

**Marko Siitonen, Malgorzata Lahti, Jonna Koponen &
Riitta Vanhatalo (toim.)**

PROLOGI

PUHEVIESTINNÄN VUOSIKIRJA

2015

**Prologos ry
Jyväskylä**

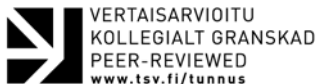
Yhteystiedot:
Prologos ry
Viestintätieteiden laitos / Puheviestintä PL 35
40014 Jyväskylän yliopisto

tiedottaja@prologos.fi
www.prologos.fi

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2015

Toimituskunta:
Marko Siitonen, päätoimittaja

Malgorzata Lahti
Jonna Koponen
Riitta Vanhatalo



© 2015 Kirjoittajat ja Prologos ry
Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISSN 1795-7613 (Painettu)
ISSN 2342-3684 (Verkkojulkaisu)

Kansi ja taitto: Ina Majaniemi
Paino: Grano, Jyväskylä

Sisällys

PÄÄKIRJOITUS

Puheen ja vuorovaikutuksen puolesta

Marko Siitonen

5

ARTIKKELIT

”Asioista pitäisikin ehkä puhua niiden oikeilla nimillä”:

Naisten käsityksiä seksuaaliviestinnän haasteista parisuhteessa

Johanna Ruonala & Sanna Herkama

8

Huonojen uutisten kertominen – vuorovaikutuksen haaste lääkärille

Marjanna Artkoski & Marja-Leena Hyvärinen

32

Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille

Eveliina Pennanen

52

Kirjallinen teksti ja keskustelijoiden oikeudet: Episteemisten ja deonttisten oikeuksien ilmeneminen esimiehen ja alaisen välisissä kehityskeskusteluissa

Piia Mikkola

75

Vuorovaikutustehtävät virtuaalitiimien tapaamisissa

Mitra Raappana & Maarit Valo

107

Esimies-alaisuuden luottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä

Mirjami Ikonen

135

LECTIO PRAECURSORIA

Miesten tuen antamisessa haavoittuvaisuuden kokemuksella on merkitystä

Ira Virtanen

152

Opettaja kiusaamisen kohteena	
<i>Teemu Kauppi</i>	159
Ammatillinen kuunteleminen oikeudellisessa kontekstissa	
<i>Sanna Ala-Kortesmaa</i>	166
Communicating interculturality in the world of work	
<i>Malgorzata Lahti</i>	174
Kirjoittajakutsu	180

Pääkirjoitus

Puheen ja vuorovaikutuksen puolesta

Prologin tehtävänä on sen perustamisesta lähtien ollut tarjota suomenkielinen ikkuna tuoreeseen puheviestinnän alan tutkimukseen Suomessa. Tämä on edelleen äärimmäisen tärkeä tavoite. Toki on niin, että tiedejulkaisemisen maailma ja akateemisen työn realiteetit ovat jossakin määrin muuttuneet Prologin yli kymmenvuotisen taipaleen aikana. Muun muassa keskustelu englanninkielisen julkaisemisen mahdollistamisesta Prologin sivuilla on tullut mukaan aikaisempaa varteenotettavampana vaihtoehtona. Suomeksi tai ruotsiksi julkaisevat kotimaiset tiedekustantajat joutuvat painimaan kielikysymyksen kanssa aikaisempaa useammin – tähän suuntaan vie esimerkiksi Julkaisufoorumi-luokitus, jossa suomenkielisen julkaisun on vaikeaa tai lähes mahdotonta saada korkeaa luokitusta.

Olen keskustellut tästä kielikysymyksestä useiden Prologos ry:n jäsenten ja muiden suomalaisten tieteenharjoittajien kanssa, eikä mitään yhtenäistä linjaa näytä näiden keskustelujen pohjalta syntyvän. Sinänsä on totta, että esimerkiksi suomalaisissa yliopistossa tehtävistä väitöksistä yhä useampi on pelkästään englanninkielinen väitöstilaisuutta myöten, ja että 2010-luvun akateemisen maailman lingua francaa ei voida jättää huomiotta, kun suunnitellaan Prologin kaltaisten julkaisujen tulevaisuutta. Toisaalta näen itse hyvin vahvasti, että englanninkielisiä julkaisukanavia on maailmalla runsaasti siinä missä suomeksi tuotetusta tieteellisestä sisällöstä on alallamme jatkuva pula. Me yksinkertaisesti tarvitsemme suomenkielistä foorumia, jossa kehittää ja haastaa käsitteitä ja teorioita omalla kielellämme.

Ajat kuitenkin muuttuvat, eikä mitään päätöstä kannata hakata kiiveen. Esimerkiksi pitkäikäinen ja arvostettu Sosiologia-lehti julkaisee loppuvuodesta 2015 ensimmäisen englanninkielisen numeronsa, ja tässä Prologissa yksi lectio praecursorioista on englanniksi. Anomalioita vai heikkoja signaaleja tulevasta, ken tietää? Joka tapauksessa haluan tässä omalta osaltani muistuttaa, että Prologos ry ja sitä myöten myös Prologi eivät syyttä suotta liittyneet pari vuotta sitten Tieteen kieli – Vetenskapets språk -hankkeeseen. Kotimainen ja kotimaisilla kielillä tapahtuva julkaiseminen on edelleen meidän näkökulmastamme itseisarvo.

Järjestyksessään yhdestoista puheviestinnän vuosikirja tarjoaa monitahoisen foorumin uuden vuorovaikutustutkimuksen esittelemiselle. Joi-takin vuosia sitten silloinen vuosikirjan päätoimittaja Maarit Valo puhui siitä, että Prologin tulevaisuuden ei voida nähdä rakentuvan yksin pie-nehkön puheviestintä-tieteenalan varaan. Haasteena on tällöin ainakin tunnettuuden kasvattaminen sekä toisaalta myös fokuksen säilyttäminen. Näkisin, että näissä tavoitteissa ollaan onnistuttu hyvin, vaikka paljon työ-täkin on vielä edessä.

Kun tarkastelen arviointiprosessin läpi kulkeneita ja lopulliseen julkai-suun päätyneitä artikkeleita, huomaan, että Vuoden 2015 puheviestinnän vuosikirjan kantavia teemoja ovat haastavista aiheista puhuminen sekä vuorovaikutus työelämän eri konteksteissa. Kuten tiedetään, vuorovaiku-tuksen prosessit sekä niihin liitetyt merkityksenannot voivat liittyä monin tavoin niin hyvin- kuin pahoinvoinninkin kokemuksiin. Vuorovaikutus ei tietenkään ole aina helppoa tai ongelmaton, ja usein juuri nämä niin kutsutut kipupisteet tarjoavat hedelmällisen lähtökohdan tutkimukselle.

Johanna Ruonalan ja Sanna Herkaman artikkeli tarkastelee naisten käsityksiä ja kokemuksia seksuaaliviestinnästä. Ajatukset siitä, millaista keskustelua seksuaaliasioista kaivataan ja millaiset aiheet koetaan haas-tavaksi, havainnollistavat yksityisyyden suojelemisen ja itsestäkertomisen välistä jännitettä.

Marjanna Artkosken ja Marja-Leena Hyvärisen tutkimuksessa kuva-taan lääkäreiden kokemuksia huonojen uutisten kertomisesta potilaille sekä heidän valitsemiaan toimintatapoja näissä emotionaalisesti kuormit-tavissa vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi viestinnän suoruuks ja asia-painotteisuus voivat olla samalla keinoja suojautua tunnekuormalta, joka aiheutuu huonojen uutisten kertomisesta.

Eveliina Pennanen tarkastelee kirjoituksessaan sairaalan hoitohenki-lösten käsityksiä työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvin-voinnille. Tutkimus nostaa esiin tulkinnan moniulotteisuuden ja yksilö-kohtaisuuden. Positiivisestikin latautuneet käsitteet, kuten kuuluminen työyhteisöön ja vaikuttaminen sen toimintaan, voidaan tulkita toisella tavoin kuin mitä koulutusmateriaalit tai intuitio antaisivat ymmärtää. Herkkyys näiden tulkintojen monitahoisuudelle onkin tärkeää sekä tutki-jan että esimerkiksi kouluttajan tai lähijohtajan näkökulmasta.

Piia Mikkolan tutkimuksessa pureudutaan esimiehen ja alaisen väli-siin kehityskeskusteluihin keskusteluanalyysin avulla. Tutkimuksessa nostetaan esiin kehityskeskustelulomakkeiden rooli vuorovaikutuksen re-sursseina ja jäsentäjänä. Ei-inhimillisten toimijoiden osuus vuorovaikutuk-sessa onkin kiinnostava ja usein liian vähälle huomiolle jäävä näkökulma.

Yksinkertaiseltakin vaikuttava väline, kuten tässä kehityskeskustelulomake, voi avata yllättäviä osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia vuorovaikutuksen osapuolille.

Mitra Raappanan ja Maarit Valon artikkeli avaa työelämän hajautettujen tiimien rakenteistumista vuorovaikutustehtävien näkökulmasta. Koustilanteiden vuorovaikutuksen analyysi piirtää monipuolisen kuvan tiimien mahdollisista vuorovaikutustehtävätyypeistä. Tuloksissa käy kiinnostavalla tavalla ilmi se, että teknologialla tai niin kutsutulla virtuaalisuudella ei välttämättä ole määräävää merkitystä suhteessa muihin tiimin vuorovaikutuksessaan neuvottelemiin tehtäviin.

Mirjami Ikonen käsittelee tutkimuksessaan esimies-alaisuuden luottamusta vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä. Erityisen kiinnostava oli havainto sinänsä pienten väärinkäsitysten, esimerkiksi tahattomina pidettyjen reagoimatta jättämisten, potentiaalisesta merkityksestä vuorovaikutussuhteelle. Artikkelissa käsitellyn kaltainen luottamus rakentuu pitkäjänteisesti, pienin teoin, jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa. Avainasemaan nousee tällöin herkkyys ja arvostuksen sekä armon osoittaminen vuorovaikutuskumppania kohtaan.

Nyt julkaistavista tutkimusartikkeleista huomaa konkreettisesti, kuinka vahva rooli työyhteisöjen vuorovaikutuksen sekä siihen liitettyjen merkitysten tutkimuksella on puheviestintätieteissä ja sen lähitieteenoilla. Artikkeleista näkee myös – jälleen kerran – kuinka vuorovaikutuksen tutkimuksen tarjoamaa ymmärrystä on usein verrattain helppo soveltaa käytännön toimintaan.

Perinteiseen tapaan tässä Prologissa julkaistaan myös neljä lectio prae-cursoriaa. Niiden kirjoittajat ovat väitelleet puheviestinnän alalta vuoden 2014 Prologin julkaisemisen jälkeen. Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että vuosi 2015 on ollut sekä puheviestinnän kansallisen tieteellisen yhdistyksen että yleisemminkin vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta vilkas ja antoisa.

Lopuksi haluan vielä kiittää vuosikirjan toimituskunnan jäseniä eli Malgorzata Lahtea, Jonna Koposta ja Riitta Vanhataloa sekä tietenkin lukuisaa anonyymien vertaisarvioijiemme joukkoa. Tarvitaan iso joukko ihmisiä ja aikamoinen määrä joustavaa yhteistyötä, että tällaisen julkaisun tuottaminen tulee mahdolliseksi.

Jyväskylässä marraskuussa 2015

Marko Siitonen, päätoimittaja

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
8-31



”Asioista pitäisikin ehkä puhua niiden oikeilla nimillä”:

Naisten käsityksiä seksuaaliviestinnän haasteista parisuhteessa

Johanna Ruonala
tohtoriopiskelija, FM
Tampereen yliopisto
ruonala.johanna.e@student.uta.fi

Sanna Herkama
erikoistutkija, FT
Turun yliopisto
sanna.herkama@utu.fi

Tiivistelmä

Toimiva seksuaaliviestintä lisää parisuhteen seksuaalista tyydyttävyyttä sekä parantaa suhteen laatua. Seksi koetaan kuitenkin usein haasteelliseksi puheenaiheeksi parisuhteessa. Etenkin seksuaalisista mielihaluista puhumisen on todettu olevan vaikeaa. Tämän artikkelin tavoitteena on tarkastella naisten käsityksiä ja kokemuksia siitä, mikä seksuaaliviestinnässä koetaan haastavaksi ja miksi. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostaa yksityisyyden hallinnan teoria (Petronio 2002).

Artikkeli pohjaa kahteen laadulliseen aineistoon, kirjoitettuun aineistoon (n=86) sekä neljän naisen teemahaastatteluun. Tulokset osoittavat, että erityisen haastavaksi parisuhteessa koettiin fantasioista ja aiemmista suhteista puhuminen, seksuaalista itsetuntoa horjuttavat aiheet sekä tietyt yksityiskohdalliset seksuaaliset mielihalut. Tulokset kertovat myös siitä, miksi nämä aiheet koettiin vaikeiksi. Näistä teemoista keskustelemisen pelättiin esimerkiksi loukkaavan kumppania tai niistä puhumista välteltiin konfliktien välttämiseksi. Ajoittain kyse oli tarpeesta tulla hyväksytyksi tai siitä, ettei suomalainen puhekulttuuri tarjoa tilanteeseen sopivaa sanastoa tai puhumisen tapoja. Näitä tuloksia tulkitsemme artikkelissamme suhteessa yksityisyyden hallinnan teorian näkemyksiin yksityisestä tiedosta ja sen hallinnasta parisuhteessa.

Asiasanat: itsestäkertominen, parisuhde, seksi, seksuaaliviestintä, yksityisyys

Johdanto

Yhä useammat suomalaiset ovat tyytymättömiä seksielämäänsä. Tutkimusten mukaan etenkin naiset kaipaavat sellaista seksiä, josta he saisivat seksuaalisen tyydytyksen. (Kontula 2008.) Keskusteleminen seksuaalisioista voisi auttaa, sillä sen on havaittu lisäävän esimerkiksi parisuhteen onnellisuutta ja seksuaalista tyytyväisyyttä (Byers 2011; Byers & Demmons 1999; Cupach & Comstock 1990; Kontula 2009). Etenkin seksuaalisista mielihaluista keskustelemisen on todettu parantavan suhteen laatua, enustavan suhteen jatkuvuutta (Ferroni & Taffe 1997) sekä lisäävän suhteen seksuaalista tyydyttävyyttä (Byers 2011). Seksielämän ongelmia on puolestaan todettu esiintyvän eniten niillä pariskunnilla, joilla on vaikeuksia keskustella keskenään seksuaalisuuteen liittyvistä asioista (Byers 2011; Wheelless & Parsons 1995).

Aiemmat tutkimukset osoittavat seksuaaliviestinnän olevan parisuhteessa joskus vaikeaa (Haavio-Mannila & Kontula 2001). Oleellista onkin kysyä, miksi näin on. Mikä tekee esimerkiksi seksuaalisista mielihaluista puhumisesta vaikeaa? Tartumme tähän kysymykseen selvittämällä naisten käsityksiä ja kokemuksia seksuaaliviestintään liittyvistä haasteista ja siitä, miksi seksistä puhuminen koetaan vaikeaksi parisuhteessa.

Parisuhde ja seksi

Parisuhde on kahden ihmisen keskenään solmima läheinen ja intiimi vuorovaikutussuhde, jonka tyypillisiä piirteitä ovat osapuolten läheisyys, toisiinsa sitoutuneisuus sekä suhteen pitkäkestoisuus (Määttä 2000). Parisuhde rakennetaan yhdessä keskinäisen vuorovaikutuksen kautta. Vuorovaikutus on myös suhdetta ylläpitävä voima – ilman vuorovaikutusta parisuhteen olemassaolo ei ole mahdollista. (Sillars & Vangelisti 2006.) Myös suhteen laatu on aina riippuvainen suhteen sisäisestä vuorovaikutuksesta – laadukkaan suhteen ylläpitäminen tarkoittaa myös vuorovaikutuksen laadusta huolehtimista. Viestintään liittyvät ongelmat mainitaankin usein tyytymättömyyden aiheuttajana parisuhteessa (Honeycutt & Wiemann 1999) ja myös avioeroja selitetään joskus suhteen vuorovaikutusongelmilla (Kontula 2013).

Läheiset ja merkitykselliset ihmissuhteet ovat tärkeitä hyvinvoinnin ja onnellisuuden kannalta (Vangelisti & Perlman 2006). Toimivan parisuhteen keskeisiä ominaispiirteitä ovat vahva luottamus puolisoon sekä molemminpuolinen arvostus ja kunnioitus. Romanttisesti tulkittuna parisuhde perustuu erityisesti seksuaaliseen ja emotionaaliseen intiimiyteen.

Intiimi suhde sisältää sellaista huolenpitoa ja läheisyyttä, jota puuttuu muista suhteista. Nämä kokemukset ovat tärkeitä myös oman identiteetin kehittymisen kannalta. (Kontula 2013.) Tutkimusten mukaan seksuaalinen tyytyväisyys onkin usein merkki onnellisesta parisuhteesta (Haavio-Mannila & Kontula 1997; Sprecher, Christopher & Cate 2006).

Seksi puheenaiheena parisuhteessa

Julkisuudessa esitetyt seksuaalisuuden ilmaisemisen ihannemallit tähdentävät nykyisin usein sitä, että kumppanille tulisi avautua sanallisesti ja kertoa omista toiveistaan ja tunteistaan (Haavio-Mannila & Kontula 2001). Seksuaalisuus on kuitenkin ihmiselämän intiimein ja salatuin asia. Salaisuutta vaalitaan niin paljon, että edes vakituisen kumppanin kanssa ei pystytä jakamaan kaikkia omia tai kumppanin seksuaalisia kokemuksia, toiveita ja unelmia. (Kontula 2008.) Etenkin omista seksuaalisista mielihaluista sekä fantasiaista puhumisen on todettu olevan parisuhteessa vaikeaa (Byers 2011; Byers & Demmons 1999). Parisuhteen osapuolet käyttävätkin usein epäsuoria ilmauksia puhuessaan seksuaalisesti intiimeistä asioista kumppanilleen (Hickman & Muehlenhard 1999). Myös kokemukset parisuhteen laadusta voivat vaikuttaa halukkuuteen puhua seksiin liittyvistä asioista. Esimerkiksi onnellisessa parisuhteessa elävät suomalaiset pitävät seksistä keskustelemista helpompina kuin onnettomaksi parisuhteensa kokevat (Kontula 2009). Myös parisuhteen kestolla on havaittu olevan yhteys seksistä keskustelemiseen. Pidempään jatkuneissa parisuhteissa seksistä keskustelu on vaikeampaa kuin hiljattain alkaneissa (Haavio-Mannila & Kontula 2001).

Seksuaaliviestintä (eng. sexual communication, sexual talk) määritellään yleisesti keinoiksi, joiden avulla yksilö valitsee potentiaalisen kumppanin seksuaaliseen suhteeseen. Seksuaaliviestinnän avulla neuvotellaan myös seksuaalisuuden tarkoitukset, tehtävät ja vaikutukset. (Metts & Spitzberg 1996.) Tässä artikkelissa viittaamme seksuaaliviestinnällä erityisesti sellaiseen viestintään, joka on parisuhteen seksielämän ja siinä koetun tyytyväisyyden näkökulmasta merkityksellistä. Käytännössä tällaista viestintää voi olla esimerkiksi seksielämän ongelmista ja seksuaalisista mielihaluista keskusteleminen.

Itsestäkertominen (eng. self-disclosure) määritellään viestinnäksi, jossa henkilö paljastaa yksityistä tai henkilökohtaista tietoa itsestään muille. Se on tärkeä viestinnän muoto useimmissa läheisissä suhteissa, kuten parisuhteessa ja avioliitossa. Itsestäkertomisen avulla on mahdollista jakaa ajatuksia ja tunteita sekä syventää merkitykselliseksi koettuja ihmissuh-

teita. Itsestäkertomista pidetään jopa välttämättömänä läheisen suhteen muodostumisen ja ylläpitämisen kannalta. (Derlega, Metts, Petronio & Margulis 1993.)

Itsestäkertominen on alkujaan nähty suhteen syventymiseen tähtäävänä viestintänä, mutta myöhemmin on painotettu sen dialektista luonnetta. Vaikka avoimuus on tärkeää suhteen kehittymisen ja sen ylläpitämisen näkökulmasta, on oman yksityisyyden säilyttäminen suhteessa yhtä tärkeää (Burgoon ym. 1989). Petronio (2002) on soveltanut itsestäkertomisen käsitettä yksityisyyden hallinnan tai säätelyn teoriassaan (engl. Communication Privacy Management Theory), joka näkee yksityisyyden ja itsestäkertomisen välillä jännitteen. Itsestäkertomiselle motivoivia tekijöitä voi olla esimerkiksi hyväksynnän saavuttaminen. Syynä sille, että yksilö päättää olla jakamatta tietoa itsestään, voi olla esimerkiksi torjunnan välttäminen. Nämä motiivit vaikuttavat päätöksiimme siitä, kuinka selviämme itsestäkertomisen ja yksityisyyden välisestä dialektiikasta: mitä kerromme toiselle ja mitä jätämme kertomatta.

Itsestäkertomisen lisäksi parisuhteen seksuaaliviestintään tiiviisti liittyvä käsite on seksuaalisista mielihaluista kertominen (engl. sexual self-disclosure), jolle ei nähdäksemme ole vielä vakiintunutta suomenosta. Käsite pitää sisällään omista mielihaluista kertomisen lisäksi sen, miten syvällisesti näitä mielihaluja halutaan jakaa kumppanin kanssa. Aiemmissa tutkimuksissa käsitteen on sanottu olevan seksuaalisten mielihalujen jakamista kuvaava (Byers 2011; Byers & Demmons 1999).

Kertoessaan omista seksuaalisista mielihaluistaan osapuolet tulevat tietoiseksi siitä, mistä toinen pitää tai ei pidä seksuaalisessa kanssakäymisessä. Tällaisen tiedon jakaminen on tärkeää, sillä suhteen osapuolten seksuaaliset mieltymykset usein eroavat toisistaan. (Davies, Katz & Jackson 1999; McCarthy & Bodnar 2005; Miller & Byers 2004.) Seksuaaliset mielihalut voivat myös muuttua ja muuttuvatkin suhteen kehittyessä, minkä vuoksi niistä puhuminen on ainoa keino saada kumppani tietoiseksi omista mielihaluista. Puhumalla parisuhteen osapuolet voivat löytää molempia eniten tyydyttävät tavat toimia ja myös välttää mahdollisia seksielämän ongelmia. (Byers 2011.)

Aiemmat, lähinnä yhdysvaltalaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että pariskunnat eivät puhu toisilleen avoimesti seksuaalisista mielihaluistaan, vaikka edellä mainittujen syiden valossa se olisi tärkeää. Esimerkiksi MacNeilin ja Byersin (1997) tutkimuksessa kävi ilmi, että parisuhteen osapuolet eivät jaa omia seksuaalisia mielihaluja kumppanilleen pitkäkestoisissa parisuhteissa. Byersin ja Demmonsin (1999) tutkimus puolestaan osoitti, että nuoret yliopisto-opiskelijat raportoivat kertovansa kumppanilleen

vain joitain yksityiskohtia seksuaalisista mielihaluistaan, mutta eivät olleet täysin avoimia niistä kertoessaan.

Yksityisyyden hallinta

Yksityisyyden hallinnan teoria on lähtöisin sitä edeltävästä yksityisyyden rajojen toimintaa kuvaavasta mallista (engl. Communication Boundary Management), jonka keskiössä on metafora yksityisyyden raja (engl. boundary) ja yksityisyyden rajojen toiminta (ks. lisää teorian kehittymisestä Petronio 1991, 2002). Malli keskittyy kuvaamaan yksityisyyden hallintaa parisuhteissa ja pohjaa ajatukselle, että kertomisen ja kertomatta jättämisen välillä vallitsee jännite (Petronio 2002). Mallin syntyyn on vaikuttanut Altmanin ja Taylorin (1973) kehittämä sosiaalisen läpäisyn teoria (engl. Social Penetration Theory).

Yksityisyyden hallinnan teoria kuvaa sitä, kuinka ihmiset säätelevät yksityisen tiedon kertomista ja kertomatta jättämistä (Petronio 2002). Teorian mukaan yksityisyyden hallinta on prosessi, jossa yksilöiden on jatkuvasti punnittava kertomisen tai kertomatta jättämisen tuomia etuja ja haittoja. Yksityisyyden suojeleminen vaatii arviointia siitä, mitä itsestä kannattaa kertoa missäkin tilanteessa. Kun kerromme yksityistä tietoa itsestämme muille, muotoilemme yksityisyytemme rajoja uudelleen.

Petronion (2002) mukaan yksityinen tieto on sellaista tietoa itsestä, joka koetaan yksityiseksi tai intiimiksi ja jota jaetaan vain erityisissä tilanteissa. Yksityisen tiedon paljastaminen voi olla yksi keino intiimin suhteen saavuttamiseen, mutta sillä ei voi korvata kaikkia intiimiyden ulottuvuuksia. Itsestäkertominen ei siis ole sama asia kuin intiimiys, eikä kaiken yksityisen tiedon paljastaminen johda intiimiin suhteeseen. Petronion mukaan yksityisyyden hallinnan teoria voidaan tiivistää viiteen peruseriaatteeseen, jotka ovat 1) yksityisen tiedon omistus, 2) yksityisen tiedon hallinta, 3) yksityisen tiedon osaomistus, 4) yksityisen tiedon osaomistajien säännöt sekä 5) yksityisyyden rajojen kuohunta. Avaamme seuraavaksi tämän tutkimuksen kannalta olennaisia periaatteita yksityiskohtaisemmin.

Yksityisyyden hallinnan peruseriaate on, että yksityisen tiedon voi omistaa (Petronio 2002). Näin ollen henkilö voi itse päättää, kuinka paljon yksityistä tietoa hän kulloinkin paljastaa. Henkilöllä on myös oikeus säädellä pääsyä yksityiseen tietoonsa. Esimerkiksi parisuhteessa voimme säädellä sitä, kuinka paljon ja mitä kerromme kumppanillemme ja mitä asioita pidämme itsellämme. Itsestäkertomista säädellään yksityisyyden sääntöjen (engl. privacy rules) pohjalta. Säännöt voivat liittyä joko hen-

kilökohtaisiin tai kollektiivisiin rajoihin ja niiden muodostumiseen vaikuttavat kulttuuriset tekijät, sukupuoli, motivaatio, konteksti sekä arviot kertomisen hyödyistä ja haitoista. Tutkimusten mukaan esimerkiksi naiset paljastavat enemmän yksityistä tietoa kuin miehet (Derlega ym. 1993). Petronion ja Martinin (1986) toteuttama tutkimus puolestaan osoitti, että miehet ennustivat negatiivisia seurauksia jakaessaan henkilökohtaista tietoa vanhemmuuteen, saavutuksiin ja seksuaalisuuteen liittyvistä teemoista, kun taas naiset näkivät kyseisistä aiheista puhumisen seuraukset positiivisina. Yksityisyyden säännöt muodostuvat, kun ihmiset punnitsevat kertomisen ja yksityisyyden hyötyjä ja haittoja. Esimerkiksi HIV- tai Aids-potilaiden on todettu pitävän usein tiedon sairaudesta omana tietonaan, koska he ennakoivat kertomisen negatiivisia vaikutuksia eri elämän osa-alueilla. (Petronio 2002.)

Säännöt omaksutaan sosiaalistumalla. Toisin sanoen ihminen oppii ja omaksuu uuteen tilanteeseen sopivat säännöt muiden ihmisten kautta. (Petronio 2002.) Säännöt voivat rutinoitumisesta huolimatta muuttua tai lisääntyä. Yksityisyyden raja voi esimerkiksi häiriintyä jonkin yllättävän tai uuden tilanteen myötä ja aiheuttaa kuohuntaa (engl. boundary turbulence). Kun yksityisyyden raja häiriintyy, tapahtuu vuorovaikutussuhteissa usein väärinkäsityksiä ja konflikteja. Kun kuohuntaa on tapahtunut, yksityisyyden hallinta häiriintyy hetkellisesti ja osapuolten on tehtävä korjaavia liikkeitä, jotta yksityisyys saadaan taas hallintaan. Esimerkiksi parisuhteen osapuolten välinen riita voi aiheuttaa kuohuntaa, minkä jälkeen heidän on sovittava vuorovaikutukseensa uudet säännöt. Kuohunta voi olla myös positiivinen asia, koska kuohunnan jälkeen rutinoituneita sääntöjä voidaan helpommin kehittää ja uusia. Kuohunta tekee ihmiset myös tietoisemmiksi yksityisyyden rajoista ja säännöistä.

Teoriaa on aikaisemmin käytetty yksityisyyden hallinnan tarkastelemaan eri konteksteissa, kuten vanhempien ja lasten (Petronio 1994) sekä vanhusten ja hoitohenkilökunnan välisissä suhteissa (Petronio & Kovach 1997). Lisäksi teoriaa on sovellettu tarkasteltaessa esimerkiksi hyväksikäytettyjen lasten ja nuorten yksityisyyden hallinnan prosesseja hyväksikäytöstä kertomisen yhteydessä (Petronio ym. 1996). Yksityisyyden hallinnan teoria tarjoaa lähtökohdan seksuaaliviestintään liittyvien haasteiden selvittämiseen ja mahdollistaa esimerkiksi yksityisen tiedon ja sen hallintaan liittyvien kysymysten tarkastelun seksuaaliviestinnässä. Tietääksemme yksityisyyden hallinnan teoriaa ei ole aikaisemmin sovellettu seksuaaliviestinnän haasteiden tarkasteluun parisuhteissa.

Tutkimuksen tavoite ja tutkimusmenetelmät

Tässä artikkelissa selvitämme naisten käsityksiä ja kokemuksia siitä, mikä seksuaaliviestinnässä koetaan haastavaksi ja mistä nämä haasteet heidän mielestään johtuvat. Tulkitsemme tuloksia yksityisyyden hallinnan teorian valossa. Erityisesti kiinnitämme huomiota yksityisen tiedon olemukseen ja sen hallintaan parisuhteessa seksistä puhuttaessa.

Tutkimusaineisto koostuu kahdesta laadullisesta aineistosta: vastauksista avoimiin kysymyksiin (n=86) sekä neljästä teemahaastattelusta. Kirjoitetun aineiston avulla kartoitetaan käsityksiä ja kokemuksia seksuaaliviestinnästä parisuhteessa melko yleisellä tasolla. Haastatteleamalla kerätyssä tutkimusaineistossa keskitytään erityisesti seksuaaliviestinnän haasteisiin parisuhteessa.

Aineistonkeruu oli kaksivaiheinen. Vastaajien käsityksiä ja kokemuksia seksuaaliviestinnästä keräsimme aluksi esittämällä vastaajille avoimia kysymyksiä internetissä toteutetun kyselyn avulla. Pidimme tärkeänä sitä, että internetissä kerättävään kyselyyn on mahdollista vastata anonyymisti. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään omin sanoin sekä prosessoida vastauksiaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007).

Keräsimme kirjoitetun aineiston e-lomaketta apuna käyttäen. Levitimme e-lomaketta sähköpostilistoja (yliopisto, ammattikorkeakoulu, harastajaryhmä) sekä Facebook-palvelua hyödyntäen. Facebook-palvelussa linkkiä levitettiin sekä aineistoa keränneen tutkijan lähipiiriin että tuntemattomille vastaajille. Yhtenäisen ryhmän tavoittamiseksi vastaamisen rajoitteeksi asetettiin ikä (20–40-vuotiaat) ja parisuhteen kesto (suhteessa yli 6 kk). E-lomakkeen loppuun oli mahdollisuus liittää sähköpostiosoite mahdollista jatkohaastattelua varten. E-lomake oli avoinna yhden viikon.

Tavoitteena oli saada vastaajat pohtimaan seksuaaliviestintää parisuhteessa konkreettisen viestintätilanteen valossa. Vastaajia pyydettiin palauttamaan mieliin yksi seksuaaliviestinnän tilanne, johon liittyi keskustelua mielihaluista, toiveista tai ongelmista parisuhteessa. Tämän jälkeen vastaajia pyydettiin kuvailemaan tilannetta tarkemmin vastaamalla kysymyksiin (esim. Kenen kanssa puhuit? Mistä aiheesta? Millaisena koit tilanteen? Millaisia tunteita tilanne herätti?).

Vastauksia saimme yhteensä 103 kappaletta. Rajasimme aineistosta pois vastaukset, joissa ei keskitytty esitettyihin kysymyksiin (n=4) tai joissa puhuttiin tuoreesta, alle kaksi kuukautta kestäneestä suhteesta (n=4). Kutsu osallistua tutkimukseen ei pitänyt sisällään toivetta siitä, että kysymyksiin vastaisivat vain naiset. Koska vastaajista kuitenkin vain yhdek-

sän oli miespuolisia, päätimme keskittyä naisten vastauksiin. Myös kaikki jatkohaastattelupyyntöön vastanneet olivat naisia, mikä vahvisti aineiston rajausta. Näin ollen analysoimme yhteensä 86 naisen vastauksia.

Kirjoitettua aineistoa kertyi tekstimuodossa 44 sivua. Se analysoitiin pääosin sisällönerittelyn keinoin. Eskolan ja Suorarannan (1999) mukaan laadullisesta aineistosta voi eritellä tarkkoina lukuina aineistosta nousevia seikkoja, etsiä vastauksista tapahtumiin vaikuttavia tekijöitä sekä luokitella ja laskea niitä. Vastaajien kuvauksista analyysivaiheessa eriteltiin seuraavat tiedot: 1) kenen kanssa seksistä puhuttiin, 2) mistä aiheesta, 3) millaisia tuntemuksia seksuaaliviestintä herätti ja 4) millaisena oma avoimuus seksuaaliviestinnässä koettiin. Koska vastaajat kuvailivat vain yhtä seksuaaliviestinnän tilannetta, muodosti yksi tilanne käytännössä yhden analysoitavan kokonaisuuden eli analyysiyksikön. Kun analyysissä keskityttiin tarkastelemaan sitä, kenen kanssa seksistä puhuttiin, mistä aiheesta ja kuinka avoimeksi puhuminen koettiin, oli analyysiyksikkönä yhden henkilön vastaus. Seksuaaliviestintään liittyvät tuntemukset sen sijaan olivat monisyisempiä ja vaativat enemmän tulkintaa, sillä vastaajat pohtivat tuntemuksiaan syvällisemmin ja useamman adjektiivin kautta. Edelleen yhden kuvauksen sisältämä vastaus kuitenkin katsottiin vain yhteen luokkaan kuuluvaksi.

Teemahaastattelu rakennettiin kirjoitetun aineiston antia sekä tutkimuksen teoriataustaa hyödyntäen. Haastatteluihin osallistui neljä 20–40-vuotiasta naista, jotka olivat eläneet pidempään heteroseksuaalisessa parisuhteessa. Haastateltavat valittiin sattumanvaraisesti niistä, jotka olivat liittäneet sähköpostiosoitteensa vastatessaan e-lomakkeelle. Henkilökohdaisen ja intiimin aihepiirin vuoksi haastattelija ja haastateltava kirjoittivat vaitiolosopimuksen, jossa kerrottiin haastattelun olevan luottamuksellinen. Vaitiolosopimuksessa kuvattiin myös aineiston käsittelyä, käyttöä ja säilyttämistä.

Haastattelut rakentuivat neljän pääteeman ympärille, jotka olivat 1) haastavat aiheet ja tilanteet seksuaaliviestinnässä, 2) syyt sille, miksi seksuaaliviestintä koettiin haastavaksi, 3) seksuaalisten mielihalujen jakaminen ja 4) avoimuus seksuaaliviestinnässä ja sen vaikutukset parisuhteessa. Huolimatta siitä, että seksuaaliviestintää voidaan pitää intiiminä ja arkana tutkimusaiheena, jakoivat haastateltavat runsaasti käsityksiään ja kokemuksiaan. Arkisia tilanteita kuvaillessaan haastateltavat alkoivat ilman haastattelijan erityistä pyyntöä miettiä motiiveja ja syitä omalle toiminnalleen, mikä teki teemasta toiseen liikkumisen luontevaksi.

Haastattelut tuottivat noin neljä tuntia nauhoitettua aineistoa. Haastatteluaineisto litteroitiin tekstimuotoon (noin 50 sivua). Ensimmäisessä

vaiheessa analyysi eteni aineistolähtöisesti. Haastattelukatkelmat ryhmiteltiin vastauksista nousseiden teemojen mukaisesti. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa aineistosta tarkastellaan niitä piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2009). Aineistoon tehtiin merkintöjä toistuvista aiheista ja etsittiin selvästi muista poikkeavia mainintoja.

Toisessa vaiheessa siirryttiin teorialähtöisempään analyysiin. Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan teorialähtöinen analyysi nojaa tiettyyn teoriaan tai malliin ja aineiston analyysia ohjaa aikaisemman tiedon pohjalta luotu kehys. Tässä tutkimuksessa aineiston analyysille oli ominaista avoimuus aineistosta nouseville havainnoille sekä teorian tarjoamille käsitteille ja ilmiöille. Näin ollen teoria ja aineisto olivat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään aineistoa analysoitaessa. Aineiston ja teorian tuottamia teemoja vertailtiin ja mahdollisia yhtenevyyksiä yhdisteltiin laajemmiksi kokonaisuuksiksi. Tässä vaiheessa tutkimuksen molempia aineistoja analysoitiin rinnakkain. Kirjoitetusta aineistosta pyrittiin etsimään haastatteluaineistoa tukevia teemoja, jotka koskivat lähinnä seksuaaliviestinnän haasteita parisuhteessa. Myös toistuvat, haastatteluaineistosta poikkeavat teemat otettiin analyysissä huomioon. Tällaisia aiheita oli muun muassa huumoriin tukeutuminen haastavaksi koetuista aiheista puhuttaessa. Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja on vastannut koko aineiston keräämisestä ja analysoinnista.

Tutkimuksen tulokset

Aluksi tarkastelemme seksuaaliviestinnän yleispiirteitä kirjoitettuun aineistoon nojaten. Seksuaaliviestinnän haasteisiin perehtyessämme pääpaino on haastatteluaineistossa, mutta tulokset sisältävät havaintoja myös kirjoitetusta aineistosta. Lopuksi keskitymme yksityisen tiedon olemukseen seksuaaliviestinnässä haastatteluaineiston pohjalta.

Seksuaaliviestinnän yleispiirteitä parisuhteessa

Kirjoitettu aineisto sisälsi runsaasti kuvauksia arkipäiväisistä viestintätilanteista, joissa seksiin liittyvät teemat oli otettu syystä tai toisesta puheeksi. Yleisimmäksi puheenaiheeksi vastauksissa nousi seksin määrä (n=32). Kumppanin kanssa keskusteltiin joko eriävistä toiveista seksin määrän liittyen tai aloitteen tekemisestä. Tällaisiin keskusteluihin liittyi vastaajien mukaan usein torjutuksi tulemisen pelko ja huoli siitä, ettei keskustelu tuottaisi haluttua lopputulosta, kuten seksin lisääntymistä. Myös seksin hyvä laatu oli yleinen puheenaihe (n=25) vastauksissa. Parisuhteessa saa-

tettiin kehua kumppania tai jakaa mielihyvän kokemuksia seksin jälkeen. Muista seksin osa-alueista vastaajat kirjoittivat huomattavasti vähemmän. Kirjoituksissa mainittiin harvemmin seksuaalisista mielihaluista, kuten fantasiaista, masturboinnista ja suuseksistä keskusteleminen. Muita kirjoituksissa mainittuja aiheita olivat esimerkiksi ehkäisystä ja seksiä rajoittavista tekijöistä (esim. raskaus) keskusteleminen. Muutama vastaaja mainitsi keskustelleensa kumppaninsa kanssa romantiikan puutteesta tai uuden jutun kokeilusta makuuhuoneessa. Harva vastaajista raportoi puhuneensa seksin laadusta negatiivisessa valossa, kuten seksin ”rutinoitumisesta” tai ”arkipäiväistymisestä” kumppaninsa kanssa.

Vastaajat kuvailivat seksuaaliviestinnän herättämiä tunteita pääasiassa positiivisiksi ja viestinnän arvioitiin lähentäneen suhteen osapuolia. Tällöin seksiin liittyvien keskustelujen kuvattiin koskeneen yleisesti seksin laatua ja positiivisia kehuja suhteen osapuolten välillä. Seksistä puhumiseen liitettiin ajoittain myös kokemuksia riittämättömyydestä. Näissä vastauksissa aiheena olivat parisuhteen osapuolten eriävät seksuaaliset halut. Seksuaaliviestintää kuvailtiin myös helpottavana ja helpotuksen tunteita herättävänä asiana. Näissä vastauksissa yleisesti ratkottiin seksiin liittyviä ongelmia tai puhuttiin tyytymättömyydestä seksin määrään suhteessa. Osa vastaajista kertoi seksuaaliviestinnän aiheuttavan pahaa mieltä ja ahdistusta. He kuvasivat esimerkiksi seksin vähäisen määrän tai toisen torjumisen pahaa mieltä aiheuttavina keskustelunaiheina. Ystävän kanssa käytyjä keskusteluja kuvailtiin neutraaleiksi ja niiden raportointiin herättäneen vain vähän tunteita.

Suurin osa vastaajista koki, ettei ole täysin avoin seksuaaliviestinnässään. Avoimen keskustelun esteeksi nimettiin yleisimmin arka aihe, stressaava elämäntilanne tai torjutuksi tulemisen pelko. Osa vastaajista koki olevansa seksuaaliviestinnässään riittävän avoin, mutta ei kuvannut tarkemmin, miksi ei ole täysin avoin. Tämä tukee vahvasti Byersin ja Demmonsin (1999) tutkimusta, jonka mukaan monet pariskunnat raportoivat kertovansa joitain yksityiskohtia seksuaalisuuteensa liittyen omalle kumppanilleen, mutta harva koki olevansa täysin avoin. Osa vastaajista arvioi, että kumppanin sulkeutuneisuudesta johtuen avointa keskustelua ei juuri ollut. Kyseisissä tapauksissa vastaajat kokivat, että avoin seksuaaliviestintä voisi lähentää suhdetta, mutta toista osapuolta ei heidän mukaansa voi pakottaa avoimuuteen. Pitkä yhteinen historia, kypsä ikä ja luottamus nähtiin asioina, jotka vaikuttivat avoimuuteen myönteisesti.

Mistä seksuaaliviestinnän aiheista on vaikea puhua parisuhteessa?

Kaikki haastateltavat kokivat, että heillä on haasteita tiettyjen intiimien aiheiden jakamisessa. Mitä henkilökohtaisemmaksi jokin intiimi aihe koettiin, sen haastavammaksi koettiin myös siitä keskusteleminen. Haastateltavien kuvailemat vaikeat aiheet seksuaaliviestinnässä muodostivat neljä selkeää pääteemaa, jotka olivat 1) fantasiat, 2) aiemmat suhteet, 3) seksuaalista itsetuntoa horjuttavat aiheet sekä 4) tietyt seksuaaliset mielihalut, jotka nimesimme yksityiskohtaisiksi seksuaalisiksi mielihaluiksi. Myös kirjoitetussa aineistossa kyseiset teemat herättivät eniten epävarmuuden tuntemuksia ja niitä kuvattiin haastaviksi. Seuraavaksi tarkastelemme näitä neljää teemaa yksityiskohtaisemmin.

Fantasiat koettiin haastaviksi aiheiksi niiden henkilökohtaisen luonteen vuoksi. Fantasioista puhumiseen liitettiin ajatus siitä, että ne voivat olla parisuhteen toisen osapuolen näkökulmasta ”outoja” tai ”vääränlaisia”, minkä vuoksi niitä ei haluttu paljastaa kumppanille. ”Oudoiksi” ja ”vääränlaisiksi” fantasioiksi haastateltavat nimesivät esimerkiksi sadomasokismiin tai kovempiin otteisiin viittaavat seksileikit. Myös kolmannesta osapuolesta fantasiointia pidettiin toisen osapuolen näkökulmasta ”vääränä”. Fantasioiden paljastamiseen liittyi myös pelkoa toisen loukkaamisesta, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

H1: ”Ja sitten ehkä joku omat fantasiat, mun mielestä niistä ei aina voi oikeen kertoa kaikkea. Tämä pätee molemmin puolin. On joitakin fantasioita, joita pitää jotenkin mielellään itsellään, ettei nyt vaan sitten loukkaa sitä toista.”¹

Aiemmat suhteet nousivat haastatteluissa esiin asiana, joka saattaa aiheuttaa esimerkiksi mustasukkaisuutta tai riittämättömyyden tunteita ja täten loukata nykyistä kumppania. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että edellisen suhteen seksuaalisesta kanssakäymisestä ei puhuta nykyiselle kumppanille, eivätkä he halunneet kuulla kumppaninsa edellisistä puoli-soista. Eräs haastateltava kuvaili asiaa seuraavasti:

H3: ”Mua kiinnostaa aikaisemmat kokemukset, niinku entiset kumppanit, mutta niistä me ei kyllä puhuta ollenkaan. Ja sitten ihan luonnollisesti jokainen tyttö ja poika tekee sitä vertailua, että oonko mä parempi kun muut? Oonko mä paras? Ja toinen kyllä sanoo luonnollisesti, että totta kai oot, mut sit kuitenkin niistä entisistä kumppaneista ei halua tietää, ku sit vois tulla ikäviä tuntemuksia.”

¹ Kirjoitetusta aineistosta poimitut sitaatit on merkitty koodilla V ja haastatteluaineiston otteet koodilla H. Vastaajat on numeroitu juoksevalla numeroinnilla.

Seksuaalista itsetuntoa horjuttavia aiheita olivat epäonnistumiseen ja ulkomuotoon liittyvät teemat. Haastateltavat kokivat, että kumppani on hyväksyttävä sellaisenaan. Esimerkiksi alastomuuteen liittyvä kritiikki miellettiin seksuaalista itsetuntoa horjuttavaksi. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että esimerkiksi peniksen kokoon liittyvä keskustelu olisi toisen osapuolen itsetuntoa loukkaavaa ja itsetuntoa alentavaa. Myös sellaiset seksiin liittyvät ongelmat, joiden koettiin johtuvan toisesta osapuolesta, nähtiin itsetuntoa koettelevina. ”Mokaamista” kuvailtiin aineiston valossa seuraavasti:

H1: ”Haluaisin, että kumppani puhuisi avoimesti. Toisaalta, jos mokaa jostain, niin olisihan se noloa molemmin puolin. Se saattaa kolahtaa itteensä. Toisaalta seksissäkään ei ole oikeaa ja väärää tapaa toimia.”

V7: ”Tällaisesta asiasta on helpompi puhua ystävälle, koska ei halua kuulua kritiikkiä itsestään. Ehkä itsetunto vaikuttaa näihinkin asioihin jollain saralla. Toivoisin, että uskaltaisin sanoa asiani suoraan poikaystävälleni, mutta pelkään jotenkin hänen reaktiotaan tai että hän kokee, että olen mokannut.”

Haastaviksi aiheiksi koettiin myös *yksityiskohtaiset seksuaaliset mielihalut*, kuten kumppanin neuvominen ja opastaminen. Usein kyse oli jostakin spesifistä seksiin liittyvästä toiveesta. Tällaisia toiveita olivat muun muassa rajumpien otteiden pyytäminen, tahdin hidastaminen, koskettelun ohjeistaminen tiettyyn paikkaan ja suuseksissä neuvominen. Tulokset tukevat Byersin ja Demmonsin (1999) näkemystä siitä, että erityisesti omista seksuaalisista mielihaluista sekä fantasioista puhuminen tuottaa vaikeuksia suhteen osapuolille. Haastateltavat kuitenkin liittivät seksuaalisten mielihalujen avoimeen jakamiseen näkemyksen, että ne voisivat lisätä seksin nautinnollisuutta, kuten seuraava esimerkki havainnollistaa:

H3: ”Oon miettiny, että tässä kohtaa olis voinu sanoa suurempaan tai suoraan, et kosketa vähän erilailla ja joskus jää sellainen, että tää on ehkä melkein yhtä hyvä, että mennään sit tällai näin. Ja joskus sitten saattaa lopahtaa siihen se koko hyvä olo, kun tyytyy siihen, mikä on melkein hyvä ja olis voinu olla parempaa ja alkaa miettiä, että oikeestaan tää ei tunnukaan enää hyvältä ja tulee sitte siitä paha mieli, että mun ois pitäny ehkä kommunikoida tästä enemmän.”

Kirjoitetussa aineistossa oli tulkittavissa samansuuntaisia havaintoja. Osa vastaajista mielsi puhuvansa osittain avoimesti omista mielihaluistaan, mutta tietyt osa-alueet koettiin vaikeiksi:

V77: ”Sängyssä joskus ehdottelen kaikenlaista, mutta en tarpeeksi. Jännittää, pitääkö kumppani ehdotuksia ihan tyhminä tai ottaako se opikseen. Tuntuu, että kundille ihan perusjutut on riittäviä, mutta mulla on vähän tylsää sängyssä.”

Molemmissa aineistoissa haastavien aiheiden kertomista tai kertomatta jättämistä perusteltiin sillä, millaisia seurauksia valinnan nähtiin aiheuttavan parisuhteen osapuolissa tai suhteen yleisessä ilmapiirissä. Pohdintaan liittyi myös ylipäätään puhetta siitä, miksi tietyt seksuaaliviestinnän aiheet koettiin vaikeiksi.

Miksi seksistä puhuminen on vaikeaa?

Pohdinta seksuaaliviestinnän haasteista kiteytyi analyysin myötä neljään teemaan, jotka ovat 1) loukkaamisen välttely, 2) suhteen suojeleminen ja konfliktien välttely, 3) hyväksytyksi tulemisen tavoittelu parisuhteessa sekä 4) puhumisen tavat ja puheen mukauttaminen. Seuraavaksi tarkastelemme näitä teemoja suhteessa haastaviin puheenaiheisiin.

Ensimmäinen seksuaaliviestinnän haasteellisuuteen vaikuttava tekijä oli *kumppanin loukkaamisen välttely*. Seksuaaliviestinnän puheenaiheista fantasiat, edelliset suhteet sekä itsetuntoa horjuttavat aiheet nähtiin sellaisina, että ne voivat loukata kumppania. Fantasioista puhumiseen liitettiin loukatuksi tulemisen mahdollisuus, jos ne koskivat suhteen ulkopuolisia henkilöitä. Myös sellaisten tilanteiden esiin tuominen, joissa kumppani teki joitain ”väärin” seksin aikana, koettiin mahdollisesti toista osapuolta loukkaavana ja paha mieltä aiheuttavana. Tällaisiksi asioita olivat esimerkiksi kovakouraisuus tai liian kovat otteet suuseksissä. Kumppanille ei kuitenkaan välttämättä kerrottu asiasta, sillä häntä ei haluttu lannistaa eikä loukata. Myös seksiin liittyvät ongelmat olivat haastavia keskustelunaiheita silloin, kun kyseessä oli kumppaniin kohdistuva suora palaute.

H1: ”Jos ongelma on siinä toisessa, koskettaa jotenkin oman kumppanin seksuaalisuutta tai puutteita siinä, niin silloin joo, on vaikea puhua. On helpompi lähteä esimerkiksi analysoimaan omaa haluttomuutta, kun esimerkiksi sitä, että kumppani tulee liian nopeasti. Toisaalta sitten se ongelma pysyy ja toinen ei ole tyytyväinen, kun ei puhuta.”

Edeltävän sitaatin loppu kuvaa sitä, että seksissä koetuista ongelmista ei välttämättä puhuta, vaikka viestintä nähtäisiinkin ratkaisuna kyseiseen tilanteeseen. Suoran palautteen arvioitiin voivan loukata kumppania syvästi. Haastateltavat puhuivat loukkaamisen yhteydessä myös kumppanin miehisyyden suojelemisesta. Miehen seksuaalisuutta kuvailtiin ”miehisyyden mittarina”, jota ei haluttu horjuttaa, kuten eräs haastateltava kuvasi:

H4: ”Miehelle pitää välillä antaa se hänen huippuhetkensä. Jokainen nainen on varmasti tuntenut joskus myötähäpeää siitä, että toinen luulee olevansa oikea seksijumala ja sitten nainen on siinä, että mitäs hommaat?! Silti sitä jotenkin myötäilee kumppania, ei halua loukata, kun mies haluaa olla mies.”

Toinen haastatteluaineiston pohjalta havaittu seksuaaliviestinnän haastavuuteen vaikuttava tekijä oli *suhteen suojeleminen ja konfliktien välttely*. Haastavia aiheita ei haluttu nostaa puheenaiheeksi, koska keskustelun pelättiin aiheuttavan suhteessa ”turhia konflikteja” tai ”stressiä”. Haastateltavien mukaan suhteeseen ei haluttu aiheuttaa ”turhia riitoja” tai ”valittaa turhasta”, koska se saattaisi johtaa mahdolliseen konfliktitilanteeseen. Eräs haastateltava kuvasi asiaa seuraavasti:

H1: ”Jotenkin sitä ajattelee, että aina, kun joku haastava aihe tai tilanne tulee eteen, niin sitä koittaa jotenkin selvittää muuten kuin puhumalla. Ettei vaan aiheuttais jotenkin turhaa riitaa.”

Myös kirjoitetussa aineistossa nousi vahvasti esiin haastatteluaineistoa tukeva näkemys siitä, että seksistä puhumisen nähtiin aiheuttavan konflikteja tai mielipahaa suhteeseen:

V69: ”Jokin itsensensuuri siinä viestinnän osassa on kyllä joskus päällä. Erityisesti ongelmista on joskus vaikea puhua. Kai sitä eniten pelkää, että toiselle tulee pahamieli.”

Myös stressaava elämäntilanne nähtiin esteenä seksistä puhumiselle. Mahdollisia konfliktitilanteita välteltiin useimmiten silloin, kun elämäntilanteeseen liittyi jotakin muuta kuormittavaa, kuten väsymystä, stressiä tai työkiireitä. Seksistä tai siinä esiintyvistä ongelmista puhuminen koettiin siis toissijaiseksi esimerkiksi väsymyksen rinnalla. Vastajaat kokivat, että seksistä puhumiseen tarvitaan usein oikea hetki, eikä siihen kiireen keskellä jaksettu paneutua. Seksistä puhumiseen liitettiin myös oletus, että

jos siitä puhuu liian usein, se saattaa johtaa turhiin paineisiin ja mahdollisesti seksin vähenemiseen ja näin ollen konflikteihin, kuten eräs haastateltava kuvasi:

H4: ”En haluaisi valittaa liian usein seksin vähydestä, ettei se aiheuttaisi lisäpainetta ja silloin seksi vähenisi ehkä entisestään. En halua moittia, ettei toiselle koituisi mielipahaa.”

Kolmas aineiston pohjalta tunnistettu seksuaaliviestintää vaikeuttava tekijä oli se, että kumppanin *ei uskottu hyväksyvän* kaikkia seksiin liittyviä ehdotuksia, kuten yksityiskohtaisia seksuaalisia mielihaluja ja erilaisten fantasioiden toteuttamista. Joitakin fantasioita ei haluttu nostaa puheenaiheeksi, koska niiden pelättiin olevan kumppanin silmissä vääranlaisia. Kumppanin hyväksymisen koettiin olevan tärkeää ja tavoiteltavaa:

H3: ”Mutta jos mulla on joku sellainen fantasia, joka musta tuntuu siltä, että se on nyt jotenkin vääranlainen, niin se mua itseä selvästi vaivaa ja sit se ois niinku sellainen häpeällinen asia ottaa puheeksi.”

Tällaisista kommentteista voi päätellä, että hyväksytyksi tulemisen tavoittelu sekä haavoitetuksi tulemisen pelko vähensivät itsestäkertomista. Tätä havaintoa tukee myös vain kirjoitetusta aineistosta esiin noussut ajatus huumorin yhdistämisestä seksistä puhumiseen. Vastaajat kertoivat yrittäneensä ”huumorimielellä” ohjata keskustelua haluamaansa aiheeseen, jos he epäilivät kumppanin kielteistä suhtautumista siihen. Haastavaksi koettuja aiheita, kuten uuden jutun kokeilemisen ehdottamista lähestyttiin ”huumorilla höystetyllä keskustelulla”, mikä ei kuitenkaan vastaajien mukaan välttämättä johtanut mihinkään lopputulokseen. Huumori mahdollistaa toisen reaktioiden testaamisen, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

V54: ”Koitin kerran naureskellen kertoa kumppanille mun toiveesta ja kattoo vaan, miten se reagoisi.”

Neljäs puhumisen haasteellisuuteen vaikuttava tekijä liittyi *puhumisen tapoihin ja puheen mukauttamiseen*. Etenkin yksityiskohtaisista seksuaalisista mielihaluista puhuttaessa ongelmalliseksi koettiin se, ettei ole olemassa mitään ”mallia” tai ”oikeaa tapaa” puhumiselle. Haastateltavat kuvailivat, että esimerkiksi pankissa asioinnille saatu malli on peräisin vanhemmilta, mutta seksuaaliviestinnälle ei ole olemassa opittua luontevaa puhumisen mallia tai sanastoa:

H3: ”Ehkä se on se, että ei oo kauheesti sellaista mallia, että miten sellaisista asioista kommunikoidaan ja että asioille ei ole nimiä. Kaikki genitaalien nimet on niinku joko vähän lapsellisia tai sit ne on lääketieteellisen kuuloisia tai sitten jotenki rivon kuuloisia. Kaipais sellaista neutraalia kieltä, jolla voisi sanoa, että koske mua niinku, miten sen sanois, että emätin vai vittu tai pillu vai pimppi, että kaikki ne kuulostaa jotenkin vääraltä.”

Kuten edellinen katkelma osoittaa, seksistä puhumisen yhteydessä viitattiin myös suomen kieleen ja siinä käytettyihin ilmaisuihin. Haastateltavat kuvailivat suomen kielen sanastoa ”vääränlaiseksi”, ”härskiksi” ja ”pervoksi”. Haastateltavat käyttivät myös ilmaisia ”tyhmältä sanoa ääneen” tai asioita on ”vaikea pukea sanoiksi” kuvatessaan omien seksuaalisten mielihalujen jakamista. Tämän voidaan tulkita johtuvan siitä, että seksistä puhuminen ei ole ehkä luonteva osa suomalaista puhekulttuuria, eikä näin ollen tiedetä, miten näistä asioista kannattaisi keskustella.

Kirjoitettu aineisto tuki edellisiä havaintoja, sillä useat vastaajat kokivat, että seksistä on vaikeaa puhua ”asioiden oikeilla nimillä”, kuten seuraavat esimerkit havainnollistavat:

V15: ”Tietetyt asiat ovat haastavampia kuin toiset. Minulle on vaikea sanoa esimerkiksi suoraan, mihin haluan toisen koskevan. Miten sen siten sanoisi luontevasti, sitä miettii usein.”

V34: ”Kuitenkin itse tilanteessa [seksiä harrastaessa] on vaikeampi sanoa, mitä haluaa. En osaa edes sanoa, miksi sängyssä ei tunnu niin luontevalta pyytää toista tekemään jotakin. Asioista pitäisikin ehkä puhua niiden oikeilla nimillä muutoin niin paljon, että se ei tuntuisi sängyssä hankalalta.”

