulla joo.*
- 09 P: так  
*selvä*

Yllä olevassa esimerkissä palveluneuvoja tunnistaa etuuden, johon asiakas riveillä 4–6 viittaa, mutta ei nosta sitä keskusteluun saman tien, vaan selvittää ensin asiakkaan oikeuden tuen saantiin. Asiakkaan viittaus etuuteen on kuitenkin ollut riittävä, jotta asian käsittelyssä päästään eteenpäin.

Aina erityistermi ei ole lainkaan tarpeellinen asian ymmärtämisen kannalta. Päinvastoin, joskus tietoinen vaikean termin pois jättäminen voi jopa helpottaa asioiden käsittelyä. Kun käsiteltävä etuus nousee esiin muuta kautta, ei termin mukaan tuominen ole välttämättä tarpeellista.

Esimerkissä (4) varsinaisen Kela-termin käyttö osoittautuu tarpeettomaksi, koska palveluneuvoja ymmärtää asiakasta ilmankin sitä tämän viitatessa lapsilisä-termiin ilmauksella *мо что на ребенка получаем* (*se mitä lapsesta saadaan*) (r. 11). Katkelmassa palveluneuvoja summaa asiakkaan perheen kokonaistuloja asumistukioikeuden selvittämiseksi.

Esimerkki 4 [AS9: Asumistuen tarkistus]

- 01 P: так и что тут получается. так вот смотри, вот  
*no niin ja mitä tästä tulee. eli katso,*
- 02 доход вот здесь  
*tulot on tässä*
- 03 A: да да да  
*joo joo*
- 04 P: там буквально округляю  
*no siis pyöristäen*
- 05 A: **а вот то что на ребенка получаем еще**  
*entä vielä se mitä lapsesta saadaan*
- 06 P: нет это  
*ei sitä*
- 07 A: это не учитывается  
*sitä ei lasketa*
- 08 P: нет это не относится.  
*ei se ei liity tähän*
- 09 A: м-хм  
*m-hm*

Asiakkaan rivin 5 puheenvuoro ei tuota vuorovaikutukseen ongelmia. Tämäntyyppinen tapa viitata etuuteen esiintyy aineistossani useamman kerran. Relatiivirakenne *мо что* (*se mitä*) mahdollistaa sen, että erityistermin sijaan etuuteen voidaan viitata arkisia sanoja käyttämällä.

Pääsääntöisesti asiakkaiden tekemät sanahaut – johtivatpa ne sitten termin esiin nostamiseen tai termin sivuuttamiseen – olivat aineistossani sen kaltaisia, ettei niistä aiheutunut varsinaisia ongelmia vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Pyrkiessään käyttämään Kelan erityistermejä asiakkaat usein ilmentävät oman tietonsa epävarmuutta ja puutteellisuutta tuottamalla erilaisia epäroinnista viestiviä signaaleja. Asiakkaiden tekemät sanahaut voivatkin tarjota palveluneuvojalle mahdollisuuden tunnistaa asiakkaan institutionaalinen ja kielellinen kompetenssi. Sen avulla palveluneuvoja voi kertoa asiakkaalle asioita ymmärrettävällä tavalla huomioiden kussakin palvelutilanteessa asiakkaan yksilölliset lähtökohdat erityistermien ymmärtämiselle.

#### 4.4 Ymmärrysongelmien välttäminen

Merkittävä tapa hoitaa ja ennaltaehkäistä väärinymmärryksiä näyttäisi olevan termin toistaminen, jota aineistossani esiintyy varsin paljon. Puhuja voi toistaa sanomaansa joko samalla kielellä tai vaihtaen toiston välillä kielestä toiseen. Toistamalla kuvauksen puhuja voi vähentää väärinymmärryksen mahdollisuutta.

Ennen seuraavaa esimerkkiä (5) asiakas on jo palvelutilanteen alussa osoittanut hallitsevansa monipuolisesti venäjänkielistä sosiaaliturvaan liittyvää termistöä ja käyttänyt kerran oma-aloitteisesti suomenkielistä tarmia *asumistuki*. Alla olevassa katkelmassa palveluneuvoja tarvitsee ensi kertaa itse kyseistä termiä ja tuottaa sen rivillä 4 venäjänkielisenä, minkä perään hän toistaa sen myös suomeksi.

