

Valtaetäisyys ChatGPT:n tuottamassa tekstissä

Suomen- ja ranskankielisten vastausten vertailu

Mia Vaitiniemi

Kandidaatintutkielma tyyppi

Kielten tutkinto-ohjelma (HuK), ranska

Kieli- ja käännöstieteiden laitos

Humanistinen tiedekunta

Turun yliopisto

Kesäkuu 2026

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu

Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä

Kielten tutkinto-ohjelma (HuK), ranska

Mia Vaitiniemi

Valtaetäisyys ChatGPT:n tuottamassa tekstissä – Suomen- ja ranskankielisten vastausten vertailu

Sivumäärät: 19

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan, miten valtaetäisyys ilmenee ChatGPT:n suomen- ja ranskankielisissä vastauksissa opiskelu- ja työympäristöön liittyvissä tilanteissa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, eroavatko kieliversiot toisistaan siinä, miten auktoriteetti, vuorovaikutus ja institutionaaliset roolit kielellisesti rakentuvat.

Aineisto koostuu kahdeksasta kysymys-vastausparista, jotka on esitetty mahdollisimman identtisinä suomeksi ja ranskaksi. Aineistoa analysoidaan keskittyen erityisesti siihen, miten valtasuhteet tehdään näkyviksi ja millaisia kielellisiä keinoja vastauksissa käytetään. Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä toimii Hofsteden (2010) valtaetäisyyden käsite.

Tulosten perusteella kieliversioiden välillä ei ilmene merkittäviä eroja siinä, mitä pidetään hyväksyttävänä toimintana, mutta eroja löytyy tavassa, jolla vuorovaikutus ja auktoriteetti esitetään kielellisesti. Suomenkielisissä vastauksissa korostuu dialogisuus, neuvoteltavuus ja tasavertainen vuorovaikutus, kun taas ranskankielisissä vastauksissa auktoriteetti ja institutionaaliset roolit tuodaan näkyvämmiin esiin. Näin ollen erot liittyvät ensisijaisesti kielelliseen toteutukseen, eivät toiminnan sisältöön.

Tutkimus osoittaa, että tekoäly ei ainoastaan heijasta kulttuurisia eroja, vaan voi myös osallistua niiden kielelliseen rakentamiseen. Tulokset tukevat käsitystä siitä, että valtaetäisyys ilmenee konkreettisesti vuorovaikutuksen tasolla ja kielellisissä valinnoissa. Tutkimuksen rajoitteista huolimatta se tarjoaa suuntaa antavia havaintoja tekoälyn kielellisestä ja kulttuurisesta mukautumisesta.

Avainsanat: ChatGPT, valtaetäisyys, suomi-ranska-vertailu

Sisällys

1. Johdanto.....	4
2. Teoreettinen tausta	6
2.1. Kielimallien kulttuurinen suuntautuneisuus ja mukautuvuus	6
2.2. Valtapäisyys kulttuuriulottuvuutena	7
2.2.1. Hofsteden mallin kritiikki	9
3. Aineisto	10
3.1. Aineiston kuvaus ja kysymysasetelma	10
3.2. Aineiston keruu ja tekninen toteutus.....	10
3.3. Tutkimuksessa käytetyt syötteet	11
4. Tulokset.....	14
4.1. Opiskeluympäristö	14
4.2. Työympäristö.....	16
4.3. Tulosten yhteenveto ja vertailu	19
5. Pohdinta	21
5.1. Mitä tulokset kertovat	21
5.2. Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusaiheet.....	21
Lähteet.....	23
Liitteet	24

1. Johdanto

Suuret kielimallit (Large Language Models, LLM) ovat viime vuosina nousseet keskeiseksi osaksi digitaalista viestintää ja tiedonhakua. ChatGPT on OpenAI:n kehittämä sovellus, joka perustuu suuriin kielimalleihin ja tuottaa tekstiä käyttäjän syötteen perusteella. Tällaisia sovelluksia käytetään eri kielillä ja erilaisissa kulttuurisissa ympäristöissä, mikä herättää kysymyksen siitä, missä määrin tekoälyn tuottama kieli mukautuu kielelliseen ja kulttuuriseen kontekstiin.

Kielimallit koulutetaan laajoilla tekstiaineistoilla, joiden avulla ne oppivat tunnistamaan kielellisiä rakenteita ja malleja (Brown ym., 2020, s. 3). Mallien toiminta perustuu kielellisten rakenteiden ennustamiseen aiemman kontekstin perusteella. Koska suuri osa verkossa saatavilla olevasta aineistosta on englanninkielistä, on perusteltua pohtia, heijastuuko tämä tausta mallin tuottamaan kieleen myös muilla kielillä.

Kieli ei kuitenkaan ole pelkkä tekninen järjestelmä, vaan siihen kietoutuvat kulttuuriset arvot, vuorovaikutustavat ja käsitykset sosiaalisista suhteista. Kielenkäyttö heijastaa yhteisöjen jakamia normeja, arvoja ja kulttuurisia odotuksia sekä rakentaa samalla sosiaalista todellisuutta (Kramsch, 1998). Kun samaa kysymystä esitetään eri kielillä, vastauksissa voi ilmetä sävyeroja, jotka liittyvät kielen taustalla olevaan kulttuuriseen kontekstiin. Näin ollen on aiheellista tarkastella, missä määrin tekoälyn tuottama kieli heijastaa kulttuurisia viestintäpiirteitä.

Valtaetäisyyden käsite pohjautuu Geert Hofsteden (2010) kulttuuriulottuvuusteoriaan, jossa se määritellään vallan epätasaisen jakautumisen hyväksyttävyydeksi yhteiskunnassa. Hofsteden mukaan valtaetäisyys kuvaa sitä, missä määrin yhteiskunnan jäsenet odottavat ja hyväksyvät hierarkkisia suhteita sekä auktoriteetin korostumista. Tämä ulottuvuus vaikuttaa siihen, millaisina auktoriteettisuhteet ja hierarkiat ilmenevät yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa.

Tässä tutkielmassa valtaetäisyyden käsitettä sovelletaan kielelliseen analyysiin. Tarkastelun kohteena on se, miten ChatGPT rakentaa vastauksissaan viestin antajan ja vastaanottajan välistä suhdetta sekä millaista auktoriteettia teksti välittää.

Hofsteden (2010) mallissa Suomi ja Ranska sijoittuvat eri tavoin valtaetäisyyden asteikolle. Tämä tarjoaa teoreettisen lähtökohdan tarkastella, näkyvätkö valtaetäisyyteen liittyvät erot myös eri kielillä tuotetussa tekstissä. Mikäli tekoälyn tuottama kieli mukautuu eri kieli- ja kulttuurikonteksteihin, voivat valtaetäisyyteen liittyvät erot näkyä esimerkiksi siinä, kuinka muodollisia, auktoriteettisia tai hierarkkisia vastaukset ovat eri kielillä.

Tämän kandidaatintutkielman tavoitteena on analysoida ChatGPT:n tuottamia suomen- ja ranskankielisiä vastauksia edellä esitellyn valtaetäisyyden teoreettisen viitekehyksen avulla. Tarkoituksena ei ole arvioida kieliversioiden paremmuutta, vaan tarkastella, voidaanko vastausten välillä mahdollisesti havaittavia eroja tulkita valtaetäisyyden eroihin liittyviksi.

Tutkimuskysymys on:

Miten valtaetäisyys ilmenee ChatGPT:n tuottamissa suomen- ja ranskankielisissä vastauksissa?

Kysymystä lähestytään vertailevalla laadullisella analyysillä, jossa samansisältöisiä vastauksia tarkastellaan Hofsteden valtaetäisyys -ulottuvuuden avulla.

2. Teoreettinen tausta

Tässä luvussa tarkastellaan ensin aiempaa tutkimusta suurten kielimallien kulttuurisesta suuntautumisesta sekä siitä, missä määrin niiden tuottamat vastaukset heijastavat eri kulttuurisia arvomaailmoja. Tämän jälkeen esitellään Hofsteden kulttuuriulottuvuusteoria sekä sen soveltuminen kielimallien tuottaman tekstin tarkasteluun valtaetäisyyden näkökulmasta.

2.1. Kielimallien kulttuurinen suuntautuneisuus ja mukautuvuus

Aiempaa tutkimusta suurten kielimallien kulttuurisesta suuntautumisesta on viime vuosina julkaistu useita. Erityisesti on tarkasteltu sitä, missä määrin mallien tuottamat vastaukset vastaavat eri maiden arvoja tai poikkeavat niistä.

Kim ja Baek (2024) tutkivat, miten useat avoimen lähdekoodin suuret kielimallit arvioivat kulttuurisia arvoja eri maissa. He käyttivät World Value Survey -aineistoa, joka sisältää arvoihin liittyviä kysymyksiä 55 maasta, ja vertasivat mallien vastauksia ihmisten antamiin vastauksiin (Kim & Baek, 2024, s. 2–3).

Tulokset osoittivat, että kielimallit antoivat joissakin arvoihin liittyvissä kysymyksissä samankaltaisia vastauksia kuin ihmiset, mutta yhteiskunnallisiin järjestelmiin ja kehitykseen liittyvissä kysymyksissä mallien vastaukset poikkesivat selvästi enemmän ihmisten näkemyksistä (Kim & Baek, 2024, s. 3–4). Lisäksi mallien vastaukset vastasivat parhaiten länsimaisten maiden tuloksia, mikä viittaa siihen, että niiden koulutusdata painottuu länsimaisiin aineistoihin (Kim & Baek, 2024, s. 4).

Tutkimus on merkityksellinen myös tämän työn näkökulmasta, sillä se osoittaa, ettei kielimallien tuottamat vastaukset synny tyhjiössä, vaan ne heijastavat niiden koulutusaineistoja. Jos mallit näyttävät vastaavan erityisesti tiettyjen kulttuurien arvoprofiileja, on perusteltua kysyä, säilyykö tämä suuntautuminen myös eri kielillä tuotetuissa vastauksissa vai muuttuuko se kielen mukaan. Kim ja Baekin tulokset viittaavat siihen, että mallien koulutusdata ja rakenteelliset ratkaisut voivat vaikuttaa siihen, millaisia arvoja ja näkökulmia vastauksissa painottuu.

Qi ym. (2025) tarkastelevat suurten kielimallien kulttuurista suuntautumista analysoimalla, minkä maiden arvoihin mallien tuottamat vastaukset eniten korreloivat. Heidän tutkimuksensa osoittaa, että kielimallit heijastavat erityisesti WEIRD-maiden arvoja (Western, Educated, Industrialized, Rich, Democratic). WEIRD ei kuitenkaan ole yksittäinen kulttuuri, vaan viittaa useisiin toisiinsa liittyviin yhteiskunnallisiin ulottuvuuksiin (Qi ym., 2025, s. 665–666).

Tutkimuksen mukaan mallien arvoyhdenmukaisuutta selitti erityisesti vauraus (Rich), joka osoittautui vahvemmaksi ennustajaksi kuin pelkkä länsimaalaisuus (Qi ym., 2025, s. 668–670). Tämä viittaa siihen, että kielimallien kulttuurinen suuntautuminen ei rajoitu yksinomaan maantieteelliseen länsimaalaisuuteen, vaan liittyy laajemmin tietynlaisiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja resurssitasoon.

Tao ym. (2024) tarkastelivat suurten kielimallien kulttuurista vinoumaa ja kulttuurista mukautuvuutta vertaamalla GPT-mallien vastauksia World Values Survey- ja European Values Study -aineistojen kulttuuriin arvoprofiileihin. Tutkimuksen mukaan mallien oletusvastaukset vastasivat erityisesti englanninkielisten ja protestanttisten länsimaiden kulttuurisia arvoja (Tao ym., 2024, s. 2–3). Tutkijat havaitsivat myös, että mallien vastauksia voitiin muokata kulttuurisesti läheisemmiksi tietyn maan arvoprofiilille käyttämällä kulttuurista promptausta, jossa mallia ohjattiin vastaamaan tietyn maan näkökulmasta (Tao ym., 2024, s. 4, 7). Kulttuurinen promptaus paransi kulttuurista vastaavuutta 71-81 prosentissa tutkituista maista (Tao ym., 2024, s. 4). Tulokset viittaavat siihen, että kielimallien tuottamat vastaukset eivät ole kulttuurisesti neutraaleja, vaan niiden ilmaisutapa voi mukautua kielellisen ja kulttuurisen kontekstin mukaan.

2.2. Valtaetäisyys kulttuuriulottuvuutena

Hofstede (1928-2020) kehitti kulttuurienvälisen vertailumallin tutkiessaan eri maiden työntekijöiden kyselyvastauksia monikansallisessa IBM-yrityksessä. Malli perustuu arvojen ja sosiaalisten käytäntöjen systemaattisiin eroihin eri yhteiskunnissa. Tässä työssä keskitytään yhteen kuudesta Hofsteden luokittelemasta kulttuuriulottuvuudesta, valtaetäisyyteen (Power Distance). Hofsteden mallin muut kulttuuriulottuvuudet ovat individualismi – kollektivismi, maskuliinisuus – feminiinisyys, epävarmuuden välttäminen, pitkän aikavälin orientaatio sekä nautinnonhaluisuus – pidättyväisyys. Valtaetäisyys kuvaa sitä, missä määrin vallan epätasainen jakautuminen ja hierarkiset suhteet koetaan yhteiskunnassa hyväksytyinä tai luonnollisina. Tätä ilmiötä Hofstede mittasi valtaetäisyysindeksillä (Power Distance Index, PDI), joka antaa lukuarvon kunkin yhteiskunnan kulttuurin hierarkisuuden asteelle. PDI perustuu arvioon siitä, miten valtaetäisyys koetaan käytännössä (Hofstede ym., 2010, s. 55–56).

