

Jenny Paananen

Kuinka elehtiminen auttaa monikulttuurisilla vastaanotoilla?

Vuorovaikutus lähtee käsistä

Eleiden käyttö on hyödyllistä vastaanotolla, kun lääkäriillä ja potilaalla on eri äidinkieli, sillä ihmiset käyttävät eleitä puheen tukena kaikkialla maailmassa. Käsillä tehtävät eleet havainnollistavat puheen sisältöä ja nostavat esiin keskeisimmän sisällön, jolloin puhetta on helpompaa seurata. Elehtiminen voi auttaa keskustelukumppania ymmärtämään sellaistaakin sanastoa, joka ei ole hänelle ennestään tuttua. Ei-äidinkielinen puhuja voi puolestaan korvata eleillä sanoja ja paikata tällä tavoin sanavarastossaan olevia aukkoja. Lääkärin vastaanoton kontekstissa eleet ovat erityisen käyttökelpoisia myös siksi, että käsiteltävät aiheet liittyvät tyypillisesti ihmisen kehoon ja tuntemuksiin, jolloin niitä on helppoa ilmentää kehollisesti esittämällä, osoittamalla ja eläytymällä. Keskustelukumppanin eleitä peilaamalla voidaan lisäksi osoittaa ymmärtämistä ja empatiaa.

Terveystieteiden kansainvälistyminen näkyy Suomessa sekä entistä monikulttuurisempuna potilas- ja henkilökuntana että lukuisina tilanteen ongelmallisuutta käsittelevinä tutkimuksina. Osa kantasuomalaisista terveydenhuollon ammattilaisista kokee maahanmuuttajien kanssa työskentelyn kuormittavaksi ja hankalaksi (1). Erityistä apua tarvitsevat pakolaiset ja turvapaikanhakijat taas käyttävät terveyspalveluja vähemmän kuin olisi tarpeen (2). Ulkomaalaistaustaiset lääkärit puolestaan kokevat työssään jonkin verran syrjintää, ja heillä on suurempi työuupumuksen riski kuin kantasuomalaisilla lääkäreillä. He myös kokevat saamansa kielikoulutuksen riittämättömäksi (3). Havaitut ongelmat näyttävät nivoutuvan nimenomaan kielieron ja vuorovaikutuksen haasteiden ympärille: vieraskielinen keskustelukumppani voidaan kokea rasittavana ja vähemmän luotettavana ja oma osaaminen riittämättömänä. Keskustelututkimuksen näkökulmasta tämä on oikeastaan odotuksenmukaista. Silloin, kun keskustelijoiden välillä on eroja kielellisessä kompetenssissa, eli keskustelussa vallitsee kielellinen epäsymmetria, tilanne on haastava molemmille osapuolille (4).

Vieraalla kielellä operoiminen vie energiaa ja kuormittaa muistikapasiteettia, ja äidinkieltään puhuva osapuoli puolestaan joutuu jatkuvasti mukauttamaan puhettaan keskustelukumppanin taitotasoon sopivaksi, mikä sekin vaatii ajatustyötä ja ponnistelua. Epäsymmetriseen vuorovaikutukseen voi kuitenkin harjaantua, ja on olemassa monia erilaisia resursseja, joilla kielieron tuomia haasteita voi helpottaa. Eleiden käyttö on yksi tällaisista resursseista.

Tutkimusaineisto

Tässä artikkelissa paneudutaan eleiden hyötyihin vastaanottokeskusteluissa, joissa lääkäriillä ja potilaalla on eri äidinkieli. Artikkelin pohjautuu keskusteluanalyttiseen tutkimukseen (5), jonka aineistona on autenttisia, videoituja yleislääkärin vastaanottoja (6). Aineisto on kerätty Monikulttuuriset kohtaamiset lääkäriin vastaanotolla -hankkeen toimesta. Videointiin osallistuminen on ollut vapaaehtoista, ja osallistujat ovat saaneet ennen aineiston taltiointia tietoa tutkimuksesta sekä materiaalin käsittelystä ja allekirjoittaneet kirjallisen tutkimusluvan. Osallistujien anonymiteetti turvataan kaikessa



KUVA 1. Tupakka, tasku ja mäki. (Kuva on anonymisoitu.)