Edellisiä havaintoja vahvistaa myös se, että kaikki haastateltavat kertoivat käyttävänsä nonverbaalista viestintää apuna ilmaistakseen itseään paremmin sängyssä. Puhumiselle yritettiin siis löytää helpompia tai vaihtoehtoisia viestinnän muotoja. Nonverbaalista viestintää haastateltavat kuvailivat sanoilla ”sanaton viestintä”, ”kehon kieli”, ”venkoilu” ja ”universaali kieli”. Tulosten voidaan katsoa tukevan Hickmanin ja Muehlenhardin (1999) havaintoa siitä, että parisuhteen osapuolet käyttävät usein myös epäsuoraa kieltä puhuessaan seksuaalisesti intiimeistä asioista kumppanille:

H1: ”No niinku sanoin, niin sen käden voi ottaa ja viedä sinne sanomatta mitään. Tai sitten jos joku asento [seksissä] tuntuu tosi hyvältä, niin saa kyllä ääntä kohottamalla toisen tietoiseksi asiasta.”

Yksityinen tieto seksuaaliviestinnässä

Kaikki haastateltavat olivat hyvin tietoisia seksuaalisuuteen liittyvistä yksityisyyden rajoistaan ja he määrittelivät yksityisyyttään ilmaisuilla ”oma yksityisyyden piiri”, ”oma tieto” tai ”yksityisasiat”. Joidenkin seksiin liittyvien aiheiden mainittiin olevan yksityisiä asioita, joista ei puhuttu kumppanille. Esimerkiksi masturbointi ja tietyt fantasiat koettiin yksityisiksi aiheiksi. Seksifantasioiden kuvailtiin olevan ”omia”, ”muille kuulumattomia” ja ”salaisia”. Haastateltavat määrittelivät kumppanin yksityisyyttä samalla tavalla kuin omaansa. Kumppanin ei toivottu puhuvan masturbointiin tai tietynlaisiin seksifantasioihin liittyvistä aiheista, sillä niiden koettiin olevan hänen yksityisasiotaan. Myös pornon katsomisen nähtiin kuuluvan selkeästi kumppanin yksityisyyden piiriin, eikä siitä puhuttu parisuhteessa.

H3: ”Yksi asia, mistä ei keskustella juurikaan, niin itsetyydytyksestä mun miehen kanssa. Kummallakin on sellaisen ymmärrys, että joo, molemmat sitä tekee, mutta se on sellainen... sekin kuuluu jotenkin yksityisyyden piiriin aika vahvasti.”

Haastateltavat siis tarkastelivat seksuaaliviestintään liittyvää yksityisyyttään myös suhteessa kumppaniinsa. Yksityinen tieto seksuaaliviestinnässä on saattanut muodostua yksityiseksi, sillä kumppanin koetaan ajattelevan samalla tavalla aiheesta. Seuraavassa katkelmassa haastateltava kuvaa itsetyydytyksen olevan parisuhteessa yksityinen aihe, mutta silti hän ilmaisee kiinnostuksensa kumppanin itsetyydytystä kohtaan. Suhteen osapuolten voidaan tulkita oppineen yksityisyyden sääntöjä myös toisiltaan, jolloin jotkin aiheet ovat muodostuneet yksityisiksi parisuhteessa ja niistä ei suhteessa enää puhuta. Näin ollen tulkinnat haastateltavien yksityisyyden rajojen muodostumisesta sopivat yksityisyyden hallinnan teorian näkemyksiin.

H1: ”Itsetyydytyks. Se on sanansa mukaan ihan itseäni varten. En edes haluais, että mun kumppani tietää, että teen sitä niinku paljon ku teen. Vaikka mua välillä kauheasti kiinnostaa mun miehen itsetyydytyks, niin se on selkeästi ilmaissu, että se ei mielellään siitä puhu ja se on se sen asia.”

Fantasiat ja tietyt seksuaaliset mielihalut koettiin sellaiseksi yksityiseksi tiedoksi, josta kertominen kumppanille saattaisi parantaa seksuaalista kanssakäymistä. Vaikka esimerkiksi tiettyjen fantasioiden katsottiin kuuluvan yksityisyyden piiriin, niistä puhumisen yhteydessä pohdittiin sitä,

voisiko niistä puhuminen mahdollisesti rikastuttaa parisuhteen seksielämää. Haastateltavien vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että fantasioita on monenlaisia ja osa niistä on yksityisiä, joista ei haluta puhua kumppanille ollenkaan. Näin ollen fantasiat nähtiin osittain yksityisenä tietona, mutta joistain fantasioista puhumisen yhteydessä mietittiin niiden vaikutuksia suhteelle. Samanlaista pohdintaa käytiin seksuaalisten mielihalujen kohdalla. Vaikuttaa sille, että yksityisestä tiedosta voitaisiin luopua, jos kertomisen arvioitiin vaikuttavan positiivisesti suhteeseen:

H3: ”Hyvin vähän meidän seksielämään kuuluu fantasioista puhuminen ja joskus vois ajatella, että... tai ei se oikeastaan siihen kuulu. Mutta joskus sitä ajattelee, että onko tämä ongelma tai sellainen asia, mikä rikastaisi mahdollisesti meidän seksielämää paljonkin. Niitä asioita punnitsee.”

Parisuhteen seksuaaliviestinnän osa-alueella voidaan siis havaita olevan kahdenlaista yksityistä tietoa. Haastateltavat puhuivat yksityisestä tiedosta, jota ei jaettu tai ei haluttu jakaa kumppanille. Tällaisia aiheita olivat tutkimukseen osallistuneille naisille esimerkiksi itsetyydytys ja edelliset kumppanit. Tästä poiketen haastateltavat puhuivat myös yksityisestä tiedosta, jota kuvasti kertomisen halu. Esimerkiksi fantasiat sekä tietyt seksuaaliset mielihalut miellettiin nekin pääosin yksityiseksi tiedoksi, mutta näiden aiheiden yhteydessä haastateltavat kuitenkin mainitsivat halun jakaa tätä tietoa kumppanille, koska se voisi olla mahdollisesti seksielämää rikastuttavaa. Kuitenkin tällaisesta yksityisestä tiedosta luopuminen koettiin usein liian haastavaksi tai jopa riskiksi parisuhteessa.

Yksityisyyden hallinnan teoria määrittelee yksityisen tiedon yksityiseksi ja intiimiksi tiedoksi, joka kuuluu vain meille itsellemme ja jota jaetaan vain erityisissä tilanteissa (Petronio 2002). Tulokset antavat viitteitä siitä, että seksuaaliviestinnän osa-alueella voidaan nähdä yksityisyyden hallinnan teoriasta poiketen kahdenlaista yksityistä tietoa: sekä teorian määrittelemää että myös sellaista yksityistä tietoa, joka on muodostunut yksityiseksi omasta tahdosta riippumatta. Tällaisen tiedon kohdalla kumppanin oletetut näkemykset tai oletetut reaktiot kerrottuun tietoon ovat vaikuttaneet siihen, että tästä tiedosta on tullut yksityistä. Tällaisen tiedon kohdalla itsekäertomista ei säädelty itse; asioista mahdollisesti haluttiin puhua kumppanin kanssa, mutta kertomatta jättämiseen vaikutti esimerkiksi mahdollisten negatiivisten seuraamuksien ja riskien oletamus. Yksityisyyden hallinnan teorian määrittelemä yksityinen tieto ei siis yksin kata määrittelemään yksityisenä pidettyä tietoa seksuaaliviestinnässä – yksityisen tiedon käsitteeseen tulisi liittää lähtökohtaisesti ajatus sii-

tä, että myös parisuhteen toinen osapuoli voi määritellä yksityisen tiedon luonnetta.

Pohdinta

Tutkimuksen tulokset tukevat pääosin kotimaista ja kansainvälistä seksuaaliviestinnän tutkimusta. Avoimuutta seksuaaliviestinnässä pidettiin osittain vaikeana asiana parisuhteessa vaikka se koettiin tärkeäksi suhteen hyvinvoinnin ja tyydyttävän seksielämän kannalta (ks. esim. Byers 2011; Cupach & Metts 1991; Kontula 2009). Tulokset viittaavat siihen, että seksuaaliviestintään ja etenkin haastavista aiheista puhumiseen liittyy pelkoja kielteisistä seuraamuksista. Tätä havaintoa voi osaltaan selittää ensinnäkin yksityisyyden hallinnan teorian näkemys yksityisyyden säännöistä ja niiden kulttuurisidonnaisuudesta ja toiseksi yksityisyyden sääntöjen kuohunta.

Teorian mukaan yksityisyyden hallintaan liittyvien sääntöjen syntyyn vaikuttavat hyötyjen ja haittojen punnitsemisen lisäksi esimerkiksi kulttuurisidonnaiset normit. Yksi mahdollinen tulkinta on, että haastateltavat saattoivat kokea tietyistä seksuaalisuuteen liittyvistä aiheista puhumisen yleisesti suomalaisen parisuhdekulttuuriin sopimattomiksi ja olettaa samanlaisten odotusten pätevän myös kumppanin kohdalla. Näin ollen kulttuurisidonnaisten normien voidaan osaltaan nähdä vaikuttavan esimerkiksi siihen, ettei omista mielihaluista välttämättä puhuta tai että niistä keskustelemisen ennakoidaan johtavan kielteiseen lopputulokseen.

Yksityisyyden hallinnan teorian käsite kuohunta puolestaan selventää puhumiseen liittyvien kielteisten olettamusten syntymistä. Teorian mukaan yksityisyyden raja voi häiriintyä jonkin yllättävän tai uuden tilanteen myötä ja aiheuttaa kuohuntaa. Kun yksityisyyden raja häiriintyy, tapahtuu vuorovaikutussuhteissa usein väärinkäsityksiä ja konflikteja. (Petronio 2002.) On mahdollista, ettei yksityisyyden rajoja seksuaaliviestintään liittyen välttämättä oltu koeteltu parisuhteessa ollenkaan, minkä vuoksi asioiden mahdollisia seurauksia oletettiin ja pelättiin. Seksuaaliviestintä nähtiin mahdollista kuohuntaa aiheuttavana, parisuhteen näkökulmasta negatiivisena asiana, minkä vuoksi asioita jätettiin kertomatta. Petronion (2002) mukaan yksityisyyden rajojen kuohunta kuitenkin tekee ihmiset tietoisemmaksi yksityisyydestään, mikä selkeyttää yksityisyyden hallintaa. Näin ollen yksityisyyden rajojen kuohunta voitaisiin nähdä jopa hyödylliseksi seksuaaliviestinnän näkökulmasta parisuhteessa silloin, kun pelkoa ja arvailua aiheuttavat keskustelunaiheet nostetaan esiin. Tällöin yksityisyyden rajoja voitaisiin mahdollisesti muokata uudelleen. Mikäli

kuohuntaa ei tapahdu, ei seksuaaliviestintää voida kehittää, eikä näin ollen myöskään suhdetta ja seksuaalista kanssakäymistä parantaa.

Ylipäättään vaikuttaa siltä, että seksuaaliviestintä parisuhteessa on kulttuurisidonnainen ilmiö. Esimerkiksi omien mielihalujen jakamisen esteenä voi olla sopivan sanaston puute ja se, ettei seksistä keskustelemiselle koeta löytyvän malleja suomalaisessa puhekuulttuurissa. Näin ollen parisuhteen seksuaaliviestinnässä ja sen kehittämisessä tulisi ensisijaisesti keskittyä löytämään parisuhteen kannalta yhteiseksi ja mielekkääksi koetut ilmaisut seksistä ja seksuaalisista mielihaluista puhuttaessa. Näin parisuhteen osapuolten ei tarvitsisi turhaan jännittää seksuaaliviestinnässä käytettyjä ilmaisuja, eikä pelätä, miten kumppani näihin reagoi. Tämän jälkeen omista seksuaalisista mielihaluista puhuminen voi olla helpompaa. Vertaileva ote ilmiön tarkasteluun voisi jatkossa tarkentaa kuvaa seksuaaliviestinnässä koettujen haasteiden kulttuurisidonnaisuudesta. Merkille pantavaa on, että monet tämän artikkelin keskeisistä lähteistä valottavat seksuaaliviestinnän haasteita yhdysvaltalaisesta näkökulmasta ja niiden sovellettavuutta suomalaiseen kulttuuriin lienee syytä pohtia kriittisesti.

Itsetäkertominen liitetään aiemman tutkimuksen valossa oman minän hyväksyntään ja positiivisen persoonallisuuden luomiseen (Berg & Derlega 1987). Tämän tutkimuksen valossa voidaan tulkita, että parisuhteessa pyritään ikään kuin seksuaaliviestinnän näkökulmasta jonkinlaiseen molemmin puoliseen itsetäkertomisen tasapainoon. Tämän tasapainottelun avulla suhteen osapuolet kannattelevat toistensa seksuaalista identiteettiä vähentämällä itsetäkertomisen määrää sellaisista asioista, joiden he kokevat loukkaavan kumppanin miehisyyttä tai naiseutta. Tämä oli havaittavissa esimerkiksi silloin, kun haastatellut naiset kuvailivat seksistä puhumisen yhteydessä miehisyyttä ja miehenä olemista. Kumppanin ”miehisyyttä” tai maskuliinisuutta ei haluttu horjuttaa, jolloin asioita jätettiin kertomatta. Vastauksista on tulkittavissa, että seksuaalisuus liitetään näin ollen myös vahvasti naiseuteen ja naisena olemiseen, jolloin miehisyyteen kohdistunut syytös voi mahdollisesti laukaista naiseuteen kohdistuvan vastasyytöksen. Näin ollen seksuaaliviestinnän haasteellisuuden taustalla voi olla kumppanin loukkaamisen lisäksi pelko omasta loukatuksesta tulemisesta. Tällöin seksistä puhuminen tai pikemminkin sen välttely voidaan nähdä seksuaalisen identiteetin ylläpitämisen välineenä: puhumattomuudella pyritään suojelemaan kumppanin miehistä identiteettiä, mikä samaan aikaan mahdollistaa myös oman seksuaalisen identiteetin ylläpitämisen ja varjelun.

Jatkossa seksuaaliviestintään liittyvien haasteiden tutkimiseen voitaisiin yksityisyyden hallinnan teorian ohella valita myös muita teoreetti-

sia tulokulmia. Esimerkiksi Goffmanin (1967) kasvoteoria voisi soveltaa aiheen syvempään tarkasteluun. Teoriassa kasvotyö tarkoittaa sellaista viestintää, jossa yritetään ehkäistä sekä omien että muiden kasvojen menettämistä. Kasvotyötä on myös kasvojen palauttaminen sekä kasvojen taspainon säilyttäminen niitä häiritsevissä viestintätilanteissa. Kasvoteoria nostaa esiin myös identiteetin vahvistamiseen liittyviä näkökulmia, jotka voisivat myös osaltaan selittää seksistä puhumisen haasteisiin liitetyjä identiteettikysymyksiä.

Tuloksia tarkasteltaessa on syytä ottaa huomioon aineiston koko. Tutkimukseen osallistui joukko naisia, jotka kirjoittivat omista käsityksistään ja kokemuksistaan (n=86) mutta vain neljää heistä haastateltiin. Tulokset voivatkin heijastella näiden neljän naisen kokemuksia seksuaaliviestinnän haasteista sen sijaan, että ne tarjoaisivat laajemman kuvan siitä, mikä seksuaaliviestinnässä koetaan vaikeaksi ja miksi. Näin ollen tämän tutkimuksen tuloksia on syytä pitää suuntaa antavina. Toisaalta kirjoitetussa aineistossa ja haastatteluissa nousi esiin hyvin samankaltaisia teemoja, mikä osaltaan vahvistaa tutkimuksen tuloksia. Tulevaisuudessa tutkimus, joka pohjaisi laajempaan vastaajien joukkoon, saattaisi tuottaa rikkaamman kuvan siitä, mitkä asiat seksuaaliviestinnässä koetaan vaikeiksi ja miksi. Lisäksi miesten käsitysten ja kokemusten selvittäminen ja niiden mahdollinen vertailu naisiin voisi lisätä merkittävästi ymmärrystä seksuaaliviestinnästä parisuhteessa.

Olemme keskittyneet tässä tutkimuksessa seksuaaliviestinnän haasteisiin parisuhteessa. Ilmiöön liittyy keskeisesti seksistä puhuminen ja puhumattomuus, avoimuus ja sulkeutuneisuus. On kuitenkin syytä muistaa, ettei puhumattomuus aina tarkoita kykenemättömyyttä keskustella seksiin liittyvistä asioista. Joskus kyse voi yksinkertaisesti olla tietoisesta valinnasta, halusta olla puhumatta. Avoimuus ja kaiken yksityisen ja henkilökohtaisen jakaminen seksiin ja seksuaalisuuteen liittyen ei sinällään aina ole tavoiteltavaa. Mahdollista lienee sekin, että suhteen osapuolilla on toisistaan poikkeava käsitys siitä, mistä asioista suhteessa voidaan puhua ja kuinka syvällisesti. Tämä voi kuitenkin muodostua ongelmaksi tai aiheuttaa turhautumista silloin, jos omat seksuaaliset halut ja toiveet jäävät omasta tahdosta huolimatta toteutumatta.

Artikkeli pohjaa Johanna Ruonalan pro gradu -tutkielmaan, jonka ohjaajana on toiminut Sanna Herkama Turun yliopistosta.

Kirjallisuus

Altman, I. & Taylor, D. A. 1973. *Social Penetration: The development of interpersonal relationships*. New York: Rinehart & Winston.

Berg, J. H. & Derlega, V. J. 1987. *Themes in the study of self-disclosure*. Teoksessa J. H. Berg & V. J. Derlega (toim.) *Self-disclosure: Theory, research, and therapy*. New York: Plenum, 1–8.

Burgoon, J. K., Parrott, R., Le Poire, B., Kelley, D. L., Walther, J. B. & Perry, D. 1989. Maintaining and restoring privacy through communication in different types of relationships. *Journal of Social and Personal Relationships*, 6, 31–158.

Byers, S. E. 2011. Beyond the birds and the bees and was it good for you? Thirty years of research on sexual communication. *Canadian Psychology* 52 (1), 20–28.

Byers, S. E. & Demmons, S. 1999. Sexual satisfaction and sexual self-disclosure within dating relationships. *Journal of Sex Research* 36 (2), 180–189.

Cupach W. R. & Comstock, J. 1990. Satisfaction with sexual communication in marriage: Links to sexual satisfaction and dyadic adjustment. *Journal of Social and Personal Relationships* 7 (2), 179–186.

Cupach, W. R. & Metts, S. 1991. Sexuality and communication in close relationships. Teoksessa K. McKinney & S. Sprecher (toim.) *Sexuality in close relationships*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 93–110.

Davies, S., Katz, J. & Jackson J. L. 1999. Sexual desire discrepancies: Effect on sexual and relationship satisfaction in heterosexual dating couples. *Archives of Sexual Behavior* 28 (6), 533–567.

Derlega V. J., Metts, S., Petronio, S. & Margulis S. T. 1993. *Self-disclosure*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Eskola, J. & Suoranta J. 1999. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Ferroni, P. & Taffe, J. 1997. Women's emotional well-being: The importance of communicating sexual needs. *Sexual and Marital Therapy* 12 (2), 127–138.

Goffman, E. 1967. *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. Allen Lane: The Penguin.

Haavio-Mannila, E. & Kontula, O. 1997. Correlates of increased sexual satisfaction. *Archives of Sexual Behaviour*, 26 (4), 399–419.

- Haavio-Mannila, E. & Kontula, O. 2001. Seksin trendit meillä ja naapureissa. Helsinki: WSOY.
- Hickman, S. E. & Muehlenhard, C. L. 1999. "By the semi-mystical appearance of a condom": How young women and men communicate sexual consent in heterosexual situations. *Journal of Sex Research* 36 (2), 258–272.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Honeycutt, J. M. & Wiemann, J. M. 1999. Analysis of functions of talk and reports of imagined interactions (Iis) during engagement and marriage. *Human Communication Research* 25 (3), 399–419.
- Kontula, O. 2008. Halu & Intohimmo: Tietoa suomalaisesta seksistä. Helsinki: Otava.
- Kontula, O. 2009. Parisuhdeonnen avaimet ja esteet: Perhebarometri 2009. Helsinki: VL -markkinointi Oy.
- Kontula, O. 2013. Yhdessä vai erikseen? Tutkimus suomalaisten parisuhteiden vahvuuksista, ristiriidoista ja erojen syistä. Perhebarometri 2013. Helsinki: VL -markkinointi Oy.
- MacNeil, S. & Byers, E. S. 1997. The relationship between sexual problems, communication, and sexual satisfaction. *The Canadian Journal of Human Sexuality* 6 (4), 277–289.
- McCarthy, B. W. & Bodnar, L. E. 2005. The equity model of sexuality: Navigating and negotiating the similarities and differences between men and women in sexual behavior, roles, and values. *Sexuality and Relationship Therapy* 20 (2), 225–235.
- Metts, S. & Spitzberg, B. H. 1996. Sexual communication in interpersonal context: A script-based approach. Teoksessa B. R. Burleson (toim.) *Communication Yearbook* 19. Thousand Oaks, CA: Sage, 49–91.
- Miller, S. A. & Byers, S. E. 2004. Actual and desired duration of foreplay and intercourse: Discordance and misperceptions within heterosexual couples. *Journal of Sex Research* 41 (3), 301–309.
- Määttä, K. 2000. Kestävä parisuhde. Helsinki: WSOY.
- Petronio, S. 1991. Communication boundary management: A theoretical model of managing disclosure of private information between marital couples. *Communication Theory* 1 (4), 311–335.

- Petronio, S. 1994. Privacy binds in family interactions: The case of parental privacy invasion. Teoksessa W. R. Cupach & B. H. Spitzberg (toim.) *The dark side of interpersonal communication*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 241–257.
- Petronio, S. 2002. *Boundaries of privacy: Dialectics of disclosure*. New York: University Press.
- Petronio, S. & Kovach, S. 1997. Managing privacy boundaries: Health providers' perceptions of resident care in Scottish nursing homes. *Journal of Applied Communication Research* 25, 115–131.
- Petronio, S. & Martin, J. N. 1986. Ramification of revealing private information: A gender gap. *Journal of Clinical Psychology* 42 (3), 499–506.
- Petronio, S., Reeder, H. M., Hecht, M. L. & Mon 't Ros-Mendoza, T. 1996. Disclosure of sexual abuse by children and adolescents. *Journal of Applied Communication Research* 24, 181–199.
- Sillars A. L. & Vangelisti, A. L. 2006. Communication: Basic properties and their relevance to relationship research. Teoksessa A. L. Vangelisti & D. Perlman (toim.) *The Cambridge Handbook of Personal Relationships*. New York: Cambridge University Press, 331–351.
- Sprecher, S., Christopher, F. S. & Cate, R. 2006. Sexuality in close relationships. Teoksessa A. L. Vangelisti & D. Perlman (toim.) *The Cambridge Handbook of Personal Relationships*. New York: Cambridge University Press, 463–482.
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 6. painos. Helsinki: Tammi.
- Vangelisti, A. L. & Perlman, D. 2006. Personal Relationship: An introduction. Teoksessa A. L. Vangelisti & D. Perlman (toim.) *The Cambridge Handbook of Personal Relationships*. New York: Cambridge University Press, 3–7.
- Wheless, L. R. & Parsons, L. A. 1995. What you feel is what you might get: Exploring communication apprehension and sexual communication satisfaction. *Communication Research Reports*, 12, 39–45.

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
32-51

Huonojen uutisten kertominen – vuorovaikutuksen haaste lääkärille



Marjanna Artkoski
tohtoriopiskelija, FM
Tampereen yliopisto
artkoski.t.marjanna@student.uta.fi

Marja-Leena Hyvärinen
yliopistonlehtori, FT
Itä-Suomen yliopisto
marja-leena.hyvarinen@uef.fi

Tiivistelmä

Lääkärin työssä vuorovaikutusosaamisella on keskeinen merkitys. Vuorovaikutuksen onnistuminen potilaan ja lääkärin välillä on yhteydessä hoitotuloksiin, hoitomotivaatioon ja potilaan kokemuksiin hoidon onnistumisesta. Eriytyisen vaativa on tilanne, jossa lääkärin tehtävänä on kertoa huonoja uutisia. Huonojen uutisten kertomisella tarkoitetaan yleensä tilannetta, jossa lääkäri kertoo potilaan terveydellisen tai toiminnallisen tilan muuttumisesta ratkaisevasti huonompaan suuntaan.

Huonojen uutisten kertomista on tutkimuskirjallisuudessa käsitelty runsaasti sekä lääkäreiden että potilaiden näkökulmasta. Tutkimusaihetta on lähestytty useimmiten määrällisesti ja tyypillisenä menetelmänä on käytetty puolistrukturoitua tai strukturoitua kyselyä. Sen sijaan laadullista tutkimusta aiheesta löytyy niukasti, eikä esimerkiksi puheviestinnän alalla ole tehty lääkäreiden omakohtaisiin kokemuksiin perustuvaa tutkimusta huonojen uutisten kertomisesta.

Artikkeli perustuu laadulliseen tutkimukseen, jossa haastateltiin 27 lääkärää eri terveydenhuollon sektoreilta ja kahdeksalta erikoistumisalalta. Taivoitteena on kuvata, millainen kokemus huonojen uutisten kertominen on lääkärille ja miten lääkärit toimivat kertoessaan huonoja uutisia potilailleen. Tuloksia voidaan hyödyntää muun muassa lääkäreiden vuorovaikutuskoulutuksessa ja huonojen uutisten kertomista koskevien käytänteiden kehittämässä.

Tutkimuksen lääkärit kokevat huonojen uutisten kertomisen haastavana ja emotionaalisesti kuormittavana. Emotionaalinen kuormitus tulee kahdesta suunnasta: lääkärin tulee tunnistaa ja käsitellä sekä omia että potilaan tunnekokemuksia. Enemmistö lääkäreistä suosii asiapainotteista toimintatapaa ja suoraa totuuden kertomista potilaalle. Koulutuksen tärkeä tehtävä on auttaa lääkäreitä tunnistamaan vuorovaikutusta koskevia odotuksia ja käsittelemään voimakkaita tunnekokemuksia.

Asiasanat: emotiot, huonot uutiset, lääkäri, potilas, vuorovaikutuskoulutus

Johdanto

Lääkärin työssä vuorovaikutusosaamisella on keskeinen merkitys. Lääketieteellisen tiedon ja taidon lisäksi vuorovaikutus lääkärin ja potilaan välillä luo edellytykset hoidon onnistumiselle. Onnistunut vuorovaikutus auttaa potilasta sitoutumaan omaan hoitoonsa ja vaikuttaa sekä hoitotuloksiin että potilaan kokemaan hoitotyytyväisyyteen (Heritage & Maynard 2006; Maynard & Heritage 2005; Street Jr. ym. 2009). Vastaavasti huonosti toimiva vuorovaikutus voi estää hoidollisiin päämääriin pääsemisen, johtaa potilasvalituksiin ja jopa hoitovirheisiin (Brown, Steward & Ryan 2003; Reader, Gillespie & Roberts 2014).

Erityinen haaste on tilanne, jossa lääkärin tehtävänä on kertoa potilaalle tai hänen omaiselleen huonoja uutisia. Huonojen uutisten kertomisella tarkoitetaan yleensä tilannetta, jossa lääkäri kertoo potilaan terveydellisen tai toiminnallisen tilan muuttumisesta ratkaisevasti huonompaan suuntaan (Buckman 1992; Rowland & Lang 2007; Wright, Sparks & O’Hair 2013). Huonoja uutisia voivat olla esimerkiksi diagnoosin kertominen (diabetes, syöpä, skitsofrenia), tehdyn toimenpiteen epäonnistumisesta ilmoittaminen (leikkaus, sydämen pallolaajennus) tai potilaan kuolemasta kertominen.

Vain harva lääkäri välttyy huonojen uutisten kertomiselta työuransa aikana. Huonojen uutisten kertominen haastaa lääkärin vuorovaikutusosaamisen aivan erityisellä tavalla. Lääkärin edellytetään voittavan potilaan luottamuksen, luovan myönteistä ja turvallista ilmapiiriä empaattisuudellaan ja muistavan myös potilaan läheisten tarpeet tukeen ja lohdutukseen. Tällaiset tilanteet ovat usein emotionaalisia, jolloin molempien osapuolten tunteet voivat vaikuttaa olennaisesti hoitosuhteeseen sekä tiedon kulkuun lääkärin ja potilaan välillä (Artkoski 2007; du Pré 2002). Vuorovaikutuksen epäonnistuminen saattaa johtaa potilaan tyytymättömyyteen ja lääkäri-potilassuhteen katkeamiseen.

Aiempaa tutkimusta

Huonojen uutisten kertomista on tutkimuskirjallisuudessa käsitelty runsaasti sekä lääkäreiden että potilaiden näkökulmasta (Fujimori ym. 2005; Fujimori ym. 2007; Fujimori & Uchitomi 2009). Tyypillisesti on tutkittu syöpälääkäreitä ja heidän potilaitaan. Tutkimuksissa on muun muassa selvitetty, millaisia vuorovaikutustaitoja lääkärit tarvitsevat tai millaiset toimintatavat olisivat tehokkaita huonojen uutisten kertomi-

sessä (Heritage & Maynard 2006; Shaw, Dunn & Heinrich 2012; Sparks ym. 2007). Lääkärin keskeisiksi taidoiksi on määritelty kuunteleminen, verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä sekä taito osoittaa emotionaalista tukea potilaalle. Pelkkä diagnoosin kertominen ei yksin riitä, vaan potilaat tarvitsevat lääkäriltään myös ymmärrystä ja tukea, jonka on todettu vaikuttavan merkittävästi sairauden kokemiseen, hoitoon sitoutumiseen ja hoitovasteen tehostumiseen (Street Jr. ym. 2009). Lääkärin tehtävä on tunnistaa potilaan tunnetiloja, reagoida niihin ja käsitellä huonojen uutisten herättämiä reaktioita ja tunteita – sekä potilaan että itsensä kannalta (Fields & Johnson 2012; VandeKieft 2001). Näistä seikoista johtuen huonojen uutisten kertominen on lääkärille emotionaalisesti kuormittavaa, minkä vuoksi aihetta käsittelevän koulutuksen tarjoaminen on tärkeää jo lääketieteen perusopinnoissa (Harrison & Walling 2010; Shaw, Brown & Dunn 2013)

Koska huonojen uutisten kertominen on monitahoinen ja vaativa tilanne sekä lääkärille että potilaalle, tutkimuksissa on kehitetty erilaisia malleja ja ohjeistuksia helpottamaan ja tehostamaan lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta (Fields & Johnson 2012; Harrison & Walling 2010; VandeKieft 2001). Näitä malleja on tuotettu erityisesti syöpälääkäreiden tarpeisiin (Buckman 2005; Sparks ym. 2007; Villagran ym. 2010). Esimerkiksi lineaarisesti etenevän ohjeistuksen (SPIKES) mukaan lääkärin tulee kertoa huonot uutiset vaiheittain, tietyssä järjestyksessä, täsmällisesti ohjeessa annetun kaavan avulla (Baile ym. 2000). Osin kritiikkinä edellisen mallin lääkärikeskeisyydelle Villagran ja kumppanit (2010) loivat oman mallinsa (COMFORT), joka auttaa lääkäriä kertomaan huonot uutiset potilaskohtaisesti tarkoituksenmukaisella tavalla. Mallien soveltamista koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että niiden käyttö tehostaa sensitiivistä ja empaattista vuorovaikutusta ja tuottaa hyvinvointia sekä lääkärille että potilaalle (Fujimori ym. 2014; Güneri, Epstein & Botto 2013). Toisaalta on väitetty, etteivät mallit takaa lääkäri-potilasvuorovaikutuksen onnistumista eikä mallien käyttöä ole tutkittu riittävästi (Fallowfield & Jenkins 2004).

Potilaiden näkökulmasta huonoja uutisia koskevaa tutkimusta on tehty useissa eri maissa ja kulttuureissa. Yhteistä näille tutkimuksille on, että ne korostavat joko pelkän informaation antamista tai informaation soveltamista potilaan vastaanottokyvyn mukaan, totuuden kertomista, vuorovaikutustaitojen merkitystä sekä emotionaalisen tuen tärkeyttä (Eng ym. 2012; Fujimori & Uchitomi 2009; van Vliet & Epstein 2014). Vaikka potilaat odottavat tietoa diagnoosista, he odottavat myös tunteiden huomioon ottamista (Arbabi ym. 2014). On osoitettu, että potilaan tyytyväisyyttä ja hyvinvointia ennustaa erityisesti lääkärin toiminta tilanteessa: mitä lää-

käri puhuu, miten hän puhuu ja millaiseksi ympäristö tilanteessa muotoutuu (Ptacek & Ptacek 2001). Lisäksi huonojen uutisten kertomiseen on todettu liittyvän kulttuurikohtaisia piirteitä. Esimerkiksi tarve kuulla huonot uutiset yhdessä läheisten kanssa on tutkimusten mukaan paljolti kulttuurisidonnaista (Arbabi ym. 2014; Fujimori & Uchitomi 2009).

Huonojen uutisten tutkimusaihetta on lähestytty useimmiten määrällisesti ja tyypillisenä menetelmänä on käytetty joko puolistrukturoitua tai strukturoitua kyselyä (Arbabi ym. 2014; Fujimori & Uchitomi 2009; Ptacek & Ptacek 2001). Tämä on sama suuntaus kuin suurilla aineistoilla tehdyissä terveydenhuoltoalan vuorovaikutus- ja tyytyväisyystutkimuksissa. Sen sijaan laadullista tutkimusta aiheesta on julkaistu niukasti. Potilaiden kokemuksia on jonkin verran tutkittu laadullisilla menetelmillä, mutta lääkäreistä vastaavaa tutkimusta on vaikea löytää.

Suomessa huonojen uutisten kertomista koskevaa tutkimusta on julkaistu varsin vähän, ja se noudattaa samoja periaatteita kuin kansainvälinen tutkimus eli keskittyy syöpälääkäreihin ja on tutkimusotteeltaan määrällistä, lähinnä kyselytutkimusta. Kahdessa suomalaistutkimuksessa (Katainen, Schmitt & Piha 2005; Peura & Brommels 2000) selvästi todetaan lääkäreiden tarve kyetä paremmin kertomaan potilaille hoitomahdollisuuksista, prognoosista ja kuolemasta. Niin ikään lääkärit pitävät tärkeänä, että potilaiden tunteet otetaan huomioon, tunteita käsitellään huonojen uutisten kertomisen yhteydessä ja että lääkäreitä koulutetaan tähän tehtävään.

Vuorovaikutusopinnot vakiintuivat sekä ulkomailla että Suomessa osaksi lääketieteen perustutkimtoa 1990-luvulla (Aspegren 1999, Hargie ym. 2010; Pyörälä & Hietanen 2011). Vaikka vuorovaikutusopintojen laajuudet, sisällöt ja käytännöt eri yliopistoissa vaihtelevat, huonojen uutisten kertomista käsitellään nykyisin lääkärinkoulutuksessa (Barnett ym. 2007; Fallowfield & Jenkins 2004). Vuorovaikutuskoulutuksen tuloksia koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että kokemukselliset oppimismenetelmät ovat tehokkaita ja soveltuvat hyvin lääkäreiden koulutukseen (Koponen 2012; Niemi-Murola 2015). Opiskelijat esimerkiksi harjoittelevat vakavasti sairaan potilaan kohtaamista simuloitujen potilaiden kanssa ja keskustelevat aiheesta kliinisen opettajan johdolla (Pyörälä & Hietanen 2011). Lisäksi erityisesti syöpälääkäreiden erikoiskoulutuksissa huonojen uutisten kertominen on ollut yksi koulutusteema jo parin vuosikymmenen ajan (Faulkner & Maguire 1999; Hietanen 1996; Peura 2001). Huonojen uutisten kertomista pidetään kuitenkin niin haastavana, että sitä tulisi harjoitella ja kehittää muun ammattitaidon ohessa. Aihetta koskevaa koulutusta tulisi olla mukana lääkärinkoulutuksen eri vaiheissa (Lönngqvist 2014).

Tiivistäen voidaan sanoa, että huonojen uutisten kertominen on hyvin sensitiivinen aihe ja samalla yksi tärkeimmistä ja vaativimmista tehtävistä lääkärin työssä (Harrison & Walling 2010). Määrällisesti painottuneen tutkimuksen rinnalle tarvitaan laadullista tutkimusta, jossa lääkärit saavat vapaasti omin sanoin kertoa huonojen uutisten kertomiseen liittyvistä kokemuksistaan. Lääkäreiden kokemusten ja pohdinnan kuvaaminen auttaa ymmärtämään, millaisesta prosessista on kyse. Koulutuksen ja hyvien käytänteiden kehittämiseksi tarvitaan myös tietoa, miten lääkärit toimivat kertoessaan huonoja uutisia. Näitä asioita selvitettiin tässä tutkimuksessa haastatteleamalla jo pitkään ammatissaan toimineita lääkäreitä useilta erikoisaloilta. Tavoitteena oli kuvata 1) millaisia kokemuksia lääkäreillä on huonojen uutisten kertomisesta ja 2) miten lääkärit kertovat huonoja uutisia potilailleen.

Tutkimusaineisto ja analyysi

Tutkimukseen haastateltiin vuosina 2006–2009 yhteensä 27 lääkäriä, jotka toimivat kahdeksalla erikoisalalla: pediatria (4 lääkäriä), syöpätaudit (3), psykiatria (2), keuhkosairaudet (1), gynecologia (4), sisätaudit (5), yleislääketiede (7) ja kirurgia (1).

Haastatelluista 11 oli miehiä ja 16 naisia kolmesta eri sairaanhoitopiiristä. Naisista 12 toimi julkisella sektorilla, kolme yksityisellä ja yksi molemmilla sektoreilla. Seitsemän mieslääkärinä toimi julkisella, kaksi yksityisellä sektorilla ja kaksi molemmilla. Lääkäreiden ikä vaihteli 31 ja 67 vuoden välillä. Mieslääkäreiden (ML) keski-ikä oli 56 vuotta ja naislääkäreiden (NL) 48 vuotta. Haastateltaviksi etsittiin työvuosiltaan erilaisia lääkäreitä, mutta kuitenkin vähintään kuusi vuotta työssään toimineita. Lääkäreistä kaksi nuorinta olivat erikoistumisvaiheessa, mutta kumpikin oli toiminut lääkärinä jo kuusi vuotta. Kaikki muut lääkärit olivat toimineet ammatissaan yli kymmenen vuotta, vanhimmat yli kolmekymmentä vuotta. Yksi haastatelluista oli taustaltaan ulkomaalainen, yhdellä oli puoleksi pohjoismaainen tausta.

Koska tutkimusaihetta voidaan pitää arkaluontoisena ja lääkärin persoonan tai yksityisyyteen läheisesti liittyvänä, tutkimusaineisto päädyttiin keräämään harkinnanvaraisesti lumipallo-otannalla (Frey, Botan & Kreps 2000; Lindlof & Taylor 2011). Ensimmäisiin haastateltaviin saatiin yhteys sairaanhoitopiireissä työskentelevien sairaanhoitajien avustuksella. Tämän jälkeen kukin lääkäri ehdotti seuraavaa haastateltavaa omista verkostoistaan. Tällä menetelmällä onnistuttiin tavoittamaan useiden erikoisalojen lääkäreitä, joilla on runsaasti tietoa ja kokemusta huonojen

uutisten kertomisesta (Eskola & Suoranta 1998, 65; Tuomi & Sarajärvi 2002, 88-89). Tutkimusaineiston keruuta jatkettiin niin pitkään että saturaatiopiste saavutettiin: haastatteluissa ei noussut esille enää uusia näkökulmia tutkimusaiheesta. Eri vuosina tehtyjen haastatteluiden välillä ei havaittu merkittäviä eroja.

Haastattelutilanteessa lääkäreitä pyydettiin ensin kertomaan yksi erityisesti mieleen jäänyt kokemus huonojen uutisten kertomisesta. Osa lääkäreistä viittasi useampaan kokemukseen, osa kertoi selkeästi yhden kokemuksen. Tässä vaiheessa haastattelija ei ohjannut lääkärin kertomusta vaan antoi lääkärin vapaasti kertoa valitsemastaan tapauksesta. Vapaa kertonta oli eräänlainen lämmittely aihepiiriin ja varsinaiseen haastatteluun. Seuraavaksi haastattelija esitti kysymyksiä huonojen uutisten kertomiseen liittyvistä kokemuksista ja siitä, miten lääkäri kertoo huonot uutiset potilailleen. Lääkäreiltä kysyttiin esimerkiksi millainen kokemus huonojen uutisten kertominen on, mikä kokemuksen syntymiseen vaikuttaa, miten omaiset vaikuttavat tilanteeseen, missä tilanteessa ja millä tavoin lääkäri kertoo huonot uutiset sekä miten lääkäri ottaa huomioon tunteet ja erilaiset kohderyhmät. Kysymykset toimivat haastattelurunkona, jonka avulla haastattelija pyrki systemaattisesti keräämään tietoa valituista teemoista. Haastattelut olivat pääosin vapaamuotoisia keskustelutilanteita, joissa lääkäri kuvasi kokemuksiaan ja toimintatapojaan omaehtoisesti. Osa lääkäreistä vastasi kohta kohdalta haastattelijan esittämiin kysymyksiin. Joidenkin lääkäreiden vastaukset olivat lyhyitä, osa taas kertoi runsaammin kokemuksistaan ja toimintatavoistaan.

Ääninauhoitettujen haastatteluiden kesto vaihteli 39 ja 125 minuutin välillä. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti ja merkittiin tunnistetiedoin. Litteroitua aineistoa syntyi 325 sivua (kirjasinkoko 12, riviväli 1,5).

Aineisto analysoitiin laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysimenetelmällä (Tuomi & Sarajärvi 2002). Sisällönanalyysi antoi mahdollisuuden tarkastella aineistoa induktiivisesti kokonaisuutena ja nostaa esille mahdollisimman laajasti ja moniulotteisesti ”lääkäreiden omaa ääntä” ilman ennalta määriteltäviä teorioita tai analyysirunkoa. Analyysiprosessin luotettavuus pyrittiin varmistamaan keskustelemalla analyysistä ja esittelemällä alustavia tuloksia tutkijayhteisössä useissa eri vaiheissa.

Analyyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistoa luettiin kokonaisuutena yleiskuvan saamiseksi, minkä jälkeen tarkasteltiin yksityiskohtaisesti aineistosta esiin nousevia ilmaisuja: sanoja, mielipiteitä, tarinoita ja yhteneviä ajatuksellisia kokonaisuuksia, joissa lääkärit käsitelivät huonojen uutisten kertomista. Seuraavaksi ilmaisuista etsittiin keskinäisiä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, joiden perusteella aineisto ryhmiteltiin

ilmaisuja kuvaaviin temaattisiin luokkiin. Temaattisesti samaa tarkoittavat tai lähellä toisiaan olevat ilmaiset koottiin samaan luokkaan (alateemaan) ja jokaiselle syntyneelle luokalle annettiin alkuperäisilmaisuja mahdollisimman hyvin kuvaavat nimet. Lähellä toisiaan olevat luokat yhdistämällä muodostui analyysiprosessin lopputuloksena aineistoa kuvaavat pää- ja alaluokat, jotka kuvataan tuloksissa. Lisäksi aineistosta esitetään lainauksia, joiden tarkoituksena on antaa lukijalle havainnollistavia esimerkkejä ja mahdollisuus tehtyjen tulkintojen arvioimiseen. Lainausten jälkeen suluissa ilmoitetaan tutkittavan sukupuoli (nainen, NL tai mies, ML) ja tutkimusnumero.

Tulokset

Haastatteluaineistosta muodostui kaksi pääluokkaa: lääkäreiden kokemukset huonojen uutisten kertomisesta ja huonojen uutisten kertomisen strategiat. Lääkäreiden kokemukset muodostuivat seuraavista alaluokista: huonojen uutisten kertomisesta aiheutuva *emotionaalinen kuormittavuus, tilanteen ennakoimattomuus, monitulkintaisuus, omaisten läsnäolo tilanteessa* sekä *lääkäriin tarvitsema tuki*. Vastaavasti huonojen uutisten kertomisen strategiat muodostuivat seuraavista lähestymistavoista (alaluokista): *faktapainotteinen, suhdekeskeinen/emotionaalinen, sekventiaalinen, totuuden kertomista korostava* ja *potilasta suojaava* strategia huonojen uutisten kertomiseen.

Lääkäreiden kokemukset huonojen uutisten kertomisesta

Aineiston perusteella huonojen uutisten kertominen on lääkäreille usein vaikea ja raskas kokemus. Lääkäreiden tulee osata toimia potilaskohtaisesti, olla läsnä, kyetä vastaamaan kysymyksiin ja reagoimaan potilaan tunteisiin, kuten uutisen herättämään ahdistukseen. Lääkärille muotoutuu tilanteessa eräänlainen kanssakulkijan ja tukijan rooli, minkä he kokevat *emotionaalisesti kuormittavana* siitä huolimatta, että useilla lääkäreillä oli siitä runsaasti kokemusta.

”... se oli taas niinkun aikamoinen ponnistus mulle itsellekin, vaikka mä joudun sitä hirveesti tekemään... eihän siinä auta kun rehellisesti kertoo, mitä on tehty, nähty, ja miltä se nyt vaikutti... Ja kulkee siinä mukana ja olla läsnä, vastata kysymyksiin, antaa potilaan olla ahdistunu.” (NL16)

Lääkärit kertoivat joutuvansa kohtaamaan ihmisen tuskaa, luopumisen, menetyksen ja surun tunteita. Vuorovaikutuksen haaste on erityisesti se,

millaisia tunnereaktioita potilaassa herää ja miten lääkäri onnistuu tulkitsemaan ja käsittelemään näitä tunnekokemuksia.

”Ja sen asian kertominen tälle nuorelle tytölle, jolle elämä, niinku kaikki oli edessä, niin se oli itselle ihan järkyttävän vaikeeta... itse asiassa hän miettii tässä, että eihän hän voi surra sellasta...joita hän olis menettäny, joita hän ei ole vielä saanutkaan... ja ainoo suru, jota hän suostu suremaan oli vanhempien suru...(NL14)

”Niin ei kai siinä muuta pysty, kun jollakin tapaa sitä järkytystä kohtamaan...niin että jotenkihan siitä tilanteesta on jatkettava eteenpäin, niin helpottamaan sitä jotenkin, eeh siitä tilanteesta selviämistä...” (ML8)

Myös empatian osoittamisen tärkeys ja lääkärin omat tunnereaktiot tilanteessa korostuvat aineistossa. Emotionaalinen kuormitus tulee kahdesta suunnasta: lääkärin tehtävänä on tunnistaa ja käsitellä potilaan tunnekokemuksia ja samalla ottaa huomioon myös omat tunnekokemuksensa.

”Ja tietyllä lailla se tuska, mikä oli ennen sitä kertomista, se oli minulle tietyllä lailla lääkärinä semmonen uus kokemus, miten paljon empatia vaikuttaa lääkäriin, kun sä koet etukäteen sitä ihmisen menetystä ja tuskaa.” (NL14)

Lääkärit käyttivät huonojen uutisten viestintää koskevissa vastauksissaan usein sanoja *asia*, *fakta* ja *ammatti*, *ammattillisuus*, *professionaalisuus* sekä *rooli*. Omista emootioistaan tai empatiasta puhuessaan osa lääkäreistä siirsi puheensa mielellään ammatillisuuteen tai lääkärin rooliin. Vastaavasti osalla lääkäreistä tunteet ja niiden ilmaiseminen olivat selkeästi mukana.

”... mä varmastikin näytän, että mä välitän ja näytän omia tunteita, sitä omaa ahdistusta, vaikka sitä yrittää olla ammattilainen ja pysyä siinä roolissa tommosissa tilanteissa...oot siinä niin mukana, ett sua ahdistaa itsekin se...En mä pysty sitä peittämään ja se on sitä normaalia vuorovaikutusta, ihmisestä ihmisille...” (NL16)

Aineistosta kävi ilmi *tilanteiden ennakoimattomuus* yhtenä huonojen uutisten kertomiselle tyypillisenä kokemuksena. Esimerkiksi osa lääkäreistä oli joutunut kertomaan potilaan kuolemasta ilman minkäänlaista valmennusta. Myöskään ulkoiset olosuhteet eivät olleet välttämättä parhaat mahdolliset keskusteluiden käymiseen. Lääkärit toivat esille, ettei rauhal-

lista ja erillistä tilaa tai omaa työhuonetta ole aina saatavilla. Vakavat ja surulliset asiat voidaan joutua ilmoittamaan karusti sairaalan käytävällä tai jopa siivouskomerossa, kuten eräs lääkäreistä kertoi.

Huonojen uutisten kertominen voi myös muodostua rutiiniksi. Näin oli tapahtunut osalle tutkimukseen osallistuneista lääkäreistä erikoistumisen jälkeen. Rutiiniksi mainittiin esimerkiksi syöpädiagnoosin ilmoittaminen potilaalle, potilaan kuolemasta kertominen läheisille tai pitkäaikaisairausten, kuten HIV-diagnoosin vahvistaminen.

Aineisto paljastaa edelleen, että huonojen uutisten kertomisesta tehdään erilaisia, jopa toisilleen täysin vastakkaisia tulkintoja, eikä lääkäri aina tiedä, mistä asiasta tai toimintatavasta potilaan väärinymmärrys voi syntyä. Tilanteet muodostuvat helposti *monitulkintaisiksi*. Lääkäriin tulisi tunnistaa kunkin potilaan yksilöllisiä odotuksia, mutta käytännössä potilaan odotukset ja lääkärin tekemät ennako-oletukset tai tulkinnat voivat mennä ristiin. Tästä syystä huonojen uutisten kertominen on hyvin yleinen potilasvalitusten aihe. Lääkärit kokivat ammattitaitoon tai viestintään kohdistuvat valitukset ikävinä, työtä ja aikaa vaativina ja kiusallisina koko työyhteisölle. Lisäksi osa piti valituksia asiattomina ja niiden taustalla olevien syiden hahmottamista vaikeana.

”Monta kertaahan on semmonen tilanne, että potilas syyttää diagnoosintekijöitä, että ’ei huomannu sitä’, ja ’se lääkäri ei kuunnellu minua, ja siitä johtuu, että tää tauti on niin pitkällä...” (NL13)

”...pari valitusta, jotka on muhun kohdistunut tai joihin olen joutunut osallistumaan. Toinen oli jossa vanhemmat reklamoivat tota sydänvikaisen lapsen hoidosta...kun ne vanhemmat syytti, etten mä ollu tervehtiny. Olin sanonu kädestä päivää. Et emmä tiedä, mitä ne vaati.” (ML7)

Vaativat omaiset ja ylipäätään *omaisten läsnäolo tilanteessa* oli yksi lääkäreiden kokemuksiin vaikuttava tekijä. Lääkärit kannattivat omaisten mukanaoloa potilaan tukena siitä huolimatta, että esimerkiksi toisista kulttuureista tulevien poikkeavat tavat saattoivat tuoda lääkäreille lisähaasteita.

”Kyllä se ehkä vähän vaikuttaa. Kyllä se on niinku vaativampaa, kun siinä on kahdet erilaiset korvat, jolloin siinä on vielä eri tilanne...se on kuitenkin potilaslähtöstä et siinä on se toinen useimmis tapauksissa.” (NL12)

Koska huonojen uutisten kertominen oli useimpien lääkäreiden mielestä vaikea tehtävä, he painottivat vanhempien kollegoiden kokemuksen, hyvien esikuvien sekä kollegiaalisen *tuen tarvetta* ja merkitystä.

”Muistan ensimmäisen potilaani päivystäessäni keskussairaalaassa, niin sattui olemaan kätkykuollut lapsi. Niin hänen kohdallaan minun oli pakko soittaa takapäivystäjälleni, ja kysyä että tää lapshan on kuollu, että mitä mun pitäis tehdä? Niin hän sanoi kokemuksen tuomalla varmuudella, että yritä nyt edes lohduttaa niitä vanhempia.” (ML8)

Yliempaattisuuden ja burnoutin uhan todennäköisyys välittyi lääkäreiden kertomuksista. Osa lääkäreistä puhui työnohjauksen tarpeesta vaativien potilastapaamisten jälkeen. Aineiston perusteella työpaikoilla on epävirallisia käytänteitä ja kollegiaalisen avun muotoja kokemusten käsittelyyn.

”Ja meillä on tällöinen keskinäinen konsultaatiosysteemi, jossa voimme keskustella haastavista tilanteista ja vanhempien kollegoiden kanssa... Aina on joku, joka on mestari... jossain sairausprosessissa. Ja jotkut on sitten omien kokemustensa perusteella tällöisiä hahmoja, joilta saa tällaisen työohjauksellisen kommentin tilanteeseen.” (ML8)

Huonojen uutisten kertomisen strategiat

Tavallisilla lääkärikäynneillä vaihdetaan informaatiota eli lääkäri kysyy ja potilas tuottaa lääkärille oireiden tulkintaan ja hoitolinjaukseen tarvittavaa tietoa. Lääkäri puolestaan kertoo potilaalle tulkintansa potilaan oireista ja niiden hoidosta. Huonojen uutisten kertomisessa keskustelun painopiste muuttuu siten, että lääkäristä tulee informaation lähde ja potilaasta pääasiallisesti tiedon vastaanottaja. Tyypillistä näyttää tämän tutkimuksen mukaan oleva se, että lääkäri määrittelee, mitä hän kertoo ja miten hän kertoo uutiset potilaalleen. Myös vuorovaikutussuhteen rakentuminen tapahtuu paljolti lääkärin ehdoilla. Aineistosta ilmenee, että joissakin tapauksissa lääkäri vain kertoo esimerkiksi potilaan kuolemasta tämän omaisille tai vakavan diagnoosin potilaalle, joka sitten siirtyy toiselle lääkärille hoidettavaksi. Vuorovaikutus muodostuu lähinnä informatiiviseksi, jossa lääkärin toiminta on *faktapainotteista*.

”... hmm mä mietin ne faktat, tällöiset lääketieteelliset tosiasiat, ja pyrin tota valmistautuun sellasiin tota tiedollisiin kysymyksiin, joita on tulossa eli onko jotain tehtävissä.” (NL7)

”...mä oon ihan varma, että psyykkinen komponentti paranemisessa on erittäin tärkeä ja on syytä kannustaa siinä, mut faktat täytyy olla. Siit mä pidän kyllä kiinni, et mä en kaunistele sitä diagnoosia, vaan mä sanon sen todenmukaisesti, mutta ehkä hiukan niinku alussa tunnustellen.” (ML3)

”... että jos mä kerron jotakin vakavia asioita, niin mä menen yleensä heti asiaan, kun normaalisti lasten vastaanotolla kysytään ensin et mitä sä teit syyslomalla tai jotakin muuta tällasta, niin. Niin mä yleensä jätän tän niinkun osion varsin vähälle, menen heti asiaan että tulit tänne nyt kuulemaan ne viimekertaisen tutkimuksen tuloksia, ja nyt minulla on niitä.” (NL2)

Useat lääkäreistä kertoivat hyödyntävänsä keskusteluissa esimerkiksi potilaan elämänpiiriin soveltuvia ilmaisuja (kuten maatalouden termejä) ja keskustelunaiheita (kuten autonkorjaus) päästäkseen lähemmäksi potilasta. Aineiston perusteella lääkärit ovat yksimielisiä siitä, että potilaalle puhutaan selvää suomen kieltä ja vältetään lääkärikieltä.

Lääkäreiden kuvauksissa ilmeni pyrkimys potilaiden yksilölliseen kohtaamiseen ja heidän kunnioittamiseensa. Tällöin huomio kohdistui vuorovaikutuksen suhdetasoon (potilaaseen) ja siihen, miten lääkäri kertoo potilaalleen huonot uutiset. Tästä voidaan käyttää nimitystä *suhdekeskeinen* tai *emotionaalinen lähestymistapa* huonojen uutisten kertomiseen. Suhdekeskeisesti asennoituvat ja työskentelevät lääkärit toivoivat onnistuvansa muotoilemaan huonojen uutisten sanomansa niin, ettei se satuttaisi potilasta.

Osa lääkäreistä arvioi puhuvansa vaikeista asioista harkitsevasti ja etenevänsä tilanteessa varovaisesti. He pyrkivät viestintänsä tueksi kuuntelemaan ja havainnoimaan potilastaan sekä hahmottamaan vakavaa tilannetta potilaan vastaanottokyvyn mukaan ja ylläpitämään toiveikkuutta.

”Olin todella vaikeassa tilanteessa ja oli erittäin vaikeaa löytää sanoja ... kuulostelin ensin, millä mielellä puoliso on, ja minkä verran hän on valmis ottamaan tietoja vastaan. Ja samoin potilaan kohdalla olin hyvin rehellinen, mutta varovainen puheissani. Että kuulostelin ensin, mitä he kestävät kuulla.” (NL11)

”Yleensä ehkä yritän jotenkin, tietenkin vähän valikoida sanojani, koska ehkä mä yritän sieltä sit kuitenkin hakee faktaa. Siis tottakai kertoa potilaalle, mikä se todellinen tilanne on, mutta myös siis, ettei sitä toivoa ei saa mun mielestä tyrmätä.” (NL4)

”Kyllä mä yritän [kertoa totuudenmukaisesti]. Itse kiinnitin liikaa, liikakin potilaiden tunteisiin.” (NL3)

Asia- ja suhdekeskeinen toimintatapa saattoivat näin ollen myös yhdistyä, jolloin huonojen uutisten kertominen tapahtuu *sekventiaalisesti*: lääkäri ilmoittaa potilaalle faktat, minkä jälkeen hän osoittaa tukea, välittämistä ja antaa apua selviytymiseen. Keskustelu rakentuu molempien osapuolten yhteistyönä. Lääkäri kertoo avoimesti totuuden, mutta samalla motivoi potilasta.

”...sanoin, että nyt on semmoinen tilanne, että tota mulla on vakavaa kerrottavaa, mutta tehdään yhdessä taistelusuunnitelma tätä tautia vastaan... välitön palaute tältä potilaalta ja hänen puolisoiltaan oli hirvittävän hyvä. He ymmärsi heti, että nyt on tsempin paikka, että ei luovuteta. Otetaan faktat ja katsotaan, mihin tää johtaa.” (ML3)

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että lääkäri joutuu usein tasapainoilemaan lääketieteen kollektiivisen etiikan ja lain takaamien potilaan oikeuksien välillä. Edellinen ohjaa lääkäriä huolehtimaan potilaastaan, myös tämän emotionaalista tilasta, ja jälkimmäinen taas vaatii lääkäriä kertomaan potilaalleen totuudenmukaisesti sairaudesta ja siihen liittyvistä seikoista. Tässä tutkimuksessa *totuuden kertomista korostavia* oli enemmistö. Näin toimivat lääkärit kuvasivat joutuvansa ”*jysäyttävänsä pahan diagnoosin*” potilaalle, ”*pudottamaan pommin*” tai kertomaan ”*lopullisen lääketieteellisen totuuden*”.