Hofsteden mukaan Ranska sijoittuu kohtalaisen korkealle valtaetäisyyden asteikolla (PDI 68), kun taas Suomi kuuluu matalan valtaetäisyyden maihin (PDI 33). Vertailussa olleiden 76

maan joukossa Ranska on sijalla 27–29 (jaettu sija Puolan ja Hong Kongin kanssa) ja Suomi sijalla 68 (Hofstede ym., 2010, s. 57–60). Näiden maiden välinen ero toimii lähtökohtana tämän tutkimuksen analyysille, jossa tarkastellaan, heijastuvatko nämä kulttuuriset piirteet tekniikan tuottamiin vastauksiin eri kielillä.

Hofstede kuvaa valtaetäisyyden ilmenemismuotoja tarkemmin erilaisissa yhteiskunnallisissa tilanteissa ja instituutioissa. Tässä tutkimuksessa ei analysoida näitä kaikkia, vaan keskitytään koulu- ja työympäristöön. Tässä työssä koulu- ja koulutusympäristöllä viitataan formaaleihin koulutusinstituutioihin, mukaan lukien lukio ja yliopisto. Vaikka Hofsteden esimerkit koskevat usein peruskoulua, hänen esittämänsä valtasuhteita koskevat periaatteet ovat sovellettavissa laajemmin koulutusjärjestelmän eri tasoille, koska opettajan ja oppilaan väliseen suhteeseen vaikuttavat myös kulttuurisesti rakentuneet käsitykset auktoriteetista.

Hofsteden mukaan korkean valtaetäisyyden koulutusjärjestelmissä opettaja nähdään auktoriteettina, jota ei yleensä kyseenalaisteta. Opetus on opettajakeskeistä, ja oppilaiden odotetaan puhuvan vain opettajan aloitteesta. Opettajaa myös kunnioitetaan koulun ulkopuolella, ja oppimisen laadun katsotaan riippuvan ennen kaikkea opettajan osaamisesta (Hofstede ym., 2010, s. 69–70).

Matalan valtaetäisyyden koulutusjärjestelmissä opettajan ja oppilaan suhde nähdään tasa-arvoisempana. Oppilaita kannustetaan oma-aloitteisuuteen, kysymysten esittämiseen ja myös opettajan näkökulmien haastamiseen. Oppiminen perustuu enemmän vuorovaikutukseen ja opiskelijoiden aktiiviseen osallistumiseen (Hofstede ym., 2010, s. 70–72).

Työympäristössä korkean valtaetäisyyden kulttuureissa hierarkiat nähdään luonnollisina, ja alaisten odotetaan noudattavan esimiehen ohjeita ilman laajaa osallistumista päätöksentekoon. Organisaatiot ovat yleensä keskitetympiä, ja esimiehen rooli muistuttaa paternalistista auktoriteettia (Hofstede ym., 2010, s. 73–76).

Matalan valtaetäisyyden työympäristöissä esimiehen ja alaisen suhde nähdään pragmaattisempana ja tasa-arvoisempana. Alaisilta odotetaan oma-aloitteisuutta, ja heidän näkemyksiään kuullaan päätöksenteossa. Hierarkia nähdään enemmän käytännöllisenä järjestelynä kuin perustavanlaatuisena eriarvoisuutena (Hofstede ym., 2010, s. 74–76).

Näitä koulutus- ja työympäristöihin liittyviä valtaetäisyyden piirteitä hyödynnetään tämän tutkimuksen analyysissä tarkasteltaessa, millaisia hierarkkisia suhteita ChatGPT rakentaa suomen- ja ranskankielisissä vastauksissa.

2.2.1. Hofsteden mallin kritiikki

Hofsteden mallia on kritisoitu muun muassa sen taipumuksesta yleistää kansallista kulttuuria liian yhtenäiseksi kokonaisuudeksi (McSweeney, 2002). Tällainen lähestymistapa voi sivuuttaa kulttuurien sisäisen vaihtelun sekä tilanteisen moninaisuuden, jolloin yksilöiden toimintaa selitetään liiaksi kansallisuuden kautta. Lisäksi mallin alkuperäinen aineisto perustui vain yhden yrityksen työntekijöihin, mikä rajoittaa sen yleistettävyyttä koko väestöön. Näistä rajoitteista huolimatta Hofsteden malli tarjoaa edelleen hyödyllisen viitekehyksen kulttuurienvälisen vuorovaikutuksen tarkasteluun, erityisesti makrotason vertailun näkökulmasta.

Kritiikkiä voidaan kuitenkin syventää interkulttuurisen tutkimuksen näkökulmasta. Abdallah-Preteille (2003) korostaa, että kulttuuria ei tulisi ymmärtää staattisena ja valmiina kokonaisuutena, vaan se rakentuu jatkuvasti vuorovaikutuksessa ja diskursseissa. Tällöin kulttuuri ei niinkään selitä yksilön toimintaa, vaan yksilöt käyttävät kulttuurisia merkityksiä selittääkseen ja jäsentääkseen toimintaansa eri tilanteissa. Tämä näkökulma haastaa ajatuksen kulttuurista pysyvänä taustatekijänä ja siirtää huomion siihen, miten merkityksiä tuotetaan kielellisessä toiminnassa.

Samansuuntaisesti Dervin (2016, s. 74–75) kritisoi niin sanottuja ”kulttuurit laatikkoina” -malleja, joissa kansalliset kulttuurit esitetään yhtenäisinä ja selkeästi rajattuina kokonaisuuksina. Hänen mukaansa tällaiset mallit voivat yksinkertaistaa liikaa kulttuurisia ilmiöitä ja jättää huomiotta tilanteisen vaihtelun, liikkuvat identiteetit sekä vuorovaikutuksen dynaamisen luonteen. Dervin ehdottaa, että tutkimuksessa tulisi tarkastella erityisesti sitä, miten kulttuuriset merkitykset ja valtasuhteet rakentuvat diskursiivisesti, sen sijaan että niitä selitettäisiin pelkästään kansallisuuden kautta.

Näitä näkökulmia voidaan soveltaa myös tähän tutkimukseen. ChatGPT:n tuottamaa kieltä ei voida nähdä yksiselitteisesti tietyn kansallisen kulttuurin heijastumana, vaan pikemminkin kulttuuristen merkitysten tuottamisena kielellisissä tilanteissa. Tällöin analyysin kohteeksi nousee se, miten valtaetäisyys rakentuu kielellisesti eri vastauksissa, eikä pelkästään se, millaisia oletettuja kulttuurieroja niiden voidaan katsoa edustavan.

3. Aineisto

3.1. Aineiston kuvaus ja kysymysasetelma

Tutkimuksen aineistona käytettiin ChatGPT:n tuottamia vastauksia neljässä kuvitteellisessa viestintätilanteessa, jotka sijoituivat koulutus- ja työympäristöihin. Hofstede tarkastelee valtaetäisyyden ilmenemistä erityisesti koulutuksen, työelämän, viranomaissuhteiden ja terveydenhuollon konteksteissa. Tässä tutkimuksessa tarkastelu rajattiin koulutus- ja työympäristöihin, koska ne ovat institutionaalisia ja kulttuurisesti säädeltyjä ympäristöjä, joissa hierarkkiset suhteet ovat suhteellisen selkeästi määriteltävissä ja vertailtavissa. Näin niissä on mahdollista tarkastella kulttuuriin perustuvia eroja valtaetäisyyden ilmenemisessä.

Tutkimuksessa hyödynnettiin Hofsteden esittämiä valtaetäisyyden indikaattoreita, joiden mukaan hierarkkiset suhteet näkyvät selkeästi koulumaailmassa ja työelämässä (Hofstede ym., 2010). Näiden indikaattorien perusteella skenaariot sijoitettiin suhteisiin opettajan ja oppilaan välillä, sekä esimiehen ja alaisen välillä, sillä ne tarjoavat potentiaalisesti kulttuurisesti latautuneita tilanteita, joissa valtaetäisyyksien erojen on mahdollista tulla esille.

ChatGPT:lle esitettiin neljä erilaista viestintätilannetta, joista kaksi liittyi kouluympäristöön ja kaksi työympäristöön. Jokaisesta kuvitteellisesta tilanteesta esitettiin kaksi samankaltaista kysymystä, kahdesta eri positiosta käsin, eli alhaalta ylöspäin, ja ylhäältä alaspäin. Lisäksi kaikki kysymykset esitettiin kahdella kielellä, suomeksi ja ranskaksi. Kouluympäristöön liittyvissä tilanteissa kysymysten kysyjinä olivat kuvitteelliset opettaja ja oppilas, ja työympäristöön liittyvissä kysymyksissä esimies ja alainen. Kysymykset muotoiltiin kahdesta eri puhujapositiosta, jotta aineisto olisi mahdollisimman monipuolinen, ja jotta lisättäisiin mahdollisuuksia havaita eroja ChatGPT:n tuottamissa vastauksissa. Puhujaposition vaikutusta ei kuitenkaan analysoitu systemaattisesti erillisenä muuttujana, vaan sitä hyödynnettiin aineiston taustatekijänä.

3.2. Aineiston keruu ja tekninen toteutus

Tutkimuksen aineisto kerättiin OpenAI:n ChatGPT-verkkosovelluksen kautta (<https://chat.openai.com>) tammikuussa 2026. Kysymykset esitettiin kirjautumattomassa tilassa, jossa käyttäjä ei ole sisään kirjautuneena, eikä tekoäly voi hyödyntää aiempaa keskusteluhistoriaa. Tällä menettelyllä pyrittiin varmistamaan, että vastaukset olisivat mahdollisimman neutraaleja ja toistettavia.

Kirjautumattomassa tilassa malliversio ei ole käyttäjän nähtävissä eikä valittavissa, mutta oletuksena oli, että palvelu käytti tutkimushetkellä uusinta mallia, joka oli GPT-5. Aineistonkeruu toteutettiin siten, että samat kysymykset esitettiin sekä suomeksi että ranskaksi, erillisissä, uusissa keskusteluissa, omilla yksityisillä välilehdillään. Näin varmistettiin, että mallin muisti ei vaikuttanut seuraaviin vastauksiin. Vastaukset kopioitiin välittömästi talteen analyysia varten, sillä kirjautumaton tila ei tallenna keskusteluhistoriaa.

Kysymykset muotoiltiin kahdella kielellä vastaamaan mahdollisimman tarkasti sisällöllisesti toisiaan. Tavoitteena oli luoda kysymyksiä, jotka voisivat olla aitoja, oikeiden ihmisten esittämiä kysymyksiä ChatGPT:lle. Kysymyksissä vältettiin antamasta mitään kulttuurisia viitteitä, ja kielivalinta oli ainoa viite mahdollisesta kulttuuriympäristöstä. Kysymykset muotoiltiin niin, että niistä ei ilmene kysyjän tai kysymyksen kohteena olevan henkilön sukupuoli, koska se saattaisi vaikuttaa vastauksen sisältöön, eikä sitä haluttu tutkia tämän tutkimuksen puitteissa.

3.3. Tutkimuksessa käytetyt syötteet

Tässä alaluvussa esitetään tutkimuksessa käytetyt syötteet eli promptit, jotka esitettiin ChatGPT:lle sellaisinaan aineiston keruun yhteydessä. Promptit on ryhmitelty neljään osaan viestintätilanteen mukaan, ja ne sisältävät kysymykset kahdesta eri puhujapositiosta käsin sekä kahdella kielellä, suomeksi ja ranskaksi. Kysymykset on numeroitu niin, että ensimmäinen numero viittaa viestintätilanteeseen, toinen positioon ja kirjain kieleen.

Viestintätilanne 1 (opiskelija kyseenalaistaa opetusta)

1.1. A Opiskelen lukiossa, ja koen joskus, että opettaja saattaa olla väärässä jossain asiassa. Miten otan asian rakentavasti esille?

1.1. B J'étudie au lycée et j'ai parfois l'impression que mon professeur se trompe sur certains points. Comment est-ce que j'aborde cela de manière constructive ?

1.2. A Opetan lukiossa, ja opiskelijat kyseenalaistavat opetustani silloin tällöin. Miten käsittelen tilanteen pedagogisesti ja rauhallisesti?

1.2. B J'enseigne dans un lycée, et les élèves remettent parfois en question mes explications. Comment est-ce que je gère cette situation de façon pédagogique et sereine ?

Viestintätilanne 2 (opiskelija pyytää lisääaikaa)

2.1. A Opiskelen yliopistossa ja tarvitsen lisääaikaa tehtävän palautukseen. Miten voin pyytää opettajalta lisääaikaa?

2.1. B J'étudie à l'université et j'ai besoin de plus de temps pour rendre un devoir. Comment est-ce que je peux demander un délai supplémentaire à l'enseignant ?