Julkaistussa materiaalissa. Hanke noudattaa toiminnassaan henkilötietolakia, ja hankkeella on Turun yliopiston eettisen toimikunnan puoltava lausunto.

Mitä eleet ovat?

Eleillä tarkoitetaan puhuttaessa tuotettuja käsien, pään ja kehon liikkeitä. Eleillä ilmaistaan samoja merkityksiä kuin yhtä aikaa esiintyvällä puheella, mutta kaikkea puheen sisältöä ei kuitenkaan elehditä, vaan eleellä poimitaan ilmaisusta vain keskeinen osa, kuten toiminta tai suunta, ja kielellinen osa viestiä vastaa lopusta (7–10). Esimerkiksi eräs aineiston potilas kertoo käyvänsä uimahallissa uimassa ja tekee samalla käsillään rintauintiliikettä. Tällainen kahden viestintäkanavan, puheen ja kehon, yhtäaikainen käyttö on ihmisille universaalisti luonnollista ja vaivatonta: kaikissa kulttuureissa elehditään, ja jopa syntymästään saakka sokeat elehtivät puhuessaan. Elehtiminen ei kuitenkaan ole ainoastaan keskustelukumppania varten vaan myös tapa jäsentää ajatuksia. Tutkimukset osoittavat, että ihmiset elehtivät usein itsekseen esimerkiksi puhuessaan puhelimesta ja ratkaistessaan ajattelua vaativia pulmia (7,9).

Merkitykseltään selkeimmät eletyypit ovat ikoniset eli esittävät ja deiktiset eli osoittavat eleet, lisäksi on olemassa erilaisia abstrakteja eleitä ja rytmikkäitä syke-eleitä (7,8). Esittävät eleet, kuten edellä kuvattu rintauintiliikkeen tekeminen uimisesta puhuttaessa, esittävät ja

havainnollistavat puheen ilmaisemia merkityksiä. Olennaista on, etteivät esittävät eleet ole vakiintuneita merkkejä vaan keksittyjä ja usein hetkellisiä, joten uimista on mahdollista elehtyä myös monin muin tavoin. Osoittavat eleet puolestaan koostuvat sormella, kädellä tai pään liikkeellä osoittamisesta, ja niillä voidaan viitata sekä läsnä että kaukana oleviin tarkoitteisiin sekä abstrakteihin asioihin kuten menneeseen tai tulevaan.

KUVASSA 1 näkyy yhtä aikaa kaksi esittävää sekä yksi osoittava ele. Kuva on vastaanotolta, jossa suomalainen potilas kertoo ulkomaalais-taustaiselle lääkärille, kuinka kaatui matkalla baarista kotiin. Potilas aloittaa kertomuksensa sanomalla: *”Toinen käsi taskussa poltin tupakkaa ja kävelin mäkee ylös.”* Samalla potilas on pitelevinään toisessa kädessään tupakkaa, ja toinen käsi on kuvitteellisessa taskussa. Lisäksi potilas tekee päällään osoittavan eleen nyökkäämällä sivuun ja katsahtamalla yläviistoon kohti kuvitteellista mäkeä.

On tärkeää panna merkille, että niin sanottuja embleemejä eli symbolisia käsimerkkejä ei lasketa varsinaisiksi eleiksi, koska niitä käytetään tyypillisesti ilman yhtäaikaista puhetta ja niillä on vakiintuneita merkityksiä, jotka vaihtelevat eri kulttuureissa ja jotka täytyy erikseen oppia (11). Monikulttuurisissa keskusteluissa embleemejä onkin viisasta vältellä. Esimerkiksi käsimerkin, jossa peukalo ja etusormi muodostavat ympyrän ja muut sormet ovat pystyssä, merkitys on Suomessa ja monissa englanninkielisissä maissa *”ok”* tai *”täydellistä”*. Ranskassa sama käsimerkki tarkoittaa kuitenkin nollaa tai surkeaa ja Japanissa rahaa, ja monissa maissa, kuten Brasiliassa ja Venäjällä, se on ruumiinaukkoon viittaava loukkaus. Samalla tavalla meillä positiivisen merkityksen saavat ylöspäin osoittava peukalo ja etu- ja keskisormen muodostama voitonmerkki ovat joissakin kulttuureissa rivoja ja loukkaavia. Tutkimustulosten tulkitseminen potilaalle pelkillä käsimerkeillä voi siis johtaa väärintymmärrykseen ja kiusalliseen tilanteeseen.