”Kyllä mä sen totuudenmukaisesti kerron.” (NL2)

”...ja meidän on niin kun pakko kertoa, ja olla aina mahdollisimman rehellisiä siinä, että mistä on kyse.” (ML7)

”Kyllä se koko paketti on kerrottava potilaalle.” (ML4)

”Kerroin, että valitettavasti tää on levinny joka paikkaan, tää tauti. Kirurgi ei enää mahda yhtään mihinkään.” (ML9)

Aineiston perusteella osa lääkäreistä puolestaan *suojaa potilasta totuudelta* käyttämällä epämääräisiä ilmaisuja esimerkiksi vakavasta löydöksestä tai sairaudesta. Lääkärit kertoivat myös välttelevänsä ikävän asian suoraa kertomista potilaalleen turvautumalla puheessaan lääketieteellisiin ter-

meihin. Toisaalta moni kertoi punnitsevansa viestiä, jottei tulisi puhuneeksi ”*epätotuuksia tai antaneeksi katteettomia toiveita*”.

”Sellasen miehen muistan, jolla näky keuhkokuvassa tällanen, mikä nyt näytti, että se varmasti on syöpä. Kyl mä hänelle sanoin ... täällä on tämänönen, joka näyttää pahanlaatuiselta, että emmä voi sanoa, että tää on nyt syöpä, tai että mä näen, että tää on syöpä.” (NL10)

Jotkut lääkäreistä sanoivat kertovansa ”*valkoisia valheita*” suojellakseen potilastaan, kuten seuraava lainaus kertoo:

”Sillon kun se tulos on jollain tavalla semmonen puolinen, tai osasa vastausta näkyy... Niin mä yleensä sillon varmaan sanon sen jotenkin varovaisemmin... jos mulla ei o muuta keinoo pehmentää sitä, niin mä käytän tällasta ilmasua kuin, ’mitä ilmeisin’. Että en käytä sanaa ’varmaa’... sillon mä varmaan ajattelin olevani valkosen valheen rajalla, kun tässä oli sytologinen tulos niin selvä, ettei siitä voinu erehtyä.” (NL5)

Valtaosa lääkäreistä arvioi, että syöpä-sana herättää edelleen potilaisissa pelkoa. Siksi he kertoivat käyttävänsä mieluummin kiertoilmaisuja ja puhuvansa esimerkiksi papa-muutoksesta, tuumorista, kasvaimesta, poikkeavasta tai pahanlaatuisesta löydöksestä. Osa lääkäreistä kertoi suojaavansa itseään siirtämällä potilaan jatkotutkimukset kollegalle. Näissä tapauksissa lääkäri ilmoitti asiasta potilaalle esimerkiksi sanomalla, että ”*tämä vaatii lisätutkimuksia*”.

Tutkimuksen lääkärit mainitsivat esimerkkejä tilanteista, joissa he kokonaan pidättäytyivät huonojen uutisten ilmoittamisesta potilaalle. Niissä tapauksissa he kertoivat punnitsevansa erityisen tarkasti, minkälaisen reaktion järkyttävän tiedon kuuleminen voisi potilaassa pahimmillaan aiheuttaa. Esimerkiksi lapsipotilaalle ei kerrota ensitietoa pahasta sairaudesta vaan diagnoosi kerrotaan vasta vanhempien konsultaation jälkeen, ja silloinkin tukena pitää aina olla omaa perhettä. Myös iäkkäät tai dementiaa sairastavat edustavat lääkäreiden vastauksissa sellaisia potilasryhmiä, joille ei välttämättä kerrota totuutta heidän tilastaan. Tätä toimintatapaansa lääkärit argumentoivat sillä, etteivät halunneet aiheuttaa kärsivälle potilaalle enempää murhetta tai ”*mitään sellasta niinkun mieletöntä traumatiikkaa siihen*”.

Pohdinta

Tutkimuksessa selvitettiin, millainen kokemus huonojen uutisten kertominen on lääkärille ja miten lääkärit kertovat huonoja uutisia potilailleen. Tulokset antavat arvokasta tietoa huonojen uutisten kertomisesta lääkäreiden näkökulmasta. Ne auttavat ymmärtämään, millaisesta prosessista on kyse ja miten vaikeaa huonojen uutisten kertominen on.

Saatujen tulosten perusteella huonojen uutisten kertominen on lääkäreille raskasta, vaikeaa, vuorovaikutuksellisesti haastavaa ja emotionaalisesti kuormittavaa. Omaisten tai läheisten ihmisten läsnäolo sekä eri kulttuureista tulevat potilaat lisäävät tilanteiden kuormittavuutta. Lisäksi huonojen uutisten kertomisessa on tyypillistä tilanteiden ennakoimattomuus: tilanteet tulevat vastaan yhtäkkiä, niihin ei voi juurikaan valmistautua eikä kukaan välttämättä ohjaa tai tue lääkäriä tässä tehtävässä. Lääkäri ei voi myöskään aina valita, milloin tai missä hän kertoo huonot uutiset. Tutkimukseen osallistuneiden lääkäreiden kokemukset huonojen uutisten kertomisesta ovat hyvin samansuuntaisia riippumatta lääkärin erikoisalasta tai työkokemuksen pituudesta. Tämä on tärkeä lisäys aiempaan tutkimukseen, jossa on tarkasteltu lähinnä syöpälääkäreiden kokemuksia (Fujimori & Uchitomi 2009; Katainen, Schmitt & Piha 2005; Peura & Brommels 2000). Esimerkiksi tutkimuksessa esiin noussut emotionaalinen kuormittavuus koskettaa lähes kaikkia lääkäreitä.

Emotionaalinen kuormitus tulee tässä tutkimuksessa esille kahdesta suunnasta: lääkärin tehtävänä on tunnistaa ja käsitellä potilaan tunnekokemuksia ja samalla ottaa huomioon omat tunnekokemuksensa. Tulosten perusteella tilanteet muodostuvat usein monitulkintaisiksi ja niihin sisältyy herkästi väärinymmärryksen riskejä, mikä asettaa haasteita lääkärin vuorovaikutusosaamiselle. Myös aiemmassa tutkimuksessa emotionaalinen kuormitus on noussut selkeästi esille lääkäreiden kokemuksissa (Shaw, Brown & Dunn 2013). Sen vuoksi on tärkeää, että aihetta käsitellään lääkäreiden vuorovaikutuskoulutuksessa jo perustutkintovaiheessa (Eikeland ym. 2014; Harrison & Walling 2010). Lääkäreitä tulisi ohjata toimimaan empaattisesti, tunnistamaan potilaassa heräviä emotioita ja käsittelemään huonojen uutisten synnyttämiä tunnekokemuksia. Empatia on yksi lääkärin tärkeimmistä työvälineistä, joka parantaa niin lääkärin kuin potilaan hyvinvointia ja jota voidaan tehokkaasti kehittää useilla eri oppimismenetelmillä (Batt-Rawden ym. 2013; Niemi-Murola 2015).

Vaikka tässä tutkimuksessa lääkärit eivät puhuneet suoranaisesti työuupumuksesta tai kielteisistä asennemuutoksista, kuten defensiivisyydestä, tuloksista käy ilmi lääkäreiden tarve saada tukea ja ohjausta tilantei-

den purkamiseen. Mikäli lääkäriellä ei ole välineitä omien tunnekokemustensa käsittelyyn, vaarana voi olla kehä, jossa vaativan asian kertominen potilaalle muuttuu rutiiniksi, potilaan kohtaaminen etäiseksi, muodolliseksi ja faktapainotteiseksi. Ihmisellä on luontainen taipumus odottaa kanssakäymisessä vastavuoroisuutta. Tämä saattaa joutua koetukselle, ja sen seurauksena lääkäri vähentää omaa panostaan vuorovaikutuksessa, muuttuu kyyniseksi ja lopulta uupuu (Ahola & Hakanen 2010). Tämän vuoksi koulutuksen tulisi tarjota työvälineitä lääkäreiden omien tunnekokemusten käsittelyyn, jotta he pystyvät havaitsemaan, tulkitsemaan ja käsitteellistämään heihin kohdistuvaa emotionaalisesti kuormittavaa käyttäytymistä. Pelkästään esikuvien tai kollegoiden varassa tapahtuva toiminta ei välttämättä tuota tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia viestintästrategioita (Niemi-Murola 2015). Yhteinen vaikeiden tilanteiden harjoittelu, rakentava palaute sekä vertaisten ja kouluttajien kanssa käytävät keskustelut voivat auttaa lääkäriä tunnistamaan tunteitaan, puhumaan niistä ja jaksamaan potilastyössä (Pyörälä & Hietanen 2011; Shaw, Brown & Dunn 2013).

Tulosten perusteella lääkäreillä on useita erilaisia lähestymistapoja huonojen uutisten kertomiseen. Tutkimuksessa voitiin tunnistaa seuraavat huonojen uutisten kertomisen strategiat: faktapainotteinen, suhdekeskeinen/emotionaalinen, sekventiaalinen, totuuden kertomista korostava ja potilasta suojaava strategia. Enemmistö tämän tutkimuksen lääkäreistä kuvaili toimivansa asiapainotteisesti ja kertovansa huonot uutiset suoraan. Tältä osin tulokset heijastavat suomalaiselle viestintäkulttuurille tunnusomaisia piirteitä, kuten totuuden kertomista, rehellisyyttä, kuulijakeskeisyyttä ja toisen ihmisen autonomian kunnioittamista (Wilkins & Isotalus 2009). Yhtä hyvin tulokset voivat kertoa myös siitä, että lääkäri ottaa etäisyyttä potilaaseen ja toimii tehtäväkeskeisesti, jotta kykenee sauttamaan työnsä tavoitteet (Keskinen ym. 1995).

Faktapainotteinen työote voi olla myös keino suojautua huonojen uutisten kertomisesta aiheutuvalta tunnekuormalta, joka lääkärin ammatissa on selvästi korostunut ja käy ilmi tuloksista (ks. myös Gerlander 2003; Gerlander & Isotalus 2010). Tutkimukseen osallistuneet lääkärit kertoivat joutuvansa muun muassa punnitsemaan, kerrotaanko huonot uutiset suoraan vai epäsuorasti, ilmaistaanko totuus vai suojataanko potilasta totuudelta. Professionaalisissa suhteissa, kuten lääkäri-potilassuhteissa, emootioiden esittämistä koskevat erilaiset normit kuin läheisissä ja henkilökohtaisissa suhteissa. Lääkäri joutuu väistämättä pohtimaan ja ratkaisemaan, millaisen suhteen hän luo potilaaseen, miten hän suhteessa toimii, mitä hän kertoo ja miten paljon hän osoittaa emotionaalista välittämistä

(Gerlander & Isotalus 2010). On mahdollista, että esimerkiksi potilaan odotukset ja lääkärin toimintatapa eivät kohtaa juuri siitä syystä, että potilas odottaa suhteelta henkilökohtaista välittämistä, mutta lääkäri toimii etäisesti. Tämä on tärkeä kysymys pohdittavaksi, koska potilaat odottavat yksilöllistä kohtaamista ja avoimuutta sekä huonojen uutisten kertomiseen että niiden aiheuttamien tunteiden käsittelyyn (Ptacek & Ptacek 2001). On myös muistettava, että huonojen uutisten kertomisen tapa vaikuttaa merkittävästi potilaan reaktioihin, kykyyn ottaa vastaan informaatiota, hoitoon sitoutumiseen ja jopa hoitovasteeseen (Heritage & Maynard 2006; Maynard & Frankel 2006). Sen vuoksi vuorovaikutuskoulutuksen tärkeä tehtävä on tuottaa ymmärrystä ja viitekehystä, joka auttaa tunnistamaan ja käsittelemään sekä potilaassa että lääkärissä heräviä tunteita ja suojaamisen tarvetta (Gerlander 2003).

Tutkimus on antanut arvokasta tietoa huonojen uutisten kertomisesta lääkäreiden näkökulmasta, mutta sillä on myös rajoituksensa. Koska lääkärit saivat vapaasti puhua kokemuksistaan, voidaan olettaa, että heidän itsensä esiin nostamat teemat ovat heille erityisen merkityksellisiä ja kuvastavat siten luotettavasti todellisuutta (Tuomi & Sarajärvi 2002). Lääkäreiden vapaasti ilmaisemien käsitysten tutkimisessa on syytä olla kuitenkin varovainen, koska haastatteluiden voidaan katsoa edustavan valikoituja ja satunnaisia kokemuksia huonojen uutisten kertomisesta. Tuloksista ei myöskään voi päätellä sitä, miten lääkärit todellisuudessa kertovat huonoja uutisia potilailleen. Lääkärit ovat voineet antaa sosiaalisesti myönteisiä vastauksia, joiden he olettivat olevan haastattelijan odotuksia tai arvoja vastaavia (Frey, Botan & Kreps 2000).

Tutkimuksessa käytettiin harkinnanvaraista lumipallo-otantaa, jossa lääkärit ehdottivat omista verkostoistaan seuraavan haastateltavan, mikä on voinut vaikuttaa tulosten muodostumiseen ja samalla luotettavuuteen. Lisäksi osa vastaajista on valmistunut aikana, jolloin vuorovaikutusopinnot eivät olleet vakiintuneet lääkäreiden peruskoulutukseen. Vaikka eri vuosina ja työvuosiltaan erilaisille lääkäreille tehdyissä haastatteluissa saatiin samansuuntaisia tuloksia, tuloksia ei voida suoraan siirtää nykyisen lääkärikunnan kokemuksiin. Toivomme kuitenkin tutkimuksen herättävän keskustelua ja tarjoavan suuntaviivoja sekä lääkäreille suunnatun vuorovaikutuskoulutuksen että huonojen uutisten kertomista koskevien käytänteiden kehittämiseen.

Kirjallisuus

Ahola, K. & Hakanen, J. 2010. Terveysammattilaisen työuupumus: erityisenä haasteena vuorovaikutus auttamistyössä. *Duodecim* 126 (18), 2139-2146.

Arbabi, M., Rozdar, A., Taher, M., Shirzad, M., Arjmand, M., Ansari, S. & Mohammadi, M. R. 2014. Patients' preference to hear cancer diagnosis. *Iranian Journal of Psychiatry* 9 (1), 8-13.

Artkoski, M. 2007. Empaattinen vai asiakeskeinen? Lääkäreiden näkemyksiä empatian viestimisestä potilaalle huonojen uutisten yhteydessä. Teoksessa P. Isotalus, M. Gerlander, M. Jäkälä & T. Kokko (toim.) *Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2007*. Jyväskylä: Prologos, 67-92.

Aspegren, K. 1999. BEME Guide No. 2. Teaching and learning communication skills in medicine – A review with quality grading of articles. *Medical Teacher* 21 (6), 563-570.

Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A. & Kudelka, A. P. 2000. SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: Application to the patient with cancer. *The Oncologist* 5 (4), 302-311.

Barnett, M. M., Fisher, J. D., Cooke, H., James, P. R. & Dale, J. 2007. Breaking bad news: Consultants' experience, previous education and views on educational format and timing. *Medical Education* 41 (10) 947-956.

Batt-Rawden, S. A., Chisolm, M. S., Anton, B. & Flickinger, T. E. 2013. Teaching empathy to medical students: An updated, systematic review. *Academic Medicine* 88 (8), 1171-1177.

Brown, J. B., Steward, M. & Ryan, B. L. 2003. Outcomes of patient-provider interaction. Teoksessa T. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrot (toim.) *Handbook of health communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 141-161.

Buckman, R. 1992. *Breaking bad news: A guide for health care professionals*. Baltimore: John Hopkins University Press.

Buckman, R. 2005. Breaking bad news: The S-P-I-K-E-S strategy. *Community Oncology*, 2 (2), 138-142.

Eikeland, H-L., Ørnes, K., Finset, A. & Pedersen, R. 2014. The physician's role and empathy – a qualitative study of third year medical students. *BMC Medical Education*, 14, 165.

Eng, T. C., Yaakup, H., Shah, S. A., Jaffar, A. & Omar, K. 2012. Preferences of Malaysian cancer patients in communication of bad news. *Asian Pacific Journal on Cancer Prevention* 13, 1-4.

- Fallowfield, L. & Jenkins, V. V. 2004. Communicating sad, bad, and difficult news in medicine. *Lancet* 363 (9405), 312-319.
- Faulkner, A. & Maguire, P. 1999. Vuorovaikutustaidot potilastyössä. Syöpäpotilaan ja hänen omaistensa kohtaaminen. Suomennos: Eija-Liisa Eriksson. Helsinki: Duodecim.
- Fields, S. A. & Johnson; W. M. 2012. Physician-patient communication: Breaking bad news. *The West Virginia Medical Journal* 108 (2), 32-35.
- Frey, L. R., Botan, C. H., & Kreps, G. L. 2000. Investigating communication. An Introduction to research methods (2nd Ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Fujimori, M., Akechi, T., Akizuki, N., Okamura, M., Oba, A., Sakano, Y. & Uchitomi, Y. 2005. Good communication with patients receiving bad news about cancer in Japan. *Psycho-Oncology* 14 (12), 1043-1051.
- Fujimori, M., Akechi, T., Morita, T., Inagaki, M., Akizuki, N., Sakano, Y. & Uchitomi, Y. 2007. Preferences of cancer patients regarding the disclosure of bad news. *Psycho-Oncology* 16 (6), 573-581.
- Fujimori, M., Shirai, Y., Asai, M., Kubota, K., Katsumata, N. & Uchitomi, Y. 2014. Effect of communication skills training program for oncologists based on patient preferences for communication when receiving bad news: A randomized controlled trial. *Journal of Clinical Oncology* 32 (20), 2166-2172.
- Fujimori, M. & Uchitomi, Y. 2009. Preferences of cancer patients regarding communication of bad news: A systematic literature review. *Japanese Journal of Clinical Oncology* 39 (4), 201-216.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. *Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities* 3.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli* 30 (1), 3-19.
- Güneri, P., Epstein, J. & Botto, R. W. 2013. Breaking bad medical news in a dental care setting. *The Journal of the American Dental Association* 144 (4), 381-386.
- Hargie, O., Boohan, M., McCoy, M. & Murphy, P. 2010. Current trends in communication skills training in UK schools of medicine. *Medical Teacher* 32 (5), 385-391.
- Harrison, M. E. & Walling, A. 2010. What do we know about giving bad news? A review. *Clinical Pediatrics* 49 (7), 619-626.
- Heritage, J. & Maynard, D. W. 2006. Problems and prospects in the study of physician-patient interaction: 30 years of research. *Annual Review of Sociology* 32 (1), 351-374.

- Hietanen, P. 1996. Haaste hoitaville henkilöille – kokemuksia syövästä. *Suomen Lääkärilehti* 51 (17), 1941-1945.
- Katainen, R., Schmitt, F. & Piha, J. 2005. Huonojen uutisten kertominen potilaalle – syöpätautien erikoislääkäreiden kokemuksia. *Suomen Lääkärilehti* 60 (43), 4359-4364.
- Keskinen, T., Koskela, P., Lehto, R., Manninen, H. & Tiainen, E. 1995. Kehollinen dialogi. Teoksessa R-L. Heikkinen & T. Laine (toim.) *Hoitava kohtaaminen*. Helsinki: Kirjayhtymä, 146-153.
- Koponen, J. 2012. Kokemukselliset oppimismenetelmät lääketieteen opiskelijoiden vuorovaikutuskoulutuksessa. *Acta Universitatis Tamperensis* 1734. University of Tampere.
- Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. 2011. *Qualitative communication research methods*. Sage: Los Angeles.
- Lönnqvist, T. 2014. Miten kerron lapsen vaikeasta sairaudesta? *Duodecim* 130 (1), 57-62.
- Maynard, D. W. & Frankel, R. M. 2006. On diagnostic rationality: Bad news, good news, and the symptom residue. In J. Heritage, & D. W. Maynard (toim.) *Communication in medical care: Interaction between physicians and patients*. New York: Cambridge University Press.
- Maynard, D. W. & Heritage, J. 2005. Conversation analysis, doctor-patient interaction and medical communication. *Medical Education* 39 (4), 428-435.
- Niemi-Murola, L. 2015. Empatia on elinikäistä oppimista. *Duodecim* 131, 62-67.
- Peura, A. 2001. Vuorovaikutusta voi oppia! Reflektiivinen toimintatapa lääkäreiden kouluttajakoulutuksen tavoitteena. Helsingin yliopisto: Kansanterveystieteen laitoksen julkaisuja M; M175.
- Peura, A. & Brommels, M. 2000. Tietoa, tukea ja toivoa. Lääkäreiden näkemyksiä syöpädiagnoosin kertomisesta. *Suomen Lääkärilehti* 55 (32), 3125-3129.
- du Pré, A. 2002. Accomplishing the impossible: Talking about body and soul and mind during a medical visit. *Health Communication* 14 (1), 1-21.
- Ptacek, J. T. & Ptacek, J. J. 2001. Patients' perceptions of receiving bad news about cancer. *Journal of Clinical Oncology* 19 (21), 4160-4164.
- Pyrölä, E. & Hietanen, P. 2011. Vuorovaikutustaidot osana lääkärin ammatillista kehittymistä. *Suomen Lääkärilehti* 66, 469-473.

Reader, T. W., Gillespie, A. & Roberts, J. 2014, Patient complaints in healthcare systems: A systematic review and coding taxonomy. *British Medical Journal Quality and Safety* 23, 678-679.

Rowland, P. A. & Lang, N. P. 2007. *Communication & professionalism competencies: A guide for surgeons*. Canada: Cine Med.

Shaw, J., Dunn, S. & Heinrich, P. 2012. Managing the delivery of bad news: An in-depth analysis of doctors' delivery style. *Patient Education and Counseling* 87 (2), 186-192.

Shaw, J., Brown, R. F. & Dunn, S. 2013. A qualitative study of stress and coping responses in doctors breaking bad news. *Patient Education and Counseling* 91 (2), 243-248.

Sparks, L., Villagran, M. M., Parker-Raley, J. & Cunningham, C. B. 2007. A Patient-centered approach to breaking bad news: Communication guidelines for health care providers. *Journal of Applied Communication Research* 35 (2), 177-196.

Street Jr., R. L., Makoul, G., Arora, N. K. & Epstein, R. M. 2009. How does communication heal? Pathways linking clinician-patient communication to health outcomes. *Patient Education and Counseling* 74 (3), 295-301.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

VandeKieft, G. K. 2001. Breaking bad news. *American Family Physician* 64 (12), 1975-1978.

Villagran, M., Goldsmith, J., Wittenberg-Lyles, E. & Baldwin, P. 2010. Creating COMFORT: A communication-based model for breaking bad news. *Communication Education* 59 (3), 220-234.

van Vliet, L. M. & Epstein, A. S. 2014. Current state of the art and science of patient-clinician communication in progressive disease: Patients' need to know and need to feel known. *Journal of Clinician Oncology* 32 (31), 3474-3478.

Wilkins, R. & Isotalus, P. 2009. *Speech culture in Finland*. New York: University Press of America.

Wright, K. B., Sparks, L. & O'Hair, D. H. 2013. *Health Communication in the 21st Century*. (2nd Ed.). Malden (MA): Blackwell Publishing Ltd.

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
52-74

Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille



Eveliina Pennanen
tohtoriopiskelija, FM
Jyväskylän yliopisto
eveliina.s.pennanen@ju.fi

Tiivistelmä

Sairaalaorganisaatiossa hoitohenkilöstön työhyvinvointi kohtaa monenlaisia haasteita, jotka kumpuavat sekä työn luonteesta että organisaation rakenteista ja hierarkiaverkostoista. Tämän artikkelin tavoitteena on ymmärtää työhyvinvoinnin rakentumista sairaalatyöyhteisön vuorovaikutuksessa jäsentämällä hoitohenkilöstön käsityksiä vuorovaikutuksen ja työhyvinvoinnin yhteyksistä. Tutkimusasetelma on laadullinen. Tutkimusaineistona oli yhdeksän hoitohenkilöstön jäsenen respondenttihaastattelua. Aineisto kerättiin erään suomalaissairaalan yhdestä työyksiköstä. Analyysin lähtökohtana käytettiin fenomenografisen lähestymistavan näkemystä käsityksestä: pyrkimyksenä oli ymmärtää merkityksenantojen moninaisuutta. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että samat vuorovaikutuksen ilmiöt ja prosessit voivat rakentaa työhyvinvoinnin kokemusta kielteisen ja myönteisen ulottuvuuden näkökulmasta. Hoitohenkilöstö antaa vuorovaikutukselle erilaisia merkityksiä, ja käsitykset samoista prosesseista tai ilmiöistä voivat kytkeytyä niin hyvinvoinnin kuin pahoinvoinnin kokemuksen rakentumiseen esimerkiksi yksilön tai kontekstin mukaan. Työhyvinvoinnin rakentuminen työyhteisön vuorovaikutuksessa jäsentyykin erilaisiksi jatkumoiksi. Vuorovaikutusta ja työhyvinvointia työyhteisöissä johdettaessa ja kehitettäessä on tärkeää huomioida vuorovaikutuksessa rakentuvan työhyvinvoinnin dynaamisuus ja moniulotteisuus.

Asiasanat: hoitohenkilöstö, organisaatioviestintä, sairaala, vuorovaikutus, työhyvinvointi, työyhteisö.

Tutkimuksen tausta ja tavoite

Hoitohenkilöstön työhyvinvointi sairaalaorganisaatioissa on koetuksella monella eri tasolla. Hoitotyön omintakeinen luonne ja sairaalaorganisaation rakenteet, kuten hierarkiat sekä erot toimintakulttuureissa ja -tavoissa jopa saman profession eri erikoisalojen sisällä, tekevät työympäristötä kompleksin (Ang ym. 2013; Apker 2012; Barbour 2010; Wiili-Peltola 2005). Hoitohenkilöstö joutuu hallitsemaan työssään monenlaisia tehtäviä, rooleja ja tunteita; vaatimukset ja odotukset hoitohenkilöstöä kohtaan vaihtelevat, ja usein vaatimuksiin ja odotuksiin vastaamisen haasteet ilmenevät vuorovaikutuksessa (Apker ym. 2005). Jopa yli neljännes suomalaisista nuorista sairaanhoitajista harkitsee alan vaihtoa muutamia kertoja kuukaudessa tai useammin (Flinkman 2014), joten riittävän työvoiman turvaamisen kysymykset ovat sosiaali- ja terveysalan kasvaessa ja muuttuessa yhä keskeisempiä. Pelkät rakenteelliset ratkaisut eivät riitä näihin haasteisiin vastaamiseen, vaan ratkaisuksi tarvitaan tietoa ja ymmärrystä hyvinvointia tukevasta ja edistävästä vuorovaikutuksesta, jonka avulla työyhteisöjä on myös mahdollista kehittää (Mikkola ym. 2014). Työhyvinvoinnin kehittäminen on avainasemassa hoitohenkilöstön alalle saamisessa ja sitouttamisessa (Tulevaisuuden terveydenhuolto 2022). Kannustavissa ja hyvinvoivissa työyhteisöissä halutaan työskennellä tulevaisuudessakin (Mikkola ym. 2014).

Vuorovaikutus on työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumisen keskiössä ja kytkeytyy hyvinvointiin sekä erilaisissa vuorovaikutusprosesseissa että vuorovaikutussuhteissa: Esimerkiksi hoitajien keskinäiset interpersonaaliset suhteet, yhteistyö muun henkilöstön kanssa, hoitotyön organisointi, tiimityö ja esimiehen tuki ovat keskeisiä hoitajien työhyvinvoinnin lähtökohtia (Utriainen & Kyngäs 2009). Utraisen (2009) mukaan sosiaalisessa yhteisössä todentuva ihmisten välinen vastavuoroisuus on hoitajien työhyvinvoinnin ydinprosessi.

Työhyvinvointia on perinteisesti lähestytty tarkastelemalla yksilön omia kokemuksia, käsityksiä ja arvioita heidän omasta työhyvinvoinnistaan, työtyytyväisyydestään tai hyvinvoinnin ulottuvuuksista työssä yleisesti (esim. Ashker ym. 2012; Jones ym. 2013; Shier & Graham 2011; Zhang ym. 2013). Tutkimuksissa on keskitytty niin kuormitukseen ja siihen liittyviin syihin ja seurauksiin kuin hyvinvointia edistäviin tekijöihin. Työhyvinvoinnin positiivisina ulottuvuuksina on tarkasteltu esimerkiksi positiiviseen psykologiaan kytkeytyvää työn imua (Hakanen 2005). Työhyvinvoinnin rinnalla on tutkittu runsaasti työtyytyväisyyttä. Tutkimukset ovat keskittyneet työtyytyväisyyden yhteyteen työssä jaksamiseen ja

työssä jatkamiseen: on todettu esimerkiksi, että työyhteisön suhteiden laatu vaikuttaa hoitajien työtyytyväisyyteen ja organisaatioon sitoutumiseen (Lu ym. 2012) ja että vuorovaikutuksen ongelmat työyhteisön sisällä ja eri yksiköiden välillä sekä arvostuksen osoituksen ja tuen puute heikentävät hoitajien työtyytyväisyyttä (Melo ym. 2011). Hoitajien työtyytyväisyyttä ja työhyvinvointia selittävät vuorovaikutuksen ilmiöistä ja prosesseista esimerkiksi tiimityö (Dackert 2010), palaute (Christiansen 2008), yhteistyö lääkäreiden kanssa (Tourengeau ym. 2014), hoitajien keskinäiset interpersonaaliset suhteet (Gurková ym. 2012) ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön (Rodwell & Munro 2013) (ks. myös Utriainen & Kyngäs 2009).

Työhyvinvointia heikentävinä tekijöinä tutkimusten fokuksessa ovat olleet stressi ja työuupumus (Hakanen ym. 2011; Hayes ym. 2010; Kanste 2011). Hoitajien työssä vuorovaikutukseen kytkeytyviksi stressitekijöiksi on todettu esimerkiksi työyhteisön interpersonallisissa suhteissa ilmenevät ongelmat, kuten hoitajien ja lääkäreiden väliset konfliktit ja yhteistyön heikkous sekä potilaan hoidosta päätettäessä lääkäreiden osoittama arvostuksen puute hoitajien mielipiteitä ja osallistumista kohtaan (Nakakis & Ouzouni 2008). Hyvinvoinnin edistämisen lisäksi lääkäri-hoitajasuhteen tukeminen, hoitajien osallistaminen sairaalan päätöksentekoon ja johdolta saatu tuki ovat tärkeitä tekijöitä hoitotyön laatua kehitettäessä (Krueger ym. 2013).

Aiemmissä tutkimuksissa on siis todettu, että vuorovaikutus kytkeytyy kokemukseen hyvinvoinnista ja pahoinvoinnista työssä. Vuorovaikutus on nähty tutkimuksissa muuttujana, mutta vuorovaikutusta ei ole lähestytty *työhyvinvoinnin kokemusta rakentavana prosessina*. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana työhyvinvointiin on EU-Progress-hankkeen määritelmä: ”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” (Anttonen & Räsänen 2009, 18.) Työhyvinvointi nähdään tässä tutkimuksessa työyhteisön vuorovaikutuksessa rakentuvana ja ylläpidettävänä ilmiönä (ks. Mikkola ym. 2014) ja tarkastelu kohdistuu hoitohenkilöstön käsityksiin vuorovaikutusprosessin tasolla työyhteisössä. Käsityksiä tarkastelemalla voidaan kuvata vuorovaikutukselle annettavia samanlaisia tai erilaisia merkityksiä ja siten syventää ymmärrystä työhyvinvoinnista vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä (ks. esim. Huusko & Paloniemi 2006). Tämän tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää työhyvinvoinnin rakentumista sairaalatyöyhteisön vuorovaikutuksessa jäsentämällä hoitohenkilöstön käsityksiä vuorovaikutuksen ja työhyvinvoinnin yhteyksistä.

Artikkelin tutkimuskysymys on: *Millaisia käsityksiä hoitohenkilöstöllä on työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille?*

Tutkimusaineisto ja -menetelmät

Aineisto

Artikkelin tutkimusasetelma on laadullinen. Tutkimusaineistona on yhdeksän hoitohenkilöstön jäsenen respondenttihaastattelua. Hoitohenkilöstöllä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa eritasoisia ja erilaisissa tehtävissä sairaalassa työskenteleviä hoitajia sekä tiiviisti hoitotyötä tukevaa työtä, kuten ajanvarauksia ja asiakasneuvontaa, tekeviä työntekijöitä. Respondenttihaastatteluissa on tavoitteena saada avoimia tai rajaamattomia vastauksia ja tyypillistä on, että haastateltavia pyydetään kuvaamaan itseään, jotakin ongelmaa tai tilannetta tai selittämään sitä, kuinka he näkevät oman sosiaalisen maailmansa (Lindlof & Taylor 2002, 178–179). Aineisto on kerätty syksyllä 2013 erään suomalaissairaalan yhdestä työyksiköstä osana Sairaalatyöyhteisön työhyvinvointia rakentavat vuorovaikutuskäytänteet -tutkimushanketta.

Tutkitusta työyhteisöstä haastateltaviksi valikoituivat vapaaehtoisiksi haastateltaviksi ilmoittautuneet hoitohenkilöstön jäsenet. Haastateltaviksi suostuneet jättivät yhteystietonsa suljettuun, tutkimushankkeen tutkijoiden säännöllisin väliajoin tyhjentämään laatikkoon työpaikan taukotilassa tai ottivat tutkijoihin sähköpostitse yhteyttä, minkä jälkeen haastatteluaika ja -paikka sovittiin. Haastateltavia informoitiin sekä suullisesti että kirjallisesti tutkimuksesta ja sen päätavoitteista, ja he allekirjoittivat kirjallisen suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, ja haastateltavilla oli mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta tutkimuksen missä tahansa vaiheessa. Haastateltavista seitsemän oli koulutukseltaan sairaanhoitajia ja kaksi muun, esimerkiksi toimistotyöhön liittyvän, koulutuksen saaneita. Haastateltavat olivat noin 40–60-vuotiaita, ja heidän työkokemuksensa hoitoalalla vaihteli muutamasta vuodesta noin kolmeenkymmeneen vuoteen. Naisia haastateltavista oli viisi ja miehiä neljä.

Haastattelukysymysten teemoina olivat työyhteisön rakentuminen, vuorovaikutus työyhteisössä, valta sekä työhyvinvointi ja vuorovaikutus. Yksi haastattelu kesti noin tunnin, ja haastatteluiden kokonaiskesto oli 10 tuntia 39 minuuttia. Haastattelut tallennettiin, ja ne litteroitiin kirjalliseen muotoon sanatarkasti. Haastateltavien anonymiteetin turvaamiseksi artikkelissa esitetyistä aineistoesimerkeistä on poistettu tunnustiedot, kuten erikoisalojen ja hoitotoimenpiteiden nimet.

Analyysi

Aineiston analyysin lähtökohtana oli fenomenografisen tutkimuksen näkökulma *käsityksestä*: käsitykset ovat merkityksenantoprosesseja, joille annetaan syvempiä ja laajempia merkityksiä kuin mielipiteille (Huusko & Paloniemi 2006, 164). Analyysin keskiössä on erilaisten kokemusten, käsitysten tai ymmärrysten laadullinen kuvaaminen, joka pohjautuu ihmisten kuvauksiin tietystä ilmiöstä tai heitä ympäröivästä maailmasta. Näin pyritään ymmärtämään ihmisten erilaisia käsityksiä ja näiden keskinäisiä suhteita ja laadullisia eroja. (Hasselgren & Beach 1997; Marton & Pong 2005.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen lähestymistapa on fenomenografisen suuntauksen tapaan aineistolähtöinen: empiirinen aineisto on kategorisoinnin perusta, eikä teoria toimi luokittelun runkona (Huusko & Paloniemi 2006, 166). Fenomenografista lähestymistapaa noudatellen kategorisointi toteutettiin horisontaalisena, jolloin kategorioilla ei pyritä kuvaamaan niiden keskinäistä paremmuutta, vaan erilaiset kategoriat nähdään samanarvoisiksi tai yhtä tärkeiksi (Järvinen & Järvinen 2011, 84).

Analyysissa aineistoa käsiteltiin kokonaisuutena, ei yksittäisten haastateltavien vastauksina. Aineiston analyysi toteutettiin kolmivaiheisena fenomenografisen analyysin lähtökohtia noudatellen: analyysissa etsittiin merkitysyksiköt sekä muotoiltiin ensimmäisen, toisen ja kolmannen tason kategoriat, mutta ei pyritty kuvauskategorijärjestelmän luomiseen (ks. Huusko & Paloniemi 2006). Analyysissa hyödynnettiin laadullisen tutkimusaineiston analyysiin soveltuvaa ATLAS.ti-ohjelmaa (ks. Friese 2014).

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta tunnistettiin kohdat, joissa puhutaan vuorovaikutuksesta ja työhyvinvoinnista työyhteisössä. Analyysiyksikkönä käytettiin merkityskokonaisuutta. Merkitysyksiköt eroteltiin ja nimettiin niiden sisältöä kuvanneilla koodeilla. Merkitysyksiköt jäsentyivät haastattelujen teemoja mukaillen aineistolähtöisesti. Koodeja muodostui neljätoista: haastava vuorovaikutus, johtaminen, kuuluminen, lääkäri-hoitajasuhde, muodollinen ja epämuodollinen vuorovaikutus, osallistuminen, osastokokous, palaute, sairaalahierarkia, tieto, tuki, työyhteisö, valta ja vertaisuus. Toisessa vaiheessa näistä ensimmäisen tason kategorioista alettiin jäsentää ja ryhmitellä toisen tason kuvauskategorioita (Huusko & Paloniemi 2006; Järvinen & Järvinen 2011), joissa etsittiin yhdistäviä tekijöitä tarkastelemalla, millaisia erilaisia käsityksiä samoista ilmiöistä tuotetaan. Toisen tason kategorioiksi muodostuivat kuuluminen, yhteistyö, vaikuttaminen, tuki ja tiedonhallinta. Kolmannessa vaiheessa näistä kategorioista tunnistettiin, millaiseksi niissä kuvat-

tiin vuorovaikutuksen merkitystä työhyvinvoinnille, jolloin kategorioiksi muodostuivat hyvinvoinnin kokemusta ja pahoinvoinnin kokemusta rakentava vuorovaikutus kuulumisen, yhteistyön, vaikuttamisen, tuen ja tiedonhallinnan merkityksissä.

Tulokset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää työhyvinvoinnin rakentumista sairaalatyöyhteisön vuorovaikutuksessa jäsentämällä hoitohenkilöstön käsityksiä vuorovaikutuksen ja työhyvinvoinnin yhteyksistä. Tutkimuskysymyksenä oli: *Millaisia käsityksiä hoitohenkilöstöllä on työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille?*

Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksesta jäsenivät sekä työhyvinvointia tukeviksi että työhyvinvointia heikentäviksi merkityksiksi: sama vuorovaikutusprosessi tai -ilmiö voi rakentaa sekä hyvinvoinnin että pahoinvoinnin kokemusta. Työhyvinvointi näyttäytyikin hoitohenkilöstön käsityksissä vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä, jossa vuorovaikutuksen prosesseja ja ilmiöitä ei voida yksiselitteisesti luokitella työhyvinvoinnin kannalta myönteisiksi tai kielteisiksi, vaan nämä molemmat ulottuvuudet voivat olla osa samaa prosessia tai ilmiötä. Merkitykset voivat kiinnittyä sekä yksilö- että yhteisötasolle eli ilmiöiden nähdään rakentavan kokemusta joko yksilön, yhteisön tai näiden molempien hyvinvoinnista tai pahoinvoinnista. Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille jäsenivät kategorioihin *kuuluminen, yhteistyö, vaikuttaminen, tuki ja tiedonhallinta*.

Kuuluminen

Yhteisöön tai ryhmään kuulumisen merkitykset jakautuvat ulottuvuuksiin, joissa merkityksellistä työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumiselle on *kuuluminen työyhteisöön tai vertaisryhmään, jääminen yhteisön tai ryhmän ulkopuolelle sekä jättäytyminen ryhmän ulkopuolelle*.

Hyvinvoinnin kokemusta rakentaa vuorovaikutus, jossa syntyy kokemus kuulumisesta työyhteisöön. Työyhteisöön kuulumisen tunne on hoitohenkilöstön mukaan edellytys toimivalle yhteistyölle suoritettaessa sairaalassa perustehtävää, jossa jokaisella työyhteisön jäsenellä on oma tehtävänsä. Työyhteisöksi hoitohenkilöstö määrittelee oman työyksikkönsä ja sen kaikki työntekijät.

Erilaisia merkityksiä sen sijaan saa kuuluminen vertaisryhmään, jonka hoitajat käsittävät oman erikoisalansa hoitajien ryhmäksi. Tunne vertaisryhmään kuulumisesta voi rakentaa hyvinvoinnin kokemusta: kuulumis-

nen ja osana oleminen voivat tukea jaksamista. Jos yksilö kokee vertaisryhmään kuulumisen itselleen ja hyvinvoinnilleen merkitykselliseksi, vertaisryhmän ulkopuolelle jääminen tuottaa kokemusta pahoinvoinnista. Omasta halusta vertaisryhmän ulkopuolelle jättäytyminen puolestaan voi rakentaa hyvinvoinnin kokemusta. Haastateltavat käsittävät, että kaikilla työyhteisön hoitajilla on mahdollisuus kuulua hoitajien vertaisryhmään, mutta erilaisiin alaryhmiin jäseneksi pääseminen voi olla haastavampaa. Alaryhmiä muodostavat esimerkiksi saman ikäiset hoitajat tai yhteisen työhistorian jakavat työntekijät. Ulkopuolelle jättäytymisen koetaan rakentavan kokemusta hyvinvoinnista etenkin erilaisten alaryhmien kohdalla. Toiset näkevät, että alaryhmät heikentävät yhteisöllisyyttä erottelemalla työyhteisöä liiaksi erilaisiin ryhmiin, niin sanottuihin kuppikuntiin. Toisille alaryhmät puolestaan ovat hyvinvointia edistäviä tekijöitä mahdollistamalla tuen antamisen ja vastaanottamisen pienemmissä ryhmissä.

Kuulumisen merkitykset omalle ja muiden työntekijöiden työhyvinvoinnille käsitetään eri tavoilla. Esimerkiksi jonkin alaryhmän ulkopuolelle jättämisen merkitystä ei omalta osalta koeta hyvinvointia heikentäväksi, mutta koetaan, että ulkopuolelle jättäminen voi olla kuormittavaa joillekin muille työyhteisön jäsenille. Ilmiö siis tunnistetaan osaksi työhyvinvoinnin kokemuksen muodostumista työyhteisössä, vaikka se ei vastaisikaan omaa kokemusta. Tässä aineistoesimerkissä kuvataan ulkopuolelle jättämisen merkitystä:

H5: En mä omalle kohalle. Mä oon ollut niin kauan, että mulla on semmoset omat kaverit, ja mä elän erilaista elämänvaihetta mitä nää nuoret. Mutta silleen, että kun kaikkia niitä nuoria keitä täällä on, ei hyväksytä siihen samoihin piireihin, niin sitten tuntuu, että kun sivusta kuulee, että - - - niin miksi ei oo hän päässyt siihen mukaan. Niin se tuntuu niinkun itestä kurjalta. Varmaan se, kun on itellä lapsia, ja jos on nähnyt niillä sen, että jotkut kaverit ei otakaan mukaan. Mutta toisaalta taas aattelee, että näittehän pitäis olla jo aikuisia kaikki.

Hoitohenkilöstö rakentaa ja ylläpitää vertaisryhmään kuulumisen tunnetta erityisesti työtilanteiden ulkopuolisessa vuorovaikutuksessa, kun esimerkiksi tauoilla kokoonnutaan yhteen vertaisten kesken refleктоimaan työssä tapahtuneita tilanteita. Vuorovaikutuksella voidaan osoittaa ryhmään kuulumista ja kuulumattomuutta. Seuraavassa aineistoesimerkissä kuvataan vertaisryhmään kuulumisen tunteen tuottamista työyhteisön vuorovaikutuksessa:

H3: Että jos meidän hoitajat tekee potilaan hoitoon liittyvät työt joita [erikoisala]-hoitaja ei osannut tehdä, tai ei vaan oo tehnyt, niin sitten muut meidän hoitajat kehuu, että taas [oman erikoisalan nimi]-hoitajat näyttää, miten homma hoituu. Vaikka nyt tekee jonkun ihan aika yksinkertaisen homman, kuten - - -

Yhteistyö

Yhteistyö jäsentyy hoitohenkilöstön käsityksissä jatkumolle *työntekijöiden tasavertaisuus – työntekijöiden eriarvoisuus*. Tasavertaisuuden ilmaistamisen ja siitä syntyvän kokemuksen kaikista työntekijöistä osana samaa työyhteisöä nähdään rakentavan toimivaa yhteistyötä ja sitä kautta hyvinvoivaa työyhteisöä. Toisaalta tasavertaisuus ei aina tuota hyvinvoinnin kokemusta, vaan haastateltavien mukaan joissakin sairaalan työtilanteissa työntekijöillä on oltava eritasoisia positioita. Esimerkiksi elvytystilanteissa tasavertaisuuden kokemusta merkityksellisempänä on tehtävä ja pyrkimys sen onnistuneeseen suorittamiseen; oleellista on viestiä kaikkien työntekijöiden tietävän oman paikkansa, tehtävänsä ja vastuunsa. Mahdollisen tehokkaasti tavoitteen saavuttamiseen pyrkivä vuorovaikutus tukee tällöin hyvinvoinnin kokemuksen rakentumista. Samankaltaisen vuorovaikutuskäytännön siirtyminen muihin työyhteisön vuorovaikutustilanteisiin voi kuitenkin kuormittaa, jos vuorovaikutuksessa osoitetaan ylemmyyttä tai alemmuutta silloin, kun se ei ole tarkoituksenmukaista.

Hierarkian teemat näkyvät tasavertaisuuden ja eriarvoisuuden jatkumolla. Haastateltavat käsittävät sairaalan hierarkkisyyden tulevan näkyväksi työyhteisön vuorovaikutuksessa. Hierarkkisuus ilmenee työntekijöiden ja johdon tavoissa osoittaa suhtautumistansa tai viestiä asemaansa ja positioita siten myös viestintäkumppaninsa erilaisiin asemiin. Hierarkkisyyden ei itsessään koeta rakentavan kokemusta hyvinvoinnista tai pahoinvoinnista, vaan pikemminkin sen käsitetään olevan osa sairaalakulttuuria. Hierarkkisyyden ilmaisemisen tavat vuorovaikutuksessa kuitenkin saavat erilaisia merkityksiä, jotka nousevat esiin erityisesti lääkäri-hoitajasuhteessa. Vuorovaikutus, jossa lääkäri ja hoitaja rakentavat yhteistyötä, tuottaa hyvinvoinnin kokemusta. Kokemusta pahoinvoinnista puolestaan muodostaa vuorovaikutus, jossa toimivaksi koettua yhteistyötä ei synny tai yhteistyöhön ei pyritä. Yhteistyötä ei rakennu silloin, kun lääkäri vain käskee ja hoitaja toimii käskyn mukaisesti, ellei kyseessä ole esimerkiksi elvytystilanteen kaltainen tilanne, jossa selkeät toimintaohjeet ja -vastuut ovat tärkeitä. Yhteistyön merkityksissä lääkäri-hoitajasuhteessa hyvinvointiin kytkeytyväksi vuorovaikutukseksi kuvataan molemminpuolinen mahdollisuus oppia ja opettaa, mahdollisuus neuvotella sekä mahdolli-

suus saada lääkäreiltä palautetta. Myös hoitajien ja eri osastojen välisen yhteistyön nähdään olevan merkityksellistä työhyvinvoinnin kannalta. Seuraavassa aineistoesimerkissä puhutaan lääkäriltä saatavan palautteen merkityksestä hyvinvoinnille:

H5: Niin, tai sitten joskus jossain hälytystyössä kun käy ja tulee joku elvytystilanne tai joku, niin jos sit se lääkäri sanoo sen jälkeen, että sulla meni tosi hyvin putkeen. Että hyvin hoidettiin tää homma. Että tulee semmonen me-henki siihen, vaikka ollaan eri ammattiryhmän edustajia. Niin semmonen antaa semmosen tunteen, että mää lähen uudestaankin tekemään tuota.

Tasavertaisuuden ja eriarvoisuuden jatkumolla yhteistyön toimivuuteen tai toimimattomuuteen kytketään sairaalan työkulttuuri ja siinä tapahtuneet muutokset. Nuorilla työntekijöillä voi olla erilaisia odotuksia ja oletuksia tasavertaisesta työyhteisöstä kuin vanhemmilla työntekijöillä. Kahdessa seuraavassa aineistoesimerkissä haastateltavat kuvaavat tätä ilmiötä:

H1: No se ehkä näkyy sillein, mä en tiää onks tää oikee sana, se näkyy ehkä tämmösenä kyykyttämisenä. Varsinkin vanhempien, vähän vanhempien lääkäreitten taholta, jotka on pitempään tehny ja on ehkä noita vanhan ajan lääkäreitä. Erot on silloin ollu selkeämmät hoitajan ja lääkäreitten välillä. Nuorempien lääkäreitten kanssa ei niinkään. Ehkä ihan taloon tulleet vähän kokeilee siipiään niin sanotusti, mutta ne sitten kyllä kolahtaa mahaan, että tässä ollaan kuitenkin saman työn ääressä ja samaa työyhteisöä. Yhdessä pitäis pystyä töitä tekemään.

H7: Ennen se oli rasittavampaa tää työ, ja ihmistenväliset suhteet oli paljon kireempiä. Ja lääkäreitten ja hoitajien väliset suhteet oli ihan eri tasolla. Nythän tässä kun kattelee, siinäkin kun lääkärit tulee tuohon jutteleen ja keskusteleen, tää on ihan tämmöstä tasa-arvosta. Niinkun nuorempien kans onkin. Sitten täällä on niitä vanhempia, ja sitten kun tulee uus lääkäri, se opetetaan tavoille sit heti: ”Sä oot lääkäri, etkä mikään hoitaja.” Tää vähän semmosta kitkaa aiheuttaa, mutta ei se minua haittaa ainakaan yhtään.

Vaikuttaminen

Vaikuttaminen kytkeytyy hoitohenkilöstön käsityksissä työhyvinvointiin kahdesta eri näkökulmasta: *tunne vaikuttamisen mahdollisuudesta* voi rakentaa kokemusta hyvinvoinnista, mutta hyvää vointia voi myös luoda

tunne siitä, että *ei tarvitse vaikuttaa itse*, vaan joku muu vaikuttaa muiden puolesta – vastuu on jollakin toisella. Vaikuttamisella tarkoitetaan tässä yhteydessä esimerkiksi omaan työhön tai työyhteisöön liittyviin asioihin vaikuttamista.

Hoitohenkilöstö käsittää vaikuttamisen mahdollisuuksien työyhteisössä olevan tasaveroiset tai näennäisesti tasaveroiset, mutta tietynlainen asema yhteisössä voi edistää vaikutusmahdollisuuksia. Asema voi määräytyä työntekijän koulutuksen, kokemuksen tai muodollisen aseman kautta. Myös persoonan ja vuorovaikutustaitojen, kuten taidon ottaa puheenvuoroja ja argumentoida, käsitetään kytkeytyvän parempiin vaikutusmahdollisuuksiin. Kahdessa seuraavassa aineistoesimerkissä kuvataan vaikuttamisen mahdollisuuksia työyhteisön vuorovaikutuksessa:

H3: No täällä kovaääniset, fikset ja kokeneet hoitajat saavat äänensä kuuluviin, mutta mä luulen, ettei heillä kuitenkaan sitten ole hirveen paljon sitten enemmän valtaa kuin niillä hiljaisilla kuitenkaan. Se demokratia jontekin toimii. Tai mä en huomaa sitä.

H7: Toisia kuunnellaan enempi ja toisia vähempi. Mutta kyllä mä sanon, että joku nuorempikin hoitaja, tullu koulusta just, fiksuja mielipiteitä niin kuin heillä on, ja uskaltavat sen tuoda esille, niin kyllä heitäkin varmaan kuunnellaan. Ja jopa voi johtaakin johonkin toimenpiteeseen tai muutokseen. Mutta se on hyvin pientä. Mutta enemmän on äänessä vanhemmat ja kokeneemmat niissä kokouksissa. Ja joitten mielipiteitä sitten enemmän kuunnellaan.

Myös vertaisryhmän merkitys nousee esiin käsityksissä, joissa vaikuttaminen kytetään työhyvinvointiin. Vertaisryhmän tuella käsitetään olevan merkitys rohkeuteen pyrkiä vaikuttamaan, kun mahdollinen johdon tai muiden työntekijöiden kielteinen suhtautuminen ehdotettuun asiaan ei kohdistu yhteen työntekijään, vaan mukana on ryhmän kollektiivinen tuki. Tällöin mahdollinen epäonnistumisen tai torjutuksi tulemisen kokemus jaetaan yhdessä muiden kanssa, minkä nähdään tukevan hyvinvoinnin kokemuksen rakentumista.

Vaikka tasapuolisten vaikutusmahdollisuuksien koetaan tuottavan kokemusta hyvinvovasta työyhteisöstä, kaikki eivät koe merkitykselliseksi päästä itse vaikuttamaan asioihin. Hyvinvoinnin kokemusta voi tuottaa myös se, että työntekijän ei tarvitse vaikuttaa, vaan joku muu vaikuttaa ja kantaa vastuun työntekijän puolesta. Tällöin nähdään tärkeäksi, että organisaation erilaisissa hallinnollisissa ryhmissä, kuten johto- ja suunnittelu-

ryhmissä, on edustajina oman ammattiryhmän jäseniä. Edustuksellisuus kytkeytyy näin osaksi hyvinvoinnin kokemusta rakentavaa vuorovaikutusta työyhteisössä. Hyvinvoinnin kokemuksen rakentumiselle merkityksellisenä näyttäytyy yksilön mahdollisuus valita, vaikuttaako vai ei.

Tuki

Tuen merkitykset jäsenyivät jatkumolle *tarkoituksenmukainen tuki – juuttuminen kielteisten seikkojen käsittelyyn*. Juuttumisella kielteisten seikkojen käsittelyyn tarkoitetaan ilmiötä, jossa vuorovaikutuksessa ylläpidetään kielteisiä seikkoja käsittelemällä yhdessä samoja kielteisiä asioita, ongelmia tai tunteita jatkuvasti (Rose 2002). Hoitohenkilöstö käsittää tuen sekä emotionaalisenä että tiedollisena tukena. Tarkoituksenmukaisen tuen ulottuvuuksina hoitohenkilöstön käsityksissä ovat hyvinvointia tuottava riittävä tuki ja kuormitusta aiheuttava liialliseksi koettu tuki, joka näyttäytyy henkilöstölle esimerkiksi neuvomisena työtilanteissa silloin, kun neuvoja ei koeta tarvittavan.

Emotionaalinen tuki käsitetään hyvinvoinnin kokemusta rakentavaksi ilmiöksi silloin, kun yksilö kokee merkitykselliseksi saada tukea haastavien työtilanteiden jälkeen työyhteisön muilta jäseniltä tai silloin, kun yksilö kaipaa tukea työn ulkopuolisen elämän kysymyksiin. Tukea kaivataan työtilanteissa, joissa potilaiden haastavat tilanteet ja tunteet kuormittavat myös hoitajaa. Tukea tuottavaksi vuorovaikutukseksi nähdään kuormittavien tai haastavaksi koettujen tilanteiden ja tunteiden käsittelyn mahdollisuus työyhteisön sisällä, kuten seuraavassa aineistoesimerkissä kuvataan:

H6: Tai se potilaan kohtaaminen. Että kyllä jotenkin tuntuu, että tarttis enemmänkin semmosta tukea, kun että mitä enemmän sää annat noille asiakkaille, niin sen tyhjempi sää itse oot. Että on työtilanteessa, missä ne asiakkaat vuodattaa, ihan kuin jossain uimahallin saunassa. Siellähän ne ihmiset kertoo asioita, mitä ei ikinä jollekin vieraalle kerrottais missään kauppajonossa. - - - Ja sitten kun sä koetat tukea sitä asiakasta ja hänen asioitaan niinkö eteenpäin, ja sitten kun se tilanne on ohi, sulla alkaa het perään seuraava uus. Niin ois joskus ihan hyvä, että sitä sais purkaa johonkin, eikä vaan nielasta ja koittaa unohtaa ja lähteä kotiin. Että miten jollakin on elämä hajonnut.

Kuormittavien ja haastavien tilanteiden ja tunteiden käsittely voi myös näyttäytyä pahoinvoinnin kokemusta tuottavana prosessina, jos vuorovaikutus nähdään yksilöä tai yhteisöä kuormittavana juuttumisena kielteisten seikkojen käsittelyyn. Raja kielteisten asioiden käsittelyn ja niihin

juuttumisen välillä on hoitohenkilöstön käsityksissä vaihteleva. Joillekin on hyvinvoinnin kannalta tärkeää käsitellä ongelmat ja haastavat tunteet yhdessä huolellisesti ja toistuvasti, kun taas toiset kokevat käsittelyn juuttumisena kielteisiin seikkoihin. Yksilölliset erot tulevat esiin myös siinä, miten, millaisissa tilanteissa ja millaisilla tavoilla tukea nähdään merkitykselliseksi antaa ja saada.

Tarkoituksenmukainen tiedollinen tuki muilta työyhteisön jäseniltä nähdään hyvinvoinnin kannalta oleelliseksi jatkuvasti muuttuvassa työssä, jossa tiedolla ja sen omaksumisella on keskeinen merkitys tavoitteiden saavuttamiseksi. Tiedollista tukea saadaan etenkin toisilta hoitajilta ja toisaalta opettamisen ja ohjauksen näkökulmasta myös lääkäreiltä. Eri-taustaisten työntekijöiden nähdään olevan tärkeä resurssi tiedollisen tuen prosesseissa; pitkään alalla työskennelleet saavat tiedollista tukea tuoreen osaamisen ja erilaisten näkökulmien muodossa vastavalmistuneilta, ja vähemmän aikaa alalla toimineet voivat hyötyä kokeneiden työntekijöiden osaamisesta ja asiantuntijuudesta. Jos tuen antaminen näyttäytyy liiallisena neuvomisena, hyvinvoinnin kokemusta ei synny, vaan vuorovaikutus nähdään pikemminkin yksilön ammattitaidon kyseenalaistamisena. Sairaalan hierarkiat näkyvät tiedollisen tuen merkityksissä, sillä etenkin kokeneemman tai korkeammin koulutetun työntekijän työhön ei mielellään puututa, ellei toinen osapuoli itse pyydä neuvoa tai apua. Epävarmoissa ja uusissa työtilanteissa tuella käsitetään olevan erityisen suuri merkitys työhyvinvoinnille.

Tiedonhallinta

Tiedonhallinnan merkitykset jakautuvat jatkumolle *tarve saada tietoa – tiedonhallinnan haasteet*. Hoitohenkilöstöllä on toisaalta tarve ja halu saada tietää mahdollisimman paljon omaan työhönsä, työyhteisöönsä ja organisaatioonsa liittyvistä asioista, mutta liian suuren ja hankalasti hallittavissa olevan tietomäärän koetaan kuormittavan.