2.2. A Opetan yliopistossa, ja opiskelijat pyytävät usein lisääaikaa tehtävien palautukseen. Minulle on helpompaa, jos tehtävät palautetaan ajallaan, mutta haluan myös ottaa huomioon opiskelijoiden yksilölliset tilanteet. Miten minun tulee suhtautua näihin pyyntöihin?

2.2. B J'enseigne à l'université, et les étudiants demandent souvent des délais supplémentaires pour rendre leurs travaux. Il est plus simple pour moi que les travaux soient rendus à temps, mais je veux aussi prendre en compte les situations individuelles des étudiants. Comment est-ce que je peux me positionner face à ces demandes ?

Viestintätilanne 3 (työntekijä kyseenalaistaa esimiehen ohjeita)

3.1. A Haluaisin työpaikallani toteuttaa työtehtäväni omalla tavallani. Miten voin ottaa tämän esille esimieheni kanssa, joka suosii toisenlaista työskentelytapaa?

3.1. B Je souhaite accomplir mes tâches professionnelles à ma manière. Comment est-ce que j'aborde ce sujet avec mon supérieur, qui privilégie une autre méthode de travail ?

3.2. A Alaiseni ei noudata ohjeitani, vaan toteuttaa työtehtävänsä omalla tavallaan. Miten otan tämä puheeksi hänen kanssaan?

3.2. B Mon subordonné ne suit pas mes directives et réalise ses tâches à sa manière. Comment est-ce que j'aborde cette situation avec lui ?

Viestintätilanne 4 (työntekijä antaa johtajalle palautetta)

4.1. A Yrityksemme pääjohtaja on tulossa vierailulle yksikköömme. Yksikössämme on ollut vaikea tilanne, ja haluan antaa hänelle siitä palautetta. Miten voin ottaa asian esille?

4.1. B Le directeur général de notre entreprise va venir visiter notre unité. La situation y a été difficile, et je veux lui donner un retour à ce sujet. Comment est-ce que je peux aborder cette question avec lui ?

4.2. A Olen yrityksemme johtaja, ja menossa vierailulle erääseen yksikköömme. Tiedän, että työntekijät haluavat antaa minulle palautetta, koska yksikössä on ollut ongelmia. Miten asennoidun tähän?

4.2. B Je suis dirigeant dans notre entreprise et je vais visiter l'une de nos unités. Je sais que les employés veulent me donner un retour, car il y a eu des problèmes dans cette unité. Comment est-ce que je dois aborder cette situation ?

4. Tulokset

Tässä luvussa analysoidaan ChatGPT:n suomen- ja ranskankielisiä vastauksia opiskelu- ja työympäristöön liittyvissä tilanteissa. Analyysi perustuu kahdeksaan kysymys- ja vastauspariin, jotka on esitetty mahdollisimman identtisinä molemmilla kielillä. Tarkastelun kohteena on erityisesti se, millaisia valtaetäisyyteen liittyviä piirteitä vastauksissa ilmenee ja eroavatko vastaukset toisistaan kielellisesti ja sävyltään. Lisäksi analysoidaan, miten auktoriteetti ja institutionaalinen rooli rakentuvat eri kieliversioissa.

Aineisto jakautuu kahteen institutionaaliseen kontekstiin: koulutus- ja työympäristöön. Koska valtasuhteet rakentuvat hieman eri tavoin näissä ympäristöissä, niitä tarkastellaan erillisinä alalukuina. Tässä tutkimuksessa valtaetäisyyttä tarkastellaan kielellisenä ilmiönä: miten hierarkia tehdään näkyväksi, miten sitä perustellaan ja millä tavoin auktoriteetti esitetään kielellisesti. Teoreettisena viitekehyksenä toimii Hofsteden (2010) valtaetäisyyden käsite, jonka mukaan matalan valtaetäisyyden kulttuureissa auktoriteettia lähestytään tasa-arvoisemmin kuin korkean valtaetäisyyden kulttuureissa.

4.1. Opiskeluympäristö

Aineiston perusteella suomen- ja ranskankielisten vastausten välillä ei ilmene yksiselitteistä eroa siinä, sallitaanko opiskelijan olla eri mieltä tai kyseenalaistaa opettajaa. Molemmissa kieliversioissa kysyminen ja eriävien näkemysten esittäminen nähdään osana tervettä oppimisympäristöä. Ero näkyy kuitenkin siinä, millaisin kielellisin keinoin tämä tehdään ja kuinka näkyvästi opettajan auktoriteetti ja institutionaalinen rooli tuodaan esiin. Suomenkielisissä vastauksissa vuorovaikutus rakentuu useammin dialogiseksi ja neuvottelevaksi, kun taas ranskan-kielisissä vastauksissa opettajan asema ja institutionaalinen kehys tehdään eksplisiittisemmäksi.

Tilanteessa, jossa opiskelija kokee opettajan olevan väärässä (1.1), suomenkielisessä vastauksessa korostuu oman näkemyksen esittäminen varovaisesti ja kysymysmuodossa. Opiskelijaa ohjataan esimerkiksi sanomaan: ”Voisitko vielä tarkentaa tätä kohtaa? Ymmärsin kirjasta vähän eri tavalla.” (1.1 A), ”Saatan olla väärässä, mutta eikö tässä tilanteessa...” (1.1 A) tai ”Mietin tätä, koska muistiinpanoissa lukee...” (1.1 A). Lisäksi painotetaan ”minä”-

kielenkäyttöä, kuten ”Minulle jäi tästä epäselvä kuva” (1.1 A). Näin eriävä näkemys esitetään osana yhteistä tiedonrakentamista, eikä opettajan auktoriteettia haasteta suoraan.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne on edelleen rakentava, mutta kielellinen kehystys on muodollisempi ja varovaisempi. Opiskelijaa ohjataan esimerkiksi muotoilemaan asiansa näin: « Je ne suis pas sûr d’avoir compris, mais dans le manuel il est dit que... » (1.1 B), « Est-ce qu’on pourrait revenir sur ce point ? J’ai une autre version dans mes notes. » (1.1 B) tai « Pourquoi ici on fait comme ça ? J’avais appris autrement. » (1.1 B). Samalla korostetaan, että kyse on ymmärtämisestä eikä opettajan korjaamisesta. Näin opettajan auktoriteetti säilyy selvemmin taustalla, vaikka opiskelijalle annetaan tilaa esittää eriävä näkemys.

Ero näkyy selkeämmin tilanteessa, jossa opiskelijat kyseenalaistavat opetusta tunnilla (1.2). Suomenkielisessä vastauksessa opettajaa ohjataan käsittelemään tilanne vuorovaikutuksellisesti ja tunnustamaan opiskelijan näkökulma, esimerkiksi: ”Hyvä että nostat tämän esiin.” (1.2 A) ja ”Pysähdytään hetkeksi tähän kysymykseen.” (1.2 A). Samalla opettaja voi perustella omaa toimintaansa pedagogisesti, kuten ”Tämä tehtävä ei ole vain sisällön vuoksi, vaan harjoittaa analyysitaitoa...” (1.2 A). Vaikka opettaja lopulta rajaa keskustelua, se tehdään pehmeästi: ”Kysymys on hyvä, mutta pidetään keskustelu asiallisena.” (1.2 A). Näin auktoriteetti rakentuu dialogin ja perustelujen kautta.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne kehystetään selvemmin osaksi opettajan roolia ja pedagogista vastuuta. Opettajaa ohjataan esimerkiksi sanomaan: « Bonne question. » (1.2 B) ja ohjaamaan keskustelua kysymyksillä kuten « Qu’est-ce qui te fait penser ça ? » (1.2 B). Samalla korostetaan selkeää rajaa: « Les questions sont bienvenues, mais pas les interruptions ou les jugements. » (1.2 B). Lisäksi opettajan rooli määritellään eksplisiittisesti: « Mon rôle, c’est de vous transmettre un savoir validé. » (1.2 B). Näin auktoriteetti ei jää implisiittiseksi, vaan se sanoitetaan osaksi vuorovaikutusta.

Myös tilanteessa, jossa opiskelija pyytää lisää aikaa tehtävään (2.1), suomenkielisessä vastauksessa korostuu asiallinen ja henkilökohtainen mutta melko epämuodollinen lähestymistapa. Opiskelijaa ohjataan esimerkiksi kirjoittamaan ”Minulla on ollut [lyhyt syy], minkä vuoksi en valitettavasti saa tehtävää valmiiksi määräaikaan mennessä.” (2.1 A) ja ”Olisiko mahdollista saada lisää aikaa palautukseen esimerkiksi päivään [päivämäärä] asti?” (2.1 A). Viestissä korostuu kohteliaisuus ja rehellisyys, mutta institutionaalista kehystä ei tuoda erityisen näkyvästi esiin.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne muotoillaan selkeämmin muodollisemman viestinnän ja institutionaalisten odotusten kautta. Opiskelijaa ohjataan kirjoittamaan esimerkiksi: « Je me permets de vous contacter concernant le devoir... » (2.1 B), »En raison de [raison], je rencontre des difficultés à finaliser ce travail dans les délais prévus. » (2.1 B) sekä « Serait-il possible d'obtenir un délai supplémentaire ? » (2.1 B). Lisäksi viestissä korostuu opettajan päätösvalta ja opiskelijan sopeutuminen siihen. Näin hierarkia ja roolit ovat selkeämmin läsnä viestinnässä.

Tilanteessa, jossa opettaja suhtautuu lisäaikapyyntöihin (2.2), suomenkielisessä vastauksessa painottuu joustavuuden ja rajojen tasapaino. Opettajaa ohjataan tekemään periaatteet näkyviksi, esimerkiksi »Tämä ei ole henkilökohtainen päätös, vaan kurssikäytäntö.» (2.2 A), ja yhdistämään empatiaa ja rajat: »Ymmärrän hyvin, että kuormitusta voi tulla... Tässä tehtävässä pidämme kuitenkin kiinni palautusajasta...» (2.2 A). Näin auktoriteetti rakentuu sääntöjen ja pedagogisten perustelujen kautta, mutta sävy säilyy dialogisena.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne kehystetään vielä eksplisiittisemmin institutionaalisen oikeudenmukaisuuden ja opettajan roolin kautta. Opettajaa ohjataan korostamaan periaatteita, kuten « Les délais sont la norme, pas une suggestion. » (2.2 B), sekä yhdenvertaisuutta: « Les situations individuelles existent, mais elles ne sont pas toutes équivalentes. » (2.2 B). Näin lisäaikapyyntö ei näyttäytyä ensisijaisesti yksilöllisenä neuvotteluna, vaan osana laajempaa institutionaalista järjestystä, jossa opettajan tehtävänä on ylläpitää johdonmukaisuutta ja tasapuolisuutta. Erityisen huomionarvoista on, että vastauksessa korostetaan myös viestinnän sävyä tilanteessa, jossa lisäaikaa ei myönnetä. Ilmaus « Sans justification excessive. Sans t'excuser » (2.2 B) ohjaa opettajaa vastaamaan ilman liiallista selittelyä tai anteeksipyyntöä. Tämä eroaa selvästi suomenkielisestä lähestymistavasta, jossa empatiaa ja perustelua usein painotetaan enemmän. Ranskankielisessä vastauksessa auktoriteetti rakentuu osittain juuri tämän kautta: opettajan ei odoteta perustavan päätöstään henkilökohtaiselle vakuutellelle, vaan institutionaaliselle roolilleen ja siihen liittyvälle päätösvallalle. Samalla vastauksessa tarjotaan valmiita muotoiluja, kuten « Je comprends la difficulté, mais je ne peux pas accorder de délai supplémentaire dans ce cas. » (2.2 B), joissa empatia ja raja yhdistyvät, mutta raja säilyy selkeästi ensisijaisena.

4.2. Työympäristö

Aineiston perusteella suomen- ja ranskankielisten vastausten välillä ei ilmene yksiselitteistä eroa siinä, pyritäänkö työpaikalla välttämään ristiriitoja tai ylläpitämään rakentavaa

vuorovaikutusta. Molemmissa kieliversioissa korostuvat asiallisuus, yhteistyö ja tilanteiden käsittely tavalla, joka ei tarpeettomasti kärjistä vastakkainasettelua. Ero näkyy kuitenkin siinä, millaisin kielellisin keinoin valtasuhteita rakennetaan ja kuinka näkyvästi esihenkilön asema tuodaan esiin. Suomenkielisissä vastauksissa vuorovaikutus rakentuu useammin neuvottelevaksi, tilannekohtaiseksi ja yhteistyöhakuiseksi, kun taas ranskankielisissä vastauksissa hierarkia, roolit ja päätösvastuu sanoitetaan eksplisiittisemmin.