Puheen kanssa yhtä aikaa käytettävissä eleissä on myös jonkin verran kulttuurisia eroja esimerkiksi siinä, kuinka paljon eleitä käytetään ja kuinka suuria käsien liikkeet tyypillisesti ovat

(12). Kulttuuri voi myös vaikuttaa siihen, miten tiettyjä merkityksiä tyypillisesti elehditään. Esimerkiksi mennyt ja tuleva hahmotetaan tyypillisesti lukusuunnan mukaisesti: suomalainen voi edellisestä viikosta puhuessaan viitata vasemmalle ja tulevasta oikealle, kun taas arabiaa puhuva tekisi päinvastoin. Kulttuuriset erot eleiden käytössä eivät kuitenkaan näytä johtavan ongelmatilanteisiin, koska eleitä tulkitaan yhdessä puheen kanssa. Kohteliaisuuden kannalta elehtiessä voi kuitenkin olla hyvä huomioida, että ihmistä osoittaessa on parempi käyttää koko kättä kuin pelkkää etusormea ja että ruumiinosista puhuttaessa on usein sopivampaa osoittaa ja koskettaa omia ruumiinosiaan kuin keskustelukumppanin.

Eleet paikkaavat, kun kielellinen ilmaisu on vaikeaa

Esittävien ja osoittavien eleiden merkitys on usein helppo tulkita, minkä vuoksi nämä eleytyypit voivat olla erinomainen voimavara keskusteluissa, joissa keskustelukumppaneilla ei ole yhteistä äidinkieltä – ihmisen kehohan koostuu samoista osista kaikkialla, ja kaikkialla ihmiset hyödyntävät kehoaan kommunikoidessaan. Tutkimusten mukaan elehtiminen voimistuu usein silloin, kun ihmiset puhuvat muuta kieltä kuin äidinkieltään (13). Ihmiset käyttävät luultavasti enemmän eleitä myös silloin, kun he puhuvat äidinkieltään vieraskielisen kanssa, kuten **KUVAN 1** tilanteessa, sillä eleiden käyttö lisääntyy yleensäkin kognitiivisen ponnistelun ja puhumisen vaikeutumisen yhteydessä. Esimerkiksi silloin, kun puhekumppaneilla on hankaluuksia kuulla toistensa ääntä, he alkavat hyödyntää kehollista viestintää enemmän (9). Toisin sanoen kielellisen ilmaisun vaikeutuessa kehollinen viestintä korjaa tilannetta. Eleiden käyttö pienentää väärinymmärryksen riskiä ja helpottaa kuulijan kannalta puheen seuraamista (5,13). Elehtimisen ajatellaan myös keventävän kognitiivista taakkaa, sillä eleet ikään kuin ankuroivat sanat ympäröivään maailmaan, jolloin omien ajatusten perässä pysyminen on helpompaa (9). Samasta syystä ihmiset käyttävät sormiaan laskiessaan ja luettellessaan asioita (14). Kielellisesti epäsymmetrisissä tilanteissa

Ydinasiat

- ▶ Kaikissa kulttuureissa käytetään eleitä puheen tukena.
- ▶ Eleet auttavat jäsentämään omaa ja seuraamaan keskustelukumppanin puhetta.
- ▶ Esittävät ja osoittavat eleet havainnollistavat sanottua, joten niiden avulla voi rakentaa yhteistä maaperää, kun keskustelukumppaneilla on eri äidinkieli.
- ▶ Lääkärin vastaanotoilla eleillä kuvataan tyypillisesti oireita, ruumiinosia, fyysisiä ja psyykkisiä käsitteitä, tutkimuksia, sairauksia ja hoitoa.
- ▶ Elehtiminen tuo keskusteluun empaattisen sävyn: potilaan eleitä peilaava lääkäri ilmentää yhteisymmärrystä ja yhteistyöhalua.

käsien liikuttaminen voi siis sekä auttaa keskustelukumppania ymmärtämään puhetta että helpottaa puheen tuottamista. Onkin siis aivan odotuksenmukaista, että tutkimuksen videoaineistossa eleitä käytetään hyvin runsaasti.