Tiedonhallinnassa hyvinvoinnin kokemusta heikentäväksi tekijäksi käsitetään suuren tietomäärän ja hoitotyön luonteen välinen haaste. Uutta tietoa tulee jatkuvasti runsaasti, ja sitä toisaalta myös kaivataan, mutta hoitotyössä ei aina jää riittävästi aikaa tiedon sisäistämiseen. Tiedon viestiminen ja sen mahdollistavat rakenteet kytkeytyvät työhyvinvointiin. Etenkin teknologiavälitteisesti jaettava tieto nähdään ongelmalliseksi, kun aikaa tietokoneen äärelle pysähtymiseen ei hoitotyön lomassa juuri ole ja suuresta tietomäärästä oleellisimman tiedon poimiminen voi olla haastavaa. Hoitohenkilöstö käsittää tiedon ylhäältä alaspäin annettuna, ikään kuin tuotteena, joka tulee organisaation ylemmiltä tasoilta henkilöstön

omaksuttavaksi. Tiedon omaksuminen ja oppiminen kuvataan yksilön vastuiksi, mutta työyhteisön tai organisaation nähdään voivan tukea näitä prosesseja esimerkiksi kehittämällä ja tarjoamalla erilaisia käytänteitä tiedon jakamiseksi ja jalkauttamiseksi.

Organisaation ja työyhteisön mahdollistamista, tiedonhallintaa tukevista käytänteistä viikoittaista osastokokousta pidetään työhyvinvointia tukevana vuorovaikutuskäytänteenä. Osastokokouksissa organisaation suuresta tietomäärästä poimitaan käsiteltäväksi oleellimmat asiat. Osastokokoukset käsitetään tiedottamisen areenoiksi, joissa kokemusta hyvästä voinnista tuottaa se, että joku muu – eli usein kokousta vetävä osastonhoitaja tai apulaisosastonhoitaja – on vastuussa tiedonhallinnasta. Hoitotyön luonteesta johtuvien tekijöiden nähdään kuitenkin hankaloitettavan osastokokouksiin osallistumista ja siten tiedonhallintaa: Hoitohenkilöstö ei aina pääse osastokokouksiin hoitotyön limittyessä päällekkäin kokousten kanssa, ja vuorotyön vuoksi henkilöstölle voi tulla pitkiäkin taukoja, jolloin osastokokouksen aikana ei olla työpaikalla. Tiedonhallinnan lisäksi osastokokouksilla koetaan olevan yhteisöllisyyden kokemusta rakentava merkitys, sillä osastokokoukset ovat ainoita viikoittaisia ryhmätilanteita, joissa hoitajat ja hoitotyötä tukeva henkilöstö kokoontuvat yhtä aika yhteen.

Tiedonhallinnan merkityksissä korostuu näkemys hoitotyön arvopohjasta. Tiedonhallinta on tärkeää potilasturvallisuuden vuoksi, ja onnistunut tiedonhallinta voi edistää arvojen toteutumista työssä. Tiedonhallinnan haasteisiin kytkeytyy myös tiedon saamisen tasavertaisuus. Kun sama tieto ei ole kaikilla työyhteisön jäsenillä, epävarmuutta esimerkiksi omasta ammattitaidosta syntyy. Epävarmuus voi tuottaa kokemuksen hyvinvoinnin heikkenemisestä. Kokemus epätasa-arvoisesta tiedon jakamisesta aiheuttaa epävarmuutta myös yksilön omasta positiosta työyhteisössä, kuten seuraavassa aineistoesimerkissä jäsennetään:

H1: Kyllä mä aattelen että sillä [tiedolla] on osaltaan joku. En mä näe että sillä hirveän iso merkitys on, mutta kyllä se, että jos ne tiedot ei kulje, jos ne jää tietyn porukan tiedoks vaan, niin kyllä se vaikuttaa siihen työhyvinvointiinkin. Tavallaan se, että jos näät että joku tekee toisella tavalla jonkun asian, ja ite teet toisella tavalla ja mietit, että mikähän tässä mättää, miks mä teen näin ja sitten kuulee vähän että meillä on tullut tämmöstä infoa. Ja sit ite että ”miksi mulle ei oo kukaan kertonu vaikka mä teen samaa työtä”.

Johtopäätökset

Työhyvinvointi jäsenyi hoitohenkilöstön käsityksissä vuorovaikutuksessa rakentuvaksi ilmiöksi, jossa vuorovaikutuksen prosesseja ja ilmiöitä ei voida yksiselitteisesti luokitella myönteisiksi tai kielteisiksi, vaan molemmat ulottuvuudet voivat olla osa samaa prosessia tai ilmiötä. Työhyvinvoinnin kokemuksen rakentuminen vuorovaikutuksessa näyttäytyy jatkumoina, joissa samat prosessit tai ilmiöt voivat saada monenlaisia merkityksiä. Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille jäsenyivät kategorioihin kuuluminen, yhteistyö, vaikuttaminen, tuki ja tiedonhallinta. Työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumisen moniulotteisuudessa näkyy vuorovaikutuksen luonne: vuorovaikutus on jatkuva, dynaaminen prosessi, jossa luodaan ja muokataan sosiaalista todellisuutta (Littlejohn & Foss 2008).

Aiemmissä tutkimuksissa *kuulumisen* tunteen on todettu edistävän työhyvinvointia. Hoitajien hyvinvoinnin rakentajiksi on nimetty esimerkiksi hoitajien yhteenkuuluvuus ja keskinäinen kollaboraatio (Utriainen ym. 2015). Tämän tutkimuksen tulokset näyttävät kuulumisen monitasoisena ilmiönä, joka ei aina kytkeydy hyvinvoinnin kokemuksen rakentumiseen. Ulkopuoliseksi jättäytyminen erilaisista työyhteisön ryhmistä voi olla yksilön oma valinta. Kuuluminen kytkeytyi tässä tutkimuksessa työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumiseen vapaaehtoisuuden ja pakollisuuden ulottuvuuksilla: Jotkut haluavat jättäytyä vapaaehtoisesti vertaisryhmän ulkopuolelle, jolloin hyvinvoinnin kokemusta rakentaa vuorovaikutus, jossa yhteenkuuluvuutta tiettyihin ryhmiin ei ilmaista. Ulkopuolelle jättämisen ja jättäytymisen välillä on työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumisen kannalta eroa.

Myös *vaikuttamisen* merkityksissä voidaan havaita samankaltaisia ulottuvuuksia vapaaehtoisuuden ja pakollisuuden välillä. Hoitohenkilöstö pitää vaikuttamisen mahdollisuuksia tärkeinä, mutta merkityksellistä hyvinvoinnin kokemuksen rakentumiselle voi olla myös se, että ei ole pakko vaikuttaa, vaan joku muu vaikuttaa ja kantaa vastuun muiden puolesta. Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että hoitohenkilöstön mahdollisuus vaikuttaa heidän omaan työhönsä luo tunteen työn hallinnasta, joka kytkeytyy hyvinvoinnin kokemuksen rakentumiseen (Breux ym. 2008; Rodwell & Munro 2013). Työhyvinvointia rakentavaan vuorovaikutukseen kytkeytyy myös ”kuulemisen tunne”, mahdollisuus tulla kuulluksi ja jakaa omia ajatuksiaan työyhteisössä (Utriainen 2009). Mahdollisuus tulla kuulluksi nivoutuu tämän tutkimuksen tulokseen mahdollisuudesta vaikuttaa tai toisaalta olla vaikuttamatta. Kokemus mahdollisuudesta

vaikuttaa, saada äänensä kuuluviin, voi olla tärkeää hyvinvoinnin kannalta, vaikka mahdollisuutta ei itse kokisikaan tärkeäksi käyttää. Vaikutusmahdollisuuksille onkin löydetty myös muita kuin työhyvinvointia tukevia merkityksiä: Joensuun (2014) mukaan suuri päättävältä työssä on yhteydessä esimerkiksi kohonneeseen mielenterveysongelmien riskiin. Vaikuttamismahdollisuuksia työyhteisöissä kehitettäessä on tärkeää huomioida, että vaikutusmahdollisuuksien kasvattaminen ei automaattisesti lisää työhyvinvointia.

Tiedonkulku ja avoin tiedon jakaminen liitetään usein osaksi työhyvinvointia (esim. Luomala 2008; Vuorensyrjä 2008). Tässä tutkimuksessa *tiedonhallinnan* merkitykset jakautuivat jatkumolle, jossa nousee esiin toisaalta hoitohenkilöstön tarve saada runsaasti tietoa ja toisaalta hoitohenkilöstön kokemat tiedonhallinnan haasteet. Avoimen tiedonjakamisen sijaan hyvinvoinnin kokemuksen rakentumiseen kytkeytyy tämän tutkimuksen tulosten perusteella hyvin suunniteltu ja tarkoituksenmukaisesti toteutettu tiedonhallinta. Hoitohenkilöstö näkee tiedon nyt ylhäältä alaspäin annettavana tuotteena. Tiedon kollektiivisempi käsittely voisi tukea tiedonhallintaa yhteisötasolla. Jüngerin ym. (2007) mukaan kollektiivinen tiedonhallinta voi edistää yhteisen ymmärryksen rakentumista yhteisistä tavoitteista ja toimintatavoista sekä tukea työhön identifioitumista. Sairaalatyöyhteisössä esimerkiksi osastokokoukset ovat areenoita, joissa yhteisöllinen tiedon jalostaminen on mahdollista (Mikkola ym. 2014). Osastokokousten kaltaisilla käytänteillä, jotka mahdollistavat työntekijöiden kokoontumisen säännöllisesti yhteen yhteisten asioiden äärelle, voitaisiin tukea ja kehittää työyhteisön tiedonhallintaa ja siten edistää työhyvinvointia.

Yhteistyön merkityksissä nousi esiin työntekijöiden tasavertaisuus ja eriarvoisuus erityisesti lääkäri-hoitajasuhteen kontekstissa. Hoitajilla on tarve kokea olevansa työyhteisössä tasavertaisessa asemassa lääkäreiden kanssa, mutta tietyissä hoitotyötilanteissa tasavertaisuuden osoittamista ei nähdä merkitykselliseksi hyvinvoinnin kannalta. Hoitoalalla kliinisen työn vuorovaikutuskäytänteiden on kuitenkin todettu voivan siirtyä myös muihin työyhteisön vuorovaikutustilanteisiin (Apker ym. 2010). Työhyvinvoinnin kannalta olisikin tärkeää tunnistaa vuorovaikutuksen erityispiirteet sairaalatyöyhteisön erilaisissa konteksteissa: kliinisessä työssä toimivaksi koettu vuorovaikutus ei välttämättä rakenna hyvinvointia siirrettynä samanlaisena muihin työyhteisön vuorovaikutustilanteisiin, joissa tavoitteet ja odotukset ovat erilaisia. Tasapainoilu erilaisten työtilanteiden ja niissä ilmenevien vaatimusten, roolien ja tunteiden välillä ja rajapinnoilla voi kuormittaa hoitotyöntekijöitä (Apker ym. 2005). Työhy-

vinvoinnin näkökulmasta on tärkeää tarkastella jatkossa monipuolisesti myös muita kuin hoitotyön vuorovaikutustilanteita. Esimerkiksi erilaiset hallinnolliset ryhmätilanteet, joissa työtä suunnitellaan, organisoidaan ja koordinoidaan, ovat työn tavoitteiden saavuttamisen kannalta keskeisiä (Pennanen & Mikkola 2013) ja siten myös työhyvinvoinnin näkökulmasta kiinnostavia vuorovaikutustilanteita. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että myös työyhteisöjen diversiteettiin on syytä kiinnittää huomiota vuorovaikutuksessa rakentuvaa työhyvinvointia arvioidessa tai kehittämään pyrittäessä. Esimerkiksi eri-ikäisillä ja -taustaisilla työntekijöillä voi olla erilaisia odotuksia, oletuksia ja arvostuksia työyhteisön vuorovaikutuksesta ja myös laajemmin työstä ja sen merkityksestä.

Tuen merkityksissä riittävä ja tarkoituksenmukainen emotionaalinen ja tiedollinen tuki rakensivat hyvinvoinnin kokemusta. Tiedollisen tuen merkityksissä liiallinen neuvominen nähtiin työntekijän ammattitaitoa kyseenalaistavaksi vuorovaikutukseksi, joka tuottaa pahoinvoinnin kokemusta. Utriainen (2009) on todennut työhyvinvoinnin osaksi yksilöllisyyden sallimisen, jolla tarkoitetaan esimerkiksi tekemisen vapautta: hoitajille on tärkeää kokea, että heidän omat yksilölliset työskentelytapansa sallitaan ja hyväksytään. Tuen merkityksissä tämän tutkimuksen tulosten voidaan tulkita kytkeytyvän samankaltaiseen sallivuuden tarpeeseen: ammatti-identiteetin vahvistamisen kannalta on merkityksellistä, että työyhteisössä osoitetaan luottamusta henkilöstön ammattitaitoa ja erilaisia toimintatapoja kohtaan. Toisaalta myös eri ammattiryhmien välisellä oppimisella voitaisiin saavuttaa etuja sairaalatyöyhteisössä.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että lääkäreiltä saatava palaute on tärkeää hoitohenkilöstön hyvinvoinnin kokemuksen rakentumisen kannalta. Aiemmat tutkimukset tukevat tätä tulosta palautteen merkityksestä (esim. Christiansen 2008). Lääkäreiltä saatava palaute voi olla osa oppimista ja kytkeytyä myös hoitajuuden arvostamiseen, joka on osa hoitajien työhyvinvointia (Utriainen 2009). Myös hoitajien mahdollisuus antaa palautetta lääkäreille voitaisiin nähdä oppimisen, yhteistyön laadun ja toisaalta myös työyhteisön tasavertaisuuden näkökulmasta hyödyllisenä. Tarkoituksenmukaisen palautevuorovaikutuksen mahdollistavia käytänteitä kehittämällä sairaalatyöyhteisön hyvinvoinnin rakentumista voitaisiin tukea.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat, että hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin kokemusta työyhteisön vuorovaikutuksessa rakentavat ilmiöt ja prosessit muodostuvat jatkumoiksi, joilla ne voivat saada erilaisia merkityksiä esimerkiksi kontekstin tai merkityksenantajien mukaan. Tulos jatkumoista kytkeytyy tuoreehkoon *työvoinnin* käsitteeseen. Työvointi ei tar-

kastele vain työssä todentuvaa hyvinvointia tai pahoinvointia, vaan kattaa nämä molemmat. Työvoiminnan käsitteessä myönteistä, kuten työn imua, ja kielteistä, kuten stressiä, ei nähdä toisistaan erillisinä, vaan pikemminkin toisiinsa kytkeytyvinä tekijöinä, jolloin niitä on myös syytä tutkia yhdessä. (Perttula 2011; Syväjärvi ym. 2012.) Työvoiminnan käsitteen näkökulmaa hyödyntämällä jatkotutkimuksessa voidaan syventää ymmärrystä työhyvinvoinnista moniulotteisena ja dynaamisena ilmiönä, jossa vuorovaikutukselle annetut myönteiset ja kielteiset merkitykset voivat limittyä.

Tämä tutkimus osoitti, että vuorovaikutuksen ilmiöiden ja prosessien tarkasti rajattuihin hyvinvoinnin tai pahoinvoinnin luokkiin kategorisoinnin sijaan on tärkeää ymmärtää työhyvinvointia rakentavaa vuorovaikutusta jatkumoina, joita voidaan myös vuorovaikutuksessa hallita. Työvoiminnan ja vuorovaikutuksen johtaminen työyhteisöissä ovatkin kiinnostavia jatkotutkimuksen kohteita. Tämän tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että sairaalatyöyhteisössä niin tehtävä- kuin suhdetasoon kytkeytyvä vuorovaikutus rakentaa hyvinvoinnin ja pahoinvoinnin kokemuksia. Hoitotyö on vahvasti tietoon pohjautuvaa työtä, jossa tehtävätasoon vuorovaikutuksen sujuvuudella on keskeinen merkitys työn laadun kannalta. Työssä ovat kuitenkin keskeisesti mukana myös erilaiset suhdetasoon ulottuvuudet. Hoitotyötä kuvataankin *tunnetyöksi* (emotion work, emotional labor), jossa työntekijät joutuvat jatkuvasti hallitsemaan tunteitaan. Tunteita hallitsemalla pyritään esimerkiksi luomaan hoitotilanteesta potilaalle turvallinen ja miellyttävä. (esim. Hochsild 1983; Karimi ym. 2014.) Emotionaalista kuormittavuutta hoitotyössä voivat aiheuttaa myös organisaatiosta tai jopa yhteiskunnasta kumpuavat lähtökohdat: hoitajilla on tarve vastata potilaiden tarpeisiin, mutta välillä tarpeisiin vastaaminen on mahdotonta käytössä olevilla rajallisilla resursseilla (Grønkvær 2013). Puheviestinnän tutkimuksella voitaisiin syventää ymmärrystä tunnetyön erityispiirteistä vuorovaikutuksen näkökulmasta. Ymmärrys vuorovaikutuksen keskeisestä merkityksestä ja sen moniulotteisuudesta työhyvinvoinnin kokemuksen rakentumisen prosesseissa on oleellista, jotta työhyvinvointia ja sen ylläpitämistä ja kehittämistä voidaan tukea muuttuvassa työelämässä ja erilaisissa työyhteisöissä.

Tutkimuksen arviointi

Aineiston uskottavuutta suhteessa tutkimustavoitteiseen arvioitaessa voidaan todeta, että tutkimuksen aineiston koko oli riittävä. Aineistonkeruussa ei ollut tavoitteena saturaatio, vaan pyrkimyksenä oli kerätä ai-

neistoa, jossa nousee esiin hoitohenkilöstön käsitysten kirjo, käsitysten samanlaisuus tai erilaisuus. Aineistoa voidaankin pienehköistä koostaan huolimatta kuvata rikkaaksi. (ks. myös Mikkola ym. 2014.) Toki suuremmalla aineistolla oltaisiin voitu saavuttaa laajempi käsitysten kirjo. Myös haastateltavien laajempi ikäjakauma olisi saattanut tuottaa erilaisia tuloksia. Haastateltavista päätettiin käyttää yleisnimitystä hoitohenkilöstö, koska myös muiden kuin hoitoalan koulutuksen saaneiden työtehtävät kytkeytyivät tiiviisti hoitotyön tukemiseen. Analyysissa havaittiin, että haastateltavien käsitykset olivat samankaltaisia.

Analyysin luotettavuutta ja uskottavuutta pyrittiin lisäämään toteuttamalla analyysi systemaattisesti ja kuvaamalla analyysin eri vaiheet huolellisesti. Analyysimenetelmässä hyödynnettiin fenomenografisen analyysin näkemystä kokemuksesta. Analyysin laadun ja luotettavuuden arvioinnin varmistamiseksi analyysin kuvauksessa on oleellista raportoida analyysiprosessi riittävän läpinäkyvästi. Järjestelmällisesti toteutetun aineiston koodauksen lisäksi tässä tutkimuksessa pyrittiin raportoinnin avulla mahdollistamaan lukijalle analyysiprosessin läpinäkyvyys, jotta kategorioiden muodostumista ja analyysin lopputulokseen pääsemistä voidaan arvioida. (ks. Huusko & Paloniemi 2006.)

Tutkimuseettiset näkökulmat huomioitiin läpi koko tutkimusprosessin. Haastateltavien itsemääräämisoikeudesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) huolehdittiin varmistamalla osallistujien vapaaehtoisuus: haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastattelun tallentamisesta ja käyttämisestä tutkimuksessa, ja heillä oli mahdollisuus kysyä tutkijalta lisätietoja sekä halutessaan vetäytyä tutkimuksesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa. Yksityisyyden ja tietosuojan periaate (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) huomioitiin huolehtimalla haastateltavien anonymitteetistä. Haastateltavat saivat itse valita haastatteluaajan ja -paikan. Haastattelua ei siis tarvinnut toteuttaa työpaikan tiloissa työaikana, jolloin haastateltavien anonymitteetti oli mahdollista säilyttää myös työyhteisön sisällä. Aineistoesimerkeistä jätettiin pois yksityiskohdat, joista haastateltavan tai työyksikön voisi tunnistaa. Vahingoittamisen välttämisen periaate (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) huomioitiin pyrkimällä pitämään tutkimuksesta aiheutuva kuormitus tutkittaville mahdollisimman vähäisenä sekä osoittamalla arvostusta tutkittavia kohtaan niin aineistonkeruussa kuin aineiston analyysissa ja tulosten raportoinnissa.

Artikkeli perustuu tekijän väitöskirjatutkimukseen, jonka ohjaajana toimii yliopistonlehtori, FT Leena Mikkola Jyväskylän yliopistosta. Tutkimusta ovat tukeneet Jyväskylän yliopisto ja Työsuojelurahasto (hanke 112304 Sairaala-työyhteisön työhyvinvointia rakentavat vuorovaikutuskäytänteet).

Kirjallisuus

Ang, S. H., Bartram, T., McNeil, N., Leggat, S. G. Stanton, P. 2013. The effects of high-performance work systems on hospital employees' work attitudes and intention to leave: A multi-level and occupational group analysis. *The International Journal of Human Resource Management* 24 (16), 3036–3114.

Anttonen, H. & Räsänen, T. (toim.) 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Apker, J. 2012. *Communication in Health Organizations*. Cambridge, UK: Polity.

Apker, J., Mallak, L. A., Applegate, E. B., Gibson, S. C., Ham, J. J., Johnson, N. A. & Street, R. L. 2010. Exploring emergency physician-hospitalist handoff interactions: Development of the handoff communication assessment. *Annals of Emergency Medicine* 55 (2), 16–70.

Apker, J., Propp, K. M. & Ford, W. S. 2005. Negotiating status and identity tensions in healthcare team interactions: An exploration of nurse role dialectics. *Journal of Applied Communication Research* 33 (2), 93–115.

Ashker, V., Penprase, B. & Salman, A. 2012. Work-related emotional stressors and coping strategies that affect the well-being of nurses working in hemodialysis units. *Nephrology Nursing Journal* 39 (3), 231–237.

Barbour, J. B. 2010. On the institutional moorings of talk in health care organizations. *Management Communication Quarterly* 24 (3), 449–456.

Breaux, D. M., Meurs, J. S., Zellars, K. L. & Perrewe, P. L. 2008. Burnout in health care: When helping hurts. Teoksessa J. R. B. Halbesleben (toim.) *Handbook of stress and burnout in health care*. New York: Nova Science Publishers, 39–50.

Christiansen, B. 2008. Good work – how is it recognised by the nurse? *Journal of Clinical Nursing* 17 (12), 1645–1651.

- Dackert, I. 2010. The impact of team climate for innovation on well-being and stress in elderly care. *Journal of Nursing Management* 18 (3), 302–310.
- Flinkman, M. 2014. Young Registered Nurses' Intent to Leave the Profession in Finland. A Mixed-method Study. Sarja D, osa 1107, *Medica-odontologica*. Turku: Turun yliopisto.
- Friese, S. 2014. *Qualitative Data Analysis with ATLAS.ti*. 2. painos. Lontoo: Sage.
- GrønkJær, L. L. 2013. Nurses' experience of stress and burnout: A literature review. *Klinisk Sygepleje* 27 (1), 15–26.
- Gurková, E., Čáp, J., Žiaková, K. & Ďurišková, M. 2012. Job satisfaction and emotional subjective well-being among Slovak nurses. *International Nursing Review* 59 (1), 94–100.
- Hakanen, J. 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen, tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Jokisaari, M. 2011. A 35-year follow-up study on burnout among Finnish employees. *Journal of Occupational Health Psychology* 16 (3), 345–360.
- Hasselgren, B. & Beach, D. 1997. Phenomenography – a “good-for-nothing brother” of phenomenology? Outline of an analysis. *Higher Education Research & Development* 16 (2), 191–202.
- Hayes, B., Bonner, A. & Pryor, J. 2010. Factors contributing to nurse job satisfaction in the acute hospital setting: a review of recent literature. *Journal of Nursing Management* 18 (7), 804–814.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Huusko, M. & Paloniemi, S. 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. *Kasvatus* 2/2006, 162–173.
- Joensuu, M. 2014. Job control as a Predictor of Mental and Cardiovascular Health – a Prospective Multicohort Study. Työ ja ihminen, tutkimusraportti 106. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Jones, M. C., Wells, M., Gao, C., Cassidy, B. & Davie, J. 2013. Work stress and well-being in oncology settings: a multidisciplinary study of health care professionals. *Psycho-Oncology* 22 (1), 46–53.
- Jünger, S., Pestinger, M., Elsner, F., Krumm, N. & Radbruch, L. 2007. Criteria for successful multiprofessional cooperation in palliative care teams. *Palliative Medicine* 21 (4), 347–354.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kanste, O. 2011. Work engagement, work commitment and their association with well being in health care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 25 (4), 754–761.

Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G. & Couper, G. E. 2014. Emotional rescue: the role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing* 70 (1), 176–186.

Krueger, L., Funk, C., Green, J. & Kuznar, K. 2013. Nurse-related variables associated with patient outcomes: A review of the literature 2006–2012. *Teaching and Learning in Nursing* 8 (4), 120–127.

Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. 2002. *Qualitative Communication Research Methods*. 2. painos. Thousand Oaks, CA: Sage.

Littlejohn, S. W. & Foss, K. A. 2008. *Theories of Human Communication*. 9. painos. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Lu, H., Barriball, L., Zhang, X. & While, A. E. 2012. Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies* 49 (8), 1017–1038.

Luomala, A. (toim.) 2008. Työhyvinvointi muutoksessa. Tutkimus kuntaliitoksen vaikutuksesta henkilöstön työhyvinvointiin. Turkimushankkeen loppuraportti osa 1. Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu, Synergos.

Marton, F. & Pong, W. Y. 2005. On the unit of description in phenomenography. *Higher Education Research & Development* 24 (4), 335–348.

Melo, M. B., Barbosa, M. A. & Souza, P. R. 2011. Job satisfaction of nursing staff: integrative review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* 19 (4), 1047–1055.

Mikkola, L., Pennanen, E., Laapotti, T. & Välipakka, H. 2014. Sairaalatyöyhteisön työhyvinvointia rakentavat vuorovaikutuskäytännöt. Tutkimushankkeen loppuraportti (Työsuojelurahaston hanke 112304). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Nakakis, K. & Ouzouni, C. 2008. Factors influencing stress and job satisfaction of nurses working in psychiatric units: A research review. *Health Science Journal* 2 (4), 183–195.

Pennanen, E. & Mikkola, L. 2013. Vuorovaikutus hallinnollisissa ryhmissä. *Hallinnon Tutkimus* 32 (3), 229–242.

Perttula, J. 2011. Työvoiminnan johtaminen yliopistoyhteisössä. Teoksessa A. Lauriala, P. Naskali, S. Tuovila (toim.) *Työtä rakkaudella – rakkaudesta tiedettä*. Lapin yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja 26. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 79–95.

Ray, E. B. & Apker, J. 2011. Stress, burnout, and supportive communication. A Review of research in health organizations. Teoksessa T.R. Thompson, R. Parrot & J. F. Nussbaum (toim.) *The Routledge Handbook of Health Communication*. 2. painos. New York, NY: Routledge, 428–440.

Rodwell, J. & Munro, L. 2013. Well-being, satisfaction and commitment: The substitutable nature of resources for maternity hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing* 69 (10), 2218–2228.

Rose, A. J. 2002. Co-rumination in the friendships of girls and boys. *Child Development* 73 (6), 1830–1843.

Shier, M. & Graham, J. 2011. Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work* 11 (4), 402–421.

Syvjäjärvi, A., Lehtopuu, H., Perttula, J., Häikiö, M. & Jokela, J. 2012. Inhimillisesti tehokas sairaala – työn mielekkyys henkilöstön kokemana. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Tourangeau, A., Patterson, E., Rowe, A., Saari, M., Thomson, H., MacDonald, G., Cranley, L. & Squires, M. 2014. Factors influencing home care nurse intention to remain employed. *Journal of Nursing Management* 22 (8), 1015–1026.

Tulevaisuuden terveydenhuolto 2022. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. <<http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tulevaisuuden%20terveydenhuolto2022.pdf>>. Viitattu 17.9.2015.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <<http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>>. Viitattu: 26.9.2015.

Utriainen, K. 2009. Arvostava vastavuoroisuus ikääntyvien sairaanhoitajien työhyvinvoinnin ytimenä hoitotyössä. Oulun yliopisto. *Acta Universitatis Oluensis D Medica* 1014.

Utriainen, K., Ala-Mursula, L. & Kyngäs, H. 2015. Hospital nurses' well-being at work: a theoretical model. *Journal of Nursing Management* 23 (6), 736–743.

Utriainen, K. & Kyngäs, H. 2009. Hospital nurses' job satisfaction: a literature review. *Journal of Nursing Management* 17 (8), 1002–1010.

Vuorensyrjä, M. 2008. Työn jättämisen vakava harkinta vanhusten ja vammaisten perushoitotyössä: komparatiivinen tutkimus Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. *Työelämän tutkimus* 6 (3), 263–279.

Wiili-Peltola, E. 2005. Sairaala muutosten ristipaineessa. Hallinnan kehittämisen haasteita sairaalaorganisaatiossa. Tampereen yliopisto: Haus kehittämiskeskus.

Zhang, M., Zhu, C., Dowling, P. J. & Bartram, T. 2013. Exploring the effects of high-performance work systems (HPWS) on the work-related well-being of Chinese hospital employees. *International Journal of Human Resource Management* 24 (16), 3196–3212.

Artikkeli

**Kirjallinen teksti ja
keskustelijoiden oikeudet:**Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
75-106**Episteemisten ja deonttisten oikeuksien
ilmeneminen esimiehen ja alaisen välisissä
kehityskeskusteluissa****Piia Mikkola**

tohtoriopiskelija, FM

Vaasan yliopisto

piia.mikkola@uva.fi

Tiivistelmä

Vuorovaikutuksen tutkijat ovat viime vuosina kiinnittäneet huomiota erilaisten kirjallisten dokumenttien, kuten lomakkeiden, ohjeiden, pöytäkirjojen, karttojen ja suunnitelmien merkitykseen ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa. Myös tämä tutkimus tarkastelee yhtä ammatillista vuorovaikutustilannetta, kehityskeskustelua, jossa kirjallinen dokumentti, kehityskeskustelulomake, on keskeisessä roolissa. Tutkimus selvittää alaisten keskustelulomakkeeseen esitättämien tekstien käyttöä vuorovaikutuksen resurssina kuudessa videokuvatussa kehityskeskustelussa. Keskustelut ovat lähtöisin suomalaisesta julkisen sektorin organisaatiosta.

Tutkimuksen tavoitteena on vastata kahteen kysymykseen: yhtäältä siihen, millaisia merkityksiä alaisten keskustelulomakkeeseen esitättämille teksteille annetaan kehityskeskusteluissa ja toisaalta siihen, millaisiin episteemisiin ja deonttisiin oikeuksiin esimies ja alainen nojautuvat esitätettyä tekstiä käsitellessään. Tutkimus osoittaa, että silloin, kun tarkastellaan esitätetyn tekstin asiasisältöä, keskustelijat pitävät alaista episteemisenä auktoriteettina tekstin käsittelyssä. Alainen voi käyttää esitätettyä tekstiä kahdella tavalla vuorovaikutuksen resurssina: asiantuntijaidentiteettinsä osoittamiseen ja keskustelunaiheiden esille ottamiseen. Esimies voi puolestaan asemoida alaisen selitysvolliseksi esittämällä alaiselle esitätettyä tekstiä koskevia kysymyksiä. Silloin kun keskustelijat neuvottelevat esitätetyn tekstin muokkaamisesta, esimiehellä on institutionaalisen asemansa vuoksi oikeus tehdä tekstiä koskevia korjausehdotuksia. Ehdotukset on kuitenkin muotoiltu hienovaraisesti, alaisen episteemiset oikeudet säilyttäen. Molemmat keskustelijat ottavat siis puheessaan huomioon alaisen erityisaseman esitätetyn tekstin kirjoittajana ja asiantuntijana. Tutkimuksen taustateorian muodostaa keskustelunanalyysi.

Asiasanat: deonttisuus, episteemisyys, kehityskeskustelu, kehityskeskustelulomake, keskustelunanalyysi

Johdanto

Kehityskeskustelut, jotka ovat tämän tutkimuksen aineistona, ovat organisaatioiden johtamisjärjestelmään kuuluvia strategisia keskusteluja, joita esimiehet käyvät alaitensa kanssa säännönmukaisin väliajoin (kehityskeskusteluista vuorovaikutuksen tutkimuksessa ks. Asmuss 2008; 2013; Clifton 2012; Mikkola 2014a; Mikkola 2014b; Mikkola & Lehtinen 2014; Nyroos & Sandlund 2014; Pälli & Lehtinen 2014; Sandlund ym. 2011). Kehityskeskustelujen käymisellä voi eri organisaatioissa olla hieman toisistaan poikkeavia tarkoituksia. Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin tunnistettu kaksi kehityskeskustelua yhdistävää piirrettä: alaisen työsuorituksen tarkasteleminen tai arvioiminen sekä tavoitteiden määrittely tulevalle arviointikaudelle (ks. Asmuss 2008; 409; Sandlund ym. 2011: 56; Pälli & Lehtinen 2014: 92). Tutkimuksen kohdeorganisaation kehityskeskustelut ovat siinä mielessä erityisiä, että näissä keskusteluissa myös alaiset ovat yksikköjensä esimiehiä ja kehityskeskustelua nimitetään johtamiskeskusteluiksi. Kehityskeskustelujen painopiste on alaisten johtamien yksiköiden toiminnan tarkastelussa ja tulevaisuuden suunnittelussa, ei niinkään alaisten henkilökohtaisen suoriutumisen arvioinnissa.

Tässä tutkimuksessa kiinnitän huomiota siihen kehityskeskusteluille tyypilliseen piirteeseen, että kehityskeskusteluissa seurataan ja käsitellään usein kirjallista kehityskeskustelulomaketta. Aikaisemmassa tutkimuksessa on tarkasteltu keskustelulomakkeen kysymysten ja aihepiirien käyttöä kehityskeskusteluissa. On havaittu, että nimetessään lomakkeesta uusia aihepiirejä esimies muuntelee eri tavoin lomakkeen sanastoa (Mikkola 2014a; Nyroos & Sandlund 2014). Mikäli alaisten tehtävänä on esittäytää kehityskeskustelulomake ennen kehityskeskustelun käymistä, keskustelulomakkeessa esiintyy myös muuta tekstiä, nimittäin alaisten lomakkeeseen kirjoittamia näkemyksiä.

Tässä artikkelissa tutkin alaisten kehityskeskustelulomakkeeseen esittäytämien tekstien käyttöä vuorovaikutuksen resurssina kuudessa videokuvatussa kehityskeskustelussa. Määrittelen tekstin olevan vuorovaikutuksen resurssi, kun se otetaan keskustelussa käsiteltäväksi viittaamalla siihen sanallisesti. Siihen, millä tavoin esimies ja alainen käyttävät alaisen kirjoittamaa tekstiä vuorovaikutuksen resurssina, liittyvät osapuolten *episteemiset ja deonttiset oikeudet* (episteemisyydestä ks. Drew 1991; Heritage 2012a; 2012b; 2013; Heritage & Raymond 2005; Raymond & Heritage 2006; Stivers, Mondada & Steensig 2011, 8-19; deonttisuudesta ks. Stevanovic 2013a; Stevanovic & Svennevig 2015). Episteemisillä oikeuksilla tarkoitan keskustelijoiden oikeuksia tietää tai väittää tietävänsä jotakin

koskien alaisen kirjoittamaa tekstiä. Deonttiset oikeudet liittyvät osapuolten oikeuksiin määrätä tai ehdottaa jotakin koskien kirjoitettua tekstiä.

Tutkimuksella on kaksi tavoitetta: Yhtäältä selvitän, millaisia merkityksiä ja tehtäviä esimies ja alainen antavat alaisen esitäyttämälle tekstille. Toisaalta analysoin sitä, millaisiin episteemisiin ja deonttisiin oikeuksiin keskustelijat tukeutuvat tekstiä käsitellessään. Tutkimusaineiston kehityskeskusteluissa alaisten lomakkeeseen esitäyttämiä tekstejä tarkastellaan kahdesta näkökulmasta: tekstin asiasisällön sekä tekstin muokkaamisen ja korjaamisen näkökulmasta. Osoitan, että keskusteltaessa alaisen esitäyttämän tekstin asiasisällöstä esimies ja alainen sijoittavat alaisen episteemisen auktoriteetin asemaan. Alainen voi käyttää kirjoittamaansa tekstiä asiantuntijaidentiteettinsä osoittamiseen ja keskustelunaiheiden esiin nostamiseen. Esimies voi puolestaan asemoida alaisen selitysvolvolliseksi esittämällä alaiselle tekstiä koskevia kysymyksiä. Silloin, kun keskustelijat neuvottelevat tekstin uudesta muotoilusta, esimiehellä on oikeus ehdottaa tekstiin korjauksia. Korjausehdotukset on kuitenkin muotoiltu hienovaraisesti, alaisen episteemiset oikeudet säilyttäen.

Tutkimuksen taustateorian muodostaa keskustelunanalyysi (ks. esim. Drew & Heritage 1992; Schegloff 2007, 1-12; Hutchby & Wooffitt 2008; Sidnell 2013). Tässä lähestymistavassa vuorovaikutusta tarkastellaan sekventiaalisesti jäsentyneenä, eli siitä näkökulmasta, millaisia toimintajaksoja, *sekvenssejä*, keskustelijoiden vuorot muodostavat liittyessään toisiinsa. Sekvenssi, jota tarkastelen tässä tutkimuksessa, sijoittuu keskustelun vaiheeseen, jossa esimies on nimennyt lomakkeesta uuden topiikin. Topikalisoinnin jälkeen jompikumpi keskustelijoista aloittaa uuden aihepiirin käsittelyn ja käyttää tässä tehtävässä jollakin tavoin alaisen keskustelulomakkeeseen kirjoittamaa tekstiä. Analysoin myös sitä, miten keskustelun toinen osapuoli ottaa osaa uuden topiikin käsittelyyn.

Alaisen keskustelulomakkeeseen kirjoittaman tekstin käytön tarkasteleminen on tärkeää siksi, että se antaa uutta tietoa esimiehen ja alaisen oikeuksista ja toimintamahdollisuuksista kehityskeskustelun osapuolina. Tämän tutkimuksen valossa keskustelulomakkeen tekstin käsittely näyttää neuvoteltavana, ei esimiehen määräysvallassa olevana toimintana. Lisäksi esitetytyn tekstin käytön tarkastelu antaa tietoa tavoista, joilla kirjallisia tekstejä hyödynnetään institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa ja erityisesti kehityskeskustelussa. Vaikka keskustelulomakkeen merkitystä kehityskeskusteluissa on analysoitu muutamassa keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa (ks. Mikkola 2014a; Mikkola 2014b; Mikkola & Lehtinen 2014; Nyroos & Sandlund 2014; Pälli & Lehtinen 2014), esitetytyn tekstin merkitystä ja käyttöä ei ole aikaisemmin tarkasteltu.

Tutkimuksen aineistona olevien kehityskeskustelujen analysoiminen on tärkeää käytännön työelämän näkökulmasta, sillä kehityskeskusteluihin käytetään suomalaisilla työpaikoilla paljon aikaa ja voimavaroja. Kehityskeskustelujen suosiosta suomalaisissa organisaatioissa kertoo esimerkiksi se, että vuonna 2013 61 prosenttia suomalaisista palkansaajista oli osallistunut kehityskeskusteluun edeltävän vuoden aikana (ks. Sutela & Lehto 2014: 63).

Artikkeli rakentuu seuraavasti: Aluksi kuvaan tutkimuksen aineiston. Sitten esittelen tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä, episteemisyttä ja deonttisuutta. Sen jälkeen seuraa analyysiosuus. Lopuksi kokoan yhteen tutkimuksen keskeisimmät tulokset.

Aineisto

Tutkimusaineisto muodostuu kuudesta videokuvatusta kehityskeskustelusta ja keskusteluihin liittyvistä, alaisten esittäytämistä keskustelulomakkeista. Kehityskeskustelut ovat lähtöisin suomalaisesta julkisen sektorin organisaatiosta, kirkko-organisaatiosta. Aineistossa keskusteluja käy kaksi esimiestä kuuden alaisen kanssa. Myös alaiset toimivat esimiestehtävissä. Kehityskeskusteluja nimitetäänkin tutkimuksen kohdeorganisaatiossa johtamiskeskusteluiksi. Aineiston kehityskeskustelut vaihtelevat pituudeltaan 55 minuutista yli kahteen tuntiin. Aineistoa kerätessä, vuonna 2010, kirkko-organisaatio kävi läpi organisaatiouudistusta ja keskusteluisa käytettiin uutta, strategiapainotteista kehityskeskustelulomaketta.

Tarkastelun kohteena tutkimuksessa ovat kehityskeskustelujen topikaaliset siirtymät eli siirtymät puheenaiheesta – tarkemmin sanottuna kehityskeskustelulomakkeen aihepiiristä – seuraavaan (topikaalisista siirtymistä arkikeskustelussa ks. Button 1991; Button & Casey 1985; Drew & Holt 1998; Maynard 1980). Alaisten lomakkeeseen esittäytämät tekstit ovat tärkeässä roolissa näissä keskustelun vaiheissa, sillä useimmiten esimies ja alainen ryhtyvät uuteen aihepiiriin siirryttyään keskustelemaan esitetyistä teksteistä. Rajaan tutkimuksen ulkopuolelle kahdeksan topikaalista siirtymää, joissa esitetyä tekstiä ei kuitenkaan käsitellä. Tällä tavalla analysoitavaksi valikoituu 32 topikaalista siirtymää.

Aineiston kehityskeskustelut voi jakaa kahteen ryhmään sen perusteella, keskustellaanko niissä alaisen kirjoittaman tekstin asiasisällöstä, vai suuntaudutaanko esitetytyn lomaketekstin avulla kohti valmista – keskustelijoiden sanoin *klousattua* – lomaketekstiä. Ensin mainituissa tapauksissa lomaketekstin avulla tarkastellaan alaisen johtaman yksikön tilannetta ja yksikön työtehtävien suhdetta organisaation strategiaan.

Olenlaisessa osassa on alaisen tieto siitä, mitä hän on lomakkeeseen kirjoittamalla sanoilla tarkoittanut. Viimeksi mainituissa tapauksissa neuvotellaan lomakkeeseen kirjoitetun tekstin, kuten tavoitteiden, muokkaamisesta valmiiseen, *klousattuun*, muotoon. Valmiilla lomaketekstillä viitataan sellaiseen tekstiversioon, jonka esimies ja alainen laativat yhteistyössä kehityskeskustelun jälkeen, ja osittain sen aikana, käyttäen lähtökohtana alaisen keskustelulomakkeeseen esitäyttämää tekstiä. Valmiin lomaketekstin on tarkoitus olla organisaation sähköisessä järjestelmässä alaisen omien alaisten nähtävillä ja toimia suuntaviivana heidän valmistautuessa kehityskeskusteluihinsa. Ensimmäisen ryhmän tapauksia tarkastelen jaksoissa 4 ja 5 ja jälkimmäisen ryhmän tapauksia jaksossa 6.

Seuraavaksi kuvaan lyhyesti kirkko-organisaation kehityskeskustelulomakkeen rakennetta. Aluksi kirkko-organisaation kehityskeskustelulomakkeessa esitellään organisaation strategia, johon kuuluvat arvot, visio ja missio. Varsinainen keskusteluosuus on otsikoitu lausekkeella *henkilökohtaiset strategiset tavoitteet*. Lomakkeen keskusteluosuus on artikkelin liitteenä (liite 2). Keskusteluosuus jakautuu neljään aihepiiriin, joita nimitetään suuntaviivoiksi. Jokainen suuntaviiva yhdistyy strategiassa nimitettyyn kärkihankkeeseen. Lomakkeen suuntaviivat – eli kehityskeskustelussa käsiteltävät aihepiirit – ovat seuraavat:

- *Sitoudumme tukemaan uskon syntymistä ja siinä kasvamista*
- *Mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteyden*
- *Edistämme yhteiskuntaa uudistavaa elämäntapaa*
- *Tavoitamme ja vaikutamme*

Alaiset ovat kirjoittaneet jokaisen lomakkeen suuntaviivan kohdalle kaksi erillistä tekstiä: *tavoitteen* ja *tavoitteen toteutuksen*. *Tavoite*-kohdassa he kommentoivat tyypillisesti suuntaviivan suhdetta johtamansa yksikön työhön tai käsittelevät tulevaisuutta. Suuntaviivojen jälkeen lomakkeessa on osuus *avoin keskustelu*, johon sekä esimies että alainen ovat voineet kirjoittaa vapaavalintaisia aiheita kehityskeskustelussa käsiteltäväksi. Jokaisen analysoimani esimerkin yhteydessä esitän tähän esimerkkiin liittyvän, alaisen keskustelulomakkeeseen kirjoittaman tekstin. Teksti on sijoitettu tarkasteltavan esimerkin alapuolelle ja merkitty kursiiivilla. Tekstissä esiintyviä virheitä ei ole korjattu.

Sekä esimiehellä että alaisella on mahdollisuus lukea alaisen lomakkeeseen kirjoittamaa tekstiä kehityskeskustelun aikana, sillä molemmilla keskustelijoilla on lomakkeesta oma kappaleensa. Lomakkeet ovat konkreettisesti vuorovaikutustilanteen keskiössä: ne ovat keskustelijoiden

edessä pöydällä, jolloin niitä on helppo silmäillä suuntaamalla katse alas-päin. Keskustelijat istuvat joko pöydän vastakkaisilla puolilla tai viistosti vastatusten tuolilla ja sohvalla, joten heillä on selkeä näköyhteys toisiinsa. Keskustelut on tallennettu yhdellä videokameralla, joka kuvaa keskustelijoita sivusuunnasta.

Keskustelijoiden oikeudet koskien alaisen kirjoittamaa tekstiä

Esitetytyn tekstin käyttöön vuorovaikutuksen resurssina liittyvät tässä tutkimuksessa kiinteästi keskustelijoiden episteemiset ja deonttiset oikeudet. Vuorovaikutuksen tutkimuksessa episteemisyttä lähestytään tietoa käsittelevien väitteiden näkökulmasta (Heritage 2013, 370). Episteemisyden katsotaan ilmenevän tavassa, jolla vuorovaikutustilanteen osapuolet – esimerkiksi esimies ja alainen – suhteuttavat pääsyään tietoon ja tätä kautta oikeuttaan väittää jotakin. Samalla keskustelijat suhteuttavat omaa tietämystään keskustelukumppaninsa hallussa olevaan tietoon. (Raymond & Heritage 2006, 680; ks. myös Goodwin & Goodwin 1987, 26–28.) Episteemisyttä voidaan havainnollistaa Raymondin ja Heritagen (2006, 684) esimerkillä: henkilö joka on nähnyt elokuvan, on erilaisessa tiedollisessa asemassa verrattuna henkilöön, joka on ainoastaan kuullut puhuttavan samasta elokuvasta. Ensin mainitulla henkilöllä on elokuvasta ensikäden tietoa, kun taas jälkimmäisen henkilön tieto on toisen käden tietoa. Se, millaiseen tietoon henkilöllä on pääsy, vaikuttaa siihen, miten hän toimii vuorovaikutuksessa.

Useissa tutkimuksissa on tarkasteltu episteemisyden näkökulmasta keskustelijoiden tietoa koskien aikaisempaa tapahtumaa tai kokemusta (ks. esim. Drew 1991; Heritage & Raymond 2005). Tässä tutkimuksessa käsitellään sen sijaan keskustelijoiden oikeutta tietää ja väittää tietävänsä jotakin koskien kirjoitettua tekstiä.¹ Kehityskeskustelussa molemmilla keskustelijoilla on yhtäläinen pääsy alaisen kirjoittamaan tekstiin, sillä teksti on kehityskeskustelulomakkeessa molempien keskustelijoiden luettavissa. Lisäksi on odotuksenmukaista, että esimies on tutustunut tekstiin jo ennen kehityskeskustelun käymistä. Hänellä voi siis olettaa olevan tekstistä syvällisempi käsitys kuin sellainen, jonka hän voisi saada silmäilemällä tekstiä kehityskeskustelun aikana. Keskustelijoiden episteeminen asema kehityskeskustelussa on kuitenkin erilainen johtuen siitä, että alainen on keskustelijoista ainoa, jolla on pääsy – toisin sanoen tietoa – valmista lomaketekstiä edeltäneeseen kirjoitusprosessiin. Tämä tieto on tarkastelemisani kehityskeskusteluissa olennaista, sillä tietäminen sijoit-

¹ Tekstiä koskeva tieto liittyy kylläkin aikaisempaan tapahtumaan, tekstin kirjoittamiseen.

taa alaisen asemaan, jossa hänellä on ensisijainen oikeus tulkita kirjoittamiensa sanojen merkitystä. Lisäksi alaisella on ensisijaista tietoa omista työtehtävistään ja johtamansa yksikön tilanteesta, joita usein tarkastellaan lomaketekstin välityksellä.

Heritage (2012a) sekä Stevanovic ja Peräkylä (2014) erottavat toisistaan *episteemisen aseman* (engl. *epistemic status*) ja *episteemisen asennoitumisen* (engl. *epistemic stance*) käsitteet. Episteemisellä asemalla tarkoitetaan verrattain pysyvää tiedollista asemaa, joka keskustelijalla on jonkin asian käsittelyssä suhteessa vastakeskustelijaan (Heritage 2012a, 6; Stevanovic & Peräkylä 2014, 189). Asemaan vaikuttavat esimerkiksi tiedon omaehtaisuus, viimeaikaisuus ja varmuus (Heritage 2012a, 5). *Episteemisenä auktoriteettina* pidetään keskustelijaa, jonka elämänpiiriin kuuluvia asioita keskustelu käsittelee (ks. Drew 1991, 27; Heritage 2012a, 6). Kehityskeskustelussa alaista voidaan pitää episteemisenä auktoriteettina silloin, kun keskustelu käsittelee lomakkeeseen esitetytyn tekstin kirjoitusprosessia ja kirjoitusprosessin aikana tehtyjä valintoja, joista alaisella on suoraa ensikäden tietoa. Episteeminen asennoituminen viittaa puolestaan tapaan, jolla keskustelijat tosiasiallisesti ilmaisevat keskustelussa tietämystään (Heritage 2012a, 6; Stevanovic & Peräkylä 2014, 189). Aina tietävä osallistuja ei esimerkiksi tuo tietämystään esille (Heritage 2012a, 7). Tietäminen ei myöskään ole pysyvä ja muuttumaton oikeus keskustelussa, vaan oikeudesta tietää tai väittää tietävänsä jotakin on jatkuvasti neuvoteltava (Glenn & LeBaron 2006, 5).

Toinen tutkimukseni kannalta keskeinen käsite on deonttisuus, joka liittyy keskustelijoiden valtasuhteeseen (deonttisuudesta ks. Stevanovic 2013a). Siinä missä episteemisyydessä on kysymys oikeudesta tietää tai väittää tietävänsä jotakin, deonttisuudessa on kyse oikeudesta päättää tai määrätä asioiden tilasta tulevaisuudessa (Stevanovic & Peräkylä 2012, 297, 298; ks. myös Stevanovic & Svennevig 2015; Stevanovic & Peräkylä 2014). Deonttiset oikeudet voivat ilmetä esimerkiksi oikeuksina ohjata vuorovaikutustilanteen etenemistä, esittää pyyntöjä sekä tehdä päätöksiä (Stevanovic & Peräkylä 2014: 190). Tässä tutkimuksessa tarkastelen sitä, millaisia asioita esimies ja alainen voivat ehdottaa ja määrätä koskien alaisen keskustelulomakkeeseen kirjoittamaa tekstiä.

Myös deonttisuus voidaan episteemisyyden tapaan jakaa *deonttisen aseman* (engl. *deontic status*) ja *asennoitumisen* (engl. *deontic stance*) alueisiin (Stevanovic & Peräkylä 2014, 190, 191). Deonttisen aseman käsite viittaa keskustelijan oikeuksiin suhteessa vastakeskustelijaan. Deonttiseen asemaan vaikuttaa osapuolten yhteinen historia, mutta siihen voivat heijastua myös osapuolten ammatilliset roolit (Stevanovic & Peräkylä 2014,

190). Esimerkiksi esimiehen on todettu olevan kehityskeskustelussa määrävässä asemassa suhteessa alaiseensa tiettyjä institutionaalisia tehtäviä toteutettaessa. Esimiehellä on tyypillisesti oikeus huolehtia agendan käsitteystä (Townley 1993, 227), esittää alaiselle kysymyksiä (Adams 1981; Clifton 2012; Nyroos & Sandlund 2014) sekä johtaa tavoitteiden asettamista (Pälli & Lehtinen 2014).

Deonttinen asennoituminen viittaa tapaan, jolla keskustelijat konkreettisesti osoittavat vuorovaikutustilanteessa valtaansa – tai sen puuttumista (Stevanovic & Peräkylä 2014, 190). Esimies voi esimerkiksi pyytää alaista tekemään muutoksia esitetyttyyn lomaketekstiin ja ilmaista tällä tavalla asennoituvansa oikeuteensa velvoittaa alaista. Episteemiset ja deonttiset oikeudet kietoutuvat kuitenkin tarkastelemissani esimerkeissä monin tavoin toisiinsa. Se, millaisista asioista keskustelijat ovat aineiston kehityskeskusteluissa neuvottelemassa, vaikuttaa olennaisesti osapuolten valtasuhteeseen, tietoon ja toimintamahdollisuuksiin.

Teksti alaisen käytössä

Jaksoja 4 ja 5 (*Teksti alaisen käytössä, Teksti esimiehen käytössä*) yhdistää se piirre, että näiden osuuksien esimerkeissä keskustelijat tarkastelevat alaisen lomakkeeseen esitettävän tekstin asiasisältöä. Keskustelussa käsitellään alaisen johtaman yksikön tilannetta ja suunnitellaan tulevaisuutta. Lisäksi keskustelijat pohtivat käytännön työtehtävien suhdetta organisaation strategiaan.

Alaisella on lomaketekstin kirjoittajana usein ensisijainen oikeus, ja toisaalta myös velvollisuus, kommentoida lomakkeeseen esitettämäänsä tekstiä. Tutkimusaineistossa alaiset käyttävät kirjoittamaansa tekstiä kahdella tavalla: yleisemmin asiantuntijaidentiteetin rakentamiseen ja toisaan potentiaalisesti arkaluontoisen aiheen esille ottamiseen, esimerkiksi velvoittamiseen. Esimerkissä 1 alainen (A) rakentaa asiantuntijan identiteettiä kertomalla esimiehelle (E) kirjoitusprosessin aikana tekemistään valinnoista. Keskustelunanalyttiset litterointimerkit selityksineen ovat artikkelin liitteenä (liite 1).

Esimerkki 1

- 01 E: >mennäänkö me tähän seuraavaa<.
 02 A: mennään vaa.
 03 E: .thh mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteydeh.
 04 A: --> mt .hh joo. tähän olen halunnu:t ottaa siitä,
 05 (0.8)
 06 A: kirkkopolusta nää, (.) mainitut asiat muksu- >esim

- 07 muummoassa< [muksumessut ja pie[nten kirkot.
 08 E: [thhh [mhhhh
 09 (0.6)
 10 A: ja myös tän pienten kirkko piste fi-sivustot eli, (0.6)
 11 koen että s- se on sitä monimuotoista missä me erityisesti
 12 voimme olla mukana ja voimme antaa asiantuntemustamme
 13 lapsityöstä.
 14 (2.2)
 15 E: ja liittyy läheisesti tähä, (.) kärkihankke[eseenk]i
 16 A: [kyllä.]
 17 E: sitte vielä mo[nipuol]istuvaa >jumalanpalveluselämää<.
 18 A: [kyllä.]

Teksti keskustelulomakeessa:

Mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteyden

Lapsityöntekijät ovat aktiivisesti mukana mm. pienten kirkkojen ja muksumessujen suunnittelussa ja toteuttamisesta sekä pientenkirkko.fi -sivustojen kehittämisessä

Esimerkin 1 katkelma alkaa, kun esimies esittää rivillä 1 eksplisiittisen kysymyksen koskien topiikin vaihtoa (>mennäänkö me tähän seuraavaa<) ja alainen hyväksyy esimiehen ehdotuksen seuraavalla rivillä. Tämän jälkeen esimies lukee lomakkeesta käsiteltävän suuntaviivan nimen, *mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteyden* (rivi 3). Katkelman alku osoittaa orientoitumista keskustelun agendan toteuttamiseen, kehityskeskustelulomakkeen seuraamiseen. Samalla se osoittaa, että vaikka esimiehellä on kehityskeskustelussa yleensä oikeus ilmoittaa lomakkeen käsittelyssä etenemisestä (ks. Adams 1981; Mikkola 2014b; Nyroos & Sandlund 2014), esimerkissä 1 esimies suhtautuu varovaisesti oikeuteensa johdattaa keskustelua. Topikalisoinnin jälkeen esimies ei myöskään tee konkreettista ehdotusta siitä, miten uutta aihepiiriä tulisi käsitellä, vaan jättää alaiselle tilaa päättää, millä tavoin keskustelussa edetään. Esimerkissä 1 esimies osoittaa siis deonttisesta asemastaan huolimatta varovaista deonttista asennoitumista.

Heti esimiehen vaiettua alainen ilmaisee valmiutensa siirtyä puhujaksi: hän tuottaa maiskausäänen ja hengittää sisään (rivi 4). Seuraavaksi alainen ryhtyy kommentoimaan sitä, millaisia valintoja hän on tehnyt esittäytessään keskustelulomaketta. Ei ole varsinaisesti yllättävää, että alainen siirtyy puhujaksi tässä keskustelun vaiheessa. Uuden aihepiirin nimeämisen jälkeen keskustelussa on vuoron vaihdon mahdollistava

kohta ja alainen tulkitsee lomakkeen suuntaviivan lukemisen pyynnöksi aloittaa aihepiirin käsittely. Toisaalta alaisen vuoron muotoilu, *tähän olen halunnut ottaa* (rivi 4), kertoo suuntautumisesta episteemisiin oikeuksiin. Aloittaessaan kertomaan kirjoitusprosessin aikana tekemistään valinnoista alainen osoittaa, että hänellä on valintojen tekemisestä ensikäden tietoa ja tästä syystä ensisijainen oikeus tulkita ja selittää kirjoittamaansa tekstiä.