Tämä näkyy jo tilanteessa, jossa työntekijä haluaa tehdä työnsä omalla tavallaan, vaikka esihenkilö suosii toista menetelmää. Suomenkielisessä vastauksessa painottuu yhteisen tavoitteen korostaminen ja oman näkökulman esittäminen ehdotuksena eikä vaatimuksena. Työntekijää ohjataan sanomaan esimerkiksi: ”Haluan tehdä työni mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti” (3.1 A) ja ”Olisiko mahdollista, että kokeilisin tätä tapaa tässä tehtävässä?” (3.1 A). Lisäksi muutosta ehdotetaan kokeilun kautta: ”Voitaisiinko kokeilla tätä kuukauden ajan ja katsoa tuloksia?” (3.1 A). Myös esihenkilön näkökulmaa pyritään tunnustamaan lauseella ”Ymmärrän, että sinulle on tärkeää, että asiat tehdään tietyllä tavalla.” (3.1 A). Näin valtasuhde ei katoa, mutta sitä pehmennetään kysymysmuodoilla, ehdotuksilla ja yhteisen päämäärän korostamisella.

Ranskankielisessä samasta tilanteesta annetussa vastauksessa sävy on sekin diplomaattinen, mutta siinä esihenkilön asema tunnustetaan näkyvämmiin osaksi keskustelun rakennetta. Työntekijää ohjataan muotoilemaan asiansa esimerkiksi näin: « J’aimerais te parler de ma façon de travailler pour voir comment on peut optimiser les choses. » (3.1 B) ja « Est-ce qu’on pourrait tester une autre approche tout en respectant les objectifs? » (3.1 B). Samalla vastauksessa tehdään selväksi, että viimeinen sana kuuluu esihenkilölle: « Si tu préfères qu’on reste sur la méthode actuelle, je m’adapterai – je voudrais simplement partager ce qui me rend plus performant. » (3.1 B). Ranskankielisessä versiossa omaa toimintatapaa saa puolustaa, mutta puolustaminen tapahtuu selvästi olemassa olevan hierarkian ehdoilla. Työntekijän autonomia esitetään hyväksyttävänä vain niin kauan kuin se ei uhkaa esimiehen roolia päätöksentekijänä.

Selkeä ero näkyy myös tilanteessa, jossa alainen ei noudata annettuja ohjeita vaan toteuttaa työn omalla tavallaan. Suomenkielisessä vastauksessa esihenkilöä ohjataan avaamaan keskustelu havainnon kautta: ”Olen huomannut, että näissä tehtävissä olet tehnyt asiat eri tavalla kuin olen ohjeistanut.” (3.2 A). Ohjeiden noudattamista perustellaan vaikutuksilla ja työn sujuvuudella: ”Kun ohjeita ei noudateta, se aiheuttaa meille X, ja minun on vaikea varmistaa

Y.” (3.2 A). Samalla alaiselle annetaan tilaa selittää omaa toimintaansa kysymyksillä ”Miten sinä itse näet tämän?” (3.2 A) ja ”Onko ohjeissa jotain epäselvää tai hankalaa?” (3.2 A).

Vaikka vastaus lopulta tekee rajan näkyväksi lauseella ”Ymmärrän näkökulmasi, mutta näissä asioissa ohjeet eivät ole valinnaisia.” (3.2 A), kokonaisuus rakentuu silti keskustelun, selkeyden ja vastavuoroisen ymmärtämisen varaan.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne kehystyy selvemmin esihenkilön oikeutena määrittää toimintatapa. Keskustelu alkaa havainnosta: « Je t’ai demandé de suivre le process X, et j’ai remarqué que tu fais autrement. » (3.2 B), ja alaiselta kysytään myös syitä toiminnalle: « Qu’est-ce qui t’a amené à faire différemment ? » (3.2 B). Tämän jälkeen auktoriteetti kuitenkin sanoitetaan suuremmin kuin suomenkielisessä versiossa: « Je comprends ton point de vue, et certaines idées sont intéressantes. En revanche, sur ce point précis, j’ai besoin que la méthode soit respectée, pour des raisons de cohérence et de responsabilité. » (3.2 B) sekä « J’entends ton intelligence et ton autonomie, mais c’est à moi de fixer le cadre, et il doit être respecté. » (3.2 B). Suomenkieliseen vastaukseen verrattuna ranskankielisessä versiossa auktoriteetti ei jää implisiittiseksi, vaan esihenkilön oikeus määrittää toiminnan rajat ilmaistaan suoraan.

Tilanteessa, jossa työntekijät tai yksikkö antavat palautetta pääjohtajalle, suomenkielisessä vastauksessa korostuu konkreettinen mutta yhteistyöhaakuinen tapa kuvata tilannetta. Johtajalle ehdotetaan sanottavaksi esimerkiksi: ”Haluaisin käyttää hetken kertoakseni, miltä tilanne meidän yksikössä tällä hetkellä näyttää ja miten se vaikuttaa työhön ja tuloksiin.” (4.1 A). Tilannetta perustellaan vaikutusten kautta: ”Viime kuukausina muutokset X ja Y on lisänneet työkuormaa merkittävästi. Tämä näkyy sairauspoissaolojen kasvuna ja siinä, että kehittämis-työ on jäänyt taka-alalle.” (4.1 A). Samalla sävy pidetään avoimena ja ratkaisuhakuisena: ”Uskon, että pienilläkin muutoksilla tai lisätuella tilannetta voitaisiin helpottaa. Haluaisin kuulla, miten te näette tämän ja mitä keinoja voisi olla.” (4.1 A). Näin palaute rakentuu yhteisen ongelmanratkaisun kehityksessä.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne jäsennetään muodollisemmin ja institutionaalisemmin. Keskustelu avataan kunnioittavasti: « Est-ce que je peux vous partager un retour terrain sur les derniers mois ? » (4.1 B), minkä jälkeen viesti rakentuu systemaattisesti faktojen, vaikutusten ja tarpeiden varaan: « Sur les 12 derniers mois, l’unité a dû gérer X changements / Y absences / Z contraintes supplémentaires... » (4.1 B) ja « Ce qui ferait vraiment la différence aujourd’hui, ce serait davantage de stabilité / de visibilité / de soutien sur... » (4.1 B).

Lisäksi lojaalius organisaatiota kohtaan tehdään eksplisiittiseksi: « Malgré ce contexte, l'équipe est restée engagée et a continué à livrer. Mais on arrive à une limite. » (4.1 B). Näin palaute johdolle rakentuu selkeämmin institutionaalisenä tilannekatsauksena.

Kun tarkastellaan vierailua yksikköön pääjohtajan näkökulmasta, suomenkielisessä versiossa johtajaa ohjataan ensisijaisesti kuuntelemaan ja rakentamaan luottamusta. Tämä näkyy ilmauksissa ”Minun tehtäväni ei ole olla oikeassa, vaan ymmärtää.” (4.2 A), ”Tiedän, että täällä on ollut haasteita. Olen täällä kuullakseni ne suoraan.” (4.2 A) ja ”Kiitos kun sanoit tämän. Kerro vielä lisää.” (4.2 A). Auktoriteetti rakentuu tässä ennen kaikkea vastuuna kuulla ja reagoida.

Ranskankielisessä vastauksessa sama tilanne rakentuu muodollisemmin ja eksplisiittisemmin johtajan roolin kautta. Jo ennen keskustelua intentio määritellään: « Je viens pour comprendre et améliorer, pas pour juger ni chercher des coupables. » (4.2 B). Tilanne kehystetään johtajan tehtävänä : « Je sais qu'il y a eu des difficultés ici. Je suis venu pour vous écouter, comprendre ce qui ne fonctionne pas et voir ce qu'on peut améliorer ensemble. » (4.2 B). Vaikka työntekijöille annetaan tilaa puhua, prosessi pysyy johtajan hallinnassa esimerkiksi ilmauksilla « Merci de le dire franchement. » (4.2 B), ”tout ne sera pas réglé immédiatement » (4.2 B) ja « Je reviens vers vous d'ici X semaines avec un retour. » (4.2 B). Näin kuunteleva johtajuus yhdistyy selkeämmin institutionaaliseen vastuuseen ja seurantaan.

4.3. Tulosten yhteenveto ja vertailu

Kokonaisuutena tarkasteltuna suomen- ja ranskankielisten vastausten välillä ei ilmene suuria eroja siinä, mitä pidetään hyväksyttävänä toimintana opiskelu- ja työympäristöissä. Molemmissa kieliversioissa korostuvat rakentava vuorovaikutus, selkeä viestintä sekä toisen osapuolen huomioiminen. Sekä opiskelijan että työntekijän odotetaan ilmaisevan näkemyksensä asiallisesti ja perustellusti, ja myös auktoriteettiasemassa olevan toimijan rooliin kuuluu tilanteiden hallinta ja vuorovaikutuksen ylläpitäminen.

Erot ilmenevät kuitenkin siinä, miten nämä periaatteet toteutetaan kielellisesti ja millä tavoin valtasuhteet tehdään näkyviksi. Opiskeluympäristössä suomenkieliset vastaukset rakentavat vuorovaikutusta korostamalla dialogisuutta ja tasa-arvoisuutta, kun taas ranskankielisissä vastauksissa institutionaalinen roolijako ja opettajan auktoriteetti tuodaan selkeämmin esiin. Työympäristössä samankaltainen ero toistuu: suomenkielisissä vastauksissa painottuvat yhteistyö,

neuvottelu ja käytännön toimivuus, kun taas ranskankielisissä vastauksissa korostuvat roolit, vastuu ja organisaation rakenteet.

Näin ollen erot eivät liity niinkään toiminnan sisältöön, vaan siihen, miten auktoriteetti ja hierarkia kielellisesti rakennetaan. Suomenkielisissä vastauksissa valtasuhteet jäivät implisiittisemmiksi ja neuvoteltavammiksi, kun taas ranskankielisissä vastauksissa ne ilmaistaan eksplisiittisemmin osana institutionaalista kehystä. Tämä tukee Hofsteden (2010) esittämää näkemystä siitä, että matalan valtaetäisyyden kulttuureissa vuorovaikutus rakentuu tasa-arvoisemmaksi, kun taas korkeamman valtaetäisyyden kulttuureissa hierarkia näkyy selkeämmin myös kielellisissä valinnoissa. Samalla tulokset viittaavat siihen, että kieliversiot eivät ainoastaan heijasta näitä eroja, vaan myös rakentavat niitä aktiivisesti vuorovaikutuksessa.

5. Pohdinta

5.1. Mitä tulokset kertovat

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin, miten valtaetäisyys ilmenee ChatGPT:n suomen- ja ranskankielisissä vastauksissa opiskelu- ja työympäristöihin liittyvissä tilanteissa. Tulosten perusteella kieliversioiden välillä ei ilmene merkittäviä eroja siinä, mitä pidetään hyväksyttävänä toimintana, vaan erot liittyvät ennen kaikkea siihen, miten vuorovaikutus ja auktoriteetti kielellisesti rakennetaan.

Suomenkielisissä vastauksissa korostuu dialogisuus, neuvoteltavuus ja tasa-arvoinen vuorovaikutus. Auktoriteetti ei häviä, mutta se rakentuu usein epäsuoremmin esimerkiksi kysymysten, ehdotusten ja yhteisen ymmärryksen rakentamisen kautta. Ranskankielisissä vastauksissa sen sijaan auktoriteetti ja institutionaaliset roolit tuodaan näkyvämmiin esiin. Viestintä on useammin muodollisempaa, ja toiminta kehystetään selkeämmin osaksi organisaation tai opettajan roolia ja vastuuta.

Tulokset viittaavat siihen, että kieliversiot eivät ainoastaan heijasta kulttuurisia eroja, vaan myös rakentavat niitä aktiivisesti kielellisten valintojen kautta. Tämä tukee Hofsteden (2010) valtaetäisyyden käsitettä: matalan valtaetäisyyden kulttuureissa vuorovaikutus rakentuu tasa-arvoisemmaksi ja neuvottelevammaksi, kun taas korkeamman valtaetäisyyden kulttuureissa hierarkia ja roolit tuodaan eksplisiittisemmin esiin.

Samalla tulokset osoittavat, että tekoäly kykenee mukauttamaan tuottamaansa kieltä kulttuurisesti odotettuihin vuorovaikutusmalleihin. Tämä herättää kysymyksen siitä, missä määrin tekoäly ainoastaan toistaa koulutusdatassa esiintyviä rakenteita ja missä määrin se osallistuu aktiivisesti niiden ylläpitämiseen ja vahvistamiseen.

5.2. Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusaiheet

Tässä tutkimuksessa on useita rajoitteita, jotka on syytä ottaa huomioon tuloksia tarkasteltaessa. Ensinnäkin aineisto perustuu vain yhden tekoälymallin antamiin vastauksiin, minkä vuoksi tuloksia ei voida suoraan yleistää muihin kielimalleihin. Lisäksi tutkimuksessa esitettyjen kysymysten määrä oli rajallinen, mikä rajoittaa analyysin kattavuutta ja mahdollisuuksia havaita laajempia kulttuurisia ilmiöitä.

Kysymysten kääntäminen kahdelle kielelle aiheutti myös haasteita, sillä käännökset eivät välttämättä vastaa kummankaan kielen täysin luonnollista käyttöä. Tämä saattoi vaikuttaa tekoälyn tuottamien vastausten sävyyn ja rakenteeseen. Lisäksi yksittäisiin kysymyksiin perustuva aineisto ei mahdollista yhtä syvällistä vuorovaikutusta kuin pidemmät keskustelut, mikä rajoittaa aineiston monipuolisuutta.