Eleillä ratkaistaan myös jo syntyneitä ongelmatilanteita. Esimerkiksi kun lääkäri joutuu kysymään samaa asiaa uudelleen tai selittämään käyttämänsä sanastoa, elehtiminen voimistuu. Myös potilaat tukevat ilmaisuaan elein. Suomea toisena kielenä puhuvat potilaat voivat myös korvata eleillä puuttuvia sanoja. Ilman yhtäaikaista sanallista vastinetta esiintyvä ele näyttää kiinnittävän huomiota ja olevan tehokas tapa ratkaista sanastollisia ongelmia. Lääkärit tulkitsevat potilaiden tuottamat irralliset eleet poikkeaviksi ja vastinetta vaativiksi, ja reagoivat niihin välittömästi tuottamalla puuttuvan ilmauksen tai osoittamalla muulla tavalla ymmärtävänsä, mitä potilas tarkoittaa. Esimerkiksi eräs potilas sanoo: ”*Minä en voi-*”, ja kumartuu sitten eteenpäin tehden käsillään nostavaa liikkettä, jolloin lääkäri vastaa: ”*Ei voi kumartua eikä nostaa sitte.*” Potilas vastaa lääkärin täydennykseen hyväksyvästi, ja keskustelu jatkuu. Eleillä ei siis ainoastaan havainnollisteta vaan myös paikataan puhetta.

TIETOLAATIKKO. Vinkkejä eleiden käyttöön vastaanotolla.

- Anna käsiesi elehtiä, kun puhut. Elehtiminen tulee yleensä luonnostaan, mutta jos olet tottunut hillitsemään käsien liikuttamista, harjoittele.
- Eleillä nostetaan esiin keskeisin sisältö. Eleiden ei tarvitse olla monimutkaisia: esimerkiksi puhuessasi arvojen nousemisesta voit nostaa kättä ylöspäin ja ruumiinosista puhuessasi koskettaa tai osoittaa kyseistä kohtaa omassa kehossasi. Itsestään selvältäkkin tuntuvat eleet voivat auttaa potilasta seuraamaan puhetta ja keskittymään tärkeimpiin kohtiin.
- Fyysisten asioiden ilmentäminen oman kehosi kautta on havainnollista ja antaa vaikutelman, että ymmärrät potilaan näkökulmaa.
- Muista myös muu kehollinen viestintä: katsekontakti, ilmeet sekä pään ja kehon asento vaikuttavat viestiin.
- Vältä ilman puhetta käytettäviä vakiintuneita käsimerkkejä (esim. peukalo ylöspäin), sillä niiden merkitys vaihtelee eri kulttuureissa.
- Kiinnitä huomiota potilaan keholliseen viestintään. Etenkin silloin, kun potilaan kielitaito on heikko, hänen voi olla vaikeaa ilmaista asiaansa tarpeeksi yksityiskohtaisesti pelkästään kielen avulla. Voit tarvittaessa myös rohkaista potilasta elehtimään.
- Voit käyttää potilaan keksimiä eleitä omassa vuoroissasi. Eleiden peilaaminen osoittaa ymmärtämistä ja halua toimia yhteistyössä.
- Kun potilaan eleet esiintyvät ilman yhtäaikaista puhetta, hänellä voi olla sanastollisia vaikeuksia. Kun puolet potilaan eleet sanoiksi, hän pystyy arvioimaan, oletko ymmärtänyt oikein ja kenties myös painamaan sanat mieleensä.

Kehosta on helppoa puhua keholla

Videoaineisto osoittaa, että vastaanottokeskustelujen eleet liittyvät kiinteästi lääkärikäyntien aiheisiin. Niistä suuri osa kuvaa oireita, haittoja, ruumiinosia, fyysisiä ja psyykkisiä käsitteitä, tutkimuksia, sairauksia ja hoitoa. Koska ihmisen kehoon liittyvät aiheet ovat vastaanotoilla keskeisessä asemassa, elehtiminen on luonteva tapa ilmaista niitä. Eleiden avulla havainnollistetaan, mihin tarkalleen ottaen sattuu, mitä on tapahtunut ja kuinka asiaa hoidetaan. Esimerkiksi vatsasta puhuttaessa kosketetaan vatsaa ja voiteesta puhuttaessa ollaan sivelevinään voidetta iholle.