Riviltä 4 alkavassa vuorossa alainen kuvaa keskustelulomakkeen esittäytämistä tietoisena toimintana, joka on edellyttänyt valintojen tekemistä. Alainen olisi voinut kirjoittaa lomakkeeseen toisin, mutta kertoo *halunneensa* (rivi 4) valita tekstiin juuri nämä sisällöt. Kertoessaan kirjoitusprosessista alainen tuo hienovaraisesti esille kykynsä tehdä tulkintoja organisaation strategiasta. Hän nimeää puheessaan aikaisemmin käsiteltyyn keskustelulomakkeen aihepiiriin liittyvän strategisen kärkihankkeen, *kirkkopolku* (rivi 6), ja kertoo valinnoista tästä edellä käsitellystä aihepiiristä tekstiinsä kolme sisältöä: *muksumessut*, *pienten kirkot* sekä *pientenkirkko.fi -sivuston* (rivit 7, 10).² Riviltä 11 lähtien alainen muotoilee, että nämä sisällöt ovat konkreettisia esimerkkejä monimuotoisesta seurakuntayhteydestä, jota alainen ja hänen omat alaisensa, lapsityönohjaajat, voivat toteuttaa käytännön työssään.

Esimerkissä 1 sekä esimies että alainen vaikuttavat pitävän alaista episteemisenä auktoriteettina lomaketekstin käsittelyssä. Esimiehen asennoituminen tulee ilmi siten, että hän suuntautuu varovaisesti oikeuteensa johdattaa keskustelua. Hän ei tee ehdotusta tekstin käsittelystä, vaan jättää alaiselle tilaa siirtyä puhujaksi heti sen jälkeen, kun hän on nimennyt lomakkeesta uuden keskustelunaiheen. Esimies vaikuttaa siis asennoituvan lomakkeen käsittelytapaan neuvoteltavana, ei vain omassa määräysvallassaan olevana. Alaisen suuntautuminen episteemisiin oikeuksiinsa näkyy puolestaan siinä, että alainen ryhtyy oma-aloitteisesti kuvaamaan tekstissä tekemiään valintoja ja tuo esiin tekstin kirjoitusprosessia koskevaa tietoa, johon esimiehellä ei ole pääsyä. Samalla alainen käyttää kirjoittamaansa tekstiä asiantuntijaidentiteettinsä osoittamiseen: hän ymmärtää strategian merkityksen käytännön työlleen ja osaa suhteuttaa johtamansa yksikön työtä strategiaan kärkihankkeisiin.

Kun tarkastellaan esimerkkiä eteenpäin, esimiehen vuoro riveillä 15 ja 17 on mielenkiintoinen. Tässä vuorossa esimies lisää alaisen esittämään kuvaukseen uuden näkökulman. Hän määrittelee, että alaisen mainitsemat sisällöt liittyvät myös nyt käsiteltävän aihepiirin strategiseen kärkihankkeeseen, *monipuolistuva jumalanpalveluselämä*. Tällä tavalla esimies osoittaa, että myös hän kykenee esittämään tulkintoja alaisen kirjoittaman

² Tapahtumien ja sivuston alkuperäiset nimet on muutettu.

tekstin suhteesta organisaation strategiaan. Samalla esimies kuitenkin hyväksyy alaisen edellä esittämän muotoilun.

Seuraavaksi esimies siirtää episteemisen auktoriteetin roolin selvästi alaiselle (ei näy litteraatioissa): hän pyytää alaista selittämään käsitteiden *muksumessu* ja *pientenkirkko* merkitystä (*sivistäs ny mua --*). Tiedon pyytämistä pidetään keskustelussa keinona, jolla puhuja asemoi vastakeskustelijan episteemiseksi auktoriteetiksi käsiteltävässä asiassa (Heritage 2012a, 7; Raymond & Heritage 2006, 688; Stivers, Mondada & Steensig 2011, 10; ks. myös Heritage 2013, 384). Esimies kohtelee siis alaista henkilönä, joka on lomakkeeseen kirjoitetun tekstin ja oman yksikkönsä toimintatapojen asiantuntija. Alainen on kykenevä *sivistämään* esimiestä, eli avaamaan hänelle tekstissä esiintyvien käsitteiden perimmäisen merkityksen.

Seuraavaksi tarkastelen esimerkkiä 2, jossa alainen käyttää lomakkeeseen esitetytään tekstiä toisella tavalla.³ Tässä esimerkissä alainen ottaa esimiestä velvoittavan aiheen käsiteltäväksi viittaamalla velvoittavaan lomaketekstiin (rivit 9-10).

Esimerkki 2

01 E:	tota;, <u>A</u> VOIn keskustelu. mhhh	
02	(0.2)	
03 E:	mt	
04	(1.2)	
05 E:	ääm.	
06	(4.0)	
07 E:	millä tavoin	
08	rakennam[me es]imiehe[ni kanssa yhteistyös-,]	
09 A:	--> [.h h h h] [no niin >minä oon mi]nä oon tämän<	
10	[vi]stosta minuuttia pannu tänneki näköjä[ä.	
	[A katse E	[A katse lomake
11 E:		[joo. (.) joo.
12	(.)	
13 E:	tästähäm [mye kerran puhut[tii.	
	[E katse A	
14 A:		[me on pu[huttu.
15 E:		[itse asias <u>sov</u> vitti[i.
16 A:		[joo.

³ Esimerkkiin liittyvät ei-kielelliset piirteet on esitetty keskustelurivin alapuolella lihavoinnilla merkittyinä. Ei-kielelliset piirteet on merkitty esimerkkien yhteyteen silloin, kun ne ovat analyysin kannalta keskeisiä. Keskustelijat katsovat kaikkien litteraatioiden alussa keskustelulomakkeitaan, ellei litteraatioista käy ilmi muuta.

- 17 (0.4)
- 18 A: mutta me: [sovi- me: [sovit]tii vaa yks tapaaminen
[A katse E
- 19 E: [mutta tuota me:],
- 20 A: [joka o- sitte muuttu, (.) pitemmäksi] sii oli
[A nojautuu kalenteri kädessään tuolin selkänojaan]
- 21 tärkeätä [asia[a.
[A katse kalenteri
- 22 E: [nii.
- 23 .thh [tuota mites tää [käytännössä sum mielestäs nys
[E katse kalenteri [E tarttuu kalenteriin
- 24 sitte, (.) [toteutus ettei jää puheeks.
[E laskee kalenterin eteensä pöydälle

Teksti keskustelulomakkeessa:

Avoim keskustelu. Asiat, joista vastaaja/työntekijä haluaa keskustella

Mistä työhösi liittyvästä asiasta haluat itse keskustella kanssani?

Olen edellä viidessä kohdassa kuvannut mielestäni niitä painopisteitä ja asioita, jotka ovat keskisiä työssäni.

Millä tavoin rakennamme esimieheni kanssa yhteistyösuhdetta kuulevamaksi esimieheni kiireestä huolimatta? Onko se joku säännöllinen tapaaminen, vaikka 15 min kerrallaan esim. kolmen viikon välein?

Esimerkissä 2 keskustelijat siirtyvät lomakkeen viimeiseen aihepiiriin, *avoin keskustelu*. Tähän lomakkeen kohtaan sekä esimies että alainen ovat voineet kirjoittaa vapaavalintaisia aiheita kehityskeskustelussa käsiteltäväksi. Esimies nimeää uuden topiikin rivillä 1. Topikalisoinnin jälkeen seuraa taukoja (rivit 2, 4 ja 6) sekä epäröintiänteitä (rivit 1, 3 ja 5), jotka osoittavat, ettei esimiehellä ole valmista näkemystä siitä, miten tätä lomakkeen aihepiiriä tulisi käsitellä. Myöskään alainen ei vielä tässä keskustelun vaiheessa siirry puhujaksi (vrt. esimerkki 1). Rivillä 7 esimies alkaa lukea ääneen alaisen lomakkeeseen esitäyttämää tekstiä: *millä tavoin rakennamme esimieheni kanssa yhteistyös-*. Lukeminen kuitenkin keskeytyy, sillä rivillä 9 alainen tuottaa kilpailevan vuoron ja ryhtyy nyt itse tarkastelemaan kirjoittamaansa tekstiä: *>minä oon minä oon tämän< vii-*
stosta minuuttia pannu tänneki näköjää. Kehityskeskustelulomakkeeseen esitetyistä tekstistä käy ilmi, että *viistosta minuuttia* viittaa aikaan, jonka kestoista, säännönmukaisista tapaamisista alainen toivoisi voivansa sopia esimiehen kanssa. Alaisen lomakkeeseen kirjoittamassa tekstissä on myös konkreettinen, esimiestä velvoittava ehdotus tapaamisasian järjestä-

misestä tulevaisuudessa: *Onko se joku säännöllinen tapaaminen, vaikka 15 min kerrallaan esim. kolmen viikon välein?*

Riveillä 9-10 alainen ottaa käsiteltäväksi uuden keskustelunaiheen, tapaamisasiasta sopimisen. Viittaamalla tapaamisten ajankäyttöä koskevaan ehdotukseensa keskustelulomakkeessa alainen sijoittaa esimiehen asemaan, jossa esimiehen on otettava ehdotukseen tavalla tai toisella kantaa. Alainen myös kohdistaa sanansa selvästi keskustelukumppanilleen. Viitattaessa tapaamisten ajankäyttöön rivillä 10 alainen nostaa katseensa lomakkeesta ja suuntaa sen esimieheen.

Alaisen käyttämä ilmaus *tänneki* (rivi 10) viittaa lomaketekstiin. Liitepartikkeli *-kin* vihjaa, että kehityskeskustelulomake ei olisi ainut konteksti, jossa alainen on tuonut tapaamisasiaa esille. Erityisen kiinnostava on samalla rivillä esiintyvä partikkeli *näköjää(n)*. Sen käyttäminen osoittaa alaisen kohtelevan kirjoittamaansa tekstiä sattumanvaraisena tai unohtuneena, vaikka hän on täyttänyt lomakkeen ennen kehityskeskustelun käymistä. Heritage (2013, 388) on esittänyt, että puhujan episteemiset oikeudet vähenevät, jos puhuja ilmaisee unohtaneensa asian, joka on joskus kuulunut hänen tietämyksensä alueelle. Tällaisesta tilanteesta vaikuttaa olevan kysymys esimerkissä 2. Mistä sitten johtuu, että alainen vähentää *näköjää(n)*-partikkelia käyttämällä episteemisiä oikeuksiaan esitetytyn tekstin asiantuntijana?

Näköjää(n)-partikkelin valitseminen voi kertoa siitä, että esimiehen velvoittaminen on alaisen toimintana arkaluontoista. Etäisyyden ottaminen velvoittavan tekstin kirjoittamiseen voi palvella keskustelijoiden *kasvojen* (ks. Brown & Levinson 1987) suojelemista. Velvoittavan tekstin kirjoittamista ei tällöin käsitellä tietoisena ja tarkoituksellaisena toimintana, vaan sattumanvaraisena. Kirjalliseen tekstiin viittaaminen voi lisäksi helpottaa potentiaalisesti arkaluontoisen aiheen esille ottamista. Kun tapaamisasiasta on kirjoitettu molempien keskustelijoiden saatavilla olevaan keskustelulomakkeeseen, alaisen ei tarvitse selittää asiaansa kovin yksityiskohtaisesti. Aikaisemmassa tutkimuksessa onkin osoitettu, että kirjalliseen tekstiin viitataan usein eksplisiittisesti tilanteissa, joissa käsitellään potentiaalisesti arkaluontoisia aiheita ja varaudutaan vastakeskustelijan mahdolliseen erimielisyyteen (ks. Drew 2006, 74-79; Houtkoop-Steenstra 2000, 45-50).

Rivillä 13 esimies ryhtyy käsittelemään alaisen esille ottamaa tapaamisasiaa, mutta huomauttaa, että tapaamisesta olisi jo keskusteltu. Tämän jälkeen hän korjaa kantaansa vielä vahvemmaksi: asiasta olisi myös päätetty (rivi 15). Alainen myöntelee riveillä 14 ja 16. Tauon jälkeen hän tuo kuitenkin esille kritiikinhaiheen (rivit 18, 20, 21): sopimus on johtanut vain

yhteen yksittäiseen tapaamiseen – ei siis säännönmukaisesti, viidentoista minuutin kestoisiin tapaamisiin, joista alainen on kirjoittanut keskustelulomakkeeseen. Selittäessään ongelmaa alainen tarttuu pöydällä olevaan kalenteriinsa ja nojautuu kalenteri kädessään tuolin selkänojaan (rivi 20) kuin valmistautuen nyt sopimaan tapaamisasiasta konkreettisesti. Esimies seuraa alaisen esimerkkiä. Myös hän siirtää oman kalenterinsa pöydän keskelle, eteensä. Samalla esimies pyytää alaiselta toimintaehdotusta tapaamisten toteuttamisesta jatkossa (rivit 23, 24): *mites tää käytännössä sum mielestä nys sitte, (.) toteutus ettei jää puheeks*. Litteroidun katkelman jälkeen keskustelu etenee siten, että esimies ja alainen sopivat tapaavansa jatkossa säännönmukaisesti ja ensimmäisen tapaamisen ajankohta merkitään muistiin.

Kuten esimerkissä 1, myös nyt käsiteltävässä esimerkissä esimies ja alainen lähestyvät lomaketekstiä ensisijaisesti alaisen tulkittavissa olevana. Esimies jättää alaiselle tilaa siirtyä puhujaksi. Hän ei tee varsinaista ehdotusta aihepiiriin käsittelystä, vaikka ryhtyykin keskustelun katkosten jälkeen lukemaan alaisen kirjoittamaa tekstiä ääneen. Esimerkki 2 eroaa kuitenkin esimerkistä 1 siinä, että nyt tarkasteltavassa esimerkissä alainen ei osoita yhtä selvästi olevansa lomaketekstin käsittelyssä episteeminen auktoriteetti. Esimiehen keskeyttäminen ja kilpailevan topiikinkäsittelyehdotuksen tekeminen rivillä 9 osoittavat kyllä alaisen sijoittavan itsensä asemaan, jossa hänellä on ensisijainen oikeus selittää kirjoittamansa tekstin merkitystä (keskeyttämisestä episteemisen auktoriteetin merkinä ks. Asmuss & Oshima 2012: 76, 77). Partikkelin *näköjää(n)* käyttäminen kuvaa kuitenkin kehityskeskustelulomakkeen täyttämistä ei-tietoisena toimintana. Kun esimerkissä 1 alainen perustelee tehneensä valintoja sen suhteen, mitä hän on kirjoittanut lomakkeeseen, esimerkissä 2 alainen etäännyttää itsensä kirjoitusprosessista ja kuvaa sitä sattumanvaraisena. Tällä tavalla hän ottaa etäisyyttä esimiestä velvoittavaan lomaketekstiin ja suuntautuu siihen, että esimiehen velvoittaminen ei ole alaisen toimintana odotuksenmukaista.

Teksti esimiehen käytössä

Alaisella on tutkimusaineiston kehityskeskusteluissa usein ensisijainen oikeus tulkita kirjoittamaansa tekstiä. Tähän ajatukseen liittyy kuitenkin toisenlainen näkökulma: alainen on vastuussa kirjoittamistaan sanoista, ja hänen täytyy pystyä kertomaan niiden merkityksestä, jos esimies tätä pyytää (episteemisistä velvollisuuksista ks. tarkemmin Stivers, Mondada & Steensig 2011, 17-19). Esimies voi asemoida alaisen selityselvölliseksi esittämällä alaisen kirjoittamaa tekstiä koskevan huomion tai kysymyk-

sen. Esimerkissä 3 esimies pyytää alaista selittämään lauseen *tämä työ on jatkuvaa* (rivit 19-20) merkitystä.

Esimerkki 3

- 01 E: OKEI palataan tähän nyt ku >sullak[i on teksti.] =
 02 A: [i:joo.]
 03 [= sitoudumme tukemaan uskon syntym]istä
[A ottaa lukulasit päästään ja kopauttaa ne pöydälle]
 04 ja siinä kasvamistah<.
 05 (1.2)
 06 A: <°joomh°.>
 07 E: mt ei tarvi toistaa kirjoitettua [mut]ta mielellään semmosta
 08 A: [ei.]
 09 E: mitä sulla on on sitten. (.) o; olen lukenut tämän
 10 ajatuksen kanssa, (.) pariinkin otteeseen >läpi<. mt .hhh
 11 (6.4)
 12 A: [joo.
[A siirtää lomakkeen päällimmäisen sivun alimmaiseksi]
 13 E: tota;,
 14 (2.0)
 15 E: kysysin tästä ykköskysymyksestä. (.) #vai [ootko,#=
[E katse A]
 16 A: =joo. >anna mennä va[a.<
 17 E: [siinä kohti, .hhh tota; (.) tästä
[E katse lomake]
 18 tavoitteen toteuttaminen. = m'ten aiot toteuttaa
 19 --> tavoitteesi. tämä työ on jatkuvaa. mitä: liittyy: >siihe ku
 20 oot näin kirjoit°tanu°<.
 21 (1.0)
 22 A: s[e-,
 23 E: [>toki tämä on suomen kieltä ja ymmärrän mitä tämä
[E katse A]
 24 tarkoittaa mut et< mitä on ne [ajatuksset mitä tähän.
[E katse lomake]
 25 (2.0)
 26 A: mt no kun se on, (0.2) siis ku tää [lähtökohta on tämä että
[E katse A]
 27 sairaalasielunhoito on siis siellä missä ihminen kärsii.
 28 (0.4)
 29 ja kun tuetaan sitä kriisissä olevaa niin, (.) käytetään

- 30 tätä,
 31 (0.4)
 32 A: näitä arvovälineitä.
 (POISTETTU KOLME RIVIÄ)
 33 A: [siin on varmaan se syvin sisältö että: että
 [E katse A, A katse E
 34 sairaalasielunhoidon työn kriisipainotteisuus on jatkuvaa.
 35 = se ei l^opu.

Teksti keskustelulomakkeessa:

Sitoudumme tukemaan uskon syntymistä ja siinä kasvamista

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

1. Olen käytettävissä ihmisten kriisissä. Tuen alaisiani heidän toteuttaessaan tehtäväämme. 2. Tämä työ on jatkuvaa. 3. Vuositilastoissa näkyy, että olemme käyneet keskusteluja ja jakaneet sakramenteja sekä tehneet pyhiä toimituksia vähintään saman verran kuin edellisinä vuosina. 4. Vaikein este on työntekijätilanteen levottomuus sairauspoissaolojen vuoksi. 5. Pysyviä työntekijöitä tarvitaan.

Esimerkin 3 topikaalinen siirtymä muistuttaa aluksi edeltävässä jaksossa tarkasteltuja siirtymiä. Myös tässä esimerkissä esimies nimeää uuden keskustelunaiheen (rivit 3-4: *sitoudumme tukemaan uskon syntymistä ja siinä kasvamista*), mutta ei tee konkreettista ehdotusta sen käsittelystä. Alainen ei kuitenkaan esimerkissä 3 ota vuoroa, vaikka vuoronvaihdon olisi topikalisoinnin jälkeen useita paikkoja. Aluksi topikalisointia seuraa tauko (rivi 5). Seuraavaksi alainen tuottaa hitaalla tempolla dialogipartikkelin *joo*, katsoen koko ajan lomaketta. Kun alainen ei siirry puhujaksi, esimies ryhtyy antamaan ohjeita siitä, miten käsiteltävää suuntaviivaa olisi odotuksenmukaista lähestyä: tarkoitus ei ole toistaa lomakkeeseen kirjoitettua asiaa. Tämän alainen vahvistaa painokkaalla *ei*-sanalla (rivi 8). Seuraavaksi esimies kuitenkin vihjaa (rivit 7 ja 9), että alaisen olisi toivottavaa kommentoida lomakkeeseen kirjoittamaansa tekstiä: *mielellään semmosta mitä sulla on on sitten*.

Alainen ei reagoi tähän vihjaukseen eikä asetu vuorovaikutukseen esimiehen kanssa, vaan tarkastelee edelleen vaiti lomakettaan. Seuraavaksi esimies ohjaa keskustelua toisella tavalla alaisen kirjoittaman tekstin merkitykseen. Esimies kertoo, että alaisen lomakkeeseen kirjoittama teksti on hänelle tuttu, sillä hän on lukenut sen *ajatuksen kanssa pariinkin otteeseen läpi* (rivit 9-10). Esimiehellä ei kuitenkaan ole pääsyä ”sanojen taakse”,

tekstin tulkintamahdollisuuksiin, ja tällaista tietoa alaisen olisi nyt odotuksenmukaista tarjota. Esimiehen vuoron jälkeen molemmat keskustelijat kuitenkin vaikenevat usean sekunnin ajaksi (rivi 11). Kehityskeskustelun agendan toteuttaminen – kehityskeskustelulomakkeen käsitteleminen kohta kohdalta – alkaa vaikuttaa uhatulta.

Ongelma lomakkeen käsittelyssä ratkeaa rivillä 15, kun esimies siirtyy johtamaan tekstin käsittelyä. Tässä hän käyttää apunaan alaisen lomakkeeseen esitäyttämää tekstiä. Aluksi esimies ilmoittaa esittävänsä tekstiä käsittelevän kysymyksen (rivi 15). Sen jälkeen hän kohdistaa huomionsa erääseen virkkeeseen, jonka alainen on kirjoittanut tarkasteltavan suuntaviivan alapuolelle, *tavoitteen toteuttaminen* –kohtaan: *tämä työ on jatkuvaa* (rivit 18-19). Esimies pyytää alaista selittämään kirjoittamansa virkkeen merkitystä (*mitä: liittyy: >siuhe ku oot näin kirjoit^otanu<*) ja tarkentaa vielä kysymystään riveillä 23-24, kun alainen ei siirry puhujaksi välittömästi vuoronvaihdon mahdollistavassa kohdassa. Alainen vaikuttaisi kyllä olevan vastaamassa rivillä 22.

Esimerkissä 3 esimies asemoi alaisen episteemiseksi auktoriteetiksi tekstin käsittelyssä, eli vastuulliseksi ja selityselvölliseksi (ks. Glenn & LeBaron 2006, 18). Tässä tehtävässä esimies nojaa deonttiseen asemaansa kehityskeskustelun johtajana. Hän tuo asemansa esille osoittamalla tietynlaista deonttista asennoitumista, siis muotoilemalla selityspyynnön. Stevanovic ja Peräkylä (2014: 190) mainitsevatkin, että pyynnön esittäminen on keino, jolla puhuja voi osoittaa deonttisia oikeuksiaan suhteessa vastakeskustelijaan. Esimies rajaa alaisen toimintamahdollisuuksia ja ohjaa alaista toimimaan tietyllä tavalla, vastaamaan tekstiä käsittelevään kysymykseen. Kysymys *vai ootko siinä kohti* (rivit 15, 17) ilmaisee kuitenkin, ettei esimies kohtele itseään tässäkin tilanteessa ehdottoman deonttisen oikeuden haltijana, vaan suuntautuu agendan käsittelyyn yhteisesti neuvoteltavana.

Esimerkin 3 tilanteessa alaisen olisi hyvin vaikeata kieltäytyä esimiehen tekemästä selityspyynnöstä. Tällöin hän joutuisi kiistämään roolinsa episteemisenä auktoriteettina tekstin käsittelyssä tai vastustamaan esimiehen deonttisia oikeuksia esittää pyyntöjä. Rivillä 26 alainen siirtyykin viimein puhujaksi ja antaa selonteon tekstissä käyttämiensä sanojen merkityksestä sairaalasielunhoidossa (rivit 26-35).

Aikaisemmassa episteemisyyttä käsittelevässä tutkimuksessa on havaittu, että keskustelun tietävämpi osallistuja voi hyötyä tietämyksestään (ks. Drew 1991, 27-37). Tietävä osallistuja voi esimerkiksi testata vastapuolen tietämystä, huvitella tietämättömyydellä (Drew 1991, 30-37) tai opettaa tietämätöntä osapuolta (Keppler & Luckmann 1991). Esimerkki 3

osoittaa, että myös vähemmän tietävä keskustelija voi hyötyä epäsymmetrisestä asetelmasta. Hän voi asemoida tietävän keskustelijan selitysvolvolliseksi – ainakin siinä tapauksessa, että hän asennoituu oikeuteensa esittää tietävälle osallistujalle selityspyyntöjä.

Tähän mennessä tarkastellut esimerkit 1-3 osoittavat, että mikäli keskustelijat suuntautuvat topiikin vaihdon jälkeen käsittelemään alaisen kehityskeskustelulomakkeeseen kirjoittaman tekstin asiasisältöä, keskustelijat sijoittavat alaisen episteemisen auktoriteetin asemaan. Tämä näkyy esimiehen toiminnassa siten, että esimies jättää topikalisoinnin jälkeen alaiselle tilaa siirtyä puhujaksi ja suhtautuu muutenkin varovaisesti oikeuteensa johdattaa keskustelua. Esimies vähentää omia deonttisia oikeuksiaan keskustelun ohjaajana. Toisaalta myös selityspyynnön tekeminen osoittaa suuntautumista alaisen episteemisiin oikeuksiin. Alainen puolestaan ilmaisee episteemisiä oikeuksiaan tuomalla esiin kirjoitusprosessia koskevaa tietoa, jota esimiehellä ei ole. Vastaamalla esimiehen tekemään selityspyyntöön alainen osoittaa niin ikään, että hänellä on ensikäden tietoa esitetyistä teksteistä.

Neuvottelu valmiista lomaketeksteistä

Edeltävissä esimerkeissä (esimerkit 1-3) tarkastelin tapauksia, joissa esimies ja alainen käsittelevät alaisen kirjoittaman tekstin välityksellä alaisen johtaman yksikön tilannetta, suunnittelevat tulevaisuutta ja suhteuttavat käytännön työtehtäviä strategiassa nimettyihin kärkihankkeisiin. Keskeisessä roolissa näissä esimerkeissä on alaisen tieto yksikkönsä tilanteesta ja siitä, mitä hän on lomakkeeseen kirjoittamalla sanoilla tarkoittanut. Tämän luvun esimerkeissä toiminnan institutionaalinen tavoite on erilainen: esimies ja alainen muokkaavat yhteistyössä alaisen kirjoittamaa tekstiä uuteen, molempien keskustelijoiden hyväksymään muotoon. Yhdessä hyväksytyn, niin sanotun *klousatun* tekstiversion on tarkoitus toimia suuntaviivana alaisen omille alaisille heidän valmistautuessaan kehityskeskusteluihinsa. Valmiiseen lomaketekstiin suuntautuminen ja tekstin muotoilusta neuvottelemisen muuttaa osapuolten tiedollisia asemia. Nyt tarkasteltavissa esimerkeissä alaisen episteemisillä oikeuksilla ei ole yhtä suurta merkitystä kuin esimerkeissä 1-3. Tämä johtuu siitä, että tekstin kirjoitusprosessia tai yksikön tilannetta koskevalla tiedolla ei ole samantilaista merkitystä, kun keskustellaan esitetytyn tekstin muokkaamisesta ja korjaamisesta. Keskeiseen asemaan tässä osuudessa nousevatkin keskustelijoiden deonttiset oikeudet, oikeudet ehdottaa ja tehdä päätöksiä.

Esimerkissä 4 esimies ja alainen neuvottelevat alaisen lomakkeeseen kirjoittaman tekstin muokkaamisesta. Riveillä 7-11 esimies tekee konkreettisen ehdotuksen alaisen kirjoittaman tekstin korjaamiseksi ja asemoi

itsensä tällä tavalla deonttiseksi auktoriteetiksi tekstin käsittelyssä. Alainen puolestaan hyväksyy esimiehen oikeuden esittää korjausehdotuksia ryhtyessään käsittelemään ehdotuksen toteuttamista.

Esimerkki 4

- 01 E: .hh no sitte kolmas. = edistämme yhteiskuntaa uudistavaa
 02 elämän<tapaah>.
 03 (.)
 04 A: @mm.@ (.) [mt] no niin. (.) no sit siinäkin on juuri tää
 05 E: [°mm.°]
 06 A: näin et m:: mä oon monikossa [m:] [°puhunu°]
 07 E: --> [joo.] [.hh niin] siis mä i-
 08 ihan ajattelin näitä sun sun[kirjoit]tamia juttuja tähän
 09 A: [aa:,]
 10 E: esimerkiks tän tyyppiseen muotoon et arvojemme selkeä
 11 esillä pi[tämi]nen.
 12 A: [aa.]
 13 aa?
 14 (.)
 15 E: ja niiden pohjalta to[teutet]tava yh[tei]styö ja niin
 16 A: [a-a.] [aa.]
 17 edelleen.=
 18 A: = nii se täytyy v[aa]lause kääntää toi[sinpäin].
 19 E: [joo.] [niin tai,

Teksti keskustelulomakkeessa:

Edistämme yhteiskuntaa uudistavaa elämäntapaa

Pidämme selkeästi esillä arvojamme ja teemme niiden pohjalta yhteistyötä muiden varhaiskasvattajatahojen kanssa lasten ja lapsiperheiden parhaaksi, niin kotimaassa kuin maamme rajojen ulkopuolellakin.

Rivillä 1 esimies nimeää lomakkeesta seuraavaksi käsiteltävän suuntavii-
 van, *edistämme yhteiskuntaa uudistavaa elämäntapaa*. Alainen siirtyy pu-
 hujaksi mikrotaun jälkeen rivillä 4 ja ryhtyy arvioimaan lomakkeeseen
 kirjoittamaansa tekstiä. Hän esittää, että tekstissä esiintyy ongelmallista
 monikkomuodon käyttöä: *siinäkin on juuri tää näin et m:: mä oon mo-
 nikossa m: °puhunu°*. Lomaketekstiin viittaava *siinäkin* (rivi 4) osoittaa,
 että tarkasteltava tekstikohta ei ole yksittäistapaus, vaan vastaava ongel-
 ma ilmenee muidenkin lomakkeen suuntaviivojen kohdalla. Huomion-
 arvoista on, että alainen suuntautuu heti ensimmäisessä topiikinvaihtoa

seuraavassa vuorossa (rivi 4) arviomaan tekstinsä muotoilua. Hän ei siis ryhdy käsittelemään tekstin asiasisältöä, vaan kiinnittää huomiota käyttämänsä monikkomuotoon. Alainen orientoituu toisin sanoen siihen, että nykyinen tekstiversio on vain välivaihe matkalla kohti lopullista, valmista lomaketekstiä, jonka muotoilusta keskustelijat päättävät yhdessä.

Vaikka alaisen vuoro riveillä 4-6 suuntaa keskustelijoiden huomion potentiaaliseen ongelmakohtaan tekstissä, monikkumuodon käyttöön, alainen ei tee ehdotusta asian korjaamiseksi. Tekstin muokkaaminen yhteistyössä edellyttää kuitenkin ehdotusten tekemistä, jotta uutta muotoilua voidaan arvioida ja se voidaan mahdollisesti hyväksyä tekstin uudeksi versioksi. Esimiehen kilpaileva vuoro (rivit 7, 8, 10, 11) onkin konkreettinen ehdotus. Tässä vuorossa esimies tarjoaa alaisen kirjoittaman virkkeen tilalle yksityiskohtaisesti muotoillun, uuden virkkeen: *mä i- ihan ajattelin näitä sun sun kirjoittamia juttuja tähän esimerkiks tän tyyppiseen muotoon et arvojemme selkeä esillä pitäminen ja niiden pohjalta toteutettava yhteistyö --.*

Tekstin muokkaaminen muistuttaa toimintana läheisesti tekstin tuottamista yhteistyössä, jota ovat tutkineet esimerkiksi Komter (2006), Pälli ja Lehtinen (2014) sekä Nissi (2015). Tekstin muokkaamiseen ja tuottamiseen liittyy samankaltaisia vaiheita, kuten ehdotusten tekeminen ja hyväksyminen. Tekstin tuottamista käsittelevät tutkimukset ovat osoittaneet, että vaikka teksti lähtökohtaisesti tuotetaan yhteistyössä, jollakin henkilöllä voi olla tekstin tuottamisessa keskeisempi rooli institutionaalisen – siis deonttisen – asemansa vuoksi (ks. Komter 2006; Nissi 2015, 19; Pälli ja Lehtinen 2014, 106). Keskustelijan deonttinen asema voi puolestaan näkyä hänen deonttisessa asennoitumisessaan – siinä, miten hän konkreettisesti muotoilee vuoronsa ja toimii keskustelussa (Stevanovic & Peräkylä 2014: 191). Tavoitteiden asettamista kehityskeskusteluissa tutkineiden Pällin ja Lehtisen (2014, 106) mukaan esimies pystyykin lomakkeeseen kirjoittamalla osoittamaan, mitkä keskustelussa käsiteltävät asiat ovat yhteisiksi tavoitteiksi soveltuvia.

Myös esimerkissä 4 keskustelijoiden asennoituminen heijastaa sitä, että he ovat tekstin muokkaajina epätasa-arvoisessa asemassa. Alainen nimeää ongelmallisena pitämänsä kohdan kirjoittamastaan tekstistä, mutta ei muotoile sen tilalle korjausehdotusta. Esimies puolestaan ohittaa alaisen huomion monikkumuodon käytöstä ja esittää oman, yksityiskohtaisesti muotoillun korjausehdotuksensa. Stevanovicin (2013b, 5) mukaan ehdotusten tekeminen kytkeytyy deonttisuuteen, sillä ehdotuksen tekijä pyrkii vaikuttamaan asioiden tilaan tulevaisuudessa. Esittämällä ehdotuksen esimies myös osoittaa, että hänellä on oikeus arvioida lomakkeeseen

kirjoitetun tekstin soveltuvuutta yhteisesti hyväksytyksi lomaketekstiksi.

Kiinnostava piirre esimiehen ehdotuksessa on kuitenkin ehdotuksen muotoileminen ajatukseksi: *mä i- ihan ajattelin näitä sun sun kirjoittamia juttuja -- tän tyyppiseen muotoon --*. Ehdotuksen muotoileminen ajatukseksi voi liittyä pyrkimykseen pitää yllä *deonttista symmetriaa* keskustelijoiden välillä ja jakaa vastuu päätöksestä (Stevanovic 2013a, 46, 47; 2013b). Esimies ei siis osoita esimerkissä 4, että hänellä olisi yksinoikeus arvioida ja korjata alaisen laatimaa tekstiä. Muotoilemalla vuoronsa ajatukseksi, josta on mahdollista vielä keskustella, esimies kutsuu alaisen osallistumaan tekstin muokkaamiseen.

Stevanovic (2013a, 20, 21) toteaa, että deonttisuus ei ilmene keskustelussa ensisijaisesti siten, että keskustelija osoittaa olevansa auktoriteetti, vaan siten, että muut hyväksyvät hänet tähän asemaan. Esimerkissä 4 alainen hyväksyy esimiehen deonttiset oikeudet, sillä hän tulkitsee esimiehen vuoron velvoittavaksi ja ryhtyy käsittelemään sen toteuttamista (*nii se täytyy vaa lause kääntää toisinpäin*, rivi 18). Alainen ei siis itsekään palaa tarkastelemaan huomiotaan monikkomuodon käytöstä. Huomautus lauseen kääntämisestä toisinpäin voi kuitenkin pitää sisällään hienovaraista kritiikkiä. Se vihjaa, ettei alkuperäiseen tekstiin tarvitsisi tehdä kovin suuria muutoksia. Tätä tulkintaa vahvistaa alaisen rivillä 18 käyttämä partikkeli *vaa (vain)*, joka vähättelee korjausten merkittävyyttä. Litteroidun katkelman lopussa ilmaus *niin tai* (rivi 19) kuitenkin ilmaisee, ettei esimies ole aivan samanmielinen alaisen näkökulmasta korjausehdotukseen. Esimerkki jatkuukin katkelman jälkeen siten, että esimies tarkentaa korjausehdotustaan.

Esimerkissä 4 esimiehen deonttinen asema keskustelun ohjaajana vastaa hänen deonttista asennoitumistaan. Myös alainen vaikuttaa pitävän esimiestä oikeutettuna ehdottamaan korjauksia esitetyttyyn tekstiin, sillä hän kohtelee esimiehen ehdotusta velvoittavana. Seuraavaksi tarkastelen toisenlaista esimerkkiä (esimerkki 5), jossa alainen ei hyväksy esimiehen pyyntöä tekstin uudelleenmuotoilusta, vaan pitää kiinni omasta tulkin-
nastaan.

Esimerkki 5

- 01 E: ja sitte tota kakkoskohta mahdollistamme monimuotoisen
 02 [seurakuntayhteyden ni tässä koin niinku,
 [A kääntää lomakkeen sivua
 03 A: mm.
 04 E: ku ääm [katsoin, (0.4) mitä itse oon laittanu nii mullaki
 [E avaa lomaketta

- 05 on vähän niinku siinä [ehk]ä turhan paljon tavoitteena?=
 06 [mm,]
 07 A: [=nii.
[A kääntää lomaketta
 (POISTETTU KAHDEKSAN RIVIÄ)
 08 E: --> pystyyk sielt löytää niinku mitää semmosta et mikä
 09 se sun <tavoitees> on jota sä sitten toteutat .hhh
 10 esimerkiks näillä e: erilaisilla messuilla ja niiden
 11 mukana, (.) >tai siis että on suunnittelemassa ja
 12 toteuttamassa niitä< .hh tai että;, (.) käy öö, (.)
 13 juhlassa tai [kirkontuvassa,
[E katse A
 14 (2.0)
 15 A: no nää, (.) nää on yksinkertaisesti syntyny taas sitte
 16 täältä strategiat[a str]ategiaa lukiessani ja sitte
 17 E: [a-haa?]
 18 A: myöskin [Koivulan .hh Koivulan tota nii seurakunnan, (.)
[A katse E
 19 h toi- tavoitteita ja myös lapsityön nää on tää on niinku
 20 kooste siitä että sielhan keskitytään meillä ja sama myös
 21 Koivulassa on nyt ihan keskitetysti kuusvuotiaat.

Teksti keskustelulomakkeessa:

Mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteyden

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Kotikirkkotutustumisen mahdollisuuden tarjoaminen kaikille Koivulan eskariryhmille yhteistyössä päivähoidon henkilökunnan ja Koivulan eri työntekijäryhmien kanssa

Taapero- vauva- ja kansanlaulumessujen järjestäminen Koivulassa

Joulujuhlien ja muiden juhlatilaisuuksien järjestämisen tukeminen perustyössä

Vierailut kirkontuvissa

Rivillä 1 esimies nimeää lomakkeesta seuraavan keskustelunaiheen. Tämän jälkeen hän kiinnittää huomiota alaisen kirjoittamassa tekstissä havaitsemaansa ongelmaan, tavoitteen toteuttamisen muotoiluun (rivit 2, 4, 5). Esimies ottaa ongelman esille hienovaraisesti. Ensin hän rinnastaa sen vastaavaan ongelmaan itse kirjoittamassaan tekstissä⁴: *ku ääm katsoin,*

⁴ Esimies viittaa tässä tekstiin, jonka hän itse on kirjoittanut kehityskeskustelulomakkeeseen valmistautuessaan oman esimiehensä kanssa käymäänsä kehityskeskusteluun.

(0.4) *mitä itse oon laittanu nii mullaki on vähän niinku siinä ehkä turhan paljon tavoitteena.* Tällä tavalla esimies osoittaa, että alaisen tulkinta tavoitteen toteuttamisen muotoilusta on ymmärrettävä: myös esimiehellä on ollut samankaltaisia vaikeuksia tämän osuuden kirjoittamisessa. Seuraavaksi esimies selittää yksityiskohtaisesti (ei näy litteraatiossa), että tekstissä tulisi usean tavoitteen sijasta olla korkeintaan kaksi selkeästi muotoiltua tavoitetta.

Pohjustettuaan ongelmaa varovaisesti esimies etenee rivillä 8 esittämään ehdotuksen kysymyksen muodossa: *pystyyk sielt löytää -- mitää semmosta et mikä se sun <tavoittees> on --*. Kysymys vihjaa, että lomakekustissa ei tällä hetkellä ole selkeästi muotoiltua tavoitetta ja *tavoitteen toteuttaminen* -kohdan teksti olisi kirjoitettava uudella tavalla. Esimies antaa vuorossaan myös esimerkkejä siitä, millaiset asiat olisivat keskeisiä tavoitteen muotoilun näkökulmasta (rivit 10-13). Esimerkki 5 eroaa esimerkistä 4 siinä, että esimerkissä 5 esimies ei itse tee ehdotusta alaisen kirjoittaman tekstin uudelleenmuotoilemiseksi, vaan jättää konkreettisen muutosehdotuksen tekemisen alaisen vastuulle. Esimiehen käyttämä kysymysmuoto (*pystyyk sielt löytää*) osoittaa varovaisempaa deonttista asennoitumista kuin varsinaisen korjausehdotuksen esittäminen esimerkissä 4. Esimerkissä 5 uuden korjausehdotuksen muotoileminen nähdäänkin riippuvaisena alaisen toiminnasta.

Alainen pysyy esimiehen riviltä 8 alkavan vuoron aikana vaiti ja pitää katseensa lomakkeessa. Esimiehen kysymyksen jälkeen alainen ei myöskään välittömästi ota vuoroa, ja seuraa kahden sekunnin pituinen tauko (rivi 14). Tauon aikana esimies katsoo alaista ja alainen lomakettaan. Alaisen toiminta ilmaisee tyytymättömyyttä ja osoittaa esimiehen tekemän ehdotuksen vastustamista. Pomerantzin (1975: 72, 73) mukaan yksi erimielisen vuoron tunnusmerkeistä onkin sen viivästyminen suhteessa edeltävään vuoroon. Kun alainen siirtyy puhujaksi rivillä 15, hänen erimielisyytensä tulee selvästi esille. Alainen sivuuttaa vuorossaan ehdotuksen tavoitteen uudelleenmuotoilusta ja ryhtyy rivillä 15 selittämään, miksi hän on muotoillut tavoitekokonaisuuden nykyisellä tavalla. Tässä tehtävässä alainen nojautuu episteemisiin oikeuksiinsa tekstin kirjoittajana: Hän tuo esille kirjoitusprosessia koskevaa tietoa (*no nää, (.) nää on yksinkertaisesti syntyny taas sitte täältä --*), jota esimiehellä ei ole. Perusteeksi tavoitteen muotoilulle alainen esittää tavoitteen perustuvan organisaation strategiaan (rivi 16) sekä Koivulan seurakunnan⁵ (rivi 18) ja alaisen oman työyksikön, lapsityön, tavoitteisiin (rivi 19). Kertomalla esitetytyn tekstin lähtökohdista alainen osoittaa, että hänellä on perusteltu syy tavoitekokonaisuuden muotoilemiselle.

⁵ Seurakunnan nimi on muutettu.

Toisin kuin esimerkissä 4, esimerkissä 5 alainen asettuu siis vastustamaan esimiehen deonttisia oikeuksia. Tämän hän tekee käyttämällä hyödykseen tietoaan organisaation strategiasta sekä seurakuntansa ja työyksikkönsä tavoitteista. Esimerkki jatkuu litteroidun katkelman jälkeen siten, että esimies muotoilee uudestaan pyyntönsä esitetytyn tekstin korjaamiseksi. Esimies näyttää siis yhtä kaikki pitävän kiinni oikeudestaan pyytää alaiselta muutosehdotusta esitetyttyyn tekstiin.

Esimerkki 5 osoittaa, että aina keskustelijat eivät ole yksimielisiä siitä, miten alaisen keskustelulomakkeeseen esitättämää tekstiä tulisi käsitellä. Esimerkissä 5 esimies pyytää alaiselta korjausehdotusta, mutta alainen asettuu vastustamaan tekstin muokkaamista. Molemmat tässä jaksossa käsitellyt esimerkit todistavat sen asian puolesta, että vaikka esimiehellä ja alaisella on kehityskeskustelussa vakiintuneet institutionaaliset roolit, oikeuksista määrätä, ehdottaa ja tehdä päätöksiä täytyy neuvotella paikallisesti (vrt. Asmuss & Oshima 2012: 82, 83).

Johtopäätökset

Tässä artikkelissa olen analysoinut keskustelunanalyysin menetelmällä suomalaisen julkisen sektorin organisaation kehityskeskusteluja. Olen selvittänyt sitä, millaisia merkityksiä alaisten kehityskeskustelulomakkeeseen esitättämille teksteille annetaan kehityskeskusteluissa sekä sitä, millaisiin episteemisiin ja deonttisiin oikeuksiin esimies ja alainen nojautuvat esitetyistä tekstistä keskustellessaan. Vaikka kehityskeskusteluissa käsitellään usein alaisen työssäsuoriutumista ja asetetaan tavoitteita tulevalle arviointikaudelle, kehityskeskustelun institutionaalinen tavoite on monitahoinen. Tämä näkyy myös tutkimuksen kohdeorganisaation kehityskeskusteluissa ja tavoissa, joilla alaisen esitättämää tekstiä käsitellään. Yhtäältä keskustelijat tarkastelevat esitetytyn tekstin asiasisältöä ja keskustelevat tekstin valossa alaisen johtaman yksikön tilanteesta ja tulevaisuudesta. Toisaalta he muokkaavat yhteistyössä esitetyttä tekstiä, esimerkiksi tavoitteita.

Mikäli kehityskeskustelussa tarkastellaan alaisen lomakkeeseen kirjoittaman tekstin asiasisältöä, keskustelijat sijoittavat alaisen episteemisen auktoriteetin asemaan. Alaisen oletetaan kommentoivan valmista lomaketekstiä edeltänyttä kirjoitusprosessia ja kuvaavan tekstin avulla johtamansa yksikön tilannetta. Alaisella on episteemisen auktoriteetin roolissa mahdollisuus käyttää lomaketekstiä kahdella tavalla vuorovaikutuksen resursseina. Ensinnäkin alainen voi rakentaa asiantuntijan identiteettiä kertomalla kirjoitusprosessin aikana tekemistään valinnoista. Toiseksi alai-

nen voi tekstiin viittaamalla nostaa potentiaalisesti arkaluontoisen aiheen kehityskeskustelussa käsiteltäväksi. Alainen voi kuitenkin itse vähentää episteemisiä oikeuksiaan tekstin asiantuntijana, jos hän kuvaa tekstin kirjoitusprosessia sattumanvaraisena tai unohtuneena. Esimies voi puolestaan asemoida alaisen selityselvölliseksi. Hän voi pyytää alaista avaamaan lomakkeeseen kirjoittamiensa sanojen merkitystä. Tilanteissa, joissa käsitellään alaisen kirjoittaman tekstin asiasisältöä, esimies vähentää deonttisia oikeuksiaan keskustelun ohjaajana. Hän suhtautuu varovaisesti oikeuteensa johdattaa kehityskeskustelun agendan käsittelyä ja jättää alaiselle tilaa siirtyä puhujaksi ja kertoa näkemyksiään esitetyistä tekstistä.

Mikäli keskustelijat neuvottelevat alaisen esitettävän tekstin muokkaamisesta, he ovat tasa-arvoisemmassa tiedollisessa asemassa. Tämä johtuu siitä, että molemmilla keskustelijoilla on yhtäläinen pääsy läsnä olevaan versioon lomaketekstistä, jota tarkastellaan yhteistyössä. Esimiehellä on kuitenkin keskustelun ohjaajana oikeus tehdä ehdotuksia tekstin korjaamiseksi ja muokkaamiseksi. Huomionarvoista on, että korjausehdotukset on muotoiltu selkeän hienovaraisesti. Esimies säilyttää siis myös näissä tapauksissa alaisen episteemiset oikeudet esitettävän tekstin kirjoittajana ja suuntautuu tekstin muokkaamiseen pikemmin neuvoteltavana kuin omassa määräysvallassaan olevana.

Tässä artikkelissa olen osoittanut, että keskustelijoiden episteemiset ja deonttiset oikeudet kietoutuvat monimutkaisella tavalla toisiinsa silloin, kun keskustelijat tarkastelevat alaisen kehityskeskustelulomakkeeseen esitettävää tekstiä. Vaikka esimiehelle kuuluu kehityskeskustelussa tiettyjä institutionaalisia oikeuksia deonttisen asemansa vuoksi, tutkimukseni osoittaa, että molemmat keskustelijat ottavat episteemisessä ja deonttisessa asennoitumisessaan huomioon alaisen erityisaseman esitettävän tekstin kirjoittajana. Alainen on erityisasemassa siksi, että hänellä on tietoa keskustelulomakkeeseen kirjoittamansa tekstin perimmäisestä merkityksestä, tulkintamahdollisuuksista ja tekstin kirjoitusprosessista. Lisäksi alaisella on ensisijaista tietoa johtamansa yksikön tilanteesta ja työtehtäviensä suhteesta organisaation strategiaan, joita lomaketekstin välityksellä usein käsitellään.

Viime vuosina muutamassa keskusteluanalyysisessä tutkimuksessa on analysoitu kehityskeskustelulomakkeen merkitystä ja roolia kehityskeskusteluissa (ks. Mikkola 2014a; 2014b; Mikkola & Lehtinen 2014; Nyroos & Sandlund 2014; Pälli & Lehtinen 2014). Alaisten keskustelulomakkeeseen esitettävien tekstien käyttöä ei kuitenkaan ole aikaisemmin tarkasteltu. Esitetyt tekstien käytön tarkastelu osoittaa tekstien olevan keskeisessä roolissa esimiehen ja alaisen välisissä kehityskeskusteluis-

sa. Tekstien käsittelyyn orientoidutaan topikaalisissa siirtymissä: yhtäältä tekstien sisältöä tarkastellaan, toisaalta tekstejä muokataan ja korjataan yhteistyössä. Esitetyt tekstien käytön analysoiminen, ja siihen liittyen episteemisten ja deonttisten oikeuksien tarkasteleminen, antaa uutta tietoa esimiehen ja alaisen valtasuhteesta ja tiedollisista asemista kehityskeskustelun osapuolina. Kehityskeskustelu ei tämän tutkimuksen valossa näyttäydy vuorovaikutustilanteena, jossa agendan käsittely olisi yksinomaan esimiehen vastuulla. Pikemminkin vaikuttaa siltä, että keskustelijat ottavat jatkuvasti huomioon alaisen aseman lomaketekstin kirjoittajana ja asiantuntijana. Esitetyttä tekstiä tarkastellessaan esimies ja alainen joutuvatkin implisiittisesti neuvottelemaan omista ja keskustelukumppaninsa oikeuksista määrätä, ehdottaa ja tietää jotakin koskien lomakkeeseen esitetyttä tekstiä.

Artikkeli on osa väitöskirjatutkimustani, jonka ohjaajina toimivat Esa Lehtinen Vaasan yliopistosta sekä Pekka Pälli Aalto-yliopistosta. Tutkimus on saanut rahoitusta Koneen Säätiöltä ja Suomen Akatemialta (projektinumero 253350).

Kirjallisuus

Asmuss, B. 2008. Performance appraisal interviews: preference organization in assessment sequences. *Journal of Business Communication* 45, 408-429.

Asmuss, B. 2013. The emergence of symmetries and asymmetries in performance appraisal interviews: An interactional perspective. *Economic and Industrial Democracy* 34, 553-570.

Asmuss, B. & Oshima, S. 2012. Negotiation of entitlement in proposal sequences. *Discourse Studies* 14 (1), 67-86.

Adams, K. 1981. Question/answer adjacency pairs in performance appraisal interview. *Journal of Applied Communication Research* 9, 72-84.

Brown, P. & Levinson, S. C. 1987. *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: University Press.

Button, G. 1991. Conversation-in-a-series. In D. Boden & D. H. Zimmerman (Eds) *Talk & social structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity Press, 251-277.

- Button, G. & Casey, N. 1985. Topic nomination and topic pursuit. *Human Studies* 8, 3–55.
- Clifton, J. 2012. Conversation analysis in dialogue with stocks of interactional knowledge: facework and appraisal interviews. *Journal of Business Communication* 49, 283–311.
- Drew, P. 1991. Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In I. Marková & K. Foppa (Eds) *Asymmetries in dialogue*. Herdfordshire: Harvester Wheatsheaf, 21–48.
- Drew, P. 2006. When documents 'speak'. Documents, language and interaction. In P. Drew, G. Raymond & D. Weinberg (Eds) *Talk and interaction in social research methods*. London: Sage Publications, 98–122.
- Drew, P. & Heritage, J. 1992. Analysing talk at work. An introduction. In P. Drew & J. Heritage (Eds) *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press, 3–65.
- Drew, P. & Holt, E. 1998. Figures of speech. Figurative expressions and the management of topic transition in conversation. *Language in Society* 27, 495–522.
- Glenn, P. & LeBaron, C. 2011. Epistemic authority in employment interviews: Glancing, pointing, touching. *Discourse & Communication* 5 (1), 3–22.
- Goodwin, C. & Goodwin M. H. 1987. Concurrent operations on talk: Notes on the interactive organization of assessments. *IPra Papers in Pragmatics* 1, 1–55.
- Heritage, J. 2012a. Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45 (1), 1–29.
- Heritage, J. 2012b. The epistemic engine: Sequence organization and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45 (1), 30–52.
- Heritage, J. 2013. Epistemics in conversation. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds) *The Handbook of Conversation Analysis*. West Sussex: Blackwell Publishing Ltd, 370–394.
- Heritage, J. & Raymond, G. 2005. The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly* 68 (1), 15–38.
- Houtkoop-Steenstra, H. 2000. *Interaction and the standardized survey interview. The living questionnaire*. Cambridge: University Press.

- Hutchby, I. & Wooffitt, R. 2008. What is conversation analysis? In I. Hutchby & R. Wooffitt (Eds) *Conversation analysis*. Cambridge: Polity Press, 11-40.
- Keppler, A. & Luckmann, T. 1991. 'Teaching': Conversational transmission of knowledge. In I. Marková & K. Foppa (Eds) *Asymmetries in dialogue*. Herdfordshire: Harvester Wheatsheaf, 143-165.
- Komter, M. 2006. From talk to text: The interactional construction of a police record. *Research on Language and Social Interaction* 39 (3), 201-228.
- Maynard, D. 1980. Placement of topic changes in conversation. *Semiotica* 30, 263-290.
- Mikkola, P. 2014a. Arvioivasta lomaketekstistä hienovaraisiin sananvalintoihin. Vuoron muotoilu ja rekontekstualisaatio kehityskeskustelun topikaalisissa siirtymissä. *Virittäjä* 118 (4), 525-552.
- Mikkola, P. 2014b. Samanlinjaisuus ja erilinjaisuus kehityskeskustelussa. Alaisen mahdollisuudet vaikuttaa topiikkien määrittelyyn ja tulkintaan. *Puhe ja kieli* 34 (4), 175-199.
- Mikkola, P. & Lehtinen L. 2014. Initiating activity shifts through use of appraisal forms as material objects during performance appraisal interviews. In M. Nevile, P. Haddigton, T. Heinemann & M. Rauniomaa (Eds) *Interacting with objects. Language, materiality, and social activity*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 57-78.
- Nissi, R. 2015. From entry proposals to a joint statement: Practices of shared text production in multiparty meeting interaction. *Journal of Pragmatics* 79, 1-21.
- Nyroos, L. & Sandlund, E. 2014. From paper to practice. Asking and responding to a standardized question item in performance appraisal interviews. *Pragmatics and Society* 5, 165-190.
- Pomerantz, A. 1975. *Second Assessments: A study of some features of agreements / disagreements*. Julkaisematon väitöskirja. California: Californian yliopisto.
- Pälli, P. & Lehtinen E. 2014. Making objectives common in performance appraisal interviews. *Language & Communication* 39, 92-108.
- Raymond, G. & Heritage, J. 2006. The epistemics of social relations: Owning grandchildren. *Language in Society* 35, 677-705.
- Sandlund, E., Olin-Scheller, C., Nyroos, L., Jakobsen, L. & Nahnfeldt, C. 2011. The performance appraisal interview – an arena for the reinforcement of norms for employeeship. *Nordic journal of working life studies* 1, 59-75.

Schegloff, E. A. 2007. *Sequence organization in interaction*. Cambridge: University Press.

Sidnell, J. 2013. Basic conversation analytic methods. In J. Sidnell & T. Stivers (Eds) *The Handbook of Conversation Analysis*. West Sussex: Blackwell Publishing Ltd, 77-99.

Stevanovic, M. 2013a. *Deontic rights in interaction. A conversation analytic study on authority and cooperation*. University of Helsinki. Doctoral dissertation of Social Sciences.

Stevanovic, M. 2013b. Constructing a proposal as a thought: a way to manage problems in the initiation of joint decision-making in Finnish workplace interaction. *Pragmatics* 23 (3), 1-30.

Stevanovic, M. & Peräkylä, A. 2012. Deontic authority in interaction: The right to announce, propose and decide. *Research on language and social interaction* 43 (3), 297-321.

Stevanovic, M. & Peräkylä, A. 2014. Three orders in the organization of human action: On the interface between knowledge, power, and emotion in interaction and social relations. *Language in Society* 43, 185-207.

Stevanovic, M. & Svennevig, J. 2015. Introduction: Epistemics and deontics in conversational directives. *Journal of Pragmatics* 78, 1-6.

Stivers, T., Mondada L. & Steensig J. 2011. Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Eds) *The morality of knowledge in conversation*. Cambridge: University Press, 3-24.

Sutela, H. & Lehto, A. (2014). *Työolojen muutokset 1977-2013*. Helsinki: Tilastokeskus.

Townley, B. 1993. Performance appraisal and the emergence of management. *Journal of Management Studies* 30 (2), 221-238.

LIITE 1. KESKUSTELUNANANLYYTITSET LITTEROINTIMERKIT

.	laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku
[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(0.6)	tauon kesto sekunteina
(.)	mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
=	toisiinsa liittyvät puhunnokset
<joo>	ympäröivää puhetta hitaampi jakso
>joo<	ympäröivää puhetta nopeampi jakso
°joo°	ympäröivää puhetta hiljaisempi jakso
JOO	voimakas ääni
siellä	painotus
siellä:	äänteen venytys
si-	kesken jäänyt sana (esim. si- siellä)
.hhh	sisäänhengitys (yksi h-kirjain 0.1 sekuntia)
hhh	uloshengitys
.joo	sana lausuttu sisäänhengittäen
kirjoittaa	Ei-kielellinen toiminta esitetty keskustelurivin alapuolella lihavoinnilla merkittynä. Hakasulkeet osoittavat toiminnan keston suhteessa puheeseen.
E katse A	katseen suunta sekä katsoja ja katseen kohde (esimies katsoo alaista)
£siellä£	hymyillen lausuttu sana tai jakso
s(h)iellä	nauraen lausuttu sana
#siellä#	nariseva ääni
.nff	niiskaus
mt	maiskaus
(siellä)	epäselvästi kuultu jakso sulkeiden sisällä

LIITE 2. KEHITYSKESKUSTELULOMAKKEEN KESKUSTELUOSUUS

Henkilökohtaiset strategiset tavoitteet

1. Sitoudumme tukemaan uskon syntymistä ja siinä kasvamista

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

2. Mahdollistamme monimuotoisen seurakuntayhteyden

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

3. Edistämme yhteiskuntaa uudistavaa elämäntapaa

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

4. Tavoitamme ja vaikutamme

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

Tavoite 5

Tavoitteen toteuttaminen

Miten aiot toteuttaa tavoitteesi?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

Avoin keskustelu

Asiat, joista vastaaja/työntekijä haluaa keskustella

Mistä työhösi liittyvästä asiasta haluat itse keskustella kanssani?

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

Asiat, joista keskustelu käynnistäjä/esimies haluaa keskustella

Haluan keskustella kanssasi alla olevasta asiasta

Sovitut asiat

Mitä sovimme asiasta?