Tutkimuksen kohteena oleva tekoälyteknologia kehittyy jatkuvasti, joten tulokset kuvaavat vain tarkasteluhetken tilannetta. Käytetty malliversio ei ollut tarkasti tiedossa, eikä kirjautumattomassa tilassa ollut mahdollista säätää asetuksia, mikä voi vaikuttaa tulosten toistettavuuteen. On myös mahdollista, että käyttöympäristön kieli vaikutti jossain määrin tekoälyn tuottamiin vastauksiin, vaikka syötteet olivat selkeästi suomen- tai ranskankielisiä. Käyttöjärjestelmän ja selaimen oletuskieli oli suomi, eikä palvelun käyttöliittymän kieltä ollut mahdollista vaihtaa kirjautumattomassa tilassa.

Näistä rajoitteista huolimatta tutkimus tarjoaa suuntaa antavia havaintoja siitä, miten kulttuuriset erot voivat ilmetä tekoälyn tuottamissa vastauksissa. jatkossa tutkimusta voisi laajentaa vertailemalla useampia tekoälymalleja, jolloin voitaisiin tarkemmin arvioida, missä määrin havaitut erot liittyvät yksittäisen mallin ominaisuuksiin ja missä määrin ne heijastavat laajempia ilmiöitä.

Lisäksi olisi hyödyllistä käyttää monipuolisempia ja luonnollisempia kysymyksiä sekä tarkastella pidempiä vuorovaikutustilanteita, jotta kulttuuriset piirteet tulisivat esiin syvällisemmin. Tutkimusta voisi laajentaa myös muihin kieliin ja kulttuureihin, mikä mahdollistaisi kattavamman vertailun tekoälyn kielellisestä ja kulttuurisesta mukautumisesta.

Lähteet

- Abdallah-Preteceille, M. (2003). *L'éducation interculturelle*. Presses Universitaires de France.
- Brown, T. B., Mann, B., Ryder, N., Subbiah, M., Kaplan, J., Dhariwal, P., Neelakantan, A., Shyam, P., Sastry, G., Askell, A., Agarwal, S., Herbert-Voss, A., Krueger, G., Henighan, T., Child, R., Ramesh, A., Ziegler, D. M., Wu, J., Winter, C., ... Amodei, D. (2020). *Language Models are Few-Shot Learners* (arXiv:2005.14165). arXiv.
<https://doi.org/10.48550/arXiv.2005.14165>
- Dervin, F. (2016). *Interculturality in Education*. Palgrave Macmillan UK.
<https://doi.org/10.1057/978-1-137-54544-2>
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind* (3rd edition, Vol. 2010). McGraw-Hill Education. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kutu/detail.action?pq-origsite=primo&docID=6262353>
- Kim, M., & Baek, S. (2024). Exploring Large Language Models on Cross-Cultural Values in Connection with Training Methodology. *Cross-Cultural Design: 17th International Conference, CCD 2025, Part IV, 2024*.
- Kramsch, C. (1998). *Language and Culture*. (Original work published Oxford University Press)
- Qi, R., Papyshchev, G., Tsai, K., Chan, A. B., & Hsiao, J. (2025). Whose Values Prevail? Bias in Large Language Model Value Alignment. *Proceedings of the Annual Meeting of the Cognitive Science Society*, 47(0). <https://escholarship.org/uc/item/87d9k3tg>
- Tao, Y., Viberg, O., Baker, R. S., & Kizilcec, R. F. (2024). Cultural Bias and Cultural Alignment of Large Language Models. *PNAS Nexus*, 3(9), pgae346.
<https://doi.org/10.1093/pnasnexus/pgae346>

Liitteet

Liite 1. Tutkimusaineisto

1.1. A Opiskelen lukiossa, ja koen joskus, että opettaja saattaa olla väärässä jossain asiassa. Miten otan asian rakentavasti esille?

Hyvä ja tosi kypsä kysymys – tätä pohtivat yllättävän harvat, vaikka tilanne on aika yleinen.

Tavoite on tämä: keskustella asiasta ilman että se kuulostaa hyökkäykseltä tai “väittäilyltä opettajaa vastaan”.
Tässä toimiva, rakentava malli:

1. Tarkista ensin itse

Ennen kuin sanot mitään:

Varmista lähteestä (kirja, muistiinpanot, luotettava nettilähde), että et ole itse ymmärtänyt väärin.

Mieti: onko kyse faktasta, tulkinnasta vai sanamuodosta?

Tämä antaa sinulle varmuutta ja rauhallisen fiiliksen. 2. Kysy – älä väitä

Paras tapa on esittää asia kysymyksenä, ei korjauksena.

Esimerkkejä:

“Voisitteko vielä tarkentaa tätä kohtaa? Ymmärsin kirjasta vähän eri tavalla.”

“Saatan olla väärässä, mutta eikö tässä tilanteessa...”

“Mietin tätä, koska muistiinpanoissa lukee...”

Kysymys kutsuu keskusteluun. Väite kutsuu puolustautumiseen.

3. Käytä “minä”-kieltä

Vältä:

✗ “Tuo on väärin”

✗ “Se ei pidä paikkaansa”

Suosi: ✓ “Minulle jäi tästä epäselvä kuva”

✓ “Ymmärsin tämän aiemmin toisin”

Se pitää keskustelun rauhallisena.

4. Valitse oikea hetki

Jos asia on monimutkainen tai herkkä:

Tunnin jälkeen

Wilma-viestillä

Kahden kesken

Kaikkia asioita ei ole pakko selvittää koko luokan edessä.

5. Hyväksy, että lopputulos voi olla “palataan tähän”

Joskus opettaja:

myöntää virheen (tätä tapahtuu enemmän kuin luullaan)

sanoo tarkistavansa asian

perustelee näkemyksensä

Kaikki näistä ovat hyviä lopputuloksia.

6. Muista tämä tärkeä juttu

Rakentavasti esitetty eriävä mielipide:

ei ole epäkohteliaisuutta

ei ole “vastaan asettumista”

on oikeasti aikuismaista ja akateemista ajattelua

Monet opettajat arvostavat tätä, vaikka eivät aina näytä sitä heti.

Jos haluat, voin auttaa sinua muotoilemaan konkreettisen lauseen johonkin tiettyyn tilanteeseen (tunnilla / Wil-massa / kahden kesken).

1.1. B J'étudie au lycée et j'ai parfois l'impression que mon professeur se trompe sur certains points. Comment est-ce que j'aborde cela de manière constructive ?

Bonne question — et très mature de ta part de vouloir gérer ça constructivement 🧠

Avoir l'impression qu'un prof se trompe, ça arrive. La clé, c'est comment tu l'exprimes. Voilà une approche en plusieurs étapes qui marche bien au lycée (et plus tard aussi).

1. Vérifie d'abord ton raisonnement

Avant d'intervenir, assure-toi que :

tu as bien compris le cours (pas juste un détail sorti du contexte),

ta source est fiable (manuel, programme officiel, exercice corrigé, etc.).

👉 Ça t'évite de corriger quelqu'un... alors que c'était toi qui avais mal interprété.

2. Pose une question, pas une accusation

Au lieu de dire :

« Vous vous trompez »

essaie plutôt :

« Je ne suis pas sûr d'avoir compris, mais dans le manuel il est dit que... »

« Est-ce qu'on pourrait revenir sur ce point ? J'ai une autre version dans mes notes. »

« Pourquoi ici on fait comme ça ? J'avais appris autrement. »

👉 Le ton fait toute la différence : tu montres que tu cherches à comprendre, pas à prendre le dessus.

3. Utilise le “je”, pas le “vous”

Par exemple :

✗ « Vous avez fait une erreur »

✓ « Je suis un peu perdu à ce moment-là »

✓ « J'ai compris ça différemment, est-ce que je me trompe ? »

Ça évite que le prof se sente attaqué.

4. Choisis le bon moment

Si c'est :

un petit point → tu peux poser la question en classe calmement.

un point plus délicat ou répété → parle-lui à la fin du cours ou à un autre moment.

En tête-à-tête, les gens sont souvent plus ouverts.

5. Accepte que le prof puisse... se tromper ou non

Certains profs reconnaissent facilement une erreur (et c'est bon signe).

D'autres sont plus rigides, même s'ils ont tort.

👉 Ton objectif n'est pas de "gagner", mais de bien apprendre et de rester en bons termes.

6. Si ça a un vrai impact (contrôle, examen)

Si l'erreur influence :

un devoir,

une correction,

une notion importante pour un examen,

alors c'est légitime d'insister calmement, avec des preuves claires (manuel, programme, corrigé officiel).

En résumé :

🧠 Prépare-toi,

🗣️ pose des questions,

🤝 reste respectueux,

🎯 garde ton objectif : apprendre.

Si tu veux, tu peux me donner un exemple précis (matière, situation) et je t'aiderai à formuler une phrase adaptée.

1.2. A Opetan lukiossa, ja opiskelijat kyseenalaistavat opetustani silloin tällöin. Miten käsittelen tilanteen pedagogisesti ja rauhallisesti?

Tuo on itse asiassa terveeseen oppimisympäristön merkki – mutta vain, jos tilanne käsitellään hyvin. Opiskelijoiden kyseenalaistaminen ei ole automaattisesti uhmaamista; usein se on uteliaisuutta, epävarmuutta tai vallan testaamista. Alla keinot, joilla pysyt pedagogisesti vahvana ja rauhallisena.

1. Erotta mitä kyseenalaistetaan ja miten

Ensimmäinen askel on nopea sisäinen tarkistus:

Kyseenalaistetaanko sisältö? (“Miksi tämä on tärkeää?”)

Menetelmä? (“Miksi teemme näin emmekä noin?”)

Auktoriteetti? (“Miksi sinun tapasi on oikea?”)

Vai onko kyse tunteesta (turhautuminen, epävarmuus, väsymys)?

Et vastaa samalla tavalla jokaiseen. Rauhallisuus syntyy siitä, että et ota kaikkea henkilökohtaisesti.

2. Vastaa ensin tunne- ja vuorovaikutustasolla

Jos opiskelija kyseenalaistaa kärkevästi, sisältöön meneminen heti voi pahentaa tilannetta.

Hyviä, neutraaleja aloituksia:

“Hyvä että nostat tämän esiin.”

“Kuulostaa siltä, että tämä tapa ei vakuuta sinua vielä.”

“Pysähdytään hetkeksi tähän kysymykseen.”

Tämä laskee kierroksia ja osoittaa, että kuuntelet – ilman että luovutat pedagogista johtajuutta.

3. Tee perustelut näkyviksi

Moni konflikti syntyy siitä, että opiskelijat eivät näe miksi jotain tehdään.

Kytke vastauksesi:

opetussuunnitelmaan

oppimistavoitteisiin

taitoihin, joita tarvitaan jatko-opinnoissa tai elämässä

Esim.:

“Tämä tehtävä ei ole vain sisällön vuoksi, vaan harjoittaa analyysitaitoa, jota tarvitsette yo-kokeessa ja jatkossa.”

Kun peruste on selkeä, kyse ei ole enää mielipiteestä.

4. Salli kysyminen, mutta rajaa tapa

Tämä on tärkeä ero: kysymykset ovat sallittuja, häiritsevä tapa ei.

Voit sanoa rauhallisesti:

“Kysymys on hyvä, mutta pidetään keskustelu asiallisena.”

“Palataan tähän tunnin jälkeen, jotta muutkin pääsevät eteenpäin.”

“Keskustellaan tästä yleisellä tasolla, ei henkilökohtaisena arviona.”

Tämä opettaa samalla vuorovaikutustaitoja.

5. Hyödynnä kyseenalaistaminen pedagogisesti

Kun mahdollista, käännä tilanne oppimiseksi:

“Mitä mieltä muut ovat?”

“Millaisia vaihtoehtoja tähän olisi?”

“Miten tämän voisi perustella toisin?”

Opiskelija kokee tulleen kuulluksi, ja sinä säilyt ohjaajan roolissa.

6. Pidä kiinni roolistasi – rauhallisesti

Jos kyseenalaistaminen muuttuu toistuvaksi haastamiseksi:

“Ymmärrän, että et ole samaa mieltä. Tässä kurssissa etenemme kuitenkin tällä tavalla.”

Ei puolustelua. Ei ärtymystä. Pelkkä selkeä raja.

7. Jälkipohdinta (itselle, ei luokalle)

Hyvä kysymys opettajalle:

Oliko tässä palaute, josta voin oppia?

Vai oliko kyse dynamiikasta, joka vaatii rajoja?

Molemmat ovat ok. Ammattitaitoa on tunnustaa kumpi.

Tiivistettynä:

Rauhallisuus syntyy siitä, että yhdistät kuuntelemisen, selkeät perustelut ja rajat. Sinun ei tarvitse “voittaa” keskustelua – riittää, että johdat sitä.

Jos haluat, voin auttaa:

muotoilemaan valmiita lauseita hankaliin tilanteisiin

pohtimaan, miten rakennat kurssille “sallitun kyseenalaistamisen” kulttuurin

tai käsittelemään erityisen vaikeaa esimerkkitilannetta

Kumpi olisi sinulle hyödyllisintä?