Koska erityyppisistä vaivoista puhutaan eri tavalla, lääkärikäynnin syy vaikuttaa siihen, minkä tyyppisiä ja minkä verran eleitä vastaanoton aikana käytetään. Esimerkiksi emotionaalisesti herkässä tilanteessa, kuten itsemurha-ajatuksia käsiteltäessä, vuorovaikutus on varovaista myös eleiden osalta. Käsillä ei tehdä suuria liikkeitä. Toista ääripäätä puolestaan edustavat esimerkiksi erilaisten kaatumistilanteiden käsittelyt, joissa eleiden avulla näyttäminen voi olla helpompaa kuin selittäminen. Tällöin lääkäri ja potilas saattavat ottaa liikkeeseen mukaan koko kehon havainnollistaakseen tapahtumien kulkua.

Huomionarvoista on, että kaikki keskustelun osallistujat – lääkärit, tulkit, potilaiden huoltajat ja potilaat – kohdistavat ruumiinosiin liittyvät eleet lähes poikkeuksetta itseensä siitä huolimatta, että puheenaiheena ovat ainoastaan potilaan ruumiinosat. Esimerkiksi eräs lääkäreistä hieroo omaa kaulaansa puhuessaan potilaan kurkkukivusta, toinen taas pyörittää kättään suunsa edessä puhuessaan oksentamisesta ja kolmas on laittavanaan kuvitteellista letkua suuhunsa tähytyksestä puhuessaan. Näkökulman valinta voi johtua siitä, että omien ruumiinosien koskettaminen on helppoa, kun taas toisen ruumiinosien osoittaminen voidaan kokea loukkaavaksi. Toisaalta näkökulma saa aikaan myös empaattisen vaikutelman: lääkäri näyttää asettuvan potilaan asemaan ja eläytyvän potilaan oloon ja tuntemuksiin. Kun lääkäri ilmentää keholla potilaan kehoa, potilaan vaivasta tulee yhteinen, jaettu asia.

Elehtiminen ilmentää ymmärtämistä ja yhteistyöhalua

Erityisen runsaasti eleitä esiintyy silloin, kun potilas on ulkomaalaistaustainen ja hänen kielitaitonsa on heikko. Seuraava **ESIMERKKIKESKUSTELU** on vastaanotolta, jolla daria äidinkielenään

ESIMERKKIKESKUSTELU. Silmätulehdus.

Potilaan äidin (Ä) äidinkieli on dari, lääkärin (L) suomi. Eleiden aloituskohdat merkitty tähdillä (*).

L: Joo, ^{*1} mut nyt pojan asia. ^{*2} Silmä on kipeä.
^{*1} OSOITTAÄ POIKAA ^{*2} OSOITTAÄ ETUSORMELLA SILMÄÄNSÄ

Ä: Silmä ^{*1} kipiä, ee ^{*2} vähän-
^{*1} OSOITTAÄ SILMÄÄ ^{*2} PIIRTÄÄ SORMELLA SILMÄN YMPÄRI YMPYRÖITÄ

L: *Likaa?
^{*1}HYPISTELEVÄ ELE: KOSKETTAÄ PEUKALOLLA MUIDEN SORMIEN PÄITÄ

Ä: Joo *likaa.
^{*1}HYPISTELEVÄ ELE

L: ^{*1} Lika, keltainen, ^{*2} valkoinen, ^{*3} tämän värinen?
^{*1} HYPISTELEVÄ ELE ^{*2} OSOITTAÄ VALKOISTA PAPERIA ^{*3} OSOITTAÄ VAALEANKELTAISIA MUISTILAPPUJA

Ä: Joo, *tama.
^{*1}OSOITTAÄ MUISTILAPPUJA

L: Tällain-onko ^{*1}paljon?
^{*1}HYPISTELEVÄ ELE

Ä: ^{*1} Phaljon n- ^{*2} nukut paljon ö ^{*3} ei-
^{*1} HYPISTELEVÄ ELE ^{*2} ELEHTII NUKKUMISTA: LIKUTTAA ^{*3} MUODOSTAA KÄDELLÄÄN YMPYRÄN SILMIEN
KÄDEN SILMÄN YLI, ON NOJAAVINAAN KÄTEENSÄ TASOLLE JA AVAA KÄDEN

L: *Ei auki.
^{*1}ELEHTII SAMOIN SILMÄN AVAAMISTA MOLEMMILLA KÄSILLÄÄN JA PITÄÄ SILMÄNSÄ KIINNI

Ä: Ei auki. Ei auki.