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
107-134



Vuorovaikutustehtävät virtuaalitiimien tapaamisissa

Mitra Raappana
tohtorikoulutettava, FM
Jyväskylän yliopisto
mitra.raappana@jyu.fi

Maarit Valo
professori
Jyväskylän yliopisto
maarit.a.valo@jyu.fi

Tiivistelmä

Artikkelissa analysoidaan virtuaalitiimien vuorovaikutustehtäviä (engl. task), joilla tarkoitamme tiimin toteuttamia vuorovaikutustoimintoja, kuten tuen jakamista, ideointia ja päätöksentekoa. Ryhmäviestinnän tutkimustraditiossa vuorovaikutustehtävä on nähty merkittävänä tiimin vuorovaikutuksen rakentumisessa. Tiimin rakenteistumisen näkökulmien mukaan tiimi tuottaa ja uusintaa rakenteitaan – kuten vuorovaikutustehtäviään – vuorovaikutuksessa. Tavoitteena on selvittää, 1) millaisia vuorovaikutustehtäviä teknologisia alustoja käyttävien virtuaalitiimien tapaamisissa rakentuu ja 2) miten vuorovaikutustehtävät puolestaan rakentavat virtuaalitiimien tapaamisia. Laadullisessa tutkimuksessa tarkasteltiin kolmen asiantuntijatyötä tekevän virtuaalitiimin todellisia tapaamisia. Tiimit toteuttivat tapaamisissaan 21:tä vuorovaikutustehtävää. Tehtävät rakentavat tapaamisia järjestäytymällä eri suhteisiin toisiinsa nähden sekä muodostumalla tapaamisissa tai etukäteen määrätyn agendan mukaan. Tiimiä luonnehtivat sen vuorovaikutuksessaan tuottamat tehtävät, mutta virtuaalisuus ei itsessään ole tiimiä määrittävä piirre.

Asiasanat: strukturaationäkökulmat, tiimi, työelämä, virtuaalitiimi, vuorovaikutustehtävä

Tutkimuksen lähtökohdat

Työelämän tiimeille on yhteistä suuntautuminen organisaation, työn ja tiimin tavoitteiden saavuttamiseen. Tämä ominaispiirre onkin usein työtapojen valinnan ja viestintäteknologian käytön taustalla. Tapaamisissaan tiimi pyrkii tavoitteisiinsa toteuttamalla *vuorovaikutustehtäviä*, kuten suunnittelua, tuen jakamista tai päätöksentekoa. Englanninkielisessä kirjallisuudessa termillä *task* viitataan usein myös työtehtäviin tai siihen, että tiimillä on sekä tehtäväsuuntautunutta (engl. *task-oriented*) että muuta, yleensä suhdetason (non-task/relationship/relational oriented) toimintaa. Tässä artikkelissa vuorovaikutustehtävällä tarkoitetaan niitä tiimin asia- ja suhdetason tehtäviä, joita se vuorovaikutuksessaan toteuttaa.

Nykytyöelämän tiimit ovat yhä yleisemmin virtuaalisia, sillä useimmat käyttävät työskentelyssään jonkinlaista viestintäteknologiaa. *Virtuaalitiimillä* tarkoitetaan ryhmää, jonka jäsenet työskentelevät eri paikoissa, organisaatioissa ja ehkä myös eri aikavyöhykkeillä ja hyödyntävät yhteisissä tehtävissään viestintäteknologiaa (esim. Powell ym. 2004, 7).

Virtuaalitiimien tapaamisia on tutkittu havainnoimalla vasta vähän. Tutkimuksia on tehty esimerkiksi sosiaalisen läsnäolon (Sivunen & Nordbäck 2015) ja kulttuurien välisten tulkintojen (Köhler ym. 2012) näkökulmista. Tässä artikkelissa havainnoimme vuorovaikutustehtäviä virtuaalitiimeissä, jotka käyttävät tapaamisissaan teknologisia alustoja (sähköisiä työpöytiä, virtuaalihuoneita, yhteistyökaluja, jne.; nimitykset vaihtelevat sovellusten mukaan). Näillä tarkoitetaan sovelluksia, joiden avulla ollaan vuorovaikutuksessa saman- ja eri-aikaisesti, auditiivisesti ja visuaalisesti. Useimmat alustat mahdollistavat dokumenttien tekemisen ja jakamisen, video- ja audioyhteyden, pikaviestien lähettämisen ja vuorovaikutuksen tallentamisen ja arkistoinen. (Ks. esim. Ebrahim ym. 2009, 2661.) Analysoimme, millaisia vuorovaikutustehtäviä tällaisten virtuaalitiimien tapaamisissa rakentuu ja miten vuorovaikutustehtävät puolestaan rakentavat virtuaalitiimien tapaamisia. Tutkimuksen taustalla on strukturaationäkökulmien ajatus siitä, että vuorovaikutustehtävät rakentavat tiimitapaamisia ja että tiimi sosiaalisena systeeminä uusintaa rakenteitaan jatkuvasti.

Vuorovaikutustehtävät tiimeissä

Vuorovaikutustehtäviä on tutkittu ryhmäprosessien näkökulmasta jo pitkään (Hackman 1968; McGrath 1984), ja ne on todettu tärkeiksi (Poole ym. 1985; Zigurs & Buckland 1998). Balesin (1951) vuorovaikutuksen

prosessianalyysia (interaction process analysis, IPA) on sovellettu laajalti, ja se lieneekin vaikuttanut käsityksiin vuorovaikutustehtävistä ja niiden luokittelusta. IPA:ssa ryhmän vuorovaikutus luokitellaan sen mukaan, onko analyysiyksikkö (esim. puheenvuoro) sosioemotionaalisesti vai tehtäväkeskeisesti myönteinen tai kielteinen (esim. samanmielisyyden – epäystävällisyyden osoittaminen). Esimerkki uudemmasta luokittelusta on episodimalli, jonka mukaan tiimit voivat toteuttaa tehtäviään monin tavoin ja samanaikaisesti (Marks ym. 2001, 369). Senkin ajatuksena on, että tiimit toteuttavat tiettyjä vuorovaikutustehtäviä (kuten koordinointi), jotka voidaan tunnistaa ja pyrkiä suorittamaan tehokkaasti (Marks ym. 2001, 364).

Prosessianalyysimallien lisäksi tutkimusten keskiössä ovat olleet päätöksentekoryhmien vuorovaikutustehtävien tyyppien ja ominaispiirteiden luokitukset (McGrath 1984; Nouri ym. 2013) tai tehtävätyyppien yhteys ryhmän tehokkuuteen (Krabberod 2014). Zigurs ja Buckland ovat keränneet vuorovaikutustehtävien luokituksia (1998, 314–315). Nämä 1950–1990-luvuilta kootut luokitukset perustuvat Hackmanin (1968) koonteihin päätöksentekoryhmien vuorovaikutustehtävistä. Luokituksia ovat esimerkiksi luovuuteen, valintaan, neuvotteluun ja toimeenpanoon liittyvät tehtävät (McGrath 1984) sekä tehtävien jako yksinkertaisiin tai haastaviin (Shaw 1954).

Kattavimmissa määritelmissä vuorovaikutustehtävät nähdään tiimin käyttäytymistä kuvaavina toimintoina, joita tiimi tapaamisissaan toteuttaa, joilla se tähtää tavoitteidensa saavuttamiseen ja jotka perustuvat tiimissä saatavilla olevaan tietoon (Zigurs & Buckland 1998, 316). Tässä artikkelissa vuorovaikutustehtäviä ei kytketä tiukasti tiimin tavoitteisiin vaan ne nähdään väljemmin: määrittelme vuorovaikutustehtävät niiksi vuorovaikutustoiminnoiksi, joita tiimi tapaamisissaan toteuttaa. Määritelmämme käsittää sekä tiimissä etukäteen sovitut että vuorovaikutuksessa syntyvät tehtävät.

Virtuaalitiimien vuorovaikutustehtävien tutkimusta on tehty 2000-luvun alusta alkaen (Powell ym. 2004; Schiller & Mandiwalla 2007). Tehtävien ja teknologian yhteensopivuusmalleja ja -teorioita (engl. task/technology-fit) tarkastelevissa tutkimuksissa on keskitytty siihen, miten erityyppinen viestintäteknologia soveltuu erilaisiin vuorovaikutustehtäviin (Zigurs & Khazanchi 2008), miten tehtävätyyppi ja käytetty viestintäteknologia vaikuttavat yhteistyöhön (Shu ym. 2015) tai miten tiimin vuorovaikutus mukautuu käytettävään teknologiaan (Dennis & Garfield 2003).

On todettu, että tiimin menestyminen vaativissa tehtävissä edellyttää yhteisen päättelyn ja hyvän tiedonkulun mahdollistavia ryhmätyökaluja (esim. Tan ym. 1994). Uusimpien tutkimusten mukaan wiki-tyyppiset alustat sopivat virtuaalitiimien päätöksentekoon riippumatta siitä, millainen päätöksentekotehtävä tarkemmin on (Shu ym. 2015). On myös havaittu, että tiimin jäsenet voivat suoriutua hyvinkin erilaisista vuorovaikutustehtävistä alustan ominaisuuksista huolimatta (Zigurs & Khanachi 2008).

Aiemmat tutkimustulokset ovat haastavia tulkita, eikä kaikkia niitä ole voitu empiirisesti todentaa (Zigurs & Buckland 1998, 324). Vuorovaikutustehtävät on joko annettu tiimille etukäteen tai ne on analysoitu valmiin typologian mukaan (Straus 1999). Aineistot on yleensä koottu opiskelijoilta, jotka tutkimusta varten kootuissa tiimeissään keskustelevat annetuista aiheista tai suorittavat annettuja tehtäviä (esim. Bartelt & Dennis 2014). Autenttista työelämäaineistoa on ryhmäviestinnän tutkimuksissa käytetty varsin vähän (Olbertz-Siitonen ym. 2014).

Tiimin strukturaatio

Tiimien rakenteistumista eli strukturaatiota tarkastelevat näkökulmat perustuvat Giddensin (1984) strukturaatioteoriaan. Sen keskeisin ajatus on, että sosiaalinen todellisuutemme rakentuu vuorovaikutuksessa, jota ohjaavat vakiintuneet toimintamallit. Strukturaatiolla tarkoitetaan sitä, että rakenteet ohjaavat vuorovaikutusta, joka vastavuoroisesti muokkaa rakenteita. Tiimien rakenteistumisen näkökulmista vuorovaikutuksen rakenteet ovat resursseja, joita tiimi tuottaa, jotka pitävät tiimiä yllä ja joita tiimi myös jatkuvasti uusintaa. Strukturaatio on siis sekä vuorovaikutusprosesseja että niiden tulosta. (Fulk & McGrath 2005, 400.)

Tiimien rakenteistumisen ja teknologian yhteyksiä on tarkasteltu adaptiivisen strukturaation teoriassa (engl. adaptive structuration theory, DeSanctis & Poole 1994) ja laajennetun adaptiivisen strukturaation teoriassa (extended adaptive structuration theory, Naik & Kim 2010). Molemmissa käsitellään niitä sosiaalisia rakenteita ja sääntöjä, joita viestintäteknologia tuottaa. Tavoitteena on, että teknologiaa voitaisiin hyödyntää tiimissä mahdollisimman tehokkaasti huomioiden ne teknologian luomat rakenteet, joiden vaikutuksia tiimi vuorovaikutuksessaan voi muokata (DeSanctis & Poole 1994, 124–125).

Strukturaationäkökulmille on yhteistä ajatus vuorovaikutuksen ja rakenteiden välisestä rekursiivisesta suhteesta. Virtuaalitiimien kannalta perustavanlaatuisia kysymyksiä on ollut, ajatellaanko viestintäteknolo-

gian olevan tiimin vuorovaikutusta ohjaava rakenne. Lisäksi on pohdittu, missä suhteessa tiimi voi vuorovaikutuksessaan muokata tuon rakenteen vaikutuksia ja miten tiimin jäsenet luovat teknologian käytöstä uusia rakenteita. (Esim. DeSanctis & Poole 1994, 124; Naik & Kim 2010.) Vuorovaikutustehtävät ovat keskeinen osa virtuaalitiimien rakenteistumista ja sitä, miten tuloksellisesti tiimi onnistuu tavoitteissaan (Naik & Kim 2010).

Työelämän virtuaalitiimien vuorovaikutustehtäviä ja niiden rakenteistumista ei ole tarkasteltu aineistolähtöisesti sellaisen autenttisen työelämäateriaalin avulla, joka käsittää teknologisen alustan avulla toteutettavia tiimitapaamisia. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, 1) millaisia vuorovaikutustehtäviä teknologisia alustoja käyttävien virtuaalitiimien tapaamisissa rakentuu ja 2) miten vuorovaikutustehtävät rakentavat virtuaalitiimien tapaamisia. Emme käytä aikaisempien tutkimusten luokituksia, jotka on joko luotu teoreettisin perustein tai saatu erilaisesta tiimikontekstista. Analysoimme vuorovaikutustehtäviä aineistolähtöisesti, koska haluamme selvittää, millaisia tehtäviä näin uudenlaisten välineiden avulla toteutetaan.

Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmateriaali

Käytimme työelämästä koottua luonnollista aineistoa, jonka syntyminen ei tutkija ole vaikuttanut (luonnollisista aineistoista esim. Silverman 2014, 316–352). Video- ja audiotapaamisia tallennettiin kolmesta hajautetusta virtuaalitiimistä, jotka kuuluvat eri organisaatioihin. Organisaatiot ovat kansainvälisiä, mutta tarkastellut tapaamiset käytiin suomen kielellä. Tiimit tekevät tietoperustaista asiantuntijatyötä IT-, konsultaatio- ja tietojärjestelmäalalla, ja niissä on 3–13 jäsentä, sekä miehiä että naisia. Jäsenet edustavat erityyppisiä positioita ja osaamisalueita. Tiimit ovat tavanneet kasvokkainkin, mutta yleensä ne työskentelevät teknologisen alustan avulla. Tiimit ovat siis heterogeenisiä. Niitä kuitenkin yhdistää se mikä nykytyöelämän virtuaalitiimejä useimmiten: ne tapaavat sähköisen työpöydän äärellä (joka on ominaisuuksiltaan ja käyttötavoiltaan jokaisella tiimillä omanlaisensa).

Materiaali käsittää yhdeksän virtuaalitapaamista; kultakin tiimiltä niitä on kolme. Tapaamiset on tallennettu tiimien käyttämän teknologian avulla tai videoimalla. Yhteensä materiaalia on 9 tuntia 37 minuuttia. Materiaali litteroitiin; keskustelutekstinä (rivivälillä 1,15) sitä on 215 sivua. Tutkimus on toteutettu havainnoimalla audio- ja videotallenteita ja analysoimalla niistä tehtyjä litterointeja. Seuraavassa kuvataan tiimit ja niiden

tapaamiset. Kuvaus on tiivistetty taulukkoon 1.

Tilannekatsaustiimissä on 13 jäsentä, mutta kaikki eivät osallistu joka tapaamiseen. Tiimi kokoontuu viikoittain puolen tunnin ajan. Tapaamisten sisällöt on määritelty etukäteen, ja ne etenevät yhteisen näkymän eli teknologisen alustan tarjoaman rakenteen varassa. Joka tapaamisen agendalla on samat tilannekatsauksen asiat (kuten meneillään olevien projektien tilanne ja resurssit sekä tulevat hankkeet). Alusta tarkoittaa yhteisen tekstinäkymän lisäksi video- ja audioyhteyttä, jossa osanottajat voisivat sekä nähdä että kuulla toisensa. Tiimi on kuitenkin valinnut niin, että jäsenet vain kuulevat toisensa mutta näkevät samalla yhteisen näkymän. Tiimillä ei ole mahdollisuutta tehdä työtään kehittäviä tai muuttavia päätöksiä. Tiimin johtaja osallistuu tapaamisiin, mutta niiden konkreettinen vetovastuu vaihtuu tapaamisesta toiseen. Vetäjä tekee kokouksessa muistiinpanoja yhteiseen näkymään.

Suunnittelutiimissä on kolme jäsentä. Yksi on jonkin aikaa poissa yhdestä tapaamisesta. Tiimi kokoontuu epäsäännöllisesti, tarpeen mukaan, kukin jäsen omalta työpisteeltään. Tapaamisten tarkoituksena on suunnitella, jäsentää ja toteuttaa yhteistä projektia, jota varten tiimi on perustettu. Tiimi käyttää alustaa, jossa jäsenet näkevät ja kuulevat toisensa, tarkastelevat dokumentteja ja tekevät yhteisiä muistiinpanoja. Tiimi on itseohjautuva: se on muotoutunut haluamukseen, ja sillä on mahdollisuus tehdä itseään ja työtään koskevia päätöksiä ja kehittää toimintaansa ilman virallista puheenjohtajaa. Tapaamisten kesto vaihtelee, eikä aikaa ole rajoitettu.

Tuotekehitystiimi työskentelee hajautetusti kahdessa kaupungissa. Toisessa työpisteessä on viisi jäsentä ja toisessa kuusi. Tapaamiset ovat noin viikoittain tapahtuvia noin tunnin kestäviä katselmoitteja, joiden tarkoituksena on esitellä meneillään olevan projektin työvaiheita sekä selvittää kysymyksiä ja ongelmakohtia. Tapaamiset ovat osa organisaation projektinhallintajärjestelmää. Jäsenet kuulevat toisensa ja näkevät kenen tahansa osallistujan tietokoneeltaan seinälle heijastaman näkymän käsiteltävästä työvaiheesta. Samalla paikkakunnalla olevat näkevät toisensa kasvokkain samassa huoneessa. Tiimi voi tehdä yhteiseen tuotekehittelyyn liittyvät päätökset. Tiimin johtaja toimii puheenjohtajana.

TAULUKKO 1 Virtuaalitiimit ja niiden tapaamiset

	Tilannekatsaus- tiimi	Suunnittelu- tiimi	Tuotekehitys- tiimi
Viestintä- teknologia	Teknologinen alusta, jossa jäsenet kuulevat toisensa ja seuraavat yhteistä, joka tapaamisessa rakenteeltaan samanlaista näkymää yrityksen intranetin projektisivulta, joka antaa tapaamiselle agendan ja johon pj tekee muistiinpanoja	Teknologinen alusta, jossa jäsenet näkevät ja kuulevat toisensa, kirjoittavat toisilleen, näkevät yhteiset dokumentit ja työstävät niitä sekä tekevät yhteisiä muistiinpanoja	Teknologinen alusta, jossa jäsenet kahdesta työpisteestä kuulevat toisensa, näkevät yhteisen tuotteen ja työstävät sitä; oman työpisteen jäsenet ovat kasvokkain
Jäseniä	13 (kukin omasta työpisteestään)	3 (kukin omasta työpisteestään)	11 (5 yhdestä työpisteestä ja 6 toisesta)
Tallennus	Video ja audio suoraan järjestelmästä	Video ja audio suoraan järjestelmästä	Erillinen videointi
Kesto	0.29, 0.23, 0.28 = 1 t 20 min	2.37, 0.52, 1.56 = 5 t 25 min	0.51, 0.54, 1.07 = 2 t 52 min
Sivuja (riviväli 1,15)	12, 12, 13 = 37	44, 42, 30 = 116	17, 21, 24 = 62

Sisällönanalyysi ja havainnointi

Käytimme samanaikaisesti sekä tallennetun video- ja audioaineiston havainnointia että litteroidun keskusteluaineiston laadullista sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia kuvataan tekniikaksi, jonka avulla voidaan muodostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivis kuvaus ja luotettavia, toistettavia tulkintoja joko valmiiksi tekstimuotoisesta tai sellaiseksi muutetusta aineistosta (Krippendorf 2004, 18; Scheufele 2008). Havainnoinnin avulla voidaan kuvata vuorovaikutusta sellaisena kuin se todellisuudessa tapahtuu, ja siinä huomioidaan niin verbaalinen kuin nonverbaalinenkin ilmaisu (Silverman 2014, 316). Tutkija osallistui tuotekehitystiimin tapaamisiin tallenta-

jan roolissa, mutta muiden tiimien tapaamisissa eivät tutkijat olleet läsnä. Kaikkien tiimien jäsenet tiesivät, että tallenteet tulevat tutkimuskäyttöön.

Vastataksemme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen erittelimme tiimitapaamisten vuorovaikutustehtävät video- ja audiomateriaalin havainnoinnin ja litteroidun tekstin sisällönanalyysin avulla. Halusimme selvittää juuri teknologisia alustoja käyttävien tiimin vuorovaikutustehtäviä. Niinpä analysoimme vuorovaikutustehtävät aineistolähtöisesti. Materiaaliin tutustuttuamme vuorovaikutustehtävä operationalisoitiin sellaiseksi vuorovaikutusprosessin osaksi, jossa yksi tai useampi tiimin jäsen ilmaisee vuorovaikutuksen (tai tapaamisen, keskustelun, videoyhteyden tms. yhteisen vuorovaikutustoiminnon) tarkoituksen, tehtävän tai päämäärän ja jossa tuo ilmaus johtaa jonkinlaiseen (verbaaliseen tai nonverbaaliseen) reaktioon vähintään yhden muun jäsenen taholta. Tehtävä voi muotoutua myös reaktioista muodostuneessa keskustelussa. Yksittäisiä puheenvuoroja ei analysoitu, vaan vuorovaikutustehtävän tuli olla tiimissä jaettu.

Tehtävät ilmenivät keskustelun sisällöstä, siirtymisestä aiheesta toiseen ja puheenvuorojen vaihtumisesta sekä alustan käytössä asiakokonaisuudesta toiseen siirtymisestä tai muistiinpanojen tekemisestä kaikkien nähtäville. Vuorovaikutustehtävä voi ilmetä eksplisiittisesti niin, että jäsenet nimesivät sen yhdessä:

A: Hmm, hei nyt me voitais sopia tää tää tän sisältö - -

A: Ja tän jälkeen C kun sä jossain vaiheessa koet että sä aattelet että sä suljet tän niin me B:n kanssa käytännössä nyt viimeistellään se ohjelma

B: Kyllä

A: Ja laatia se kutsu

B: Kyllä

(suunnittelu / suunnittelutiimi)

Tehtävä voi myös olla implisiittinen, jolloin tiimi toteutti tehtävää nimeämättä sitä:

A: [Näkyköhän] se joka paikkaan, kai se näkyy

B: Näkykö sinne?

C: Juu

D: Joo näkyy näkyy

(virtuaalisen hetken jakaminen / tuotekehitystiimi)

Ensimmäinen kirjoittaja teki ensin perusanalyysin niin, että katsoi videomateriaalin ja kuunteli audiomateriaalin sekä merkitsi analyysiyksiköt eli vuorovaikutustehtävät litteroituun keskusteluun. Toinen kirjoittaja kävi

litteroinnit lävitse, minkä jälkeen vaikeatulkintaisista analyysiyksiköistä keskusteltiin yhdessä ja niistä tehtiin päätökset. Analyysiyksiköt nimettiin ja koottiin yhteen. Näin saatiin virtuaalitiimien tapaamisten vuorovaikutustehtävien aineisto. Se käsittää 21 vuorovaikutustehtävyyppiä, joilla kullakin on erilainen merkitys mutta jotka voivat esiintyä myös päällekkäin.

Vastataksemme toiseen tutkimuskysymykseen analysoimme vuorovaikutustehtävät materiaalista toiseen kertaan sen mukaan, miten ne suhteutuvat toisiinsa tiimitapaamisissa. Tehtäviä analysoitiin ensin tapaminen kerrallaan, sitten tiimikohtaisesti. Lopuksi aineisto käytiin vielä kerran läpi ja tarkasteltiin, miten vuorovaikutustehtävät kytkeytyvät alustan käyttöön.

Tulokset

Vuorovaikutustehtävät virtuaalitiimien tapaamisissa

Löysimme 21 tehtävyyppiä, joista osa toistuu kaikkien tiimien tapaamisissa ja osa on tiimikohtaisia. Tehtävät jaettiin viiteen ryhmään niiden merkitysten mukaan. Ryhmät nimettiin seuraavasti: koordinoivat, operatiiviset, innovatiiviset, relationaaliset sekä kehittävät tehtävät. Kaikki vuorovaikutustehtävät ja esimerkit niistä on esitelty ryhmittäin taulukossa 2.

TAULUKKO 2 Vuorovaikutustehtävät ryhmittäin

Vuorovaikutustehtävä	Esimerkki
Koordinoivat tehtävät	
Yleiskatsauksen tekeminen	<p>A: Sit täällä oli toinen... toinen poikanut keikka, eli tarvittais uusia mittareita xx-tuotteeseen. Tästäkin on ollut alustavasti puhetta, niin mä panen tänne nyt nimet R, R. Niin niin... saadaan näitä eteenpäin. Noin, ja sitten oli kolmas xx-käyttöohjeiden päivitys. Osaako B sanoa tästä jotakin mitä?</p> <p>B: No mä tänään kirjasin ton... tuo... tuo D mainitsi, että se todennäköisesti olis menossa tolle E:lle, mutta mulla ei oo E:n vahvistusta siitä.</p> <p>A: Okei onks Ei linjoilla? Ei oo E linjoilla.</p> <p>F: F täällä.</p> <p>[A: Joo]</p> <p>[- - jatkuu samaan tyyliin]</p> <p>(tilannekatsaustiimi)</p>

Etenemisen varmistaminen	<p>A: Joo tota ni saaksä B sait varmaan ylös suurin piirtein ne pikku muutokset mitä kaikkea noita tuli</p> <p>B: Joo ja kyllä mä saan luulen et nää</p> <p>A: Mm</p> <p>B: Et ei näistä mitään</p> <p>A: Kyllä ja X:lle vaan viestiä tai deilissä mainitse et voi alkaa testaan noita</p> <p>B: [Joo]</p> <p>(tuotekehitystiimi)</p>
Työnjako	<p>A: Pystyisiksä B alkaa sitte tota vaikka nyt tekis tämän jos mä kattoisin sen haarotuksen [kuntoon]</p> <p>B: [Joo]</p> <p>(tuotekehitystiimi)</p>
Aikataulut-taminen	<p>A: Joo tänne kahelta tulee seuraavat tänne tähän mejän neukkariin että vähän siinä rajoilla jo että kannattaako nää määrittelyt enää kattoo, toi on aika monimutkanen asia kuitenkin toi määrittely mut mä voin koota X:lle esityksen siitä tikulle</p> <p>B: Onks tänne tulossa nyt?</p> <p>A: Tää varaus on loppuu kahteen - -</p> <p>C: Onko se varma?</p> <p>A: Varattu ainakin on et jos</p> <p>B: Okei joo</p> <p>(tuotekehitystiimi)</p>
Suunnittelu	<p>A: Mä huomaan nyt sen et varmasti mä oon ihan ensimmäisenä vois mä voisin vaikka soittaa ihan sinne X:lle ja kysästä kysästä sen ilmottautumiskäytänteen jotta se tulis siihen tekstiin oikeella tavalla ja</p> <p>B: Joo</p> <p>A: Sen jälkeen laaditaan tekstit tehään ne</p> <p>B: Joo</p> <p>A: Muotoillaan ne ja</p> <p>B: Kyllä</p> <p>A: Jaetaan vähän näitä hommia niin saadaan tätä eteenpäin</p> <p>C: Niin just</p> <p>B: Kyllä</p> <p>(suunnittelutiimi)</p>

Päätöksen lykkääminen	<p>A: Haluatko B, että mä laitan sen tänne yhdeksi seikaksi, niin sitä voi jatkotyöstää?</p> <p>B: No kun mä aattelin, että pitäis saada yhtenäinen päätös, että kannattaako tätä nyt tehdä?</p> <p>A: Mutta me ei voidaan ratkoo sitä tässä - -</p> <p>C: Ei. Laitetaan ylös ja selvitetään (tilannekatsaustiimi)</p>
Virtuaalisen hetken jakaminen	<p>A: [Näkyköhän] se joka paikkaan, kai se näkyy</p> <p>B: Näkykö sinne?</p> <p>C: Juu</p> <p>D: Joo näkyy näkyy (tuotekehitystiimi)</p>
Operatiiviset tehtävät	
Päätöksenteko	<p>A: Me voitais tehdä näin päin et jos tuo otettais näin oisko tää näin päin hyvä? Nii silloin me voitais tähänkin tehdä</p> <p>B: Ohjelma, joo oke</p> <p>A: Vai?</p> <p>B: Joo ihan hyvä se tarkentuu toho (tuotekehitystiimi)</p>
Ongelman osoittaminen	<p>A: On! Onko niin B, että tunnit on viime viikolta sulla vielä kirjaamatta?</p> <p>B: Juu mä luulin, että mä olin kirjannut ne ja tuota... mä kirjasin äsken uudestaan. Onneksi puolessa välissä tällä kertaa seivasin, nimittäin jostain syystä se niin kuin... tiistain tunti... mä kirjasin jostain syystä tiistain nyt viimeiseksi. Niin se heittää mut ulos "runtime error" ja se... Mä en niin kuin muistanut, että toi tapahtui myöskin perjantaina ja mikään seivauksista ei ollut mennyt läpi. Ja tota... tota tota... se unohtui. Siinä tuli sitten jotakin muuta väliin. Eli mulla on [ohjelman nimi] kanssa ainakin tällainen ongelma. Onko muilla?</p> <p>C: No tuohan on ollut... että siinä on ollut jotain ongelmaa.</p> <p>C: C:llä myös puolet viikon tunneista kirjaamatta.</p> <p>A: Aijaa.</p> <p>[moni puhuu samaan aikaan]</p> <p>D: Eli siinä on ongelmaa?</p> <p>A: Siinä on jotakin... (tilannekatsaustiimi)</p>

<p>Ongelman ratkaiseminen</p>	<p>A: Mistä toi tulee ku toi on niin levee tavallaan toi vasen sarake eiks sen pitäis varmaan alkaa niinku tavallaan tosta B: Niin se on A: Onks se ikkunan koosta kiinni vai? B: Mä en itse asiassa tota en löytäny oikeen mistään niinku mitään et minkä kokonen sen pitäs olla tai onko se niinku tämmönen et se aukee uudelle ikkunalle niinku nytte tässä näin tai uudelle välilehdelle vai pitäskö sen olla esimerkiks vaan joku modaali-ikkuna täällä näi vai mitenkä se niinku ois siitä ei missään ollu mitään määrittystä ainakaan mä niinku en löytäny mitään siihen että C: Omaan ik- selainikkunaan pitäis aucta vähän samantyyppisesti kun ne ohjeet B: Okei joo C: Varmaan ollu ton valkosen ja yrityksen tuotteen tasossa B: Joo no se täytyy sitten vielä korjata sillei et se aukee ikkunaan (tuotekehitystiimi)</p>
<p>Innovatiiviset tehtävät</p>	
<p>Jaettujen työtehtävien suorittaminen</p>	<p>A: Oisko tää hyvä työnjako nyt tässä niin mä siis mulla menee ehkä semmonen kymmenen viistoista minuuttia siinä B: Joo mä rupeen tota tekee tähän tähän noi - - A: Mä pistän mikin pois mä oon koko ajan kuulolla et jos sulle tulee joku et sä haluat kysyä et miten tää sanottas tai miten se rakentus niin mä kuulen sua mut mä kattelen niitä exceleitä hetken aikaa B: Jes [työskentelevät hetken kukin tahollaan - - käyvät myöhemmin yhdessä tekemäänsä läpi ja hiovat tekstiä] (suunnittelutiimi)</p>
<p>Tiedonjako</p>	<p>A: Tiedäksä B että lähteeköhän ne ihan niinku ihan ne taulutkin sieltä ve- veks jossakin vaiheessa? B: Kyl me varmaan otetaan ne pois sieltä mut en mä oo nyt kauheesti kouluttanu sitä että A: Mm (tuotekehitystiimi)</p>

Mielipiteiden jakaminen	<p>A: Tähän kohtaan oli puhe, että ehdottaisin sitä väritystä sinne kalenteriin, joka tuli sieltä X:ltä, et onko... ootteko saaneet... ootteko lukeneet?</p> <p>B: Joo, ei onnistu tällä syömisellä.</p> <p>C: Mulla on ainakin..</p> <p>B: Oli vähän Helsinki-ke... ke... keskeinen, että tuota... ei oikein niin kuin nappaa. (tilannekatsustiimi)</p>
Ideoiden luominen	<p>A: Onks se yhtään helpompi toteuttaa et jos se klikkailee jotain ni sit vaan valitaan automaattisesti se, ettei se vaan niinku tavallaan unohdu siltä käyttäjältä et se muuttelee ja unohtaa vaan valita ja kuvittelee lisänneensä sen mutta ei ookaan mitään tapahtunu?</p> <p>B: Nii se vois olla kyllä helpompi tehdä sillei päin</p> <p>A: Niinpä ja sit jos se valitsee sen pois ja sitten tekee nii ni sit se on jo käyttäjän oma oma vika kyllä</p> <p>B: Niin</p> <p>C: Nii</p> <p>A: Eli siis nii et jos vaikka nyt kävisin täältä näin vaikka näitä vaihtelemassa ni sitten se tavallaan niinku tämän täältä ruksais näin (tuotekehitystiimi)</p>
Relationaaliset tehtävät	
Sosiaalisen tuen jakaminen	<p>A: Kuulost... joo hyvältä, ja tota</p> <p>C: Et et se idea vois olla se</p> <p>B: Hyvä ratkaisu, olet hyvin ratkaisukeskeinen A tässä ja tää auttaa meitä etiäpäin (suunnittelutiimi)</p>
Yhteisyyden vahvistaminen	<p>A: Ai että, täs ku C kirjottaa niin täytyy muuten sanoa jotenki että jotenki musta tuntuu et meillä on niinku järe- mää oon kokenu nää sillai et mä saan aina energiaa näistä palavereista ja sitten se että nää on kuitenkin myös tehokkaita</p> <p>B: Mmm samoin</p> <p>C: Joo</p> <p>A: Sitte kuitenkin täs- tässä on tilaa myös tämmöselle hassuttelulle ja kaikelle muulle et jotenki tää tää</p> <p>C: Mm (suunnittelutiimi)</p>

<p>Epävirallisten asioiden jakaminen</p>	<p>A: Mmm-m B: Mmm. Sekalainen repertuaari pakastemarjoja [ja van-] A: [ja rahkaa?] B: Tällä kertaa mä otin vaniljajugurttia A: Okei, sounds good B: Mä syön kyllä paljon rahkaakin A: Niin minäkin every morning with, ää lingonberries (suunnittelutiimi)</p>
<p>Kehittävät tehtävät</p>	
<p>Tiimin arvioiminen</p>	<p>A: Mulle tulee mieleen semmonen et siinä ykkösvaiheessa silloin B kun me lähetettiin tekemään sitä ni mä en muista se varmaan oli sinä sinä joka sanoit silloin että et jos tehtäs tätä semmosella otteella että jokaisesta tilanteesta aina pitäis seurata joku eteenpäin vievä askel tai teko tai asia B: Mm C: Mmm A: Ja mun mielestä niinku me ollaan siihen pystytyt kauheen hienosti C: Mmm A: Ja nyt ku säki C oot tullu tähän mukaan nii sä oot jotenki niinku tullu tähän samaan mukaan [että] (suunnittelutiimi)</p>
<p>Tiimin tulosten arvioiminen</p>	<p>B: Se on kyllä mukavaa jos siitä dualiteetistä päästään eroon se on ihan jees A: Joo B: Se on kyllä oikein hyvä A: Mut joo en mä tiedä toi nyt on toi lista sitten tossa tuotteisiin ja pankin tuotteisiin liittyvistä toiminnoista ja tos on periaatteessa ne asiat B: Täs on kyllä melko kattavasti ni koko sen uuden puolen toiminnallisuus mitä sinne halutaan (tuotekehitystiimi)</p>
<p>Tiimin kehittäminen</p>	<p>A: Niin meidän pitää nyt tiukemmin aina sopia kuka vastaa jostain asiasta, esimerkiks tää kutsun lopullinen viimeistely niin se jäi sillai et A ja B, ja se se on ihan selkeesti että se ei oo tarttunu kumpaankaan meistä</p>

	<p>B: Joo</p> <p>A: Että se se ei tarkoita sitä etteikö tehtäisi yhdessä mutta tää mun, oon kollegani, joka meille tuli niin se se niinku aina toittottaa et ei ole jaettu vastuita,</p> <p>B: Mm</p> <p>A: Et kuka vastaa että tulee tehtyä, se ei tarkoita että se on henkilö joka tekee ja se on tämmösessä monen ihmisen tekemisessä se kenenkä pää on vadilla seuraavassa palaverissa jos se homma ei oo tehty. Jos tälleen (naurahtaa) tota vois sanoo</p> <p>C: Joo</p> <p>(suunnittelutiimi)</p>
<p>Tiimin teknologian-käytön kehittäminen</p>	<p>A: Kiertää ääni kiertää nyt pahasti</p> <p>B: Joo laittakaapas te omasta... nii toi mykistys päälle</p> <p>C: Mistä pääsee?</p> <p>B: Täältä avaa sen keskustelun mikä siellä on</p> <p>B: Joo se on mykistetty ja joo</p> <p>C: Nyt se anto et kaiutin ei toimi</p> <p>B: Klikkaa vielä tosta mykistys siitä</p> <p>D: Pitäskö ton pitäskö ton riittää siihen</p> <p>B: Kiertääkö vielä vähän hassusti? Vai kuuluuko sinne kunnolla?</p> <p>C: Taitaa kiertää</p> <p>A: Joo</p> <p>B: Toimii ihan kohtuullisesti</p> <p>(tuotekehitystiimi)</p>

Koordinoivia vuorovaikutustehtäviä toteuttaessaan tiimi jäsentää vuorovaikutustaan ja tapaamisiaan. Järjestääkseen toimintaansa jäsenten on kommunikoitava esimerkiksi resursseistaan. *Yleiskatsaus* on tilannekar-toitus tiimin projektin senhetkisestä vaiheesta tai johonkin aihepiiriin liittyvien kuulumisten vaihtamista. *Etenemisen varmistaminen* merkitsee työvaiheen tai projektin sujumisen tarkistamista. Työtehtävien vastuista sovitaan *työnjaossa*, ja työtehtävien, projektien tms. aikaraameista sovi-taan *aikataulutuksessa*. *Suunnittelu* voi kohdistua niin meneillä oleviin kuin tuleviinkin työtehtäviin. *Päätöksen lykkääminen* merkitsee esimer-kiksi sitä, että ongelma jätetään ratkaisematta sen esiintulotilanteessa tai että jokin toiminta (esim. asian perinpohjainen selvittäminen) siirretään myöhemmäksi. *Virtuaalisen hetken jakaminen* merkitsee teknologian ominaisuuden tai ongelman yhteistä kommentointia ja siihen reagoimista.

Operatiiviset vuorovaikutustehtävät edistävät tiimityötä konkreettisesti kyseisessä tapaamisessa. *Päätöksenteko* voi olla osa ongelmanratkaisun prosessia, mutta oman vuorovaikutustehtävänsä se muodostaa, kun jokin asia otetaan esiin päätöstä edellyttävänä. *Ongelman osoittaminen ja ratkaiseminen* eroavat siinä, että ensimmäisessä ongelma voidaan tuoda esiin, mutta sitä ei pyritäkään ratkaisemaan. *Jaettujen työtehtävien suorittaminen* on tehtävä, jossa tiimin jäsenet työستävät tapaamisessa yhteistä työtehtävää.

Innovatiiviset tehtävät tarkoittavat uuden syntymistä. *Tiedonjako* merkitsee tiedon lisääntymistä tiimin jäsenten kesken. *Mielipiteiden jakaminen* sisältää jäsenten kannanottoja. *Ideoiden luominen* voi olla joko uusien ajatusten ja toimintamallien esittelyä ja kehittelyä tai ehdotusten tekemistä.

Tiimin jäsenten välisten suhteiden muotoutumiseen, ylläpitämiseen, kehittämiseen ja niihin suhtautumiseen liittyvät tehtävät ovat relationaalisia. *Sosiaalisen tuen jakaminen* on toisten tukemista, kannustamista ja ymmärtämisen tai empatian osoittamista. *Yhteisyyden vahvistaminen* merkitsee motivaation, koheesion tai luottamuksen vahvistamista esimerkiksi annettaessa palautetta onnistumisista. *Epävirallisten asioiden jakaminen* voi olla keskustelua henkilökohtaisista tai tiimin ulkopuolisista asioista.

Arvioidessaan tiimin toimintaa – onnistumisia ja epäonnistumisia – tai saavuttamia tuloksia tiimin jäsenet kehittävät vuorovaikutustaan. *Tiimin kehittämisen* vuorovaikutustehtävässä tiimi ei vain arvioi toimintaansa vaan myös puntaroi vaihtoehtoja tarkoituksenmukaisemmille toimintatavoille. Kehittäminen saattaa kohdistua myös käytössä olevaan *teknologiaan*: keskustellaan esimerkiksi siitä, miten teknologiaa voitaisiin käyttää paremmin, tai joku tiimin jäsenistä opettaa toisille sen käyttöä.

Kaikki vuorovaikutustehtävät voivat olla myös päällekkäisiä. Yhtäaikaisesti saatetaan esimerkiksi suunnitella ja aikatauluttaa, osoittaa ongelma ja varmistaa työssä etenemistä tai jakaa mielipiteitä ja luoda ideoita.

Miten vuorovaikutustehtävät rakentavat virtuaalitiimien tapaamisia?

Tiimeissä rakentuu sekä pitkäkestoisia *päätehtäviä* että lyhytkestoisia *oheistehtäviä*. Päätehtävien avulla tiimi toteuttaa tapaamisen tarkoitusta. Lyhytkestoiset oheistehtävät puolestaan voivat tukea päätehtäviä tai olla tapaamisessa ilmenevistä muista vuorovaikutustehtävistä irrallisia omia tehtäviään.

Tilannekatsaustiimin tapaamisissa toistuu kaksi (2) päätehtävää, yleiskatsauksen tekeminen sekä tiedonjako. Lisäksi tiimin tapaamisissa rakentuu yhdeksän (9) lyhytkestoista oheistehtävää: työnjako, suunnittelu, pää-

töksen lykkääminen, päätöksenteko, ongelman osoittaminen, ongelman ratkaiseminen, virtuaalisen hetken jakaminen, ideoiden luominen sekä tiimin teknologiankäytön kehittäminen. Tehtäviä on siis kaikista muista ryhmistä paitsi relationaalisten tehtävien ryhmästä. Kehittävistä tehtävistäkin esiintyy vain tiimin teknologiankäytön kehittäminen. Tapaamisissa rakentuu yksi tehtävä, jota ei esiinny lainkaan muissa tarkastelluissa tiimeissä: päätöksen lykkääminen.

Tarkasteltaessa päätöksen lykkäämistä tarkemmin huomattiin, että vain osa osoitetuista ongelmista johtaa ongelman ratkaisemiseen. Toiset johtavat ratkaisupäätöksen lykkäämiseen. Ongelman osoittamisen ja ratkaisemisen sekä päätöksen lykkäämisen tehtävien järjestys saattaa selittyä tiimin rajatulla päätösvallalla, tapaamisten aikataululla ja sillä, että tapaamisten sisällöistä on sovittu tarkasti. Päätehtävät eivät rakennu tilannekatsaustiimin tapaamisissa, vaan ne on määritelty ennalta, kuten tiimin tapaamisten luonne ja toimintatavat muutoinkin. Seuraava esimerkki kuvaa teknologisen alustan mukaan etenemistä tiimissä:

A: - [nauraa] Hyvä. Lomakalenteri. Siellä on allekirjoittaneella palkkiova-paapyyntö mennyt järjestelmästä sisään ensi perjantaille, viimeinen päivä, joka tulis pitää... ja XX näyttäis olevan ens viikolla lomilla. Onko muita lomiam tiedossa? Jos ei, niin muistakaa laittaa sitten talvilomavaraukset. Se oli tän kuun loppuun mennessäkö?

--

A: Menossa olevat työt. Päivittäkää niitä. Suorituskykyosiossa on uusia lukuja viime viikoilta.

Vain osa oheistehtävistä rakentuu tapaamistilanteissa, kuten alla olevassa esimerkissä.

A: Oliko muita kommentteja tähän viikon alkuun? [tauko] Ei muita. Selvä.
 B: Ei kun on! [huolestuneen kuuloisesti] Taas mulla on muuta päällä. Tota öö... huomisaamu alkaa taas koulutus tuolla yheksältä [tuotteen nimi] on tilattu sinne, mut voisiko joku käydä varmistaa, että se kone tosiaan siirtyy sinne ja oma toi... toi toi... [ohjelman nimi] menee päälle siellä? Onks kukaan paikassa [paikan nimi] huomenna yheksältä?
 [ryhtyvät selvittämään ongelmaa]

Taulukkoon 3 on koottu ne vuorovaikutustehtävät, jotka tilannekatsaustiimin tapaamisissa rakentuu.

TAULUKKO 3 Tilannekatsaustiimin tapaamisten rakentuminen vuorovaikutustehtävien mukaan

Tilannekatsaustiimi		
Päätehtävät	Oheistehtävät	Vain tässä tiimissä ilmenevät vuorovaikutustehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • Yleiskatsauksen tekeminen • Tiedonjako 	<ul style="list-style-type: none"> • Työnjako • Suunnittelu • Päätöksen lykkääminen • Päätöksenteko • Ongelman osoittaminen • Ongelman ratkaiseminen • Virtuaalisen hetken jakaminen • Ideoiden luominen • Tiimin teknologiankäytön kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Päätöksen lykkääminen
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 2 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 9 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 1 kpl

Suunnittelutiimi rakentaa tapaamisissaan laajan joukon pää- ja oheistehtäviä. Tapaamisissa on kahdeksan (8) päätehtävää: ongelman ratkaiseminen, etenemisen varmistaminen, työnjako, jaettujen työtehtävien suorittaminen, ideoiden luominen, suunnittelu, tiimin arvioiminen sekä tiimin kehittäminen. Lisäksi rakentuu yksitoista (11) oheistehtävää kaikista ryhmistä: yleiskatsauksen tekeminen, aikataulututtaminen, päätöksenteko, ongelman osoittaminen, virtuaalisen hetken jakaminen, tiedonjako, sosiaalisen tuen jakaminen, yhteisyyden vahvistaminen, epävirallisten asioiden jakaminen, tiimin tulosten arvioiminen sekä tiimin teknologiankäytön kehittäminen.

Suunnittelutiimi on ainoa, jonka tapaamisissa vuorovaikutustehtävät edustavat näin kattavasti tehtäviä ja tehtäväryhmiä, sekä ainoa, jonka yhtenä tehtävänä on jaettujen työtehtävien suorittaminen. Tapaamisissa esiintyy muiden tiimien tapaamisiin verrattuna enemmän relationaalisen ja kehittävän tason vuorovaikutustehtäviä. Esiin tuoduista ongelmista puhutaan usein huolina. Tätä kuvaa seuraava esimerkki.

A: Et se on niinku semmonen, ja sitte mulla on jotenki semmonen huolen aihe vielä että ku ajatus oli se että tätä kautta tulis sinne kehittämispolulle niitä syötteitä niin niin jotenki semmonen et mitä jos jos se jää hyvin vähäseks se syöte täältä näin niin mitä tapahtuu sille kehittämispolulle?

B: Niinpä, niinpä juuri näin

A: Ja sitte sitte myös niinku se kehittämispolun tota kutsuasias on nyt mun huolenaihe mä en tiedä mitä sille kuuluu, mutta et mä ajattelen et nyt eletään jo kahdettatoista päivää huhtikuuta ja sitte ihmisten pitäisi tulla sinne paikalle jo toukokuun kahdeskymmenes jotain päivä se oli, niin se niin niin se mua painaa et jos ei se vielä oo lähteny, niin tota se pitäis lähtee todella pian sitten koska muutenhan ne ihmiset ei pysty ilmottautumaan ja tulemaan paikalle

B: Joo, joo

A: Niin se niin niin se mua painaa et jos ei se viel oo lähteny

Kun tilannekatsaustiimin tapaamisissa huomattiin toistuva järjestys ongelman osoittamisen ja päätöksen lykkäämisen tehtävien kesken, tarkistettiin erityyppisten järjestysten mahdollisuus muidenkin tiimien tapauksista. Suunnittelutiimin tapaamisissa tehtävät eivät kuitenkaan ilmene toistuvasti tietyssä järjestyksessä. Tehtävät eivät myöskään rakennu etukäteen sovitun toimintatavan tai tavoitteen mukaan. Sen sijaan tapaamisten sisällöt ja toimintatavat vaihtelevat ja vuorovaikutustehtävät rakentuvat tilannekohtaisesti. Suunnittelutiimin tapaamisissa ilmenevät vuorovaikutustehtävät on kuvattuna taulukossa 4.

TAULUKKO 4 Suunnittelutiimin tapaamisten rakentuminen vuorovaikutustehtävien mukaan

Suunnittelutiimi		
Päätehtävät	Oheistehtävät	Vain tässä tiimissä ilmenevät vuorovaikutustehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • Ongelman ratkaiseminen • Etenemisen varmistaminen • Työnjako • Jaettujen työtehtävien suorittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yleiskatsauksen tekeminen • Aikatauluttaminen • Päätöksenteko • Ongelman osoittaminen • Virtuaalisen hetken jakaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaettujen työtehtävien suorittaminen

<ul style="list-style-type: none"> • Ideoiden luominen • Suunnittelu • Tiimin arvioiminen • Tiimin kehittämisen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedonjako • Sosiaalisen tuen jakaminen • Yhteisyyden vahvistaminen • Epävirallisten asioiden jakaminen • Tiimin tulosten arvioiminen • Tiimin teknologiankäytön kehittäminen 	
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 8 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 11 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 1 kpl

Tuotekehitystiimin tapaamiset muistuttavat hieman tilannekatsaustiimin tapaamisia: niissä on kolme (3) päätehtävää (yleiskatsauksen tekeminen, etenemisen varmistaminen sekä ongelman ratkaiseminen). Toisaalta tapaamisissa rakentuu useammanlaisia lyhytkestoisia vuorovaikutustehtäviä kuin tilannekatsaustiimin tapaamisissa. Tuotekehitystiimin tapaamisten oheistehtävät (12 kpl) ovat työnjako, aikataulutaminen, suunnittelu, päätöksenteko, ongelman osoittaminen, virtuaalisen hetken jakaminen, tiedonjako, ideoiden luominen, sosiaalisen tuen jakaminen, tiimin arviointi, tiimin lopputuloksen arviointi sekä tiimin teknologiankäytön kehittäminen.

Tuotekehitystiimin tapaamisissa ei ole muiden tiimien tapaamisista poikkeavia vuorovaikutustehtäviä. Ongelman osoittaminen on tehtävä, jota seuraa aina ongelman ratkaiseminen. Ongelmanratkaisu onkin yksi tapaamisten päätehtävistä. Tiimillä on myös valtaa tehdä päätöksiä tapaamisissaan. Päätehtävät eivät pääasiallisesti rakennu tapaamisissa vaan etukäteen sovitun projektinhallintajärjestelmän mukaan. Osa oheistehtävistä rakentuu tapaamisissa. Ajan salliessa voidaan päätehtävistäkin sopia vasta tapaamisen kuluessa. Sovituista käytänteistä huolimatta vuorovaikutustehtävät voivat rakentua siis myös tiimin jäsenten tarpeiden ja käytössä olevien resurssien mukaan, kuten alla olevassa esimerkissä:

A: Joo... jep se ois vielä vartti aikaa tota niin ni onks siellä päässä jotakin mitä haluaisitte vielä läpi tai... käyttöliittymäspeksejä tai muuta tai tai siten sitä sitä domainia tai muuta

B: Mut voin mä siitä domainista jotain ehkä kertoo tos jos tota... jos tota täs teillä on ylimäärästä aikaa ja jos siellä päässä on mielenkiintoo

A: Joo se ois varmaan ihan hyvä ni vähän tieto leviää siitakin
[ryhtyvät käymään asiaa läpi]

Taulukkoon 5 on koottu tuotekehitystiimin tapaamisissa ilmenevät vuorovaikutustehtävät.

TAULUKKO 5 Tuotekehitystiimin tapaamisten rakentuminen vuorovaikutustehtävien mukaan

Suunnittelutiimi		
Päätteävät	Oheistehtävät	Vain tässä tiimissä ilmenevät vuorovaikutustehtävät
<ul style="list-style-type: none"> • Ongelman ratkaiseminen • Etenemisen varmistaminen • Työnjako • Jaettujen työtehtävien suorittaminen • Ideoiden luominen • Suunnittelu • Tiimin arvioiminen • Tiimin kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yleiskatsauksen tekeminen • Aikataulutaminen • Päätöksenteko • Ongelman osoittaminen • Virtuaalisen hetken jakaminen • Tiedonjako • Sosiaalisen tuen jakaminen • Yhteisyyden vahvistaminen • Epävirallisten asioiden jakaminen • Tiimin tulosten arvioiminen • Tiimin teknologiankäytön kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaettujen työtehtävien suorittaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 8 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 11 kpl 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteensä 1 kpl

Yhden tiimin kolme tapaamista ovat keskenään melko samanlaisia, etenkin tilannekatsaustiimin ja tuotekehitystiimin tapaamiset. Koska tapaamisissa on toistuvia vuorovaikutusrakenteita, niissä on siis tapahtunut rakenteistumista. Tilannekatsaustiimissä vuorovaikutustehtävät rakentavat tiimistä kiinteän ja ohjatun kokonaisuuden. Tuotekehitystiimiä luonnehtii ratkaisukeskeisyys: tapaamisissa on mahdollisuuksia ja halukkuutta tehdä päätöksiä sekä varmistaa työssä eteneminen yhteisesti. Vaikka suunnitte-

lutiimin tapaamisissa ei edetä minkään tietyn, toistuvan kaavan mukaan, niissäkin on nähtävissä rakenteistumista. Suunnittelutiimiä voisi luonnehtia joustavaksi sekä relationaalisesti ja kehittävästi painottuneeksi.

Vuorovaikutustehtävien kytkeytyminen teknologiaan

Vaikka kaikki kolme tiimiä ovat omanlaisiaan ja niissä tapahtuu omanlaistaan rakenteistumista, kaikkien tapaamisissa ilmenee kahdenlaisia teknologiaan liittyviä vuorovaikutustehtäviä: virtuaalisen hetken jakamista ja tiimin teknologiankäytön kehittämistä. Virtuaalisen hetken jakaminen ilmenee esimerkiksi kesken jonkin toisen tehtävän, kun käytetty teknologia nousee keskusteluun:

A: D:kin tuli linjoille.

B: Tähän laittaa kaks samaan aikaan. Ei tähän ei näköjään saa kahta. No mä kirjotan tähän B ja A.

[puhelin menee pitoon]

A: Kuka on nyt pidossa?

C: C oli pidossa!

B: Aijaa, tervetuloa pidosta!

C: Kiitos! [nauraa]

(virtuaalisen hetken jakaminen / tuotekehitystiimi)

Joskus teknologian käytössä on jokin haaste, joka halutaan selvittää. Tällaiset hetket merkitsevät tiimille teknologiankäytössä kehittymistä esimerkiksi näin:

A: Hetki pieni me vähän säädetään vielä ettei noi äänet kierrä tollel ärsyttävästi

B: Täs lukee vaan et soita, tämmönen tässä nyt on kyllä mutta mihin muualla se näkyy

A: Joo pistä siitä vaan valitteppas toi ylimmäinen tosta joo siitä vaan se noni, nyt jos toi kerta lähtee käyttäytymään nii ihmettelen, nyt ei kierrä

C: Nyt ei

D: Joo ei

B: Pitäiskö soittaa uudelleen, se on välillä tollel parempi ku ne on tehty niin et sovitaan onks se täältä vai vai sieltä

A: Hetkinen koitetaas tää on välillä toiminu ihan mallikkaasti määs koitan yhen

E: Mitäs tähän nyt tähän tilalle ota pois, nii se lähtee pois siitä

A: Tehääs vielä B nii että poistuppas säkin tosta puhelusta ni sillan se ei ainakaan varmaan lähe kiertään

B: Katkase

A: Joo noni

B: Nyt nyt ei kierrä

(tiimin teknologiankäytön kehittäminen / tuotekehitystiimi)

Teknologiaan kytkeytyvät tehtävät eivät yhdenkään tiimin tapaamisessa muodostu päätehtäviksi, vaan ne ovat oheistehtäviä. Vaikka tiimeillä on erilaiset teknologiset alustat, kaikilla liittyy niihin keskustelua, josta muodostuu vuorovaikutustehtävä. Muut vuorovaikutustehtävät eivät näytä olevan yhteydessä teknologiaan kytkeytyviin tehtäviin.

Pohdinta

Virtuaalitiimitapaamisissa toteutuu erityyppisiä vuorovaikutustehtäviä. Tehtävät rakentavat tapaamisia järjestäytymällä eri suhteisiin toisiinsa nähden sekä rakentamalla tapaamisissa tai etukäteen määrättyjen toimintatapojen mukaan. Vuorovaikutustehtävät luonnehtivat tiimin olemusta ja tuovat esiin tiimien erilaisuuden. Teknologiset alustat rakentavat vain oheistehtäviä, eikä virtuaalisuus siten ole tiimiä määrittävä piirre.

Tilannekatsaustiimillä näyttää olevan vähiten mahdollisuuksia vaikuttaa vuorovaikutuksensa muotoon ja sisältöön, osittain teknologisen alustan ohjaaman rakenteen takia. Vastaavasti alusta ohjaa tuotekehitystiimin vuorovaikutusta niin, että tapaamisissa käydään lävitse tietyt asiat. Sen sijaan itseohjautuva suunnittelutiimi, jolla on käytössään rajaamattomasti aikaa ja toimintavaltaa, voi mukauttaa vuorovaikutustaan myös suhteessa teknologiaan hyvin esteettä. Tässä tiimissä teknologiasta saadaan lisäarvoa myös suorittamalla jaettuja työtehtäviä yhdessä ja yhtä aikaa, vaikka työskennelläänkin fyysisesti erillään.

Näyttää siltä, että tiimeissä teknologisen alustan ohjaamat toimintatavat ovat verrattavissa esimerkiksi tiukkaan kokouskäytäntöön tai muuhun vakiintuneeseen toimintatapaan ja aikarajaan. Tiimin toimintavalta ja itseohjautuvuus saattavatkin olla sellaisia rakenteita, jotka ohjaavat vuorovaikutusta enemmän kuin teknologiset ratkaisut. Voidaan pohtia, ovatko nuo rakenteet myös tiimejä rajoittavia. Tilannekatsaustiimin tapaamisista voitaisiin saada tehokkaampia, jos jäsenillä olisi mahdollisuus käydä läpi sellaisiakin asioita, joihin ei ole totuttu tai joihin ei nyt ole aikaa tai toimintavaltaa (kuten reflektointia työn uudistamisesta ja sen herättämistä ajatuksista).