Esimerkki 5 [AS9: Asumistuen tarkistus]

- 01 P: как правило пособие по безработице выплачивают  
*tavallisesti työttömyystuki maksetaan*
- 02 за двадцать дней.  
*kahdeltakymmeneltä päivältä*
- 03 A: М-ХМ  
*m-hm*
- 04 P: но когда рассчитывают дотацию на квартиру >вот  
*mutta silloin kun lasketaan asumistukea (ven.)*
- 05 **эти asumistuki**< умножают не на ↑двадцать дней а  
*>eli tätä asumistukea < ei kerrotakaan*
- 06 двадцать один и пять. то есть доход получается  
*kahdella kymmenellä yhdellä ja puolella. eli*
- 07 вот такой уже  
*jo tämän verran*
- 08 A: М-ХМ:  
*m-hm*

Palveluneuvoja lausuu asumistuen termin ensin venäjäksi (r. 4), minkä perään hän lisää sekakielisen lausekkeen *вот эту asumistuki (eli tätä asumistukea)*. Lausumalla *вот эту (eli tätä)* palveluneuvoja viittaa aikaisemmin puhuttuun. Ottamalla mukaan suomenkielisen kuvauksen *asumistuki*, hän kytkee puheenvuoroonsa asiakkaan itse käyttämään termiin ja vähentää näin väärinymmärryksen mahdollisuutta.

Joskus termin toistaminen toiselle kielelle kääntäen ei ole sellaisenaan riittävää. Niissä tapauksissa, joissa palveluneuvoja epäilee jonkin termin olevan asiakkaalle molemmilla kielillä vieras, hän saattaa selittää termin merkityksen kokonaisuudessaan. Palveluneuvojan

tapa kääntää tai selittää asioita näyttäisi olevan yhteydessä asiakkaan kielelliseen ja institutionaaliseen kompetenssiin. Kun asiakas osoittaa osaavansa erityisterminologiaa ja tuntevansa Kelan järjestelmää, palveluneuvojan tekemät “varotoimenpiteet” ymmärtämisen varmistamisessa ovat huomattavasti vähäisempiä. Yhtä lailla keinovalikoima yhteisymmärryksen varmistamiseen kasvaa sitä mukaan, kun asiat eivät aukea asiakkaalle helposti.

Palveluneuvojalla on käytössään monia kielellisiä apukeinoja synnyttää ymmärrystä ja varmistaa yhteisymmärryksen säilyminen vuorovaikutuksen eri vaiheissa. Näitä keinoja varioimalla palveluneuvoja voi säädellä asiakaspalvelun sujuvuutta tarjoamalla asiakkaan kannalta parhaiten ymmärrettävän kuvauksen silloin, kun erityistermien käyttö tuottaa ongelmia.

#### **4.5 Yhteenveto**

Olen tarkastellut analyysissäni sitä, millä tavoin venäjänkielisessä vuoropuhelussa Kelan palveluneuvoja ja asiakas käyttävät, ymmärtävät ja käsittelevät Kelan termejä. Olen kiinnittänyt huomiota puhujien kielivalintoihin termejä käytettäessä sekä kuvausten muotoiluun. Analyysissä keskityin kuvaamaan yhteisymmärryksen säilyttämiseen ja ymmärrysongelmien välttämiseen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä.

Tutkimuksen tulosten perusteella Kelan varsinaisten etuustermien käyttö sekä suomeksi että venäjäksi on palveluneuvojan ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa varsin vähäistä. Silloin, kun etuustermejä käytettiin, ne olivat usein käyttäjilleen ennalta tuttuja eikä niiden käyttäminen aiheuttanut vuorovaikutukseen ongelmia. Palveluneuvoja käytti erityistermejä odotetusti asiakkaita enemmän, mikä johtuu jo pelkästään hänen institutionaalisesta asemastaan ja siihen liittyvästä tietoa jakavasta tehtävästä asiakaspalvelussa.

Asiakkaat käyttivät etuuksiin viitatessaan varsinaisten Kelan etuustermien sijaan usein muunlaisiakin kuvauksia, jotka olivat usein luonteeltaan arkisia. Näin menetellessään he kuitenkin useimmiten antoivat palveluneuvojalle tarpeeksi viittauksia siitä, mistä etuudesta oli kulloinkin kyse. Asiakkaat viittasivat etuuksiin myös sanahakujen avulla. Sanahauulla asiakas saattoi osoittaa termin tai koko etuusasian olevan itselleen vieras ja odottavansa palveluneuvojan apua oikean termin esiin nostamisessa.

Palveluneuvojan päätökseen käyttää jotakin etuustermiä voi vaikuttaa asiakkaan aiemmin vuoropuhelussa osoittama institutionaalinen ja kielellinen kompetenssi. Asiakkaan

osoittama epävarmuus ja vaikeudet ymmärtää erityistermejä toimivat palveluneuvojalle merkkinä siitä, että termien käyttöä olisi hyvä välttää yhteisymmärryksen ja keskustelun sujuvuuden säilyttämiseksi.