1.2. B J’enseigne dans un lycée, et les élèves remettent parfois en question mes explications. Comment est-ce que je gère cette situation de façon pédagogique et sereine ?

C’est une situation très courante — et pas forcément négative 😊. Bien gérée, elle peut même devenir un vrai levier pédagogique. Voici une façon calme, professionnelle et constructive d’aborder ces moments.

1. Distinguer la remise en question... de la contestation

Tout ne se vaut pas.

Question sincère : “Pourquoi ça marche comme ça ?” → à valoriser.

Doute légitime : “Mais dans le livre, c’est écrit autrement...” → à explorer.

Contestations provocatrices : “Ça n’a aucun sens votre truc” → à recadrer.

Le premier réflexe : ne pas répondre sur le plan émotionnel, mais sur le plan du cadre.

« Bonne question / Intéressant / On va regarder ça ensemble »

Ça désamorce immédiatement la tension.

2. Transformer la remise en question en outil pédagogique

Plutôt que de défendre votre explication, faites-les travailler dessus.

Quelques techniques efficaces :

Renvoi à l'argumentation

« Qu'est-ce qui te fait penser ça ? »

« Peux-tu justifier avec un exemple ? »

Mise à l'épreuve collective

« On va tester les deux raisonnements au tableau. »

« Qui est d'accord / pas d'accord ? Pourquoi ? »

Temps différé

« On note la question et on y revient à la fin du cours. »

Cela montre que :

vous n'êtes pas menacé,

le savoir se construit,

mais dans un cadre structuré.

3. Poser clairement le cadre d'autorité intellectuelle

Être ouvert ne veut pas dire tout relativiser.

Vous pouvez dire calmement :

« Vous avez le droit de questionner, pas de disqualifier. »

« En science / en littérature / en maths, on s'appuie sur des méthodes, pas sur des opinions. »

Ou encore :

« Mon rôle, c'est de vous transmettre un savoir validé. Le vôtre, c'est de le comprendre — et de le questionner intelligemment. »

👉 Autorité posée, pas autoritarisme.

4. Accepter (et montrer) qu'on peut ne pas tout savoir

C'est contre-intuitif, mais très puissant pédagogiquement.

« Bonne remarque, je préfère vérifier et vous répondre au prochain cours. »

Effets immédiats :

crédibilité renforcée,

modèle d'humilité intellectuelle,

climat de confiance.

Les élèves respectent beaucoup plus un prof sûr de lui qui n'a pas besoin de faire semblant.

5. Gérer les cas de remise en cause répétée ou déstabilisante

Si un élève remet systématiquement en cause pour tester votre autorité :

Privé plutôt que public

« J'ai l'impression que tu contestes souvent en classe. Qu'est-ce que tu cherches exactement ? »

Redéfinir les règles

« Les questions sont bienvenues, mais pas les interruptions ou les jugements. »

Responsabiliser

« La prochaine fois, tu prépares un argument écrit et on en discute. »

Souvent, ça suffit à faire retomber le jeu de pouvoir.

6. Changer de regard (important)

Des élèves qui questionnent :

ne sont pas forcément irrespectueux,

testent parfois la solidité du cadre,

ou cherchent à exister intellectuellement.

Votre calme est votre meilleur allié.

S'ils sentent que rien ne vous ébranle, la classe se régule d'elle-même.

En résumé

✓ Accueillir la question sans la subir

✓ Transformer le doute en travail

✓ Poser un cadre clair et stable

✓ Assumer l'autorité sans rigidité

✓ Rester serein : c'est contagieux

Si vous voulez, je peux vous proposer des phrases "clé en main" à utiliser en classe selon le type de situation (question sincère, provocation, confusion, etc.).

2.1. A Opiskelen yliopistossa ja tarvitsen lisää aikaa tehtävän palautukseen. Miten voin pyytää opettajalta lisää aikaa?

Hyvä kysymys — tämä on tosi tavallinen tilanne, ja asiallisesti pyydetty lisää aikaa myönnetään usein. Tässä selkeä toimintamalli 🙌

Miten pyytää lisää aikaa (käytännössä)

Ota yhteyttä ajoissa. Mitä aikaisemmin kysyt, sitä paremmat mahdollisuudet.

Ole rehellinen mutta ytimekäs. Et ole velvollinen avaamaan kaikkea henkilökohtaista.

Osoita vastuullisuutta. Kerro, että haluat palauttaa tehtävän kunnolla.

Ehdota realistista uutta deadlinea. Esim. 2–5 päivää.

Pidä sävy kohteliaana ja asiallisena.

Alla on valmis sähköpostipohja, jota voit muokata tilanteeseesi sopivaksi.

Sähköposti

Aihe

Hei [opettajan nimi],

Kirjoitan koskien kurssin [kurssin nimi] tehtävää, jonka palautuspäivä on [päivämäärä].

Minulla on ollut [lyhyt syy, esim. sairastuminen / poikkeuksellinen työtilanne / useita päällekkäisiä deadlineja], minkä vuoksi en valitettavasti saa tehtävää valmiiksi määräaikaan mennessä. Haluaisin kuitenkin palauttaa tehtävän huolellisesti tehtynä.

Olisiko mahdollista saada lisäaikaa palautukseen esimerkiksi päivään [uusi ehdotettu päivämäärä] asti?

Kiitos paljon ajastanne ja ymmärryksestänne.

Ystävällisin terveisin,

[Oma nimesi]

[Opiskelijanumero, jos käytössä]

Vinkki

Jos syy on terveydellinen tai virallinen (lääkärikäynti, oppimisen tuen päätös tms.), mainitse se lyhyesti — se usein auttaa, vaikka liitettä ei aina tarvita.

Jos haluat, voin:

muokata viestistä vielä lyhyemmän

tehdä siitä rennomman tai muodollisemman

auttaa tilanteessa, jossa deadline on jo mennyt ohi

Kerro vain 👍

2.1. B J'étudie à l'université et j'ai besoin de plus de temps pour rendre un devoir. Comment est-ce que je peux demander un délai supplémentaire à l'enseignant ?

Bonne question — c'est très courant à l'université, et bien fait, ça se passe souvent bien 😊

Les bons principes

Avant le modèle de message, garde ces points en tête :

Préviens le plus tôt possible (idéalement avant la date limite).

Reste honnête et sobre : pas besoin de raconter toute ta vie, une raison claire suffit.

Sois respectueux et professionnel.

Propose une nouvelle date précise (ça facilite la décision de l'enseignant).

Accepte la réponse, même si c'est non.

Exemple d'email simple et efficace

Tu peux l'envoyer tel quel ou l'adapter à ton style.

Sähköposti

Aihe

Madame / Monsieur,

Je me permets de vous contacter concernant le devoir de [nom de la matière], dont la date de rendu est fixée au [date].

En raison de [raison brève : charge de travail importante, problème de santé, circonstances personnelles, etc.], je rencontre des difficultés à finaliser ce travail dans les délais prévus. Je souhaitais donc savoir s'il serait possible d'obtenir un délai supplémentaire.

Si cela vous est envisageable, je pourrais rendre le devoir le [nouvelle date proposée].

Je vous remercie par avance pour votre compréhension et reste bien entendu à votre disposition pour toute information complémentaire.

Cordialement,

Petits ajustements possibles

Si l'enseignant est plutôt informel, tu peux alléger un peu le ton.

Si tu as un justificatif, tu peux ajouter :

« Je peux fournir un justificatif si nécessaire. »

Si le délai est déjà dépassé, reconnais-le clairement et reste humble.

Si tu veux, dis-moi :

si c'est avant ou après la deadline,

et si ton enseignant est plutôt strict ou compréhensif,

et je te ferai une version parfaitement ajustée.

2.2. A Opetan yliopistossa, ja opiskelijat pyytävät usein lisäaikaa tehtävien palautukseen. Minulle on helpompaa, jos tehtävät palautetaan ajallaan, mutta haluan myös ottaa huomioon opiskelijoiden yksilölliset tilanteet. Miten minun tulee suhtautua näihin pyyntöihin?

Tuttu ja täysin ymmärrettävä tilanne — ja hyvä merkki jo itsessään, että pohdit tätä tasapainoa. 🌱

Yliopisto-opetuksessa ei ole yhtä "oikeaa" linjaa, mutta toimiva suhtautuminen löytyy usein selkeyden, johdonmukaisuuden ja inhimillisyyden yhdistelmästä.

Alla muutamia käytännöllisiä tapoja hahmottaa asiaa.

1. Tee peruslinja näkyväksi etukäteen

Moni lisäaikapyyntö syntyy epävarmuudesta. Jos linja on selkeä, pyyntöjä tulee usein vähemmän.

Kerro jo kurssin alussa:

palautusajat ovat sitovia lähtökohtaisesti

lisäaikaa voi pyytää perustellusta syystä

miten ja milloin pyyntö tehdään (esim. ennen deadlinea)

👉 Tämä siirtää keskustelun tunteista sääntöihin: "Tämä ei ole henkilökohtainen päätös, vaan kurssikäytäntö."

2. Erotta toisistaan poikkeus ja normaali

Inhimillisuus ei tarkoita, että kaikesta tulee joustavaa.

Voit esimerkiksi:

suhtautua joustavasti akuutteihin ja ennalta arvaamattomiin tilanteisiin (sairaus, kriisi, kuormituspiikki)

olla tiukempi tilanteissa, joissa:

pyyntö tulee vasta deadline-päivänä ilman selkeää syytä

sama opiskelija pyytää toistuvasti lisääaikaa

Ajatus: yksittäinen poikkeus ei muuta sääntöä.

3. Käytä rakenteellista joustoa (se helpottaa sinua)

Jos lisääikojen käsittely kuormittaa, rakenne auttaa.

Esimerkkejä:

“Automaattinen jousto”: kaikilla on esim. +48 h ilman selitystä

→ vähentää yksittäisiä pyyntöjä

Myöhästymissakko: esim. pieni pistemenetys per päivä

→ opiskelija saa valita, eikä sinun tarvitse neuvotella

Yksi “jokeri” per kurssi: yksi myöhäinen palautus ilman seuraamuksia

Nämä tukevat opiskelijoita ja suojelevat omaa työaikaasi.

4. Vastaa empaattisesti, mutta rajat säilyttäen

Empatia ei vaadi myöntymistä.

Esimerkkivastaus (lyhyt ja asiallinen):

Kiitos kun kerroit tilanteestasi. Ymmärrän hyvin, että kuormitusta voi tulla. Tässä tehtävässä pidämme kuitenkin kiinni palautusajasta, jotta arviointi pysyy tasapuolisena. Toivon, että tämä on jatkossa mahdollista huomioida työskentelyssä.

Tai joustavammin:

Kiitos viestistäsi. Tässä tilanteessa lisäaika on mahdollinen, uusi deadline on ___. Huomioithan, että tämä on poikkeus eikä automaattinen käytäntö.

5. Salli itsellesi “opettajan rajat”

Tämä on tärkeä mutta usein sanomaton kohta:

sinun ei tarvitse ratkaista opiskelijoiden koko elämää.

Tasapuolisuus on myös oikeudenmukaisuutta

Selkeät rajat tekevät sinusta ennakoitavan ja luotettavan

Opiskelijat hyötyvät myös aikataulujen harjoittelusta

Inhimillinen opettaja ei ole rajaton opettaja.

Jos haluat, voin:

auttaa muotoilemaan kurssille selkeän lisäaikapolitiikan tekstin

tai pohtia, millainen linja sopisi juuri sinun oppiaineeseesi ja ryhmäkokoon

Hienoa, että suhtaudut tähän näin harkiten — se näkyy yleensä myös opiskelijoille.

2.2. B J'enseigne à l'université, et les étudiants demandent souvent des délais supplémentaires pour rendre leurs travaux. Il est plus simple pour moi que les travaux soient rendus à temps, mais je veux aussi prendre en compte les situations individuelles des étudiants. Comment est-ce que je peux me positionner face à ces demandes ?

Excellente question — et très fréquente à l'université. Tu cherches un équilibre sain entre équité, bienveillance et charge de travail réaliste, et c'est exactement le bon angle.

Voici une manière de te positionner clairement, sans être rigide, tout en te protégeant.

1. Clarifier ta posture (d'abord pour toi)

Avant même d'en parler aux étudiants, ça aide d'avoir une ligne interne claire :

🕒 Les délais sont la norme, pas une suggestion

🧠 Les situations individuelles existent, mais elles ne sont pas toutes équivalentes

⚖️ L'équité n'est pas l'égalité : traiter justement $\neq$ traiter pareil

Cette clarté t'évitera de décider au cas par cas sous pression émotionnelle.

2. Poser un cadre explicite dès le début du semestre

Le plus important : déplacer la négociation en amont.

Exemples de cadres possibles (à adapter à ton style) :

Option A – Souplesse encadrée

1 délai supplémentaire « sans justification » possible dans le semestre

durée limitée (ex. 48h ou 72h)

au-delà → justification + discussion

👉 Avantage :

réduit fortement les emails

respecte les imprévus réels

évite de te transformer en arbitre de la souffrance

Option B – Pénalité douce

retard accepté jusqu'à X jours

pénalité légère (ex. -5 % par jour)

au-delà : travail non corrigé / note plancher

👉 Avantage :

responsabilise

évite la négociation individuelle

reste compatible avec des situations difficiles

Option C – Cas exceptionnels uniquement

délai = exception, pas un droit

demande avant la date limite

situations recevables précisées (santé, deuil, obligations institutionnelles...)