Suunnittelutiimin tapaamisissa on aikaa ja mahdollisuuksia toiminnan kehittämiseksi ja tiimin tukemiselle. Tiimissä voitaisiin hyötyä tiukemmasta työnjaosta ja aikatauluista, jotta tapaamiset ja toiminta tehostuisivat. Suunnittelutiimin relationaalisten vuorovaikutustehtävien korostuminen on kiinnostavaa, koska ominaisuus erottaa sen kahdesta muusta tarkastellusta tiimistä ja työtiimeistä ylipäätään. On kuitenkin mahdotonta tämän tutkimuksen puitteissa spekuloida, johtuuko se tiimin perusluonteesta, pienestä koosta, rajaamattomasta aikataulusta, käytetystä teknologiasta vai jäsenten henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Strukturaationäkökulma otettiin tässä tutkimuksessa väljäksi viitekehyykseksi, kuten strukturaatiota soveltavissa tutkimuksissa usein tehdään (Bartelt & Dennis 2014). Havainnointia ei yleensä ole käytetty menetelmänä strukturaationäkökulmia soveltavissa tutkimuksissa, vaan ne ovat olleet enimmäkseen teoreettisia (esim. Marks ym. 2001; Zigurs & Buckland 1998). Teknologiset alustat ovat kehittyneet, ja työelämän virtuaalitiimien käytössä on ominaisuuksiltaan ja käyttötavoiltaan kovin erilaisia teknologisia ratkaisuja, joita tutkimuksissa ei ole vielä kattavasti voitu huomioida. Tutkimusote tuotti uutta ymmärrystä siitä, millaisia vuorovaikutustehtäviä erilaisia teknologisia alustoja käyttävien virtuaalitiimien tapaamisissa rakentuu. Laadullinen tutkimus tähtääkin usein enemmän uuden tiedon tuottamiseen ja ymmärryksen lisäämiseen kuin olemassaolevan teorian testaamiseen (Scholl 2008).

Laadullisen tutkimuksen haasteena on sen tulkinallisuus. Tässä tutkimuksessa tulkinallisuuden haasteisiin vastattiin käyttämällä toisiaan tukevia havainnointia ja laadullista sisällönanalyysia (Quandt 2008; Scheufele 2008). Myös analyysin monivaiheisuus sekä tutkijaparin perehtyneisyys aineistoonsa ja yhteistyö lisäävät tutkimuksen luotettavuutta. On kuitenkin huomattava, että tarkasteltujen tiimin jäsenet olisivat voineet nimetä vuorovaikutustehtävät toisin.

Luokittelun haasteet kertovatkin tutkittavan kohteen (tiimitodellisuuden) kompleksisuudesta. Olisi kiinnostavaa toteuttaa tutkimus, jossa hyödynnettäisiin sekä havainnointia että esimerkiksi haastattelua, ja siten päästä syvempään ymmärrykseen tiimeistä.

Tutkimuksessa ei otettu huomioon esimerkiksi tiimin kokoa, olemassaolon kestoa tai tapaamisten kestoa. Halusimme tarkastella teknologista alustaa käyttävien virtuaalitiimien tapaamisia ja niissä rakentuvia vuorovaikutustehtäviä. Yhteistä käytetyissä alustoissa oli mahdollisuus sekä audio- että videoyhteyteen ja yhteisen näkymän jakamiseen. Tulosten voi olettaa olevan siirrettävissä vastaavanlaista viestintäteknologiaa käyttäviin virtuaalitiimeihin.

Virtuaalitiimien vuorovaikutustehtävien tutkimuksissa tehtävät ovat olleet usein etukäteen määrättyjä, aineistot opiskelijoilta kerättyjä sekä tiimit eritoten ongelmanratkaisuun keskittyviä (esim. Bartelt & Dennis 2013; Straus 1999). Näin ollen perusteellista vertailua aiempiin tutkimustuloksiin ei ole tarkoituksenmukaista tehdä. Tutkimus kuitenkin vahvistaa aiempia käsityksiä siitä, että vuorovaikutustehtävät luonnehtivat tiimejä (esim. Straus 1999), että tiimit voivat toteuttaa useita tehtäviä yhtä aikaa (Marks ym. 2001) ja että teknologia ei itsessään ole tiimin vuorovaikutusta ohjaava rakenne (esim. Bartelt & Dennis 2014; Naik & Kim 2010). Vuorovaikutustehtävät siis rakentavat tiimiä, teknologia sinänsä ei.

Aikaisemmissa virtuaalitiimien vuorovaikutustehtävien tutkimuksissa (esim. Bartelt & Dennis 2014) on aineiston analyysissa käytetty valmiita, asiakeskeisiin tehtäviin painottuneita luokituksia. Tässä tutkimuksessa analysoimme materiaalin aineistolähtöisesti ja havaitsimme, että tapaa- misissa oli useita relationaalisia vuorovaikutustehtäviä. Tulisikin muistaa, että tiimien voimakas tavoitesuuntautuneisuus ei tarkoita relationaalisten vuorovaikutustehtävien puuttumista, vaan ne voivat olla jopa keskeisiä toimintatapojen rakenteita. Tässä aineistossa virtuaalitiimien vuorovaikutustehtävistä erottuivat lisäksi pitkäkestoiset päätehtävät ja lyhytkestoiset oheistehtävät. Tulokset osoittavat, että vuorovaikutustehtäviä on aiheellista tarkastella muutenkin kuin valmiiden, teoriaperustaisten tehtäväluokitusten suhteen. Tutkimus tuotti uutta tietoa virtuaalitiimien vuorovaikutustehtävien rakenteistumisesta ja sisällöistä, mikä oli mahdollista laadullisella, induktiivisella menetelmällä.

Voisi luulla, että virtuaalitiimien käyttämä viestintäteknologia määrittäisi tiimin vuorovaikutusta ja vaikuttaisi siihen vahvasti. Teknologia kyllä kytkeytyy vuorovaikutustehtävien rakentumiseen ja rakentaa puolestaan vuorovaikutustehtäviä, mutta virtuaalisuus ei kuitenkaan määritä tiimin tapaamisia tai olemusta. Tiimit voivat muokata vaihtelevasti teknologian vaikutuksia ja luoda tapoja käyttää teknologiaa. Viimeaikaisissa tutkimuksissa onkin todettu, että viestintäteknologian sijasta monet sosiaaliset rakenteet (Bartelt & Dennis 2014, 522) tai kontekstit (Foster ym. 2015, 2) vaikuttavat virtuaalitiimien toimintaan. Tutkimus antaakin aiheita tarkistaa käsityksiämme teknologian yhteyksistä tiimin vuorovaikutukseen: virtuaalisuus näyttää olevan samantyyppinen, vaihtelevalla tavalla tiimin toimintaan vaikuttava rakenne kuin vaikkapa tiimin päätösvalta, käytänteet tai projektinhallintajärjestelmät.

Kolmen erilaisen virtuaalitiimin tarkastelu vahvasti käsitystä siitä, että työelämän tiimit voivat olla hyvinkin heterogeenisiä. Vuorovaikutustehtävien pää- ja oheistehtävien toisiaan tukevia yhteyksiä olisi hyödyllistä

tutkia tarkemmin. Vuorovaikutustehtävien tarkastelu esimerkiksi tapaa-
misten sujuvuuden, onnistumisen tai jäsenten kokemusten kannalta tuot-
taisi tietoa, jonka avulla voitaisiin kehittää käytännön tiimityöskentelyä.

Aitojen tiimiaineistojen tarkastelu niin laadullisesti kuin määrällisesti-
kin on jatkossakin ajankohtaista. Tarvitsemme tietoa siitä, mitä vuorovai-
kutuksessa todella tapahtuu. Huomiota tulisi kiinnittää myös tutkimus-
asetelmiin ja menetelmävalintoihin. On pyrittävä saavuttamaan uutta ja
syvempää ymmärrystä erityyppisistä tiimeistä ja lopulta yleistettävää tie-
toa siitä ryhmädynamiikasta, jota erilaisten tiimien – myös virtuaalisten
– vuorovaikutuksessa ilmenee.

Mitra Raappana valmistele puheviestinnän alan väitöskirjaansa Maarit Valon
ohjauksessa. Artikkelit on valmistunut osana Suomen Akatemian hanketta Vuo-
rovaikutusosaaminen virtuaalitiimeissä (138186).

Kirjallisuus

Bales, R. F. 1951. Interaction process analysis. A method for the study of
small groups. Cambridge: Addison-Wesley.

Bartelt, V. L. & Dennis, A. R. 2014. Nature and nurture: The impact of
automaticity and the structuration of communication on virtual team
behavior and performance. *MIS Quarterly* 38 (2), 521–538.

Dennis, A. R., Fuller, R. M. & Valacich, J. S. 2008. Media, tasks, and
communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS
Quarterly* 32 (3), 575–600.

Dennis, A. R. & Garfield, M. J. 2003. The adaption and use of GSS in
project teams: Toward more participative processes and outcomes. *MIS
Quarterly* 27 (2), 289–323.

DeSanctis, G. & Poole, M. S. 1994. Capturing the complexity in advanced
technology use: Adaptive structuration theory. *Organization Science* 5
(2), 121–146.

Ebrahim, N. A., Ahmed, S. & Taha, Z. 2009. Virtual teams: A literature
review. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences* 3 (3), 2653–
2669.

- Foster, M. K., Abbey, A., Callow, M. A., Zu, X. & Wilbon, A. D. 2015. Rethinking virtuality and its impact on teams. [Viitattu 13.3.2015] Small Group Research, 1–33. Online first -versio saatavilla www.muodossa.com/content/ealy/2015/02/25/1046496415573795.full.pdf+html
- Fulk, J. & McGrath, J. E. 2005. Touchstones: A framework for comparing premises of nine integrative perspectives on groups. Teoksessa M. S. Poole & A. B. Hollingshead (toim.) *Theories of small groups*. Thousand Oaks: Sage, 397–426.
- Giddens, A. 1984. *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: University of California.
- Hackman, J. R. 1968. Effects of task characteristics on group products. *Journal of Experimental Social Psychology* 4 (2), 162–187.
- Krabberød, T. 2014. Task uncertainty and mission command in a naval context. *Small Group Research* 45 (4), 416–434.
- Kribbendorff, K. 2004. *Content analysis: An introduction to its methodology*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- Köhler, T., Cramton, C. D., & Hinds, P. J. 2012. The meeting genre across cultures: Insights from three German–American collaborations. *Small Group Research*, 43 (2), 159–185.
- Marks, M. A., Mathieu, J. E., & Zaccaro, S. J. 2001. A temporally based framework and taxonomy of team processes. *Academy of Management Review* 26 (3), 356–376.
- McGrath, J. E. 1984. *Groups: Interaction and performance*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Naik, N. & Kim, D. 2010. An extended adaptive structuration theory framework for determinants of virtual team success. *Sprouts: Working Papers on Information Systems* 10 (2).
- Nouri, R., Erez, M., Rockstuhl, T., Ang, S., Leshem-Calif, L. & Rafaeli, A. 2013. Taking the bite out of culture: The impact of task structure and task type on overcoming impediments to cross cultural team performance. *Journal of Organizational Behavior* 34 (6), 739–763.
- Olbertz-Siitonen, M., Siitonen, M., & Valo, M. 2014. Naturally occurring data in the study of virtual teams in working life – challenges and opportunities. Teoksessa T. Heiskanen (toim.) *Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisu* (5/2014). Tampere: Työelämän tutkimuskeskus, Tampereen yliopisto, 185–192.
- Poole, M. S., Seibold, D. R. & McPhee, R. D. 1985. Group decision-making as a structural process. *Quarterly Journal of Speech* 71 (1), 74–102.

Powell, A., Piccoli, G. & Ives, B. 2004. Virtual teams: A review of current literature and directions for future research. *Advances in Information Systems* 35 (1), 6–36.

Quandt, T. 2008. Observation. Teoksessa W. Donsbach (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Publishing: Blackwell Reference Online.

Scheufele, B. 2008. Content analysis, qualitative. Teoksessa W. Donsbach (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Reference Online.

Schiller, S. Z. & Mandiwalla, M. 2007. Virtual team research. An analysis of theory use and a framework for theory appropriation. *Small Group Research* 38 (1), 12–59.

Scholl, A. 2008. Qualitative methodology. Teoksessa W. Donsbach (toim.) *The international encyclopedia of communication*. Blackwell Reference Online.

Shaw, M. E. 1954. Some effects of problem complexity upon problem solution efficiency in different communication nets. *Journal of Experimental Psychology* 48 (3), 211–217.

Shu, W., Lin, H. C., & Wang, G. 2015. Inter-group collaboration: Factoring technology characteristics and task type. *International Journal of e-Collaboration* 11 (2), 28–46.

Silverman, D. 2014. *Interpreting qualitative data*. 5. painos. Los Angeles: Sage.

Sivunen, A., & Nordbäck, E. 2015. Social presence as a multi-dimensional group construct in 3D virtual environments. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20(1), 19–36.

Straus, S. G. 1999. Testing a typology of tasks. Empirical validation of McGraths' s (1984) group task circumplex. *Small Group Research* 30 (2), 166–187.

Tan, B. C. Y., Ramanm, K. S. & Wei, K. 1994. An empirical study of the task dimension of group support systems. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics* 24 (7), 1054–1060.

Zigurs, I. & Buckland, B. K. 1998. A theory of task/technology fit and group support systems effectiveness. *MIS Quarterly* 22 (3), 313–334.

Zigurs, I. & Khazanchi, D. 2008. From profiles to patterns: A new view of task-technology fit. *Information Systems Management* 25 (1), 8–13.

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2015
135-151



Esimies-alaisuuden luottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä

Mirjami Ikonen
yliopistonlehtori, KTT
Itä-Suomen yliopisto
mirjami.ikonen@uef.fi

Tiivistelmä

Luottamus työpaikoilla on moniulotteinen tutkimuskohde, haastavuudessaan kiinnostava ja mukaansatempaava. Aihe on ajankohtainen, sillä luottamus korostuu muutoksessa ja sen viestinnässä. Luottamus työpaikoilla näkyy ilmapiiirissä ja vaikuttaa työhyvinvointiin. Aiempi tutkimus on painottunut luottamuksen edellytyksiin ja seurauksiin, ei niinkään luottamuksen dynaamiseen luonteeseen. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia luottamuksen kehittymisen prosessia esimiehen ja alaisen välillä viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Laadullinen tutkimusaineisto on kerätty haastatteleamalla itäsuomalaisen palveluorganisaatioiden esimies-alaispareja erikseen ja yhdessä. Aineistosta paljastui, että esimiesten ja työntekijöiden välinen viestintä on altis väärinkäsityksille puolin ja toisin. Kiinnostavaa tutkimuksessa on tahattomista reagoimatta jättämisistä aiheutuneet luottamussäröt työpaikoilla. Johtamisviestinnän keinoin on mahdollista estää väärinkäsityksiä syntymästä esimerkiksi dialogin keinoin ja myös tietoisesti oikoa väärinymmärryksiä. Esimies-alaisuuden luottamuksen rakentumisessa pienillä, arkisilla teoilla näyttää olevan suuri merkitys. Tutkimuksen mukaan luottamusta näissä suhteissa voidaan vahvistaa arvostusta ja armeliaisuutta osoittamalla. Tutkimustulokset viittaavat siihen, että kahdenvälisen luottamuksen kehittymisen ja ylläpitämisen prosessi on monimuotoisempi kuin mitä tutkimus tähän asti on osoittanut. Johtamisviestinnällä näyttää olevan keskeinen rooli luottamuksen pyöritteen momentum-kohdissa, joissa prosessin suunta joko kääntyy, pysyy ennallaan tai vahvistuu entisestään.

Asiasanat: esimies-alaisuus, luottamuksen rakentuminen, luottamuksen rapautuminen, luottamus, momentum, vuorovaikutus

Johdanto

Luottamus on jatkuvasti esillä puheenaiheena niin julkisissa tiedotusvälineissä kuin arkipäivän keskusteluissakin. Luottamuksesta organisaatioissa on tullut erityisesti parin viime vuosikymmenen kuluessa suosittu tutkimusaihe sekä kansainvälisesti että enenevästi Suomessakin (esim. Laine 2008; Häkkinen 2012). Luottamuksen olemukseen kuuluu, että sitä on vaikea, jopa mahdotonta yleisesti ja tyhjentävästi määritellä, vaikka jokaisella on siitä oma, kokemusperäinen käsityksensä. Yhtä yleisesti hyväksyttyä määritelmää luottamuksesta ei siis ole olemassa. Lyon, Möllering ja Saunders (2012, 1) kuvailevat luottamusta yhdeksi haastavimmista ja vaikeimmista ymmärrettävistä tutkimuskohteista, vaikka samanaikaisesti se on mitä kiehtovinta tutkimusaiheita, tarjoten loputtomasti uusia näkökulmia. Organisaatioissa luottamusta ihmisten välillä ei useinkaan edes tiedosteta, vaan pidetään itsestäänselvytenä – kunnes luottamus alkaa säröillä. Eriyisesti muutoksessa luottamuksen merkitys korostuu, kun sitä koetellaan ja testataan.

Tämä artikkelin tavoitteena on tutkia luottamuksen kehittymisen prosessia esimiehen ja alaisen välisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Esimiehen ja työntekijän välistä suhdetta voidaan pitää keskeisenä suhteena työpaikoilla, vaikka myös työntekijöiden keskinäiset suhteet ovat tärkeitä etenkin tiimityössä. Pääosa tutkimusaineistosta on kerätty kirjoittajan väitöstutkimusta varten ja tuloksia on osin raportoitu väitöskirjassa, jonka alkuperäisenä tarkoituksena oli kuvata ja tehdä ymmärrettäväksi luottamuksen kehittymisen prosessia ja dynamiikkaa esimies-alaisuhteissa (Ikonen 2013). Tässä artikkelissa haen vastausta tutkimuskysymykseen: *Miten luottamus kehittyy esimiehen ja alaisen välisessä vuorovaikutuksessa?* sekä alatutkimuskysymyksiin: *Millaisissa vuorovaikutustilanteissa luottamus rakentuu?* ja *Millaisissa vuorovaikutustilanteissa luottamus rapautuu?* Käytännön sovelluksena tutkimuksesta saadaan ymmärrystä siitä, millaisia vuorovaikutuskeinoja esimiehillä ja työntekijöillä on käytössään luottamuksen rakentamisessa, ylläpitämisessä ja mahdollisesti korjaamisessa.

Luottamus esimies-alaisuhteissa

Luottamus on monitieteinen tutkimuskohde. Sosiologiassa luottamustutkimuksella on pitkä perinne ja organisaatiotutkimuksen kentällä aihetta on tutkittu laajasti. Sen sijaan johtamisviestinnän näkökulmasta ja sosi-

aalisesti rakentuvana ilmiönä luottamusta on tutkittu vähemmän. Tämä tutkimus asemoituu organisaatiotutkimuksen ja johtamisviestinnän kenttään. Organisaatioiden näkökulmasta yhteistyö, vuorovaikutus ja luottamus ymmärretään toisiinsa kietoutuneina ja niiden nähdään vaikuttavan organisaation tulokseen (Costa, Bijlsma-Frankema & de Jong 2009). Aiempi organisaatiotutkimus on tunnistanut useita luottamuksen etuja: luottamus muun muassa edesauttaa yhteistyötä ja vaikuttaa työntekijöiden halukkuuteen sitoutua tekemään työnsä hyvin ja luottamus on yksi organisaation tuottavuuden avaintekijöistä (Dirks & Ferrin 2002).

Tämän tutkimuksen kohteena on luottamuksen kehittyminen esimiesten ja alaisten välillä vuorovaikutuksessa. Aiemmasta tutkimuksesta teoreettisena lähtökohtana ovat luottamuksen kehittymisen vaihemallit (Dietz & Den Hartog 2006; Lewicki & Bunker 1996; Lewicki, Tomlinson & Gillespie 2006) sekä johtajan ja alaisen vaihtosuhteiden eli Leader-Member Exchange (LMX) -teoria (Graen & Uhl-Bien 1995). Lewickin ja Bunkerin (1996) mallissa luottamuksen kehittymistä kuvataan lineaarisena jatkumona laskelmointiin perustuvasta (calculus-based) luottamuksesta tietopohjaisen (knowledge-based) luottamuksen vaiheen kautta samastumiseen perustuvaan (identification-based) luottamukseen. Luottamus nähdään vaihemalleissa staattisena, mitattavissa olevana ilmiönä ja sen nähdään vahvistuvan henkilöiden välillä ajan kuluessa. Johtajan ja alaisen vaihtosuhteiden mukaan toimijoiden nähdään muodostavan ainutkertaisen, uniikin suhteen, johon molemmat osapuolet omalta osaltaan vaikuttavat. Tämän ainutkertaisen suhteen kehittämisessä luottamuksella on teorian mukaan keskeinen rooli. LMX-teoriassa on kyse vuorovaikutuksen ja kommunikaation lisäksi luottamuksesta, kunnioituksesta ja sitoutumisesta, jolloin luottamus nähdään prosessina esimiehen ja alaisen välillä. Sekä luottamus että johtajuus voidaan nähdä vuorovaikutteisina sosiaalisina prosesseina (Klausner 2012). Myös luottamuksen rakentamisen taito on Savolaisen (2011) mukaan esimiestaito, jota voi oppia ja jossa voi harjaantua vuorovaikutustaitoja kehittämällä.

Vaikka luottamukselle ei ole olemassa yhtä hyväksyttyä määritelmää, yksi viitatuimmista on Mayerin, Davisin ja Schoormanin (1995) määritelmä, jossa korostuu se, että luottamus syntyy ja sitä ylläpidetään vuorovaikutussuhteissa (relaationaalisuus). Mayerin ym. (1995) määritelmän mukaan luottamus on haavoittuvuudelle alttiiksi heittäytymistä silloin kun ei voi kontrolloida toista osapuolta. Luottamus siis sisältää aina riskin tulla petetyksi ja mahdollisuuden haavoittua. Se on luonteeltaan vastavuoroista (Deutsch 1958), joten on luontevaa lähteä tutkimaan sen kehittymistä kahdensivuläisissä suhteissa toimijoiden välisen vuorovaikutuksen näkökul-

masta. Luhmannin (1982) mukaan mikään järjestelmä tai organisaatio ei voi pysyä koossa ilman viestintää. Tässä artikkelissa viestintä organisaatiossa nähdään Keytonin (2011, 12) tapaan laaja-alaisena, monimutkaise-
na ja loputtomana vuorovaikutusprosessina, jossa organisaation jäsenet uusintavat, ylläpitävät ja muuttavat organisaatiota. Merkitykset neuvotellaan ja rakennetaan viestinnän keinoin keskinäisessä vuorovaikutuksessa (Fairhurst & Grant 2010). Johtajuuden määrittelen relationaaliseksi vuorovaikutukseksi, joka rakentuu vastavuoroisesti molemminpuolisessa sosiaalisessa kanssakäymisessä (Uhl-Bien 2006). Esimies-alaisuutteen käsittän tässä tutkimuksessa dialogisena suhteena perinteisen dualistisen näkemyksen sijaan. Tässä tutkimuksessa suhteet nähdään Baxterin (2004) mukaisesti dialogisina ja dialektisina eli niihin nähdään sisältyvän jännitteitä ja ristiriitaisuuksia, joita ei sinänsä nähdä konflikteina. Luottamus-
tutkimuksessa tämä näyttäytyy esimerkiksi luottamuksen ja epäluottamuksen samanaikaisena ilmenemisenä (esim. Lewicki, McAllister & Bies 1998).

Luottamustutkimuksessa on viime aikoina pyritty fokusoimaan tutkimuksia sen mukaan, millä tasolla luottamusta ihmisten välillä tarkastellaan: onko kyseessä ihmisten, ryhmien vai organisaatioiden välinen luottamus (Gelfand & Fulmer 2012). Tässä tutkimuksessa fokus on kahden henkilön välisessä (dyadisessa) luottamuksessa (Yakoleva, Reilly & Werko 2010), jolloin vuorovaikutuksen rooli luottamuksen rakentumisessa korostuu. Luottamustutkimuksella on yhä edelleen vahva kvantitatiivinen perinne (Lyon ym. 2012). Luottamusta on pyritty operationalisoimaan ja sen tasoa on pyritty mittaamaan. Tutkittaessa moniulotteista luottamuksen ilmiötä organisaatioissa sitä on jouduttu yksinkertaistamaan tutkimusasetelmiin taipuvaksi psykologiseksi tilaksi. Aiemmissä tutkimuksissa on tutkittu luottamuksen edellytyksiä ja seurauksia, mutta ei niinkään luottamuksen sosiaalista ja dynaamista luonnetta (Lewis & Weigert 2012). Aiemmasta tutkimuksesta poiketen tässä tutkimuksessa luottamuksen ei ajatella olevan psykologinen tila eikä lineaarisesti vaiheittain kehittyvä jatkumo, vaan sosiaalisesti rakentuvaa todellisuutta.

Tässä tutkimuksessa luottamus nähdään valtavirrasta poikkeavasti vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä (Wright & Ehnert 2010). Tarkkaan ottaen voisimme puhua *luottamisen* (verbi) tarkastelemisesta dynaamisena prosessina perinteisen luottamus (substantiivi) staattisena tilana sijaan. Ymmärrän luottamisen Saundersin, Skinnerin ja Lewickin (2010, 410) tavoin jatkuvana luottamisen prosessina, jossa ”luottamusta luodaan narratiivina, vuorovaikutuksen ja keskustelun sosiaalisessa prosessissa” sekä Wrightin ja Ehnertin (2010, 110) tapaan ihmisyyteen olennaisena

kuuluvana jatkuvana tekemisenä jossa ”emme lakkaa luottamasta niin kauan kuin elämme.” Luottamus on jatkuvasti liikkeessä oleva ilmiö, olemukseltaan ja luonteeltaan dynaamista luottamista (ks. myös Wright & Ehnert 2010 ja Möllering 2013). Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma ottaa huomioon myös sen, että kahden henkilön välisessä dyadisessa luottamuksessa (luottamisessa) myös kolmansilla osapuolilla on vaikutuksensa, tiedostamatta tai tiedostetusti (Wright & Ehnert 2010, 109).

Esimies-alaisparien haastattelut

Tätä artikkelia koskevan tutkimuksen empiirisen aineiston pääosan olen alun perin kerännyt väitöstutkimustani (Ikonen 2013) varten kahdesta itä-suomalaisesta kolmannen sektorin palveluorganisaatiosta, joista toisessa työskentelee palkattujen työntekijöiden lisäksi myös vapaaehtoisia. Alkuperäinen haastatteluaineisto on kerätty vuosina 2009–2010. Ensimmäisestä organisaatiosta haastattelin toimialapäällikköä ja yhtä yksikönjohtajaa yhdessä, ja myöhemmin molempia erikseen. Samasta organisaatiosta haastattelin myös toista toimialapäällikköä sekä kahta tiiminjohtajaa sekä toisen tiiminjohtajan yhtä alaista. Toisessa organisaatiossa haastattelin hallituksen puheenjohtajaa ja yhtä palkatuista johtajista yhdessä sekä neljää vapaaehtoistyöntekijää. Tämän jälkeen olen hankkinut uutta aineistoa jälkimmäisestä organisaatiosta haastatteleamalla yhtä palkattua johtajaa ja yhtä vapaaehtoistyöntekijää vuonna 2013.

Kyseessä on aidot esimies-alaisparit ja vuorovaikutustilanteita on tarkasteltu molempien roolien näkökulmasta. Esimies-alaisparien yhteishaastatteluja on kaksi. Aineisto antaa kuitenkin mahdollisuuden tarkastella luottamuksen kehittymisen prosessia sekä esimiehen että alaisen rooleista käsin. Johtamisen näkökulmasta vapaaehtoisten työntekijöiden ja heidän palkattujen johtajiensa haastatteluaineisto antaa mahdollisuuden tutkia luottamuksen roolia vapaaehtoistyön johtamisen kontekstissa.

Tallensin ja litteroin kaikki 14 haastattelua ja analysoin ne temaattisella sisällön analyysillä, ensin väitöstutkimustani varten ja uudelleen tätä artikkelia varten vuorovaikutuksen näkökulmasta. Analyysikysymyksinä oli muun muassa: Mistä tässä puhutaan? Mistä ei puhuta? Millainen vuorovaikutustilanne on kyseessä? Millaisia vuorovaikutuksen keinoja aineistossa ilmenee? Aineistoa uudelleen analysoidessani ryhmittelin tunnistamani erilaiset vuorovaikutustilanteet sen mukaan mitä niissä kerrottiin luottamuksen rakentumisesta tai rapautumisesta.

Luottamuksen rakentuminen

Luottamuksen rakentumisen keskeisenä elementtinä aineistossa ilmeni kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen kokemus. Esimies ilmaisee seuraavassa aineistonäytteessä kunnioittavansa alaistaan ja tämän osaamista kysymällä tarvittaessa neuvoa hänen vahvoilta osaamisalueiltaan:

”Tehtäväni on kuunnella ja auttaa. Nykyinen suhde on enemmänkin konsultointisuhde.” (Esimiehen ja alaisen yhteishaastattelu)

Tämä esimies kertoo antaneensa henkilökohtaisen puhelinnumerosa alaiselleen erityisenä luottamuksenosoituksena. Alainen osoittaa arvostavansa sitä:

”Esimiehelle voi aina soittaa ja hän kuuntelee” (yhteishaastattelu)

Kuuntelemalla aktiivisesti toista osapuolta voi osoittaa arvostusta tätä kohtaan. Molemmipuolinen arvostus ja kunnioitus näyttää rakentavan luottamusta. Vuorovaikutuksen näkökulmasta analysoituna tulkitsen tämän vuorovaikutustilanteen dialogiksi, jossa molemmat osapuolet osallistuvat ja ottavat vastuuta. Vuorovaikutus antaa mahdollisuuden löytää yhdessä uusia ratkaisuja tai ehdotuksia sen sijaan, että vuorotellen ilmaistaisiin omia näkemyksiä. Tällainen dialogisuus näyttää olevan merkityksellistä luottamuksen rakentumiselle. Aktiivinen kuuntelu ei tässä kuitenkaan viittaa ensisijaisesti pitkiin ja vaativiin keskusteluihin, vaan se näyttää voivan ilmetä myös pieninä arkisina tekoina, jotka osoittavat, että toinen osapuoli on kuullut toisen osapuolen toiveita ja odotuksia, ja pyrkii täyttämään niitä. Seuraava näyte aineistosta tuo esiin *aktiivisuuden* ja *aloitteellisuuden* merkityksen luottamuksen mahdollistamisessa esimiehen ja alaisen välillä. Tiiminjohtajana äskettäin aloittanut esimies kertoo toimintatavoistaan:

”Ja sitte ihan tämmöisesti vapaamuotoisesti ’Mittee kuuluu?’ oon käyny siellä ovilla kyselemässä. En tiiä, voiko sitä olla liikoo.”

Luottamusta esimiehen ja työntekijän välillä voidaan vahvistaa monin pienin teoin. Haastateltavat kertoivat kokevansa merkityksellisinä monet arkiset vuorovaikutuksen muodoista: puhelinsoitot, sähköpostiviestit, ennalta sovitut sekä spontaanit tapaamiset. Epämuodolliset, edellisen aineistonäytteen tapaiset vapaamuotoiset kommunikoinnin tilanteet vaikuttavat merkityksellisiltä luottamuksen rakentumisessa. Lähtökohtana

luottamus antaa rohkeutta toimia vastuullisesti ja luottamuksenarvoisesti, ja molemminpuolinen vastuunottaminen näyttää vahvistavan luottamusta. Tästä käy ilmi luottamuksen itseään vahvistava luonne – luottamus vahvistaa luottamusta:

”Uskallan, uskallan häiritä, koska mie tiiän, että jos mie en kysy tai jos mie en varmista, niin sillä saattaa olla kohtalokkaita seuraukset!”
(Vapaaehtoistyöntekijä)

Edellisestä sitaatista käy ilmi, miten mahdollisuus varmistaa yhteinen ymmärrys saattaa estää väärinkäsityksistä aiheutuvien luottamussäröjen synnyn. Seuraavista aineisto-otteista käy ilmi, miten esimiehen aktiivinen kuunteleminen ongelmallisissa työpaikan tilanteissa vahvistaa luottamusta. Myös vastavuoroisuus korostuu:

”Se esimiehen antama tavallaan panos sihe vuorovaikutukseen, ett onko se sit just tätä kohtaamista, läsnäolemista, asioitten jakamista ja sitten taas se ammatillinen tuki tulee sit sieltä kolleekan kautta...”
(Tiiminjohtaja)

Toinen toisensa arvostaminen esimies-alaisuudessa näyttää olevan keskeinen luottamuksen rakentamisen ja ylläpitämisen elementti, sillä aineistossa molemminpuolinen arvostaminen on leimallista luottamusta rakentaville vuorovaikutustilanteille:

”Aino osaa kyllä hommansa.” (Esimiehen ja alaisen yhteishaastattelu, nimi muutettu)

Dialogin ja arvostuksen osoittamisen lisäksi luottamus näyttää rakentuvan vuorovaikutustilanteissa, joita kuvaan *armeliaisuuden* (leniency) käsitteellä. Kuuntelemisen ja arvostuksen viestimisen jatkumona armeliaisuus viittaa suopeuteen, jota keskinäisessä suhteessa osoitetaan toista kohtaan luottamuksen vahvistamiseksi. Tällainen armeliaisuus saattaa myös lisätä rohkeutta ja innostaa kokeilemaan uutta. Tässä armeliaisuus on myös myötätunnon lähikäsite, sillä armeliaisuus edellyttää kykyä asettaa itsensä toisen asemaan, mutta myös kykyä tarkastella itseään ja omaa toimintaansa reflektiivisesti. Aineiston perusteella tämä tarkoittaa myös tervettä itseluottamusta, jolla näyttää olevan merkitystä myös henkilöiden väliseen luottamukseen ”*Ettei mollaa ja hauku itteesä, koska se tuo sitte epävarmuutta muille,*” kuten eräs haastatelluista vapaaehtoistyönteki-

jöistä totesi. Arvostus ja armeliaisuus viittaavat myös luottamuksen kehkeytyvään (emergenttiin) luonteeseen. Luottamus näyttää voimistuvan tai heikkenevän erilaisten tekijöiden vaikutuksesta synnyttäen itsestään voimistuvia pyörteitä. Tässä aineistossa armeliaisuus ilmenee esimerkiksi epäitsekkyytinä, altruismina ja valmiutena asettaa toisen tarpeet omien edelle. Huomionarvioista tässä aineistossa on armeliaisuus itseään kohtaan:

”Ja kaikki mitä olen mokannut ja muuta, niin on vaan vahvistanut sitä, että hän on ymmärtäväinen ja armollinen---Ja oon kertonu itestäni asioita jotka, jotka eivät oo...hm...eivät oo eduksi minulle. Ja silti on säilyny tää rohkaiseva ja hyväksyvä asenne.” (Vapaaehtoistyöntekijä)

Kokemuksen arvostaminen voidaan tulkita luottamuksenarvoisuuden pätevyyyteen ja kyvykkyyteen ulottuvuuden osoitukseksi (Meyer, ym. 1995). Tulkitsen tässä aineisto-otteesta myös armeliaisuutta itseään kohtaan, kun esimies kertoo kykenevänsä pyytämään apua tarvittaessa eikä yritäkään olla ’kaikkietävä,’ mikä vahvistaa luottamusta heidän välillään:

”Tukea on ihan sen minkä oon tarvinnu ja välillä vähän enemmänkin! Et hyvinkin helposti sitte oon kääntyny... Elinahan on, hällä on niin kalamalan pitkä kokemus ja ollu jo aikasemmin, et se on helppokin sit kääntyy ja kyssyy sitä neuvoo. Ja vaikkei neuvoa kysyiskää, niin kyssyy sitten tai pohdiskella tai miettii, et oonko mie nyt ihan täysillä ajattelemassa vai ihan hunningolla (naurua)... Et aina sitä suuntaa, suuntaa vähä niiku. Ku kuitenkin kaikille ei voi puhua, et sehän se siinä on.” (Yksikönjohtaja esimiehestään, nimi muutettu)

Armeliaisuus näyttää hälventävän ja murentavan pelkoja. Tässäkin aineistossa pelot näyttävät kumpuavan ja vahvistuvan erityisesti puhumattomuudesta ja vaikenemisesta, mikä tuli selkeämmin esiin väitöstutkimukseni toisesta, narratiivisesta aineistosta (Ikonen 2013). Viestinnän puute työyhteisöissä näyttää altistavan väärinkäsityksille. Armeliaisuudesta toista osapuolta ja itseään kohtaan ei johtamisviestinnän näkökulmasta ole juurikaan keskusteltu. Armeliaisuus voidaan ymmärtää sallivuutena, nimenomaan silloin kun sallitaan erehtyvyys ja virheet – sekä itselle että toiselle. Erehdyksiä ei peitellä vaan ne otetaan rohkeasti esille ja nähdään mahdollisuuksina oppia esimerkiksi dialogin keinoin. Näissä tilanteissa luottamukselle annetaan mahdollisuus vahvistua, kun epäilykselle ei jää sijaa. Tämän aineiston perusteella armeliaisuus näyttää hälventävän pel-

koa silloin, kun ymmärretään, että virheitä ei tarvitse pelätä. Kuten edellä mainittu kokenut esimies Elina tutkimusaineistossa toteaa, ”*johtajan pitää olla vähän hupelo.*” Tällä hän kuvasi sitä, miten hänen mielestään johtajan tulee heittäytyä esimerkiksi yhteisissä illanvietoissa hieman naurunalaiseksi. Tällä tavoin käyttäytymällä hän ei suinkaan menetä auktoriteettiaan vaan tämän haastateltavan mukaan luottamus alaisten ja esimiehen välillä vahvistuu tällaisen ”hupeloksi” heittäytymisen myötä.

Armeliaisuus kuvaa yläkäsitteenä luottamusta rakentavia vuorovaikutustilanteita. Tässä aineistossa luottamus rakentui ikään kuin armeliasuuden hengessä, millä tarkoitan sitä, että toimija on armelias itselleen ja omille erehdyksilleen, mutta ymmärtää myös toisen osapuolen toisinaan tahattomasti tekävän virheitä, esimerkiksi saattaa jättää reagoimatta toisen osapuolen yhteydenottoon tai on vuorovaikutustilanteessa passiivinen tai jopa välinpitämätön. Tässä tutkimuksessa luottamus ymmärretään sosiaalisesti rakentuvana ilmiönä, joten analyysi perustuu toimijoiden käsityksiin itsestään ja toiminnastaan niissä tilanteissa, joista he haastateluissa kertoivat.

Luottamuksen rapautuminen

Aineiston analysointi tuotti joitakin kuvauksia myös vuorovaikutustilanteista, joissa luottamus rapautuu. Keskeistä näissä tilanteissa on reagoimattomuus ja passiivisuus, jossa vuorovaikutus kielletään kokonaan tai siihen ei antauduta. Tässä aineistossa reagoimattomuus johti helposti itseään voimistavaan kierteeseen. Tyypillisimmillään reagoimattomuus ilmenee tahattomana passiivisuutena, esimerkiksi kun esimies ei ollut ehtinyt muilta tehtäviltään reagoida ja näin ollen luottamus oli jo ehtinyt saada särön:

”Jos asia on sovittu, mutta sitä ei tehdäkään niin kuin on sovittu, niin ne on tietysti semmoisia pettymyksiä. Monesti ihmisille on tullut sellaisia yllättäviä asioita, jotka on sitten kuormittanu, että ei ookaan sitten pystyny tai jaksanu. Jos asia ei tuu hoidetuks, niin peiliin pittää katsoo. Onko vuorovaikutusta ollut tarpeeksi, onko ymmärretty samalla tavalla. Oliko vuorovaikutusta ollu riittävästi – siihen se kaikki aina kulminoituu.”

(Tiiminjohtaja)

Passiivisuus ja välinpitämättömyys näyttäytyivät ikään kuin kuulluksi tulemisen kokemuksen kääntöpuolena (Ikonen 2013). Aineistosta käy ilmi, että jopa tahattomat reagoimatta jättämiset aiheuttavat pettymystä ja luottamuksen murenemista esimiesten ja työntekijöiden välillä. Samas-

ta passiivisuuden ilmiöstä vuorovaikutuksessa on kirjoittanut hiljattain myös esimerkiksi Aira (2012). Tulkintani mukaan reagoimattomuudessa ei välttämättä ole kyse välinpitämättömyydestä tai laizzes faire –johtamistyylistä, vaan se näyttää ilmenevän tahattomana. Toisaalta avoimen yhteistyön ja luottamuksen rakentamisen esteenä voivat toimia kulttuuriset rakenteet kuten syvään juurtuneet uskomukset, tavat ja viestinnän esteet (Savolainen, Lopez-Fresno & Ikonen 2014), kuten seuraavasta käy ilmi:

”Ja sit mä tein oman päätöksen, että ei enää sitten niitä [suunnitelmien näyttäminen esimiehelle], ellei itellä oo semmonen epävarma olo---välillä ehkä toivoiskii, että ois joku sillee, tiiätkö, sillee ku on yhessä suunniteltu, niin se on ollu hirveen antosaa, et siinä on saanu tukee ja aatellu, että me ollan tää nyt yhessä pohdittu. Ehkä se pitäis vaan olla ite rohkee kysymään, et välillä ei viiti sit häiritä häntä, ett mä tiiän, ett hänellä on paljo töitä ja yksikin vaiva täältä...” (Vapaaehtoistyöntekijä)

Tässä tutkimuksessa pelot juonsivat juurensa epävarmuudesta ja väärinymmärryksistä ja pettymyksen tunteet näyttivät usein voimistavan niitä (ks. myös Ikonen 2013). Aiemmat luottamuksen rikkoutumisen kokemukset saattoivat olla pelkojen taustalla ruokkimassa itseään vahvistavaa kierrettä. Pelot näyttävät olevan tyypillinen itseään vahvistavan pyörteen osa-alue (Costa, ym. 2009). Tulkitsen väitöstutkimuksessani (Ikonen 2013), että epäluottamuksen noidankehän voimakkaimpia pyörteitä aiheuttavat pelot, joita toistuvat ignoroinnit ja väärinkäsitykset ruokkivat. Tässä tutkimuksessa pelkoon pohjautuviksi kuvattujen vuorovaikutustilanteiden eräänlaiseksi vastinpariksi olen nimennyt armeliaisuuden sillä se hälventää pelkoja, kun erehtyminen sallitaan ja väärinkäsityksiä pyritään aktiivisesti selvittämään ja käsittelemään siten, että luottamus voi rakentua uudelleen. Luottamisen prosessi voi jatkua positiivisena pyörteenä:

”Ett jotku asiat aattelloo, ett tää on iha itestääselevä, mut se ei ookaan. Nii sitte pittää aina mennä peilin etteen ja kahtoo, että nytpä oon tämän asian epäselevästi sanonu tai en riittävän monesti ja huolehii, ett kaikilla on se tieto. Ku meilläkii ihmiset liikkuu paljo ja tekkee liikkuvaista työtä, niin ne on niitä kipupisteitä varmaan sitte semmossii.” (Tiiminjohtaja)

Luottamuksen rakentumisen näkökulmasta tämä on keskeistä, sillä tulkitsen armeliaisuuden nimenomaan väärinymmärrysten ja pelkojen vastinpariksi. Tulkitsen aineistosta, että armeliaisuus vuorovaikutuksessa tarkoittaa sitä, että huomioidaan oma ja toisen erehtymisen mahdollisuus

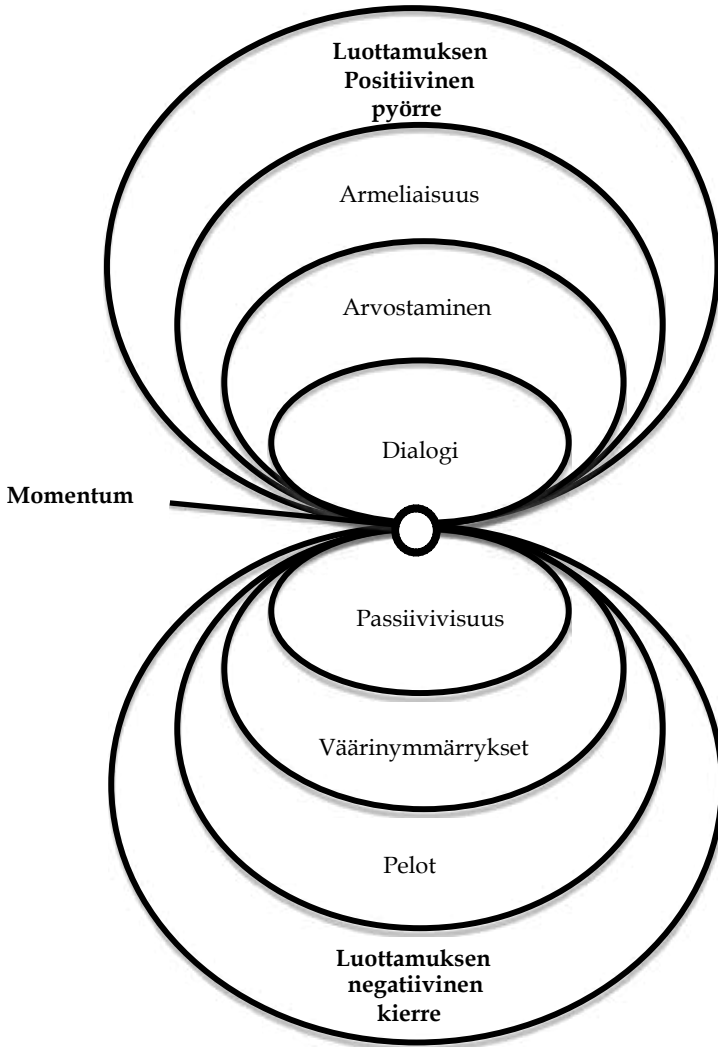
ja ymmärretään väärinymmärryksen mahdollisuus; annetaan anteeksi väärinymmärryksistä aiheutuvat luottamusrikot ja ollaan valmiit rakentamaan luottamusta uudelleen. Aineisto antaa myös viitteitä siitä, että joissakin tilanteissa tunteiden ilmaisun ja niistä puhumisen salliminen vahvistaa luottamusta.

Luottamuksen momentumit ja pyörteet

Raportoin tulosten yhteenvedon metaforista ilmaisutapaa käyttäen (Eriksson & Kovalainen 2008; Fleming 2005; Knudsen 2003) ja kuvaan luottamusprosessin dynamiikkaa pyörteinä. Tämän pyörteen (*vortex*) käsitteen olen lainannut fysiikan alalta vesi- ja aerodynamiikasta. Pyörre kuvaa elävästi luottamuksen luonnetta esimies-alaisuhteissa. Käytän luottamuksen pyörteitä vertauskuvana luottamuksen dynamiikasta ja viittaaan sillä ilmiötä kuvaaviin spiraalimaisiin luottamusprosessin muotoihin. Jo Zand (1972) on viitannut luottamuksen prosessiin, jossa luottamus dynaamisesti vahvistuu spiraalimaisesti. Tässä aineistossa luottamuksen kehittämissprosessissa ilmenevät pyörteet voidaan kuvata spiraalimaisina, itsestään voimistuvina kehinä.

Tulokset viittaavat siihen, että luottamuksen kehittämisessä vuorovaikutuksessa ilmenee erityisiä episodeja 'momentumeja', jolloin kahdenvälinen luottamus saattaa pyrähtäen vahvistua tai jopa kääntyä luottamuksen rakentumiseksi tai yhtäkkiä luottamus saattoi rapautua. Viestinnän näkökulmasta keskeistä näyttää olevan väitöstutkimukseni esiin tuomat luottamuksen momentumit. Ne eivät ole ainoastaan luottamuksen käännekohtia vaan myös niitä hetkiä tai episodeja, joissa luottamus vahvistuu tai vastaavasti kytevä epäluuloisuus tai mureneva luottamus alkaa rapautua epäluottamukseksi.

Tutkimuksessa löytyi luottamuksen pyörteitä molempiin suuntiin: sekä heikkenemisen pyörre että vahvistumisen pyörre. Se, että luottamus heikkenee ja jopa romahtaa hetkessä, on arkikokemuksenkin perusteella tuttua. Tämän tutkimuksen perustella myös luottamuksen nopea 'pyrähdysmäinen' vahvistuminen vuorovaikutuksen keinoin on ilmeistä.



KUVIO 1 Tutkimustulokset luottamuksen pyörteinä Ikosta (2013) mukaillen

Luottamus esimiesalaissuhteessa näyttäyty jatkuvasti muotoutuvana ja kehkeytyvänä prosessina, jonka vahvistamista kuvaan arvostuksen ja armeliaisuuden käsitteillä. Luottamus näyttää kehittyvän pyörteisesti, momentumeissa voimistuen ja vahvistuen tai pysyen ennallaan (ikään kuin

samalla kehällä) tai luottamussärön tai -riikon johdosta kääntyen epäluottamuksen pyörteeksi. Vaikuttaa siltä, että eri osapuolet voivat kokea rikot eri tavoin, jopa niin, että toinen osapuoli on tietämätön aiheuttamastaan säröstä.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan luottamus on vahvasti vuoro-vaikutuksellinen ilmiö, jonka dynamiikassa keskeistä on molemminpuolinen viestintä. Luottamus, erityisesti luottaminen (verbinä) on tässä aineistossa johtajuuden ydintä. Tässä tutkimuksessa *aloitteellisuus* ja aktiivisuus korostuvat keskeisenä luottamuksen rakentamisen ja vahvistamisen keinona. Aiempaan luottamustutkimukseen nähden voidaan ajatella, että dialogin käyminen vahvistaa Lewickyn ja Bunkerin (1996) mallin tietoon pohjautuvaa luottamusta, mutta toisaalta dialogia tarvitaan myös samais-
tumiseen perustuvan luottamuksen ylläpitämisessä. Toisaalta voidaan pohtia, että armeliaisuus voisiko vahvistaa laskelmointiin perustuvaa luottamusta nopeastikin? Lewickyn ja Bunkerin em. mallissa luottamusta kuvataan lineaarisesti kehittyvänä jatkumona, mutta tämän tutkimuksen pohjalta voidaan kysyä, voisiko eri vaiheiden väliltä löytyä samankaltaisia momentumeja kuin tässä tutkimuksessa. Tutkimustuloksia voidaan peilata aiempaan luottamustutkimukseen ja hakea yhtymäkohtia luottamuksenarvoisuuden ulottuvuuksiin eli ABI-malliin (Ability, benevolence, integrity; Mayer, ym. 1995). Dialogi ja siihen antautuminen voidaan ajatella esimerkkinä integriteetistä, arvostus on kytköksissä pätevyyteen ja kyvykkyyteen ja armeliaisuus osa hyväntahtoisuutta (benevolence). Vaikuttaa siltä, että hyväntahtoisuuden käsite luottamuksenarvoisuuden ulottuvuutena on moniulotteisempi ja vivahteikkaampi kuin aiempi tutkimus on osoittanut.

Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän tutkimuksen aineisto on peräisin kahdesta kolmannen sektorin organisaatioista. Yhteishaastatteluja oli kaksi. On ilmeistä, että yhteishaastatteluisia ei tuoda esille kaikkia niitä näkökohtia kuin yhden henkilön haastatteluisia. Yksilöhaastatteluisia haastateltavat puhuivat vapaammin kuin yhteishaastatteluisia ja heidän puheenvuoronsa olivat pitempiä. Yhteishaastattelut olivat luonteeltaan keskustelunomaisia: puheenvuorot olivat lyhempiä kuin yksilöhaastatteluisia haastateltavien keskustellessa keskenään. He jatkoivat siitä mihin toinen lopetti eikä tutkijan tarvinnut juurikaan ohjailia keskustelua. Sen sijaan yksilöhaastatteluisia haastateltavat puhuivat tutkijalle ja kuvailivat tilanteita seikkaperäisesti. Yhteishaastatteluisia ei juurikaan puhuttu luottamuksen rikkoutumisesta, sillä tutkija

oli niitä tehdessään keskittynyt luottamuksen rakentumiseen. Aineisto ei anna mahdollisuutta kovin pitkälle meneviin johtopäätöksiin luottamuksen rapautumisesta, vaan tässä olen nojannut väitöstutkimuksen toiseen aineiston tuottamiin tuloksiin (Ikonen 2013). Tutkimuksen rajoituksena on luottamuksen kontekstuaalisuus ja tilanneriippuvuus. Jatkossa olisi kiinnostavaa tutkia myös luottamuksen palauttamista luottamussäröjen ja rikkojen jälkeen, mihin tämä aineisto ei anna juurikaan mahdollisuuksia.

Vaikuttaa siltä, että tulevaisuuden organisaatioissa vuorovaikutustaitojen merkitys tulee entisestään korostumaan. Teknologiavälitteinen viestintä toisaalta haastaa luottamuksen perinteisen rakentamisen vuorovaikutuksessa kasvokkain, mutta samalla myös mahdollistaa uusia vahvistamisen muotoja. Asioita voidaan kommunikoida, tarvittaessa tarkistaa ja varmistaa eri viestintävälineitä käyttäen. Luottamuksen rakentumisessa tärkeiksi koetut pienet rohkaisevat ja tukea osoittavat viestit on entistä helpompaa lähettää. Tutkimustuloksissa korostui ylipäätään vuorovaikutuksen merkitys luottamuksen perustana ja vuorovaikutustaidot johtamistaitoina.

Tulokset implikoivat käytännön johtamistyöhön erityisesti tietoisuuden lisäämistä luottamuksen kehittymisestä, sillä osapuolet saattavat tarkoittamattaankin murentaa luottamusta passiivisella tai välinpitämättömällä käyttäytymisellään ja viestinnällään. Pahimmillaan voidaan puhua jopa epäluottamuksen noidankehästä. Luottamuksen rakentaminen vuorovaikutustaidoin voidaan nähdä paitsi esimiestäitona myös työyhteisötaimana, jolla on merkittävä rooli työhyvinvoinnin edistäjänä (ks. myös Savolainen 2011). Suomalainen muuttuva työelämä voisi parhaimmillaan johtaa siihen, että perinteinen 'vaikenemisen kulttuuri' tulee haastetuksi. Esimerkiksi Y-sukupolven taipumus vaatia välitöntä palautetta voisi olla yksi avaintekijä kohti entistä dialogisempaa työpaikkakulttuuria.

Tutkimustulokset viittaavat siihen, että kahdenvälisen luottamuksen kehittymisen ja ylläpitämisen prosessi on dynamiikaltaan monimuotoisempi kuin mitä aiempi tutkimus on osoittanut. Luottamusprosessi esimiesten ja työntekijöiden välillä näyttäytyi spiraalimaisina, itsestään voimistuvina pyörteinä. Toisaalta tutkimukseni osoittaa, että luottamusta voidaan vahvistaa pienillä, arkisilla teoilla, etenkin silloin, kun sekä esimies että alainen kykenevät arvostamaan toisiaan.

Tutkimuksessa ilmeni esimerkkejä organisaation toimijoiden keinoista ylläpitää ja vahvistaa luottamusta sekä toisaalta estää sitä rapautumasta. Aloitteellisuutta luottamuksen rakentamisessa voidaan pitää ensisijaisesti esimiehen tehtävänä. Tutkimustulosten perusteella arvostuksen ja armeliaisuuden osoittaminen työpaikoilla näyttää olevan keskeistä. Tutkimus

antaa viitteitä siitä, että arvostuksen osoittamisella ja armeliaisuudella eri vivahteineen saattaisi olla suuri merkitys myös luottamuksen palauttamisen prosessissa.

Luottamuksen dynamiikan ymmärtäminen on keskeistä johtamisviestinnässä ja esimiestyössä. Esimiesten ja työntekijöiden välinen viestintä nykypäivän organisaatioissa näyttäisi olevan altis väärinkäsityksille, arvannekin työelämän hektisyyden ja kiireisyyden takia, erityisesti erilaisissa asiantuntijatehtävissä ja tietointensiivisissä organisaatioissa itsenäisen työotteen myötä. Väärinymmärrykset saattavat alkaa pienistä asioista, mutta tässä aineistossa niillä näyttää olevan itseään vahvistava voima. Näyttää siltä, että hyvään tarvitaan ponnistelua kun taas pahaan on vaivatonta luisua itsestään, kuten muun muassa Baumeister ym. (2001) ovat tuoneet esille.

Kirjallisuus

Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö – työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.

Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C. & Vohls, K. D. 2001. Bad is stronger than good. *Review of General Psychology*, 5(4), 323-370.

Baxter, L. 2004. Relationships as dialogues. *Personal Relationships* 11, 1-22.

Costa, A. C., Bijlsma-Frankema, K. & de Jong, B. 2009. The role of social capital on trust development and dynamics: implications for cooperation, monitoring and team performance. *Social Science Information*, 48(2), 199-228.

Deutsch, M. 1958. Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution* 2, 265-279.

Dietz, G. & Den Hartog, D. N. 2006. Measuring trust inside organisations. *Personnel Review*, 35 (5), 557-588.

Dirks, K. T. & Ferrin, D. 2002. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 611-628.

Eriksson, P. & Kovalainen, A. 2008. *Qualitative Methods in Business Research*. London, SAGE.

Fairhurst, G. T. & Grant, D. 2010. The Social Construction of Leadership: A Sailing Guide. *Management Communication Quarterly* 24(2), 171-210.

- Fleming, P. 2005. Metaphors of resistance. *Management Communication Quarterly* 19, 45-66.
- Fulmer, C. A. & Gelfand, M. J. 2012. At what level (and in whom) we trust: Trust across multiple organizational levels. *Journal of Management*, 38 (4), 1167–1230.
- Hosking, D. M. 2007. Not leaders, not followers. A postmodern discourse of leadership processes. In: B. Shamir, R. Pillai, M. C. Bligh & M. Uhl-Bien (eds.), *Follower-centered Perspectives on Leadership. A Tribute to the Memory of James R. Meindl*. Greenwich, CT: Information Age Publishing, pp. 243-263.
- Häkkinen, S. 2012. Towards a trust-based model of leadership within the leader-member exchange theory framework: a qualitative study of leaders' trustworthiness in the SME context. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies no 45*. Publications of the University of Eastern Finland.
- Ikonen, M. 2013. Trust Development and Dynamics at Dyadic Level. A Narrative Approach to Studying Interpersonal Trust in Leader-Follower Relationships. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies no 53*, Publications of the University of Eastern Finland.
- Jones, G. R. & George, J. M. 1998. The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management Review*, 23(3), 531-546.
- Klaussner, S. 2012. Trust and leadership: Toward an Interactive Perspective. *Journal of Change Management*, 12 Nov, 1-2.
- Knudsen, S. 2003. Scientific metaphors going public. *Journal of Pragmatics*, 35, 1247–1263
- Laine, N. 2008. Trust in Superior-Subordinate Relationships. An empirical study in the context of learning. Tampere: University of Tampere.
- Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. 1996. Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. Reprinted in: Z. A. Bachman R. (toim.), *Landmark papers on Trust, Vol II*. Cheltenham UK: Edward Elgar Publishing, 388-413.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J. & Bies, R. J. 1998. Trust and distrust: new relationships and realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438-458.
- Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C. & Gillespie, N. 2006. Models of Interpersonal Trust Development: Theoretical Approaches, Empirical Evidence, and Future Directions. *Journal of Management*, 32(6), 991-1022.