L: Pitää *vettä, pestä.
^{*1}PYYHKII KÄDELLÄ SILMÄN YLI

Ä: *Joo, vettä.
^{*1}PYYHKÄISEE KÄDELLÄ SILMÄN YLI

puhuva nainen on tullut näyttämään poikansa tulehtunutta silmää, eikä paikalle ole tarpeesta huolimatta saatu tulkkia.

Kuten esimerkistä näkyy, jokaisella vuorolla on vähintään yksi ele. Lääkäri ja potilaan äiti pyrkivät rakentamaan ilmaisujaan mahdollisimman yksinkertaisiksi. Lääkäri esimerkiksi käyttää sanaa *lika* sanan *rähmä* sijasta ja yksinkertaistaa lauserakenteita ja taivutusta (*lika keltainen, ei auki, pitää vettä*). Lisäksi lääkäri ja potilaan äiti kierrättävät toistensa käyttämiä sanoja ja eleitä läpi keskustelun (*silmä*: osoitus, *likaa*: hypistelevä ele, *ei auki*: käden avaaminen, *vettä*: pyyhkivä liike) (KUVA 2). Ilmiötä kutsutaan eleiden peilaamiseksi (S,15). Peilattujen eleiden perusteella keskustelukumppani voi päätellä, että hänen viestinsä on kuultu ja ymmärretty. Kielellisesti epäsymmetrisillä vastaanotoilla tämäntyyppinen varmistus ylläpitää yh-

teisymmärrystä. Esimerkiksi kun esimerkkikatkelmassa potilaan äidillä on vaikeuksia löytää sopivia sanoja ja hän paikkaa puhettaan eleillä (*ei* + käden avaaminen silmän edessä), lääkäri sekä täydentää potilaan lausuman (*ei auki*) että toistaa tämän eleen. Nähdessään oman eleensä potilas voi varmistua siitä, että lääkärin käyttämä sana kuvaa sitä asiaa, jota hän itse pyrki ilmaisemaan.

Ymmärtämisen lisäksi eleiden peilaaminen viestii yhteistyöhalua ja empatiaa, sillä se ilmentää samastumista. Ihmisten taipumusta mukautua toistensa keholliseen toimintaan on itse asiassa tutkittu jo pitkään, ja se on saanut monia eri nimityksiä, kuten kameleonttiefekti ja motorinen mimiikka (16,17). Yleensä matkiminen ilmenee kuitenkin hienovaraisina liikkeinä: nojaamme keskustelukumppanin kanssa samaan suuntaan ollessamme samanmielisiä



KUVA 2. Lääkärin ja potilaan hypistelevät eleet näkyvät jopa yhtä aikaa.

ja irtistämme, kun näemme toiseen sattuvan. Esittävien eleiden peilaamista sen sijaan ei voi pitää kovin hienovaraisena, ja se on ilmeisesti äidinkielisten puhujien välisissä keskusteluissa harvinaista. Voisikin ajatella, että kielellisesti epäsymmetrisissä tilanteissa tarve luoda yhteistä maaperää on suurempi, jolloin myös keinot ilmentää sitä ovat näkyvämpiä.

Lopuksi

Eleillä on monikulttuurisilla vastaanotoilla suuri vaikutus vuorovaikutuksen onnistumiseen ja yhteisymmärryksen löytymiseen. Elehtimällä voidaan tarkentaa, elävöittää ja havainnollistaa viestiä, paikata sanaston aukkoja ja ilmaista hankalasti selitettäviä asioita. Eleet tukevat erityisesti kehoon liittyvien aiheiden käsittelyä, sillä keholla on luontevaa ilmentää fyysisistä toi-