Palveluneuvojan ja asiakkaan välinen vuoropuhelu rakentuu jokaisessa palvelutilanteessa erilaisista lähtökohdista luoden keskusteluun tiettyjä kielellisiä resursseja ja sulkien samalla toisia pois. Puhujat rakentavat ymmärrystään keskusteluun nousevista termeistä vuoropuhelun aikana. Tällä tavoin asiakkaan ja palveluneuvojan välinen yhteisymmärrys rakentuu vaiheittaisesti vuoro vuorolta ja muotoutuu keskustelun edetessä puhujien omien tulkintojen ja vuoropuhelusta syntyvien olettamusten pohjalta.

## 5 Lopuksi

Kelassa asioidessaan asiakas kohtaa usein etuuksiin liittyvää erityisterminologiaa niin kirjallisessa kuin suullisessakin muodossa eri palvelukanavien kautta. Toimistoasioinnilla asiakkaan ei ole välttämätöntä tuntea Kelan etuustermejä yhtä hyvin kuin asioidessaan esimerkiksi verkossa. Palveluneuvojan kanssa käytävä vuoropuhelu mahdollistaa etuuteen viittaamisen muuten kuin etuustermejä käyttämällä. Vieraskieliselle asiakkaalle juuri toimistoon tuleminen näyttäisi olevan ratkaisu tilanteeseen, jossa Kelan tekstiä ei ymmärretä tai tarvittavaa tietoa ei löydetä. Venäjänkielisistä Kelan asiakkaista neljä viidestä (80 %) oli asioinut edellisvuoden aikana toimistossa.

Aineistossani palveluneuvoja toisti usein käyttämänsä etuustermin toisella kielellä, varsinkin silloin, kun hän nosti etuustermin keskusteluun ensimmäistä kertaa tai kun etuusasia oli asiakkaalle kokonaan vieras. Tällä tavoin palveluneuvoja pyrki varmistamaan yhteisymmärryksen säilymisen niissä tilanteissa, joissa pelkästään toisen termin käyttö olisi saattanut jättää aukkoja ymmärrykseen. Tätä toimivaksi osoittautunutta keskustelun apukeinoa voisi olla hyödyllistä soveltaa muissakin Kelan palvelukanavissa kuten Kelan etuusesitteiden ja miksei myös verkkosivujen käännöksissä.

## LÄHTEET

DREW & HERITAGE 1992: Drew, P. & Heritage, J. Analyzing talk at work: an introduction. *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Ed. by Drew, P. & Heritage, J. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65

- GUMPERZ 1982: Gumperz, J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HAAKANA ET AL. 2001: Haakana, M., Raevaara, L., Ruusu vuori, J. Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusu vuori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 196–222.
- HAKULINEN 1997a: Hakulinen A. Johdanto. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 13–17.
- HAKULINEN 1997b: Hakulinen, A. Vuorottelujäsennys. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 32–55.
- HAVE ten 2007 [1999]: Have ten, P. *Doing conversational analysis*. Los Angeles: Sage.
- HERITAGE 1996 [1984]: Heritage, J. *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Helsinki: Gaudeamus.
- INFOPANKKI 2014: Infopankki. Helsinki: Infopankki-toimitus.  
(<http://www.infopankki.fi>)
- ISUPOVA 2002: O. G. *Konversacionnyj analiz: predstavlenie metoda*. Sociologija: 4M, 15: 33–52. Moskva.  
(<http://ecsocman.hse.ru/data/2012/03/19/1269116997/Isupova.pdf>)
- KARVINEN 2014: Karvinen, K. Kansalaisten käsityksiä virkakielestä. *Kielikello* 2014, 1, 12–14. (<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2679>)
- KOTUS 2013 = Kotimaisten kielen keskus. Virkakielityöryhmän kansalaiskysely. Helsinki, 2013. ([http://www.kotus.fi/files/2571/Kansalaiskyselyn\\_vastaukset.pdf](http://www.kotus.fi/files/2571/Kansalaiskyselyn_vastaukset.pdf))
- KURHILA 2001: Kurhila, S. Asiantuntijuuden kerrostumista. Syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusu vuori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 178–195.
- LAAKSONEN 2011: Laaksonen, K. Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. *Kielikello* 2011, 4, 32–33. (<http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2439>)
- LAATU 2013: Laatu, M. Asiakkaiden kokemuksia etuuksien hakemisesta. *Kelanetti* 4.9.2013.
- LAATU 2013: Laatu, M. Kyllä julkisuutta saa, mutta minkälaista? *Kelan tutkimusblogi* 16.7.2014. (<http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/864>)
- LAPPPALAINEN 2006: Lappalainen, H. Mie vai mää, sinä vai te? *Arjen asiointia: keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Toim. Sorjonen, M-L. & Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 241–285.
- MOP 2010 = Maahanmuuttajien omakieliset palvelut. Selvityksen loppuraportti. Porvoo: Sisäasiainministeriön julkaisu ja 17/2010.
- MAKAROV 2003: Makarov, M. L. *Osnovy teorii diskursa*. Moskova: Gnozis.
- NIKUNLASSI 2002: Nikunlassi, A. *Johdatus venäjän kieleen ja sen tutkimukseen*. Helsinki: Finn Lectura.
- PAUKKERI 2006: Paukkeri, P. Recipient v ruskom razgovore: O raspredelenii funkciij meždu otvetami da, nu i tak. Väitöskirja. Slavistiikan ja baltologian laitos. Helsinki.
- PERÄKYLÄ 1997: Peräkylä, A. Institutionaalinen keskustelu. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Tainio, L. Tampere: Vastapaino, 177–203.