👉 Avantage :

cadre clair

protège ton temps

⚠ Inconvénient : demande plus d'arbitrage

3. Standardiser ta réponse (pour te préserver)

Quand les demandes arrivent, l'épuisement vient souvent de la charge émotionnelle, pas du délai en soi.

Tu peux te créer une réponse type, par exemple :

« Merci de m'avoir prévenu·e.

En règle générale, les délais sont à respecter pour garantir l'équité et l'organisation du cours.

Dans ta situation, je peux accorder un délai jusqu'à ____, à condition que le travail soit rendu complet à cette date.

Pour l'avenir, merci de me prévenir dès que possible. »

👉 Ça permet :

d'être humain sans entrer dans les détails intimes

de rester cohérent d'un étudiant à l'autre

de ne pas improviser à chaque fois

4. Ne pas demander "trop" de justification

Un point clé (et souvent sous-estimé) :

Tu n'as pas besoin de connaître toute l'histoire

Trop demander pousse certains étudiants à sur-dramatiser ou à mentir

Un simple « raison personnelle / médicale » peut suffire

👉 Phrase utile :

« Je n'ai pas besoin de détails personnels, merci. »

C'est à la fois respectueux et protecteur.

5. Assumer que dire non fait partie du rôle

C'est souvent le plus difficile — mais aussi le plus sain.

Dire non :

n'est pas un manque d'empathie

ne signifie pas « je ne crois pas l'étudiant »

protège l'équité du groupe et ta charge mentale

Une formule claire et calme :

« Je comprends la difficulté, mais je ne peux pas accorder de délai supplémentaire dans ce cas. »

Sans justification excessive. Sans t'excuser.

6. Message implicite que tu envoies

Un cadre clair communique en réalité quelque chose de très positif :

« Je respecte votre autonomie, je prends les difficultés au sérieux,

et je considère mon temps et le vôtre comme précieux. »

Les étudiants s'adaptent très vite à un cadre prévisible et juste.

Si tu veux, je peux aussi t'aider à :

formuler un paragraphe de syllabus sur les délais

rédiger 2–3 réponses types selon différents cas

réfléchir à ce qui colle le mieux à ta discipline et ton public (L1, master, etc.)

Dis-moi ce qui te serait le plus utile.

3.1. A Haluaisin työpaikallani toteuttaa työtehtäväni omalla tavallani. Miten voin ottaa tämän esille esimieheni kanssa, joka suosii toisenlaista työskentelytapaa?

Hyvä ja tosi tavallinen tilanne – ja hienoa, että haluat ottaa sen rakentavasti esiin. 🌱

Tässä yksi toimiva tapa lähestyä asiaa ilman vastakkainasettelua:

1. Lähde tavoitteista, älä tavoista

Keskustelussa kannattaa korostaa, että jaatte saman päämäärän (hyvä lopputulos, laatu, aikataulut), vaikka keinot olisivat erilaiset.

“Haluan tehdä työni mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti.”

Kun yhteinen tavoite on ensin pöydällä, erilaiset tyylit eivät kuulosta uhkalta.

2. Perustele omalla työskentelytavallasi – konkreettisesti

Kerro miksi oma tapasi toimii sinulle. Esimiehiä vakuuttaa usein:

tehokkuus

laatu

vastuunotto

aiemmat hyvät tulokset

“Olen huomannut, että kun teen tämän näin, saan työn valmiiksi nopeammin ja virheitä tulee vähemmän.”

3. Kysy, älä vaadi

Muotoile asia keskusteluksi, ei julistukseksi. Tämä laskee puolustusreaktiota.

“Olisiko mahdollista, että kokeilisin tätä tapaa tässä tehtävässä?”

“Mitä mieltä olet, jos tekisin tämän hieman eri järjestyksessä?”

4. Tarjoa kompromissia tai kokeilua

Jos esimies suosii tiukkaa mallia, ehdota aikarajattua kokeilua.

“Voitaisiinko kokeilla tätä kuukauden ajan ja katsoa tuloksia?”

Tämä tekee muutoksesta turvallisemman myös esimiehelle.

5. Kuuntele aidosti hänen näkökulmansa

Usein esimiehen tapa liittyy:

vastuuseen ylemmälle tasolle

aikaisempiin huonoihin kokemuksiin

tarpeeseen varmistaa yhdenmukaisuus

Kun osoitat ymmärtäväsi tämän, luottamus kasvaa.

“Ymmärrän, että sinulle on tärkeää, että asiat tehdään tietyllä tavalla.”

Tiivistetty esimerkkialoitus

Jos haluat ihan konkreettisen lauseen:

“Haluaisin jutella työskentelytavastani. Koen, että saan parhaat tulokset, kun teen osan tehtävistä hieman eri tavalla. Voitaishinko katsoa, olisiko siihen joustoa tai kokeilumahdollisuutta?”

Jos haluat, voin auttaa sinua muotoilemaan tämän juuri sinun työpaikkaasi tai tiettyä esimiestyyppiä varten (esim. kontrolloiva, kiireinen, numero-orientoitunut).

3.1. B Je souhaite accomplir mes tâches professionnelles à ma manière. Comment est-ce que j’aborde ce sujet avec mon supérieur, qui privilégie une autre méthode de travail ?

Bonne question — et situation très courante. Tu peux tout à fait défendre ta manière de travailler sans te mettre en opposition avec ton supérieur. L’idée, c’est de cadrer la discussion autour de l’efficacité et des résultats, pas des préférences personnelles.

Voici une approche simple et diplomate 🗨️

1. Prépare ton argumentaire (en amont)

Avant d’en parler :

Identifie ce que ta méthode améliore concrètement (temps gagné, qualité, autonomie, moins d’erreurs...).

Sois prêt à montrer que les objectifs sont atteints, voire dépassés.

Anticipe ses craintes possibles (perte de contrôle, cohérence d’équipe, risques).

👉 Ton angle : “Voici ce qui fonctionne pour moi et pour le travail.”

2. Choisis le bon moment et le bon cadre

Privilégie un échange calme (entretien, point individuel).

Évite les moments de stress ou d'urgence.

Annonce le sujet simplement :

« J'aimerais te parler de ma façon de travailler pour voir comment on peut optimiser les choses. »

3. Adopte une posture collaborative (clé 🗝️)

Évite le « moi contre ta méthode ». Préfère le “nous”.

Exemples de formulations efficaces :

« J'ai remarqué que je suis plus efficace quand je procède de cette manière... »

« Est-ce qu'on pourrait tester une autre approche tout en respectant les objectifs ? »

« Mon intention, c'est vraiment d'améliorer le résultat final. »

⚠️ À éviter :

« Ta méthode ne me convient pas »

« J'ai toujours fait comme ça »

4. Propose un compromis concret

Les managers sont souvent plus ouverts quand :

tu proposes un test sur une période donnée,

avec des indicateurs clairs,

et une réversibilité.

Par exemple :

« Est-ce qu'on pourrait essayer cette organisation pendant un mois, et faire un point ensuite sur les résultats ? »

5. Accepte qu'il garde le dernier mot

Même si ta proposition est bonne :

montre que tu respectes son rôle,

laisse une porte de sortie honorable.

Exemple :

« Si tu préfères qu'on reste sur la méthode actuelle, je m'adapterai — je voulais simplement partager ce qui me rend plus performant. »

👉 Paradoxalement, ça augmente tes chances qu'il accepte.

Si tu veux, tu peux me dire :

quel est ton poste,

en quoi ta méthode diffère concrètement,

et quel est le style de ton supérieur (très contrôlant ? plutôt ouvert ?)

Je peux t'aider à formuler une phrase exacte adaptée à ta situation.

3.2. A Alaiseni ei noudata ohjeitani, vaan toteuttaa työtehtävänsä omalla tavallaan. Miten otan tämä puheeksi hänen kanssaan?

Tuo on tosi yleinen – ja usein myös herkkä – tilanne. Hyvä uutinen on, että sen voi ottaa puheeksi rakentavasti niin, ettei keskustelu mene puolusteluksi tai vallankäytöksi.

Tässä selkeä ja toimiva malli 🗑️

1. Valmistaudu: mikä oikeasti on ongelma?

Ennen keskustelua kirkasta itsellesi:

Mitä ohjetta ei noudateta? (konkreettisesti)

Miksi se on tärkeää? (laatu, aikataulu, vastuut, turvallisuus, tiimin toiminta)

Onko lopputulos huono vai vain erilainen kuin oma tapasi?

Tämä auttaa sinua pysymään asiassa etkä mene ”minun tapani vs. sinun tapasi” -asetelmaan.

2. Ota asia esiin rauhallisesti ja ajoissa

Valitse hetki, jolloin:

ette ole kiireessä

kukaan muu ei ole kuulemassa

tunnelma on neutraali

Avaa keskustelu havainnoilla, ei syytöksillä:

”Olen huomannut, että näissä tehtävissä olet tehnyt asiat eri tavalla kuin olen ohjeistanut.”

3. Kerro vaikutus ja odotus

Selitä miksi ohjeiden noudattaminen on tärkeää:

”Kun ohjeita ei noudateta, se aiheuttaa meille X, ja minun on vaikea varmistaa Y.”

Ja tee odotus selvä:

”Tarvitsen, että nämä tehtävät tehdään jatkossa ohjeen mukaisesti.”

Selkeys on ystävällisyyttä – epäselvyys synnyttää vastarintaa.

4. Kysy ja kuuntele (tämä on kriittinen kohta)

Anna hänelle tilaa selittää:

”Miten sinä itse näet tämän?”

”Onko ohjeissa jotain epäselvää tai hankalaa?”

Tässä kohtaa voi paljastua:

ohje ei ole ollut selkeä

hän kokee oman tapansa tehokkaammaksi

hän ei ymmärrä kokonaisuutta

tai hän ei koe ohjetta sitovaksi

5. Tee pelisäännöt näkyviksi

Riippuen tilanteesta:

Jos ohjeita on pakko noudattaa:

”Ymmärrän näkökulmasi, mutta näissä asioissa ohjeet eivät ole valinnaisia.”

Jos joustoa on:

”Jos sinulla on parempi tapa, jutellaan siitä ennen kuin muutetaan toimintaa.”

6. Sovi jatkosta konkreettisesti

Lopuksi varmista yhteinen ymmärrys:

mitä tehdään

miten

mistä lähtien

”Sovitaanko näin: jos haluat muuttaa toimintatapaa, otat sen ensin puheeksi?”

Pieni mutta tärkeä vinkki 💡

Jos alainen on tottunut toimimaan itsenäisesti, kyse ei välttämättä ole tottelemattomuudesta vaan roolien epäselvyydestä. Selkeä johtaminen ei ole mikromanageerausta – se on suunnan antamista.

Jos haluat, voin auttaa sinua:

muotoilemaan täsmällisen keskustelun aloituksen

harjoittelemaan tilannetta roolipelinä

tai arvioimaan, milloin kyse on osaamisesta ja milloin asenteesta

Haluatko kertoa, millaisesta työstä tai tilanteesta on kyse?

3.2. B Mon subordonné ne suit pas mes directives et réalise ses tâches à sa manière. Comment est-ce que j’aborde cette situation avec lui ?

Situation classique... et délicate. Tu veux garder ton autorité sans casser la relation. Voilà une façon efficace et saine d’aborder le sujet 🙌

1. Clarifie d’abord pour toi ce qui pose problème

Avant de lui parler, sois au clair sur :

Ce qui est non négociable (méthode, délais, règles, sécurité, image, etc.)

Ce qui peut être flexible (ordre des tâches, outils, style personnel)

👉 Si tout est imposé, il se braquera. Si tout est flou, il fera à sa façon.

2. Choisis le bon cadre

En tête-à-tête, jamais devant les autres

Dans un moment calme, pas “à chaud”

Avec une posture de manager, pas de juge .

3 Commence par les faits, pas les reproches

Utilise des faits observables + l'impact.

Exemple :

« Je t'ai demandé de suivre le process X, et j'ai remarqué que tu fais autrement.

Ça crée des écarts avec le reste de l'équipe et complique le suivi. »

 À éviter :

« Tu ne respectes jamais les consignes »

« Tu fais toujours à ta tête »

4. Demande-lui pourquoi il agit ainsi

C'est la clé. Il y a souvent une bonne raison (ou au moins une logique).

Questions utiles :

« Qu'est-ce qui t'a amené à faire différemment ? »

« Qu'est-ce qui te paraît moins adapté dans ma directive ? »



Tu montres que tu écoutes sans renoncer à ton rôle.

5. Repositionne clairement ton cadre

Une fois qu'il s'est exprimé :

Reconnais ce qui est pertinent s'il y en a

Réaffirme ce qui doit être respecté

Exemple :

« Je comprends ton point de vue, et certaines idées sont intéressantes.

En revanche, sur ce point précis, j'ai besoin que la méthode soit respectée, pour des raisons de cohérence et de responsabilité. »



Message clé : initiative oui, désalignement non.