mintaa ja tunteuksia. Eleiden hyödyntäminen lääkärin ja potilaan välisissä keskusteluissa ei kuitenkaan tarkoita pantomiimityypistä esittämistä, vaan elehtiminen toimii luontevammin ja tehokkaammin yhdessä puheen kanssa. Kun sama viesti kulkee kahden kanavan – kielien ja kehon – kautta, vastaanottaja saa niistä tukea toisilleen ja tulkitsee niitä yhdessä. Elehtiminen voikin paitsi ratkaista myös ehkäistä vuorovaikutusongelmia. Lisäksi elehtiminen on keino osoittaa empatiaa ja yhteistyöhalua. Esimerkiksi peilaamalla keskustelukumppanin eleitä voidaan ilmentää ymmärtämistä ja samanlaisuutta: omaa kaulaansa pitelevä lääkäri jakaa potilaan kokemuksen hengenahdistuksesta. Yhdessä toimiminen ja yhteisymmärryksen löytäminen ovatkin ensiarvoisen tärkeitä keinoja selvittää kansainvälistymisen tuomista haasteista. ■

SUMMARY

Gestures facilitate interaction in multicultural primary care consultations

Using gestures simultaneously with speech prevents and solves problems of understanding in consultations where the doctor and the patient do not share the same cultural and linguistic background. Gestures illustrate what is being said, and highlight the essential information. As gestures are used globally, and can also be interpreted despite limited vocabulary, they make the speech easier to follow. In primary care consultations, the topics are easily expressed by gestures, as they are often related to physical matters such as body parts, symptoms, examinations and treatment. Furthermore, gestural mimicry conveys empathy and willingness to collaborate.

KIRJALLISUUTTA

1. Sainola-Rodriguez K. Transnationaalinen osaaminen – uusi terveydenhuoltohenkilöstön osaamisvaatimus. Väitöskirja. Kuopion yliopisto 2009.
2. Gissler M, Malin M, Matveinen P, ym. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Työpoliittinen tutkimus -sarja 296. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes 2006.
3. Aalto AM, Elovainio M, Heponiemi T, ym. Ulkomaalaistaustaiset lääkärit ja hoitajat suomalaisessa terveydenhuollossa: haasteet ja mahdollisuudet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 7/2013.
4. Leskelä L, Lindholm C, toim. Haavoittuva keskustelu: keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Helsinki: Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6/2012.
5. Paananen J. Kuinka eleet helpottavat yhteisymmärrystä? Ikoniset ja deiktiset eleet monikulttuurisilla lääkärin vastaanotoilla. Puhe Kieli 2015;35:73–96.
6. Stevanovic M, Lindholm C, toim. Keskustelunanalyysi: kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino 2016.
7. McNeill D. Hand and mind: what gestures reveal about thought. Chicago: University of Chicago Press 1992.
8. McNeill D. Gesture and thought. Chicago: University of Chicago Press 2007.
9. Goldin-Meadow S. Hearing gesture: how our hands help us think. Massachusetts: Belknap Press of Harvard University Press 2005.
10. Kääntä L, Haddington P. Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen. Kirjassa: Haddington P, Kääntä L, toim. Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura 2011, s. 11–45.
11. Ekman P. Movements with precise meanings. J Commun 1976;26:14–26.
12. Kendon A. Gesture, culture and the communication economy. Kirjassa: Gesture: visible action as utterance. Cambridge: Cambridge University Press 2004, s. 326–54.
13. Gullberg M. Gesture as a communication strategy in second language discourse: a study of learners of French and Swedish. Lund: Lund University Press 1998.
14. Alibali MW, DiRusso A. The function of gesture in learning to count: more than keeping track. Cogn Dev 1999;14:37–56.
15. Kimbara I. On gestural mimicry. Gesture 2006;6:39–61.
16. Bavelas JB, Black A, Lemery CR, Mullett J. "I show you how you feel". Motor mimicry as a communicative act. J Pers Soc Psychol 1986;50:322–9.
17. Chartrand TL, Bargh JA. The chameleon effect: the perception-behavior link and social interaction. J Pers Soc Psychol 1999;76:893–910.

JENNY PAANANEN, väitöskirjatutkija, suomen kieli
Turun yliopisto

SIDONNAISUDET

Apuraha (Turun kaupunki), luentopalkkio (Duodecim, Yleislääkäripäivät, Ravitsemuspäivät yms.)