- PIKKARAINEN 2008: Pikkarainen, M. *Institucional'nye roli učastnikov obsčeniija na rossijskom televidenii*. Pro gradu- tutkielma. Slavistiikan ja baltologian laitos. Helsinki.
- POPLACK 1988: Poplack, S. Contrasting patterns of code-switching in two communities. *Codeswitching: Anthropological and Sociolinguistic Perspectives*. Ed. by Heller, M. New York: Mouton de Gruyter, 215–244.
- PRAAKLI 2004: Praakli, K. Koodinvaihdosta Tampereen virolaisten kielenkäytössä. Latomaa S, toim. *Äidinkieli ja toiset kielet*. Tampere: Tampere University Press, 2, 106–116.
- RAEVAARA ET AL. 2001: Raevaara, L., Ruusuvoori, J., Haakana, M. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana M, Raevaara L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- RAEVAARA ET AL. 2013: Raevaara, L. Sorjonen, M-L., Lappalainen, H. *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Helsinki: Kela, Työpapereita 46.
- SAMMALKORPI 2006: Sammalkorpi, I. *Analiz institucional'nogo obsčeniija v slučae kommunikativnoj neudači*. Pro gradu- tutkielma. Slavistiikan ja baltologian laitos. Helsinki.
- SEPPÄNEN 1997: Seppänen, E-L. Vuorovaikutus paperilla. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 18–31.
- SORJONEN 1998: Sorjonen, M-L. Korjausjäsenitys. *Keskustelunanalyysin perusteet*. Toim. Liisa Tainio. Tampere: Vastapaino, 111–137.
- SORJONEN ET AL 2001: Sorjonen, M-L. Peräkylä, A., Eskola, K. *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Toim. Sorjonen, M-L. Peräkylä, A., Eskola, K. Jyväskylä: Vastapaino.
- SORJONEN & RAEVAARA 2006: Sorjonen M-L. & Raevaara, L. Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Toim. Sorjonen, M-L, Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–34.
- SPEKTR 2009: ”Spektr” – sanomalehti. Kysely. AO Izdatel'skij dom ”Spektr”, *Spektr* 09/2009.
- TO 2014 = Terveysosasto, Kela. Hakemisen yksinkertaistaminen. *HAKU-hanke 2011–2013*. Helsinki: Kela.
- TIILILÄ 2007: Tiililä, U. *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- TILASTOKESKUS 2014: *Tilastokeskus*. Väestörakenne 2013. Väestö 2013: (5). Helsinki: Tilastokeskus.
- TURUNEN 1997: Turunen, M. Nykyvatjan koodinvaihdosta. *Virittäjä* 1997, 2, 208–229.
- VEHMAS-LEHTO 2014: Vehmas-Lehto, I. *Termit kääntäjän näkökulmasta*. (<http://www.vakki.net/publications/2010/>)
- VEHVILÄINEN 2001: Vehviläinen, S. Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja – vertaileva näkökulma. *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Toim. Ruusuvoori, J., Haakana, M., Raevaara, L. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 39–61.

- YLIHÄRSILÄ 2012: Ylihärsilä, T. *Kelan etuusesitteissä käytetyt käännös menetelmät – tutkimuksen kohteena kuusi suomesta venäjään käännettyä etuusesitettä*. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.
- ZEMSKAJA 2004: Zemskaja, E. A. *Russkij jazyk kak inostrannyi. Russkaja razgovornaja reč'*. *Lingvističeskij analiz i problemy obučeniya*. Moskva: Nauka.

### **Sanakirjat**

- BÈS 2008: *Biblioteka ènciklopedičeskih slovarej. Noveišij bol'šoj tolkovoju slovar' russkogo jazyka*. Pietari: Norint.