6. Transforme ça en accord clair

Termine par quelque chose de concret :

Qui fait quoi

Comment

À partir de quand

Exemple :

« À partir de maintenant, on fonctionne comme ça.

Si tu vois une amélioration possible, tu m'en parles avant de changer. »

7. Observe la suite (très important)

S'il s'aligne → valorise-le

S'il continue → il faudra formaliser davantage (écrit, objectifs, voire recadrage)

En résumé

Tu cherches à dire :

« J'entends ton intelligence et ton autonomie,

mais c'est à moi de fixer le cadre, et il doit être respecté. »

Si tu veux, tu peux me dire :

son profil (junior / senior)

s'il est compétent mais rebelle, ou juste désorganisé

si la relation est déjà tendue

Je t'aiderai à formuler exactement les mots adaptés à TON contexte.

4.1. A Yrityksemme pääjohtaja on tulossa vierailulle yksikköömme. Yksikössämme on ollut vaikea tilanne, ja haluan antaa hänelle siitä palautetta. Miten voin ottaa asian esille?

Hyvä että pohdit tätä etukäteen – tilanne on herkkä, mutta oikein hoidettuna myös todella arvokas. Tässä muutama käytännöllinen periaate ja konkreettinen malli, joiden avulla asian voi ottaa esiin rakentavasti ja uskottavasti.

1. Selkeytä tavoite itsellesi

Ennen tapaamista mieti:

Mitä haluat hänen ymmärtävän? (esim. arjen kuormitus, päätösten vaikutukset, henkilöstön jaksaminen)

Mitä toivot tapahtuvan tämän jälkeen? (esim. tuki, resurssit, linjausten tarkennus)

Kun tavoite on kirkas, viesti pysyy rauhallisena eikä lipsu purkautumiseksi.

2. Valitse oikea hetki ja kehys

Jos mahdollista:

Pyri kahdenkeskiseen tai pienen porukan keskusteluun, ei suuren yleisön edessä.

Kehystä asia yksikön toiminnan ja tulosten näkökulmasta, ei henkilökohtaisena valituksena.

Voit aloittaa vaikka näin:

“Haluaisin käyttää hetken kertoakseni, miltä tilanne meidän yksikössä tällä hetkellä näyttää ja miten se vaikuttaa työhön ja tuloksiin.”

3. Kuvaa tilanne konkreettisesti – ei syylistäen

Keskity faktoihin ja vaikutuksiin:

Mitä on tapahtunut?

Miten se näkyy arjessa?

Mitä seurauksia sillä on ollut?

Esim.:

“Viime kuukausina muutokset X ja Y ovat lisänneet työkuormaa merkittävästi. Tämä näkyy sairauspoissaolojen kasvuna ja siinä, että kehittämistyö on jäänyt taka-alalle.”

Vältä:

“Johto ei ymmärrä...”

“Meitä ei kuunnella koskaan...”

4. Kerro myös miltä se tuntuu – maltillisesti

Johtajat kuulevat usein numeroita, mutta inhimillinen näkökulma tekee asiasta todemman.

“Henkilöstössä on paljon sitoutumista, mutta myös väsymystä ja huolta siitä, jaksetaanko tällä tavalla pitkään.”

5. Käännä katse eteenpäin

Lopuksi osoita, että haluat olla osa ratkaisua:

“Uskon, että pienilläkin muutoksilla tai lisätuella tilannetta voitaisiin helpottaa. Haluaisin kuulla, miten te näette tämän ja mitä keinoja voisi olla.”

Tämä kutsuu dialogiin eikä puolustuskannalle.

6. Muista: tämä ei ole epälojaalia

Rakentava, asiallinen palaute ei ole valittamista, vaan vastuullista johtajuutta ruohonjuuritasolta. Pääjohtaja ei voi tietää kaikkea – usein juuri nämä vierailut ovat aito mahdollisuus vaikuttaa.

Jos haluat, voin:

auttaa muotoilemaan sanavalinnat juuri sinun tilanteeseesi

tai tehdä lyhyen “puheversion”, jonka voit lähes sellaisenaan käyttää

Hienoa, että haluat hoitaa tämän fiksusti. Se kertoo paljon sinusta.

4.1. B Le directeur général de notre entreprise va venir visiter notre unité. La situation y a été difficile, et je veux lui donner un retour à ce sujet. Comment est-ce que je peux aborder cette question avec lui ?

Bonne question — et bonne intention aussi. Donner un retour honnête sans plomber la visite ni se griller, c’est un vrai exercice d’équilibriste. Voici une façon de t’y prendre, simple et efficace.

1. Clarifie ton objectif (avant même de lui parler)

Avant l’échange, sois clair pour toi-même :

Tu ne veux pas te plaindre

Tu veux faire comprendre la réalité du terrain

Et idéalement ouvrir la porte à des solutions

Garde ça comme boussole pendant la discussion.

2. Choisis le bon moment et le bon cadre

Si possible, évite le groupe : privilégie un échange à deux ou en petit comité.

Un moment calme (fin de visite, marche entre deux points, café) est souvent plus propice qu’une réunion formelle.

Tu peux amorcer simplement :

« Est-ce que je peux vous partager un retour terrain sur les derniers mois ? »

Ça montre du respect et lui laisse le choix — en général, les DG apprécient.

3. Structure ton message : faits → impacts → besoins

C'est la clé pour rester crédible et constructif.

- ◆ a) Les faits (objectifs, concrets)

Évite les jugements ou les émotions brutes.

Appuie-toi sur des éléments observables.

👉 « Sur les 12 derniers mois, l'unité a dû gérer X changements / Y absences / Z contraintes supplémentaires... »

- ◆ b) Les impacts (humains et opérationnels)

Montre les conséquences réelles :

surcharge

baisse de performance

fatigue des équipes

risques à moyen terme

👉 « Cela a eu un impact sur la motivation de l'équipe et sur notre capacité à tenir les délais de manière durable. »

- ◆ c) Ce dont l'unité a besoin (ou ce qui aiderait)

Même si tu n'as pas LA solution :

parle en termes de leviers

pas d'exigences

👉 « Ce qui ferait vraiment la différence aujourd'hui, ce serait davantage de stabilité / de visibilité / de soutien sur... »

4. Valorise l'engagement malgré les difficultés

C'est essentiel pour éviter un discours perçu comme négatif.

👉 « Malgré ce contexte, l'équipe est restée engagée et a continué à livrer. Mais on arrive à une limite. »

Tu montres à la fois la loyauté et le signal d'alerte.

5. Adopte la bonne posture

Calme, posé, factuel

Parle au nom du collectif, pas en "je"

Pas d'attaque, pas de noms, pas de règlements de comptes

💡 Pense : partenaire de solution, pas porte-parole du mécontentement.

6. Une phrase “clé” qui fonctionne bien

Si tu devais résumer en une phrase forte mais safe :

« L’unité a tenu jusqu’ici grâce à l’engagement des équipes, mais la situation des derniers mois n’est pas tenable à long terme sans ajustements. »

Si tu veux, tu peux me dire :

le niveau de formalisme attendu (très corporate ou plutôt direct),

si tu es manager ou non,

et si tu as 10 minutes ou 30 secondes avec lui.

Je peux alors t’aider à formuler un message clé prêt à l’emploi, adapté exactement à ta situation.

4.2. A Olen yrityksemme johtaja, ja menossa vierailulle erääseen yksikköömme. Tiedän, että työntekijät haluavat antaa minulle palautetta, koska yksikössä on ollut ongelmia. Miten asennoidun tähän?

Hyvä että pysähdyt miettimään tätä etukäteen — se kertoo jo oikeasta asenteesta.

Lyhyesti: mene paikalle kuuntelemaan, et puolustautumaan. Alla muutama konkreettinen näkökulma, jotka auttavat sekä sinua että työntekijöitä kohtaamaan tilanteen rakentavasti.

1. Säädä mielentila etukäteen

Ajattele palautetta lahjana, ei hyökkäyksenä.

Jos yksikössä on ongelmia, työntekijät elävät niiden kanssa joka päivä. Heidän palautteensa ei ole arvostelua sinua ihmisenä tai johtajana kohtaan, vaan tietoa todellisuudesta.

Hyödyllinen sisäinen ajatus:

“Minun tehtäväni ei ole olla oikeassa, vaan ymmärtää.”

2. Luo psykologinen turvallisuus heti alussa

Sano tämä ääneen tai muuten tee se selväksi:

Palaute on toivottua

Se ei johda rangaistuksiin

Et odota, että kaikki on kauniisti muotoiltua

Jo yksi lause tyyliin:

“Tiedän, että täällä on ollut haasteita. Olen täällä kuullakseni ne suoraan.”

voi muuttaa koko huoneen dynamiikan.

3. Kuuntele enemmän kuin puhut

Konkreettisesti:

Älä keskeytä

Älä selitä taustoja heti

Älä korjaa faktoja lennossa

Jos huomaat itsessäsi halun puolustaa:

hengitä

tee muistiinpano

palaa siihen myöhemmin

Hyvä vastaus palautteeseen on usein vain:

“Kiitos kun sanoit tämän. Kerro vielä lisää.”

4. Erotä tunne ja asia

Palautteessa on usein mukana turhautumista, pettymystä tai jopa vihaa.

Älä tartu sävyyn — tartu sisältöön.

Ajattele:

Tunteet = signaali siitä, että asia on tärkeä

Asia = se, mitä voidaan korjata

5. Älä lupaa liikaa, mutta lupaa rehellisyyttä

Vältä:

“Tämä korjataan heti”

“Olette aivan oikeassa kaikesta”

Parempi:

“En vielä tiedä ratkaisua, mutta lupaan palata tähän”

“Kaikkea emme ehkä voi muuttaa, mutta tämä pitää selvittää”

Ja pidä kiinni siitä, mihin sitoudut.

6. Lopuksi: sano, mitä seuraavaksi tapahtuu

Epävarmuus tappaa luottamuksen nopeammin kuin huono uutinen.

Kerro:

mitä teet palautteella

milloin työntekijät kuulevat seuraavan kerran

kenen vastuulla jatko on

Jos haluat kiteytyksen:

Paras asenne on utelias, nöyrä ja rauhallinen.

Et ole menossa arvioitavaksi — olet menossa oppimaan.

Jos haluat, voin myös auttaa sinua muotoilemaan:

avauspuheenvuoron

vaikean palautteen vastaanottamisen vastauksia

tai jälkiviestin vierailun jälkeen 👍

4.2. B Je suis dirigeant dans notre entreprise et je vais visiter l'une de nos unités. Je sais que les employés veulent me donner un retour, car il y a eu des problèmes dans cette unité. Comment est-ce que je dois aborder cette situation ?

Bonne question — et bon réflexe de t'y préparer. La façon dont tu abordes cette visite peut soit débloquer beaucoup de choses... soit fermer les vannes. Voici une approche simple, humaine et efficace.

1. Clarifie ton intention (avant d'arriver)

Sois clair pour toi-même :

👉 Je viens pour comprendre et améliorer, pas pour juger ni chercher des coupables.

Si tu portes ça sincèrement, ça se sentira.

2. Pose le cadre dès le début

Dès la première rencontre, dis-le explicitement. Par exemple :

« Je sais qu'il y a eu des difficultés ici. Je suis venu pour vous écouter, comprendre ce qui ne fonctionne pas et voir ce qu'on peut améliorer ensemble. »

Ça rassure et ça donne une autorisation à parler franchement.

3. Écoute plus que tu ne parles

C'est clé.

Pose des questions ouvertes :

Qu'est-ce qui vous complique le plus le travail aujourd'hui ?

Qu'est-ce qui a changé récemment ?

Si vous aviez une baguette magique, qu'est-ce que vous corrigeriez en premier ?

Ne coupe pas, ne te justifie pas trop vite.

Accepte les silences : ils amènent souvent les vrais sujets.

4. Accueille les critiques sans te défendre

Même si tu n'es pas d'accord sur le fond :

Remercie le retour : « Merci de le dire franchement. »

Reformule pour montrer que tu as compris.

Évite le réflexe « oui mais » (très tentant 😊).

👉 Tu n'es pas obligé d'être d'accord pour reconnaître un ressenti.

5. Distingue écoute et décision

Dis clairement que :

tout ne sera pas réglé immédiatement,

tout ne dépend pas forcément de toi,

mais que tout sera pris au sérieux.

C'est important pour éviter les attentes irréalistes.

6. Termine par des engagements clairs

Avant de repartir :

résume ce que tu as entendu,

dis ce que tu vas faire concrètement (même petit),

donne un horizon : « Je reviens vers vous d'ici X semaines avec un retour. »

Et surtout... fais-le. Le suivi vaut plus que tous les discours.

7. Un point subtil mais crucial

Sois attentif à la manière dont les choses sont dites, pas seulement au contenu : fatigue, peur, cynisme, résignation... Ça te donnera des indices précieux sur l'état réel de l'unité.

En résumé : humilité, écoute réelle, clarté et suivi.

Si tu veux, tu peux me dire :

combien de personnes tu vas rencontrer,

si tu passes seul ou avec d'autres dirigeants,

et si les problèmes sont plutôt humains, organisationnels ou opérationnels,

et je t'aiderai à préparer une approche encore plus ciblée (voire quelques phrases clés à utiliser sur place).