- Lewis, J. D. & Weigert, A. J. 2012. The Social Dynamics of Trust: Theoretical and Empirical Research, 1985-2012. *Social Forces* 91(1), 25-31.
- Luhmann, N. 1982. Systems Theory, Evolution Theory, and Communication Theory, in: *The Differentiation of Society*, translated by Stephen Holmes and Charles Larmore. New York: Columbia University Press, 255-27.
- Lyon, F., Möllering, G. & Saunders, M. N. 2012. Introduction: the variety of methods for the multi-faceted phenomenon of trust. In: F. Lyon, G. Möllering & M. N. Saunders (eds.), *Handbook of Research Methods on Trust*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 1-15.
- Mayer, R., Davis, J. & Schoorman, D. 1995. An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Möllering, G. 2006. *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Elsevier.
- Möllering, G. 2013. Process views of trusting and crises. Teoksessa R. Bachmann & A. Zaheer (toim.), *Handbook of Advances in Trust Research*. Cheltenham: Edward Elgar, 285–305.
- Savolainen, T. 2011. Luottamusjohtajuus inhimillisen pääoman uudistamisessa. Teoksessa A. Puusa & H. Reijonen (toim.), *Aineeton pääoma organisaation voimavarana*. UNIPress, 117-141.
- Savolainen, T., López-Fresno, P. & Ikonen, M. 2014. Trust-Communication Dyad in Inter-Personal Workplace Relationships – Dynamics of Trust Deterioration and Breach. *Electronic Journal of Knowledge Management* 12(4), 232-240.
- Uhl-Bien, M. 2006. Relational Leadership Theory: Exploring the social processes of leadership and organizing. *The Leadership Quarterly*, 17(6), 654-676.
- Wright, A. & Ehnert, I. 2010. Making sense of trust across cultural contexts. In: M. N. K. Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie & R. J. Lewicki (eds.), *Organizational Trust. A Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 107-126.
- Yakoleva, M., Reilly, R. R. & Werko, R. 2010. Why Do We Trust? Moving Beyond Individual to Dyadic Perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 95(1), 79-91.
- Zand, D. 1972. Trust and managerial problem solving. Reprinted in: R. Bachmann & A. Zaheer (eds.), *Landmark Papers on Trust Vol. I*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 3-47.

Lectio praecursoria

Miesten tuen antamisessa haavoittuvaisuuden kokemuksella on merkitystä

Ira Virtanen

puheviestinnän yliopistonlehtori, FT

Tampereen yliopisto

ira.virtanen@uta.fi

Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjaksi tarkoitettun tutkimuksen **Supportive Communication in Finnish Men's Friendships** tarkastustilaisuudessa Tampereen yliopistossa 14.2.2015. Vastaväittäjänä toimi professori William K. Rawlins (Ohio University) ja kustoksena professori Pekka Isotalus (Tampereen yliopisto).

Tämän väitöskirjan tarkastuspäivä on ystävänpäivä. Osa väitöstilaisuuden kuulijoista on tullut paikalle ystävän kanssa tai ystävän ominaisuudessa. Ystävyyssuhteet ovat arvokkaita muun muassa siksi, että ystävät jakavat keskenään samankaltaisia kiinnostuksen kohteita ja kokemuksia. Ystävän kanssa voi keskustella syvällisesti, mutta myös nauraa ja viihtyä yhdessä.

Tämä tutkimus käsittelee sosiaalisen tuen viestintää eli supportiivista viestintää suomalaisten miesten ystävyyssuhteissa. Sosiaalinen tuki tarkoittaa kaikkea sitä hyvää, mitä ihmiset tekevät toisilleen. Tuki on esimerkiksi välittämisen ilmauksia, kannustusta, myötälämistä toisen ihmisen onnistumisissa, neuvoja, tavaralainaa, halauksiakin. Tukea antava viestintä on siis sellaista tavoitteellista olemisen tapaa, joka pyrkii kohentamaan toisen ihmisen olotilaa erilaisilla viestintäteoilla.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä tavalla suomalaiset miehet pyrkivät tukemaan ystäviään. Miesten viestimää sosiaalista tukea ei ole aikaisemmin Suomessa tutkittu. Miesten viestinnästä on kuitenkin monenlaisia käsityksiä, kuten että miehet pyrkivät johtamaan puhetta, korostavat itseään, keskeyttävät usein ja kiusoittelevat toisia. Vaikeuksia, omia tai

toisten ihmisten vaikeuksia, kohdatessaan miesten on ajateltu välttelevän tunteista puhumista, minkä takia heitä saatetaankin pitää naisia heikommina tuenantajina.

Aikaisemmista kansallisista tutkimuksista tiedämme, että parisuhdekumppani on miehille tyypillisin emotionaalisen tuen eli lohdutusviestinnän lähde. Tämä viittaisi siihen, että samankaltaista tukea ei olisi miesten ystävyysuhteissa yhtä avoimesti saatavilla. Sen lisäksi kumppanilta saatu emotionaalinen tuki ei ole kaikille muutenkaan saatavilla. Kaikki miehet eivät halua elää parisuhteessa tai eivät ole löytäneet kumppania toiveistaan huolimatta. Osa ihmisistä ei myöskään elä sellaisessa parisuhteessa, jossa emotionaalista tukea viestittäisiin. Suurimmalla osalla ihmisistä on kuitenkin tuttavuuksia, kavereita tai ystäviä. Millaista on siis se tuki, jota miehet toiselle miehelle ystävyysuhteissa viestivät ja millaista tukea miehet itse pitävät hyödyllisenä?

Tämä väitöskirja tarkastelee sosiaalista tukea viestinnällisenä ilmiönä: ihmisen kuuluminen sosiaalisten suhteiden verkostoon rakentuu viestinnän keinoin sekä hänen käsityksensä siitä, että hänellä on tärkeitä ihmissuhteita elämässään muodostuu viestinnän avulla. Esimerkiksi hyväksynnän tunnetta vahvistaa se, että miestä pyydetään lähtemään mukaan kaveriporukan mökkireissulle tai että miehen ystävä ilmaisee, että hänelle voi soittaa milloin vain, jos tarvetta tulee. Hyväksytyksi tuleminen tunne syntyy siis vuorovaikutuksessa.

Aikaisemmat tutkimukset supportiivisesta viestinnästä ovat pääosin yhdysvaltalaisia. Tutkimukset osoittavat, että erityisesti toisen ihmisen tunnekokemukseen keskittyvä supportiivinen viestintä on ystävyysuhteissa hyödyllistä. Se on hyödyllistä yksilön psyykkiselle hyvinvoinnille ja hänen fyysiselle terveydelleen, sillä lohduttamaan pyrkivä viestintä auttaa toista ihmistä käsittelemään stressireaktiotaan, jonka vaikutuksesta ihmisen hyvinvointi voi kohentua. Kaikkein tarkoituksenmukaisimmaksi tueksi on esitetty sellaista tukea, jota nimitetään henkilökeskeiseksi tueksi. Toiselle ihmiselle annettu henkilökeskeinen tuki muun muassa tunnistaa ystävän tuntemukset ja auttaa ystävää itseään kuvaamaan omia tunteitaan. Lisäksi tuen antaja pyrkii tarjoamaan selityksiä toisen tunteille.

Tämänhetkisen tutkimustiedon mukaan ihmisten toivoma supportiivinen viestintä on enemmän samankaltaista kuin erilaista, oli kyseessä sitten eri sukupuolet, etnisyydet tai kansalliset kulttuurit. Sekä miehet että naiset toivovat siis saavansa tukea, joka huomioi heidän tunteensa ja on luonteeltaan neutraalia eikä tuomitsevaa. Tutkimuksissa on kuitenkin havaittu myös eroja, joille ei ole vielä löydetty selityksiä. Miehet eivät esimerkiksi keskity niin paljon tunteista puhumiseen tukea antaessaan kuin

naiset eivätkä he tutkitusti ole arvioissaan tuen laadusta yhtä kriittisiä.

Näiden tutkimustulosten valossa on esitetty, että miehet eivät välttämättä ole yhtä taitavia tai motivoituneita antamaan, varsinkaan toiselle miehelle, tukea, joka keskittyy lohduttamiseen ja toisen ihmisen tunteisiin. Tutkimukset jättävät auki lisää kysymyksiä; nimittäin kun ongelma, johon toiselle ihmiselle annetaan tukea onkin vakava, naisten ja miesten antamassa supporttiivisessa viestinnässä ei ole todettu huomattavia eroja. Lisäksi viimeaikaiset tutkimukset ilmiöstä esittävät, että kansallisten kulttuurien väliset erot olisivat merkittävämpiä kuin sukupuolten väliset erot. Edellä mainittujen tutkimusaukkojen lisäksi miesten välisestä tuenantamisesta ei ole suomalaiskansallista tutkimusta. Tämän takia oli tärkeää kysyä miehiltä itseltään, millaista supporttiivinen viestintä on heidän ystävyssuhteissaan.

Tutkimukseen haastattelin 25 suomalaista miestä. Heidän ikänsä vaihteli 21 vuodesta 67 vuoteen ja eri ikäryhmien miehiä oli joukossa tasaisesti. Osa miehistä oli naimisissa, osa seurusteli, oli eronnut tai eli yksin. Miehet edustivat laajasti eri ammattialoja. Haastateltavat asuivat etelä-suomessa, mutta moni heistä oli kotoisin muualta. Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta eri haastatteluaineistosta. Haastattelupuhetta on yhteensä vuorokauden verran. Tutkimuksessa olen myös tarkastellut aiempia sosiaalisen tuen ja supporttiivisen viestinnän määritelmiä ja pyrkinyt niiden perusteella löytämään sosiaalisen tuen ytimen eli sen, mitä tuen täytyy vähintäänkin olla ollakseen sosiaalista tukea. Kirjallisessa muodossa aineistoa on yhteensä noin 500 sivua. Tutkimusaineiston analyysin toteutin monimenetelmällisesti ja pääosin laadullisesti.

Väitöskirjan kokonaistulokset vastaavat seuraaviin kysymyksiin: Millaiseen havaittuun tuen tarpeeseen miehet antavat tukea ystävyssuhteissaan? Millainen tarkoitus miesten supporttiivisellä viestinnällä on ja millaisiin viestinnällisiin tavoitteisiin miesten supporttiivinen viestintä pyrkii ystävyssuhteissa? Entä miten miehet pyrkivät näitä tavoitteita viestinnällisesti saavuttamaan? Lopuksi tutkimus kuvaa, millaisia ovat ne merkitykselliset tilanteet, joissa miehet antavat toisilleen tukea ja millainen merkitys erilaisilla kontekstuaalisilla tekijöillä on miesten tukea antavissa vuorovaikutustilanteissa.

Tutkimuksen tulosten mukaan miesten tuenantotilanteissa puhutaan usein parisuhdeongelmista ja työhön liittyvästä epävarmuudesta. Supporttiivisen viestinnän tarkoituksena on auttaa ystävää menemään eteenpäin. Keskeisiä tavoitteita on kolme: (1) olla toisen kanssa, (2) olla toista varten ja (3) peilata tilannetta toisen kanssa. Viestinnällisesti näitä tavoitteita toteutetaan kuuntelemalla ystävää aktiivisesti ja empaattisesti tuomitsemat-

ta tai arvioimatta. Ystävää varten ollaan tarjoamalla myötätuntoa ja vahvistamalla myönteisiä tunteita. Varten olemista viestitään rohkaisemalla ja kannustamalla tai viemällä ystävän ajatukset hetkellisesti pois hänen kokemastaan ongelmasta. Kolmas tavoite, peilaaminen, tarkoittaa osallistumista ystävän pohdintaan, kun hän uudelleen arvioi omaa tilannettaan. Tukea antavat miehet pyrkivät olemaan ”kirkkaita peilejä” ystävälleen eli pysymään neutraaleina ja rauhallisina tuenantotilanteessa. Miehet toivoivat, että näin ystävälle olisi itselleen myös helpompaa omaksua luotavainen olotila, joka auttaisi häntä näkemään mahdollisuuksia eteenpäin menemiseksi.

Tuen vuorovaikutustilanteessa miehet kertoivat käyttävänsä kahdenlaista vuorovaikutusstrategiaa. Kuunteleminen on kaiken lähtökohta. Ystävälle pyritään mahdollistamaan purkautuminen eli tilanteesta kertominen sekä tunteiden ilmaiseminen. Tämän tutkimuksen tulokset valottavatkin niitä merkityksiä, joita miehet antavat tunteille lohdutusviestinnässä, miten he suhtautuvat tunteisiin osana eteenpäin menemistä ja miksi he viestivät toisen tunteita kohdatessaan niin kuin viestivät. Miehet näkivät ystävän kielteiset tunteet ymmärrettävinä reaktioina ongelmiin ja pitivät tärkeänä, että ne käsitellään. Koska tunteet nähtiin myös vaihtelevina, ohimenevinä ja potentiaalisesti uhkaavina, niiden hallintaa pidettiin tehtävänä, johon vain ystävä itse pystyy. Miehet myös pelkäsivät ystävän jäävän tunteisiin kiinni, jolloin ne voisivat heikentää ystävän päätöksentekokykyä tai vaarantaa hänen hyvinvointinsa. Tästä syystä tunteista puhuminen ei heidän mielestään ollut tarkoituksenmukaisin tapa tukea toista.

Kuuntelemisen jälkeen miesten supporttiivinen viestintäkäyttäytymisen pyrki välittämään aitoa myötätuntoa sanallisesti ja sanattomasti, rehellistä ja totuudenmukaista rohkaisemista sekä uusien näkökulmien tarjoamista neutraalilla tavalla. Käsitys miehistä ratkaisukeskeisinä tuenantajina ei tämän tutkimuksen valossa saa tukea. Uuden näkökulman tarjoaminen pyrittiin tekemään ystävän pyynnöstä ja hienovaraisesti. Miehet pyrkivät välttämään neuvojen antamista, vaikka tiedostivatkin toisinaan sortuvansa siihen. Neuvojen antaminen voitaisiin tulkita tuenantajan yri-tykseksi osoittaa, että hän tietää paremmin.

Toinen mahdollinen tukea-antava vuorovaikutusstrategia on kuuntelemisen ja positiivisen harhauttamisen viestintää. Aikaisemmissa tutkimuksissa keskusteluaiheen vaihtaminen tai tekemisen ehdottaminen sen sijaan, että ongelmasta keskusteltaisiin on nähty kielteisenä viestintäkäyttäytymisen muotona. Tutkimukseni tulokset miesten ystävyysuh-teista kuitenkin osoittavat, että myönteistä harhauttamista tehdään tarkoituksellisesti tilanteessa, jossa ystävän tunneprosessointi sekä tilanteen

oma-arviointi on kesken eikä hän vielä halua keskustella aiheesta. Tällöin miehen tarjoama yhteiseen tekemiseen ohjaava tuki pyrkii viestimään ymmärrystä ja myötätuntoa ystävän selviytymisprosessille. Lisäksi yhdessä vietetyn ajan tarkoituksena oli tuottaa ystävälle myönteisiä tunteita, jolloin ystävä saisi hetkeksi muuta ajateltavaa sekä positiivista vahvistusta yhteenkuulumisesta.

Tämän tutkimuksen tulokset auttavat lisäksi ymmärtämään tilan ja paikan, suomalaisen puhekultuurin, mieheyden sekä ystävyysuhteen merkitystä supporttiivisille vuorovaikutustilanteille. Tulevaisuudessa supporttiivista viestintää onkin hyödyllistä tarkastella supporttiivisina keskusteluina, joissa kontekstuaalisilla tekijöillä on merkitystä. Miesten supporttiiviset keskustelut käytiin usein tiloissa ja paikoissa, jotka mahdollistivat rauhoittumisen ja rentoutumisen. Miehet kertoivat antavansa tukea ystävilleen ollessaan hänen kanssaan kahden. Rentoutumisen mahdollisti esimerkiksi saunominen, mökkeily tai yhteinen puuhastelu. Kulttuurisesti tunnistettavat paikat ja tavat tekevät ymmärrettäväksi kuuntelemisen tärkeyden erityisellä suomalaiskansallisella tavalla. Rauhoittumiseen liittyy myös hiljaisuuden mahdollisuus tukea antavan viestinnän muotona ystävien kesken. Monille ystävistä alkoholin käyttö kuului rentoutumiseen, mutta sitä ei tule nähdä välttämättömyytenä kaikkien miesten supporttiiviselle viestinnälle.

Tutkimuksen mukaan miehet edellyttävät hyvältä tuentajalta autenttisuutta eli aitoa ja rehellistä viestintää. Aitous tulkitaan tuentajan aktiivisesta kuuntelemisesta sekä hänen rohkeudestaan myöntää omat rajallisuutensa. Rehellisyys tuen antamisessa on tulosten mukaan sitä, että mies sanoo ystävälle tarpeellisia asioita –niitäkin, joita hän ei välttämättä haluaisi kuulla. Vaikka rehellisyys koettiin joskus haastavaksi, se oli miehille hyvän ystävyuden mitta. Miehet odottivat myös ystäviltä vastuunkantoa omasta elämästään ja he pyrkivät tukemaan ystävän autonomiaa olennaisena osana aikuisuutta. Miehille oli lisäksi tärkeää osoittaa olevansa ystävän saatavilla: yhdessä vietetty aika ja tekeminen mahdollistivat sen, että ongelmista pystyttiin puhumaan luontevasti.

Tutkimus osoittaa, että sukupuolen tai kulttuuritaustan perusteella ei ole syytä tehdä yleistyksiä ihmisten tuen tarpeista eikä tavoista tukea toisiaan. Suomalaisten miesten kuvaamat hyödylliset tuen antamisen tavat ovat enemmän samankaltaisia kuin erilaisia naisten ja eri kulttuureista tulevien ihmisten kanssa. Miesten hyödyllisenä pitämä supporttiivinen viestintä edellyttää kuitenkin antajaltaan motivaatiota ja vuorovaikutusosaamista.

Tämän tutkimuksen tulosten avulla pystytään kuvaamaan supportiivisen viestinnän luonnetta entistä selkeämmin. Tutkimuksissa on aikaisemmin esitetty, että tuki pyrkii auttamaan toista ihmistä hallitsemaan epävarmuutta ja lisäämään hänen elämänhallinnan tunnettaan. Samaan aikaan on tärkeää, että vuorovaikutuksessa vältetään sitä, että ystävän myönteinen käsitys itsestä pystyvänä yksilönä kokisi kolauksen. Esitän, että supportiivista viestintää tarkastellaan jatkossa haavoittuvaisuuden sekä kokemukseksisen tuen näkökulmasta.

Tulokset antavat aihetta väittää, että kaikkein hyödyllisintä tukea on tuki, joka huomioi yksilön haavoittuvaisuuden kokemuksen. Haavoittuvaisuuden kokemuksen aiheuttaa tuen saajan itsensä tuntema epävarmuus ongelmatilanteestaan sekä huoli siitä, mitä toiset ihmiset ajattelevat siitä. Ongelman lisäksi miehen on siis hallittava sosiaalista todellisuuttaan viestinnän keinoin. Haavoittuvaisuus on siis epävarmuutta, joka tulee sosiaalisesti nähtäväksi. Mies voi kokea epävarmuutta esimerkiksi irtisanomisuhan yhteydessä, mutta kun hänen kokemansa epävarmuus tulee sosiaaliseen tietoisuuteen, miehen epävarmuus voi syventyä haavoittuvaisuuden kokemukseksi. Haavoittuvaisuuden kokemus syntyy yksilölle siitä, että hänen kokemansa haaste ja hänen selviytymispyrkimyksensä asettuvat muiden nähtäväksi, muiden kuultavaksi ja mahdollisesti muiden ihmisten arvioitavaksi.

Eri ihmiset kokevat haavoittuvaisuuden eri tavoin. Mitä vähemmän haavoittuvaisuutta hyväksytään niissä puheyhteisöissä, joihin mies kuuluu, sitä haasteellisempaa hänelle on hakea tukea ja sitä rajallisempaa voi myös olla tuen saaminen ihmisiltä hänen elämässään. Perinteisen maskuliinisen, voimakkaan ja itsenäisen miehen ideaaliin haavoittuvaisuus voi olla vaikea sovittaa. Tämä tutkimus osoittaa, että miesten haavoittuvaisuus on hyväksyttyä niissä ystävyysuhteissa, jotka ovat läheisiä. Haavoittuvaisuuden tunteiden hyväksyminen osana ihan jokaisen ihmisen elämäkokemusta mahdollistaa myös sen, että vastavuoroisella tuenantamisella ihmisten välinen yhteys syvenee ja sen myötä tyytyväisyys ihmissuhteisiin ja elämään on mahdollista kasvaa.

Ystävyysuhteet ovat miehille erittäin tärkeitä. Miesten ystävyysuhteissa jaetaan paljon myös tiedollista tukea, joka voi auttaa verkostoitumaan, käsitellä edullisia kesämökkitontteja, lastenvaunujen parhaita ominaisuuksia tai hyväksi havaittuja hoitomuotoja. Myös miehen muut vuorovaikutussuhteet, kuten parisuhde, voivat siis hyötyä ajasta, jonka mies viettää ystäviensä kanssa. Lisäksi on hyvin olennaista muistaa, että ystävyysuhteita ylläpitävät käytännöt ovat henkilökohtaisia ja ainutlaatuisia kullekin ystävyysuhteelle ja toisten ihmisten välisten suhteiden

määrittäminen ulkopuolelta ei ole tarkoituksenmukaista.

On myös tärkeätä huomata, että mieheyttä tehdään monin eri tavoin. Toisin sanoen julkinen mieheys kaveriporukassa voi olla toisenlaista mieheyttä, mitä kahden ystävän välillä toteutetaan yksityisesti. Stereotypiat suomalaisesta miehestä pitävät tunteista puhumatonta ja yksin pärjäävää miestä aitona suomalaisena miehenä. Tutkimukseni tulokset oikeuttavat kuitenkin kysymään, millä perusteella puhumaton mies on todellisempi tai aidompi kuin tunteistaan puhuva suomalainen mies.

Supporttiivinen viestintä ei ole sukupuoliasia. Supporttiivinen viestintä on kaikkien asia. Läheisen elämänpiirimme ihmissuhteiden lisäksi tämän tutkimuksen jäsenyyksiä voidaan hyödyntää kaikessa auttamistyössä muun muassa erilaisten hyvinvointiin tähtäävien tavoitteiden laatimisessa ja tukitoimenpiteiden sekä hoitotyön kehittämisessä. Tuloksia voidaan myös käyttää hyväksi pedagogisissa ympäristöissä sekä työyhteisöissä edistämään sellaisten vuorovaikutussuhteiden luomista ja ylläpitämistä, jotka tuottavat ja vahvistavat ihmisten hyvinvointia ja tyytyväisyyttä elämään.

Lectio praecursoria

Opettaja kiusaamisen kohteena

Teemu Kauppi
yliopistonlehtori, FT
Lapin yliopisto
teemu.kauppi@ulapland.fi

*Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Opettaja kiusattuna. Peruskoulun opettajien kokemuksia vertaisraajat ylittävästä kiusaamisesta** tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 23.5.2015. Vastaväittäjänä toimi dosentti Anne Konu (Tampereen yliopisto) ja kustoksena dosentti Maili Pörhölä.*

Vuorovaikutussuhteemme ovat pääosin sävyltään positiivisia ja meille antoisia. Valitettavasti näin ei ole aina ja kaikkialla. Joskus vuorovaikutussuhteemme sisältävät myös negatiivisia sävyjä ja ne saattavat joskus saada jopa meitä vahingoittavia muotoja. Julkisuudessa on viime vuosina keskusteltu kiivaaseenkin sävyyn työyhteisöissä esiintyvistä työpaikkakiusaamisesta. Esimerkiksi joihinkin kiusaamistapauksiin liittyvät oikeudenkäynnit ovat olleet varsin laajan uutisoinnin kohteena. Mediassa keskustellaan säännöllisesti myös kouluissa oppilaiden välillä ilmenevästä koulukiusaamisesta. Koulukiusaamista ja työpaikkakiusaamista on myös tutkittu kohtalaisen paljon useissa eri maissa. Julkisessa keskustelussa on viime vuosina myös nostettu säännöllisesti keskustelun aiheeksi opetustyössä koettu kiusaaminen oppilaiden ja heidän vanhempiensa taholta. Silloin tällöin mediassa keskustellaan myös opettajien harjoittamasta kiusaamisesta oppilaitaan kohtaan. Opetustyössä koettua kiusaamista on kuitenkin tarkasteltu tieteellisissä tutkimuksissa huomattavan vähän sekä kansainvälisesti että Suomessa. Aiheeseen liittyvää vähäistä tutkimustietoa voidaan pitää monin tavoin yllättävänä. Tällä hetkellä suomalaiset opettajat ovat vastuussa yli puolen miljoonan peruskoulun oppilaan koulutyöstä ja hyvinvoinnista. Voidaan olettaa, että jos opettajat voivat huonosti, he eivät myöskään pysty tukemaan oppilaidensa koulutyötä tai kodin ja koulun yhteistyötä

parhaalla mahdollisella tavalla. Opettajien työssään kohtaamat ongelmat koskettavatkin huomattavan monia kouluuyhteisön jäseniä.

Tutkimuksissa on todettu, että opettajat, jotka pystyvät muodostamaan oppilaidensa kanssa positiivisia vuorovaikutussuhteita, ovat muita tyytyväisempiä työpaikkaansa ja pysyvät kollegoitaan useammin motivoituneina työtään kohtaan. Toisaalta esimerkiksi oppilaiden ongelmakäyttäytymisen on todettu olevan merkittävä stressitekijä opettajan työssä. Erityisen kuormittavaksi työ muodostuu, jos työntekijä kokee vuorovaikutuksen ongelmat kiusaamisena. Useissa tutkimuksissa on todettu, että työssä koettu kiusaaminen vaikuttaa monin tavoin negatiivisesti työntekijöiden hyvinvointiin, sosiaaliseen elämään ja terveyteen.

Kiusaaminen on pohjimmiltaan viestinnällinen ilmiö. Ollessaan keskenään vuorovaikutuksessa viestinnän osapuolet luovat jatkuvasti uusia merkityksiä toistensa viestinnälle. Viestinnän avulla siis luodaan ja muokataan sosiaalista todellisuutta. Vuorovaikutuksen voidaan kuvata olevan kuin tennisottelu, jossa pallo lähetetään verkon toiselle puolelle, minkä jälkeen toinen pelaaja mukauttaa toimintansa sen mukaisesti, mihin hän olettaa tai näkee pallon laskeutuvan. Hän palauttaa pallon takaisin verkon toiselle puolelle, jossa toinen pelaaja jo suunnittelee, ennakoi ja säätelee omaa reaktiotaan sen mukaisesti, mihin pallo on matkalla. Jossain vaiheessa pallottelu pysähtyy hetkeksi, kun toinen ei enää ylety palloon. Ottelun jatkuessa pallottelu kuitenkin alkaa aina uudestaan ja uudestaan. Jokaisen pallottelun kulku muovautuu pelaajien liikkeen myötä aina uuden näköiseksi. Yksikään pallottelu ei ole keskenään täysin identtinen.

Tennisottelun tavoin viestintätilanteet muovaavat jatkuvasti itseään tilanteille annettujen merkitysten ja osapuolten reagoinnin myötä. Ei ole olemassa kahta täysin samanlaista vuorovaikutustilannetta. Ei ole myöskään olemassa kahta keskenään täysin identtistä kiusaamistilannetta. Kiusaamistilanteissa on kyse vuorovaikutusprosessista, joka perustuu aina viestinnän osapuolen subjektiiviseen kokemukseen siitä, että toinen osapuoli toimii tilanteessa loukkaavasti. Viesti ei ole loukkaava, jos viestin vastaanottaja ei sitä sellaiseksi tulkitse. Toisaalta viesti saattaa olla vastaanottajan mielestä loukkaava, vaikka viestin lähettäjä ei sitä sellaiseksi tarkoittaisi. Puhutun ja kirjoitetun kielen lisäksi sanaton viestintämme on sosiaalisissa tilanteissa jatkuvasti muiden ihmisten potentiaalisen tulkinnan kohteena. Saatamme sanojemme ja eleidemme myötä tulla viestineeksi muille asioita, joille toinen osapuoli antaa aivan eri merkityksen kuin oli tarkoituksemme. Valitettavasti saatamme joskus loukata muita ihmisiä myös aivan tietten tahtoen. Loukatessamme muita sorsuramme epäeettiseen viestintään. Kiusaamisen on kuvattu olevan epäeettistä

viestintää, joka vahingoittaa toista osapuolta.

OAJ:n viime vuonna julkaisema laaja työolobarometri osoitti, että noin joka neljäs suomalaisista peruskoulun opettajista koki joutuneensa epäasiallisen kohtelun tai kiusaamisen kohteeksi oppilaidensa taholta edeltäneen lukuvuoden aikana. Opettajista noin joka kuudes oli kokenut epäasiallista kohtelua oppilaiden huoltajien taholta. Monet vastaajista ilmoittivat jopa sairastuneensa kokemansa epäasiallisen kohtelun vuoksi. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen selvitys muutamaa vuotta aiemmin nosti esiin samansuuntaisia havaintoja suomalaisten opettajien kokemuksista. Tietämys peruskoulun opettajien kokemuksista rajoittuu kuitenkin yksittäisten selvitysten tarjoamaan kuvaan siitä, että huolestuttavan monet opettajat kohtaavat työssään henkistä tai fyysistä väkivaltaa.

Tutkimuksen tavoitteet ja toteutus

Väitöskirjatyötä aloittaessani ei ollut juuri selvitetty sitä, millaista on suomalaisiin peruskoulun opettajiin kohdistuva toistuva kiusaaminen. Myöskään kiusaamisen viestinnällisiin piirteisiin ei ollut kiinnitetty huomiota kovinkaan laajasti. Lähdinkin tutkimuksessani selvittämään sitä, millaisia ovat opettajiin kohdistuvan kiusaamisen ilmenemismuodot, millaiset oppilaat kiusaavat opettajiaan sekä sitä, miten opettajat selittävät kokemuksiinsa ja kenelle he kertovat kiusaamisesta. Pääpaino tutkimuksessani suuntautui oppilaiden opettajiin kohdistamaan kiusaamiseen. Tutkimukseni pienemmissä osakokonaisuuksissa tarkastelin myös opettajien kokemaa kiusaamista oppilaiden vanhempien taholta sekä oppilaiden kokemaa kiusaamista opettajiensa taholta. Kaikille näille kiusaamisasetelmille tunnusomaista on se, että kiusaamisen osapuolet eivät ole koulussa samantasoisessa asemassa. Opettajalla on koulussa ammattiasemaansa perustuvaa valtaa, jota oppilailla ja heidän vanhemmillaan ei ole. Oppilaiden ja opettajien sekä oppilaiden vanhempien ja opettajien välisiä kiusaamissuhteita voidaan kuvata käsitteellä *vertaisrajat ylittävä kiusaaminen*.

Väitöskirjatutkimukseeni sisältyy neljä julkaistua tieteellistä artikkelia, joissa koulun vertaisrajat ylittäviä kiusaamissuhteita tarkastellaan eri näkökulmista. Käytin tutkimusmenetelminä sekä metasynteesiä toteuttamissani kirjallisuuskatsausartikkeleissa että empiiristä tutkimusaineistoa. Empiirisen tutkimusaineistoni avulla tavoitteeni oli selvittää kiusatuksi joutuneiden opettajien omakohtaisia kokemuksia kiusaamisesta. Keräsin empiirisen tutkimusaineistoni kyselylomakemenetelmällä internetkyselynä lukuvuoden 2008–2009 aikana. Kysely lähetettiin satunnaisesti valituille kouluille eri puolelle Suomea. Kyselyn vastaanottaneet koulut olivat

etukäteen ilmaisseet halunsa osallistua tutkimukseen. Yhteensä 215 peruskoulun opettajaa vastasi kyselyyn.

Oppilaiden opettajiin kohdistaman kiusaamisen kuvattiin tutkimuksessa tarkoittavan sitä, että ”*Opettaja joutuu toistuvasti yhden tai useamman oppilaan taholta sellaisen viestinnän kohteeksi, jonka opettaja kokee loukkaavaksi, kiusalliseksi tai uhkaavaksi. Kiusaaminen voi olla sanallista, sanatonta tai fyysistä.*” Vastaajista 70 oli kokenut kiusaamista oppilaiden taholta ja 78 oppilaiden vanhempien taholta. Lukumäärien perustella ei kuitenkaan ole mahdollista arvioida kiusaamisen yleisyyttä, eikä se myöskään ollut tutkimuksen tavoitteena.

Tulokset ja johtopäätökset

Empiiriseen aineistooni perustuneet tulokset osoittivat, että opettajat joutuivat oppilaidensa taholta hyvin monimuotoisen kiusaamisen kohteeksi. Kiusaaminen ilmeni tyypillisesti sekä suorana että epäsuorana kiusaamisena. Tyypillisimpiä kiusaamisen muotoja olivat hävyttömät ja asiattomat oppilaiden kommentit, yhteistyöstä kieltäytyminen, toistuva valehtelu opettajalle sekä opettajan pilkkaaminen ja hänelle naureskelu. Opettajiin myös kohdistettiin loukkaavaa elehdintää ja oppilaat saattoivat piiloutua tai myöhästellä toistuvasti. Monet opettajat kokivat kiusaamisena myös heidän viestintänsä matkimisen sekä toistuvan opettajan huomiotta jättämisen.

Opettajat arvioivat joutuneensa useimmin poikaoppilaiden kiusaamiksi. Koulukiusaamista käsitelleet aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että muita oppilaita kiusaava oppilas on hieman useammin poika kuin tyttö. Poikien rooli kiusaajana näyttäisi kuitenkin erityisesti korostuvan kun kiusaamisen kohteena on opettaja. Opettajat arvioivat, että tyypillisesti heihin kohdistuneeseen kiusaamiseen osallistui yksittäinen oppilas tai pieni oppilasjoukko. Huomattava vähemmistö vastaajista koki joutuneensa suuren oppilasjoukon kiusaamaksi. Tyypillisesti opettajia kiusasivat oppilaat, joita he opettivat tutkimuksen ajankohtana. Huomattavaa kuitenkin oli, että monet vastaajista olivat kokeneet kiusaamista myös sellaisten oppilaiden taholta, joita he eivät olleet koskaan opettaneet. On mahdollista, että tällöin oppilaat esimerkiksi tavoittelivat oman statusasemansa nostamista muiden oppilaiden silmissä. Opettajat myös arvioivat, että usein heitä kiusanneet oppilaat kiusasivat koulussa myös oppilastovereitaan.

Selvitin myös sitä, miten opettajat selittivät joutumistaan oppilaiden kiusaamiksi. Useimmin opettajat selittivät kiusaamista oppilaslähtöisillä

tekijöillä, joita olivat esimerkiksi oppilaan terveyteen tai henkiseen tilaan liittyvät tekijät, tarve erityisopetukselle tai erityishuomiolle sekä ongelmat kotikasvatuksessa. Toiseksi useimmin kiusaamista selitettiin kouluinsti-tuutioon liittyneillä tekijöillä. Tyypillisesti vastaajat kuvasivat tällöin sitä, että he edustavat asemansa puolesta auktoriteettia koulussa ja kiusaami-nen oli suunnattu opettajien tulkinnan mukaan tätä auktoriteettia vas-taan. Huomattava vähemmistö opettajista piti kiusaamisen syynä omia piirteitään tai omaa viestintäänsä.

Huomioitavaa tuloksissa oli, että kiusaamisen nähtiin useimmiten johtuvan tekijöistä, joihin opettajat eivät juuri itse pysty vaikuttamaan. Oppilaiden piirteet ja opettajan ammattiasema ovat tällaisia tekijöitä. On todennäköistä, että oppilaiden piirteet tai heidän halunsa kapinoida opet-tajan edustamaa auktoriteettia vastaan ovatkin usein syitä opettajiin koh-distuvaan kiusaamiseen. Kuitenkin jos kiusaaminen johtuisi ainoastaan näistä tekijöistä, voitaisiin olettaa, että kaikki samankaltaisissa työtehtä-vissä ja samojen oppilaiden kanssa työskentelevät opettajat joutuisivat yhtäläillä kiusatuiksi. Todennäköisesti näin ei kuitenkaan ole. Tulevai-suudessa voitaisiinkin selvittää esimerkiksi opettajien viestintätaitojen ja viestintätyylin sekä pedagogisten käytänteiden yhteyttä heidän kiusaa-miskokemuksiinsa. Tämänkaltaisen ymmärrys olisi hyödyksi esimerkiksi opettajankoulutuksessa.

Opettajat olivat kertoneet kokemastaan kiusaamisesta useimmin työ-tovereilleen tai esimiehelleen. Tulokset osoittivat myös selkeän yhteyden kiusaamiselle annettujen selitysten ja kiusaamisesta kertomisen välillä. Lähes kaikki vastaajat, jotka selittivät kokemaansa kiusaamista ainoas-taan oppilaiden piirteillä tai opettajan ammattiasemalla olivat keskustel-leet kokemuksistaan useimmin työyhteisönsä sisällä. Sen sijaan kaikki opettajat, jotka näkivät kiusaamisen johtuvan vain omista piirteistään tai toiminnastaan, olivat kertoneet kiusaamisesta useimmin työyhteisönsä ulkopuoliselle henkilölle tai eivät olleet kertoneet kokemuksistaan kenel-lekään. Tulevaisuudessa olisikin tarpeellista rohkaista ja auttaa kouluja entistä paremmin luomaan työyhteisöihin sellainen ilmapiiri, jossa kaikki kiusaamista kokeneet opettajat uskaltaisivat kertoa kiusaamiskokemuk-sistaan avoimesti myös työyhteisön sisällä. Todennäköisesti tämä auttaisi työyhteisön jäseniä löytämään käytännön ratkaisuja kiusaamisongelmiin puuttumisessa.

Pienempi osa empiirisestä aineistostani käsitteli opettajien kokemaa kiusaamista oppilaiden vanhempien taholta. Tulokset osoittivat, että tyypillisiä kiusaamisen muotoja vanhempien taholta olivat epäoikeu-denmukaiseksi koettu ammattitaidon tai opettajan persoonan arvostelu,

epäasiallinen kielenkäyttö tai opettajan maineen mustaaminen. Useat opettajat kokivat kiusaamisena myös toistuvat tilanteet, joissa opettaja ilmoitti oppilaan kotiin koulupäivän tapahtumista ja oppilaan vanhemmat eivät uskoneet opettajan kertomusta, joka saattoi olla ristiriidassa oppilaan version kanssa. Erityislaatuiseksi opettajien ja oppilaiden vanhempien välisen kiusaamisasetelman tekee se, että vaikka kiusaaminen ilmenee kahden aikuisen välisessä vuorovaikutuksessa, mukana on tavallaan myös kolmas osapuoli, oppilas. Vaikka oppilas ei olisi fyysisesti paikalla näissä kiusaamistilanteissa, aikuisten välillä ilmenevä kiusaaminen kuitenkin usein kumpuaa oppilasta koskevista asioista. Huomattavaa oppilaiden vanhempien ja opettajien välisissä kiusaamissuhteissa on myös se, että kiusaaminen ilmenee usein teknologiavälitteisesti, koska opettajien ja vanhempien yhteydenpito on usein muutoinkin teknologiavälitteistä.

Selvitin tutkimuksessani myös, mitä aiempien tutkimuksien perusteella tiedetään kiusaamisesta, jota oppilaat kokevat opettajiensa taholta. Tätä kiusaamisasetelmaa selvitin ainoastaan tarkastelemalla aiempia tutkimuksia aiheesta, en oman empiirisen aineistoni avulla. Analyysini osoitti, että oppilaiden kokemasta kiusaamisesta opettajiensa taholta tiedetään toistaiseksi vain vähän. Eri maissa tehtyjen tutkimusten ja selvitysten perusteella vaikuttaisi kuitenkin siltä, että oppilaat saattavat kokea myös opettajiensa viestinnän kiusaamisena. Yksittäisten selvitysten perusteella vaikuttaisi siltä, että näin on myös suomalaisissa kouluissa. Tulevissa tutkimuksissa näitä koulun kiusaamissuhteita olisi tarpeellista tarkastella tarkemmin. Nykytilanteessa on mahdollista, että opettajiensa kiusaamiksi joutuneiden oppilaiden kokemukset eivät saa ansaitsemaansa huomiota kouluissa tai opettajankoulutuksessa, koska ilmiötä ei toistaiseksi tunneta kovin syvällisesti.

Kaiken kaikkiaan tulevissa vertaisrajat ylittävää kiusaamista kartoitettavissa tutkimuksissa olisi hedelmällistä kiinnittää aiempaa enemmän huomiota oppilaiden ja opettajien välisten kiusaamissuhteiden kehittymiseen. Voidaan olettaa, että usein kiusaamista ei ala esiintyä heti oppilaan ja opettajan ensitapaamisella. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin myös kiinnittää huomiota siihen, miten opettajat toimivat tilanteissa, joissa he kokevat joutuvansa oppilaidensa kiusaamiksi. Opettajien toimintastrategioiden tuntemus olisi tärkeää, jotta esimerkiksi opettajankoulutuksessa voitaisiin kiinnittää aiempaa enemmän huomiota siihen, millaiset toimintamallit auttavat opettajia selviämään kiusaamisprosesseissa.

Väitöskirjatutkimukseni tuloksia voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää myös koulukiusaamisen vähentämiseen tähtäävien interventio-ohjelmien kehittämisessä. Interventio-ohjelmat todennäköisesti hyötyisivät

siitä, että niissä otettaisiin aiempaa laajemmin huomioon myös koulussa ilmenevät vertaisrajat ylittävät kiusaamissuhteet. Tutkimukseni tuloksia voidaan hyödyntää myös esimerkiksi kiusaamista kokeneiden opettajien työnohjauksessa.

Tutkimukseni tuloksia ja sen esiin nostamia kysymyksiä olisi tarpeellista käsitellä myös koulujen rehtoreiden koulutuksessa työsuojelun näkökulmasta. Kouluissa rehtorit toimivat opettajien esimiehinä ja heidän velvollisuuksiinsa kuuluu ryhtyä toimenpiteisiin, jos he saavat tiedon koulunsa työntekijään kohdistuvasta vahingoittavasta käyttäytymisestä. On tärkeää, että heillä on tukenaan tutkimustietoa, kun he yrittävät löytää tehokkaita toimintamalleja kiusaamisongelmien selvittämiseksi.

Tutkimukseni tuloksia voitaisiin hyödyntää myös koulujen arjessa. Opettajat voisivat keskustella oppilaidensa kanssa siitä, että samoin kuin oppilastoverit, opettajakin saattaa kokea oppilaiden viestinnän kiusaamisena. On myös mahdollista, että oppilas kokee opettajan kiusaavan häntä. Mahdollisesti tämänkaltaiset keskustelut auttaisivat oppilaita tunnistamaan heidän oman viestintänsä eettisiä ulottuvuuksia, mikä saattaisi vaikuttaa myönteisesti heidän vuorovaikutustaitojensa kehittymiseen. Koulun vertaisrajat ylittävistä kiusaamissuhteista olisi tarpeellista keskustella myös oppilaiden vanhempien kanssa. Mahdollisesti oppilaiden vanhemmat tulisivat avoimen keskustelun myötä myös tietoisemmiksi siitä, että opettajat saattavat kokea myös heidän viestintänsä kiusaamisena.

Voidaan kaikkienensa olettaa, että tutkimustieto ja sen ruokkima avoin keskustelu vertaisrajat ylittävästä kiusaamisesta on monin tavoin tarpeellista, jotta opettajat, oppilaat ja heidän vanhempansa voisivat aiempaa paremmin muodostaa toistensa kanssa sellaisia vuorovaikutussuhteita, jotka olisivat kaikille osapuolille hedelmällisiä ja tukisivat mahdollisimman hyvin heidän hyvinvointiaan. Toivonkin, että tutkimukseni toimii keskustelunavauksena, jonka myötä koulun vertaisrajat ylittäviin kiusaamissuhteisiin kiinnitetään tulevaisuudessa aiempaa enemmän huomiota.

Lectio praecursoria

Ammatillinen kuunteleminen oikeudellisessa kontekstissa

Sanna Ala-Kortesmaa

viestintäkouluttaja, FT

Tampereen yliopisto

sannaalakortesmaa@gmail.com

*Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Professional listening in the legal context** tarkastustilaisuudessa Tampereen yliopistossa 23.10.2015. Vastaväittäjänä toimi apulaisprofessori Laura Janusik (Rockhurst University, Missouri, USA) ja kustoksena professori Pekka Isotalus.*

Kuunteleminen on juurtunut syvälle kaikkiin kulttuureihin. Sillä on aina ollut useita tehtäviä: kuuntelemalla on muun muassa osoitettu empatiaa, otettu vastaan sukupolvelta toiselle siirtyvää tietoa ja arvioitu kriittisesti puhujan kertomaa asiaa. Kuunteleminen on keskeinen osa yhteistä vuorovaikutustamme – on miltei mahdotonta olla kuuntelematta, koska kuunteleminen tekee vuorovaikutuksesta merkityksellistä. Yleisesti sanottuna kuunteleminen on tärkeä henkilökohtainen, ammatillinen ja akateeminen taito.

Kuuntelemista on kuitenkin pidetty erityisesti työelämässä jonkinlaisena synnynnäisenä tai automaattisesti omaksuttuna kykynä, johon ei tarvitse erityisesti keskittyä. Tämä näkemys on viime aikoina alkanut onneksi muuttua, sillä on ammatteja, joissa kuuntelemistaidot ovat kriittisessä asemassa. Esimerkiksi suomalaisessa oikeussaliympäristössä kuuntelemisen katsotaan olevan yksi tärkeimmistä työkaluista, joiden avulla oikeus toteuttaa suullisuuden, välittömyyden ja keskittämisen periaatteita. Onnistunut kuunteleminen on avainasemassa, kun vuorovaikutuksen tavoitteena on asiallisesti oikea ratkaisu toiminnan selkeyttä, havainnollisuutta ja ymmärrettävyyttä unohtamatta. Tuomarin ja asianajajan ammatit ovat

erinomaisia esimerkkejä ammateista, joissa vuorovaikutus- ja erityisesti kuuntelemisosaaminen nousee tärkeydeltään ammattisisältöjen hallitsemisen rinnalle, kun pohditaan työssäonnistumista ja työn tavoitteiden saavuttamista.

Työhyvinvoinnin ja työssäjaksamisen merkitystä saatetaan pitää vähäisenä, kun mietitään juristin ammattia. Jotkut saattavat jopa väittää oikeusalan ammattilaisten työstään saaman rahallisen korvauksen karkottavan tyytymättömyyden, stressin ja väsymyksen. Kaikki juristit eivät kuitenkaan työskentele paremmin palkatulla yksityisellä sektorilla, ja totuus on, että vain työssään hyvinvoiva ihminen pystyy suoriutumaan tehtävistään esimerkillisesti. Kuka tahansa meistä voi joskus joutua syystä tai toisesta kääntymään juristin puoleen, ja koska päätöksillä ja sopimuksilla, joita oikeusistuimissa tehdään, voi olla kauaskantoisia vaikutuksia, on kaikkien etu, että asioita ajavat parhaassa terässään olevat alansa ammattilaiset.

Viime aikoina on puhuttu paljon siitä, miten vuorovaikutuksella voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin. Muoti-ilmaisuja ovat olleet muun muassa viestinnän dialogisuus ja tehokkuus. Tällöin on usein viitattu kuuntelemistaitoihin, mikä on osaltaan saattanut edistää kuuntelemisen hahmottamista tiedostettavaksi ja harjoitettavissa olevaksi taidoksi. Useimmissa tutkimuksissa fokus on tosin ollut yleensä siinä, kuinka muiden kuuntelemistaidot voivat parantaa omaa työhyvinvointia. Vaikka kokemus siitä, miten muut kuuntelevat itseä, on tärkeä oman hyvinvoinnin kannalta, tällaiseen käyttäytymisen arvioinnille perustuvaan kuuntelemisosaamisen tulkintaan sisältyy suuri väärintulkittamisen vaara.

Kun ammattilaiset pääsevät itse aktiivisesti miettimään, miten heidän omat vuorovaikutustaitonsa palvelevat heidän omia työroolejaan ja työssäjaksamistaan, toisen käytöksen tarkkailemisesta johtuvat mahdolliset väärinymmärrykset vähenevät. Usko omiin taitoihin lisääntyy, kun niistä tullaan tietoisiksi ja omaa kokemusta päästään hyödyntämään monipuolisesti. Kuuntelemisosaamista, sen systemaattista rakentumista ja sen vaikutusta työhyvinvointiin on kokonaisuutena tarkasteltu yllättävän vähän. Itseäni on askarruttanut muun muassa se, miten samassa ammatissa työskentelevien ihmisten kuuntelemisosaaminen voi olla niin eri tasoilla, vaikka heidän asemaansa pääsy on edellyttänyt suunnilleen samanlaista koulutusta ja kokemusta, ja se, miksi toiset kokevat kuuntelemisen olevan kiinnostavimpia asioita työssään, kun taas toiset uupuvat jo kuuntelemista ajatellessaan. Nämä pohdinnat johtivat minut väitöskirjani aiheeseen, joka käsittelee ammatillista kuuntelemista oikeudellisessa kontekstissa.

Tutkimus

Tätä väitöskirjatutkimusta ohjasi ensisijaisesti halu ymmärtää kuuntelemista ilmiönä, joka lähtee yksilöstä mutta tulee havaittavaksi vasta vuorovaikutuksessa erilaisina viestintätekoina. Viestintätekojen muodostama viestintäkäyttäytyminen vaikuttaa osaltaan siihen, onko vuorovaikutus kestävää ja reaktiivista. Kun kuunteleminen on tarkoituksenmukaista, informaation kerääminen, arviointi, ja organisointi sekä informaatioon reagointi asianmukaisella tavalla kumpuavat työtehtävän asettamasta tavoitteesta. Kuuntelija ei ole vain passiivinen vuorovaikutukseen osallistuja, vaan hän kantaa oman vastuunsa vuorovaikutuksen onnistumisesta. Tällä kuuntelijan vastuulla voidaan nähdä olevan yhteys yksilön kokemuksiin omasta työssäjaksamisestaan.

Tällä laadullisella tutkimuksella oli neljä keskeistä tavoitetta. Kahta ensimmäistä niistä eli ammatillisesta näkökulmasta optimaalista kuuntelemista ja ammatillisen kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksia lähestyttiin analysoimalla aineistoa teorialähtöisesti. Näitä tavoitteita lähestyttiin relationaalisen dialektiikan teorian avulla sekä hyödyntämällä yleisen kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksia kuvaavaa teoriarakennetta, jolloin aineistosta nousevat tutkimustulokset täydensivät teoreettista käsitystä tutkituista asioista. Erityisesti Leslie Baxterin sekä Andrew Wolvinin ja Carolyn Coakleyn ajattelu ja heidän rakentamansa teoreettiset mallit vaikuttivat omaan lähestymistapaani. Kahta viimeistä tavoitetta eli dialogisen kuuntelemisen käyttöä ammatillisissa vuorovaikutussuhteissa ilmenevien jännitteiden hallinnassa ja minäpystyvyyden käyttöä subjektiivisen työhyvinvoinnin edistämiseksi puolestaan lähestyttiin aineistolähtöisesti Leslie Baxterin ja Barbara Montgomeryn kuvaileman vuorovaikutussuhteen dialektiikan ja Albert Banduran sosio-kognitiivisen teoreettisen viitekehksen vaikutaessa taustalla.

Tutkimusta varten haastateltiin 25 suomalaista tuomaria, ja kirjallista aineistoa kerättiin 27 suomalaiselta ja 76 amerikkalaiselta asianajajalta. Kahden ammattiryhmän valintaa puolsi se, että näin saatiin kerättyä mahdollisimman kattava kuva oikeudellisessa ympäristössä tarvittavasta kuuntelemisesta, koska tutkimukseen osallistuneiden erilaiset toimenkuvat toivat analysoitaviksi sekä horisontaalisesti eli samalla hierarkisella tasolla että vertikaalisesti eli eri hierarkiset tasot ylittävällä tasolla vaadittavan kuuntelemisosaamisen. Aineistoa analysoitiin Glaserin ja Straussin kehittämän Grounded Theory –menetelmän avulla, mikä mahdollisti ilmiöiden monipuolisen tutkimisen ja teorian kehittämisen aineistosta löytyvien havaintojen, niiden koodauksen ja järjestämisen avulla.

Tutkimuksen tavoitteita ja niiden arviointia

Tutkimuksen ensimmäiseen tavoitteeseen eli optimaaliseen kuuntelemiseen relationaalisen dialektiikan ja sosio-kognitiivisen teorian viitekehyksessä liittyvät tulokset osoittavat, että suomalaiset tuomarit määrittelevät työssään tapahtuvan, optimaaliseen työsuoritukseen tähtäävän kuuntelemisen optimaalisen kuuntelijan käsitteen kautta. Heidän mukaansa erityisen hyvä tuomarikuuntelija on suuntautunut viestin sisältöön ja ymmärtää kuuntelemisen aktiivisena, dialogisena prosessina. Samalla he kuitenkin korostivat, ettei heillä ole antaa mitään virallista, selkeää määritelmää optimaalisesta kuuntelemiskäyttäytymisestä, vaan ratkaisut, joita he tekevät kuuntelemiskäyttäytymiseensä liittyvien itsesäätelystrategioiden suhteen, perustuvat niin sanottuun hiljaiseen tietoon, joka heille on muodostunut työkokemuksen myötä. Nämä käytetyt strategiat voidaan jakaa Banduran sosio-kognitiivisessa teoriassa esitettyihin henkilökohtaisen toimijuuden (personal agency) ja kollektiivisen toimijuuden (collective agency) strategioihin. Vaikka kansallisella viestintäkulttuurilla näytti olevan merkittävä vaikutus siihen, mihin juristit keskittyvät kuuntelemisessaan – suomalaisten juristien kuunteleminen on suuntautunut enemmän sisältöön kuin amerikkalaisten, jotka keskittyvät kuuntelemisessaan enemmän puhujaan ja viestintäsuhteeseen – , molemmissa kulttuuriryhmissä juristit käyttävät runsaasti näitä hiljaiseen tietoon perustuvia itsesäätelystrategioita päästäkseen optimaaliseen kuuntelemistulokseen. On todennäköistä, että tämä tulos eli kuuntelemisen ymmärtäminen dialogisena prosessina, jolla voi vaikuttaa ammatilliseen viestintäsuhteeseen ja optimaaliseen tulokseen pääsemiseen, on yleistettävissä myös muihin ammattiryhmiin kuin juristeihin.

Vaikka relationaalista dialektiikkaa ei tiettävästi olekaan aikaisemmin käytetty ammatillisissa viestintäsuhteissa tapahtuvan kuuntelemisen analysointiin, näissä suhteissa esiintyvät jännitteet liittyvät paitsi viestin tuottamiseen myös sen vastaanottamiseen. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan nämä jännitteet olivat paitsi viestijöiden välisiä myös kuuntelijan sisäisiä jännitteitä. Tämä näkyi esimerkiksi siinä, että tuomarien mukaan heidän kuuntelemiseensa eniten vaikuttava vuorovaikutussuhteen jännite rakentui, kun he toisaalta halusivat säilyttää autonomisen aseman kuuntelijana ja toisaalta taas luoda vuorovaikutussuhdetta viestijäkumppaniin. Tämä tulos viittaa siihen, että kun institutionaalinen tehtävä ja henkilökohtainen kiinnostus työhön sekoittuvat, dialogisen kuuntelemisen tarve korostuu. Merkittävän sisäinen jännite tuomareiden mukaan syntyi, kun he aktiivisesti, joskin usein tiedostamattaan, vertasivat omaa tosiasiallista

kuuntelemistaan siihen ideaaliin, joka heillä oli tuomarin kuuntelemisosaamisesta. Vaikuttaakin siltä, että juristien kuuntelemisorientaatio on kaksijakoinen: kun he ajattelevat tapoja, joilla kuuntelemista voi parantaa, he keskittyvät itseensä, mutta kun he ajattelevat kuuntelemista vuorovaikutuksellisen prosessina, he keskittyvät viestintäkumppaniinsa ja samastuvat tämän viestintään. Tämä osoittaa, että henkilökohtaisen toimijuuden kuuntelemisstrategioilla on mahdollista hallita jännitteitä, joita relationaalisen dialektiikan mukaan löytyy kaikista vuorovaikutussuhteista.

Tutkimuksen toista tavoitetta eli ammatillisen kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksia ja rakennetta analysoitaessa huomattiin, ettei Wolvinin ja Coakleyn kuvailema perinteinen kuuntelemisosaamisen luokittelu ollut riittävä kuvaamaan sitä monipuolista kokonaisuutta, joka osoittaa ammatillisen kuuntelemisosaamisen koostuvan sekä yleisistä että ammattispesifeistä piirteistä. Ammatillinen konteksti tuo mukanaan paitsi ammatilliset viestintäsuhteet myös organisaatiokulttuurin ja kansallisen kulttuurin, joten perinteiseen kuuntelemisosaamiseen, joka kattaa vain kognitiiviset taidot, affektiivisen kapasiteetin ja kuuntelemiseen liittyvät yleiset käyttäytymismallit, lisättiin ammattispesifit viestintätaidot, dialoginen kuunteleminen ja henkilökohtainen ja kollektiivinen toimijuus. Perinteinen määritelmä ikään kuin luo yleisen perustan, ja muut elementit lisäävät ammatillisen näkökulman kuuntelemiseen. Luokittelu lienee yleistettävissä muihinkin ammattiryhmiin, sillä ammatillisen kuuntelemisosaamisen voidaan ajatella rakentuvan samalla tavalla ammattiryhmästä huolimatta, vaikka elementtien sisällöissä voi olla vaihtelua ammatista riippuen. Tutkimuksessa havaittiin myös, että mitä selkeämmin juristit tiesivät, millaista kuuntelemiskäyttäytymistä heidän ammatilliset tavoitteensa heiltä odottivat, sitä valmiimpia he kokivat olevansa vastaamaan ammattinsa asettamiin haasteisiin. Tämä selkeästi lisäsi heidän minäpystyvyytensä kokemusta.

Yllättävänä tuloksena voidaan pitää kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksien hierarkkisuuksia. Se paljastui, kun tutkimusaineistoa analysoitiin ammatillisesta näkökulmasta. Perinteisesti eri ulottuvuuksien välillä ei ole tehty eroa, vaan kontekstuaalisen, kognitiivisen, affektiivisen, eettisen ja käyttäytymisen ulottuvuuksien on kaikkien katsottu vaikuttavan yhtä paljon kuuntelemisosaamiseen. Tämän tutkimuksen tulokset osoittivat selvästi, että kontekstuaalisen ulottuvuuden vaikutus kaikkiin muihin ulottuvuuksiin oli merkittävä. Tämä kontekstuaalisen ulottuvuuden dominoiva vaikutus ei välttämättä ole yleistettävissä oikeudellisen kontekstin ulkopuolelle, vaan muissa ammattiryhmissä esimerkiksi käyttäytymi-

sen tai eettisen luottavuuden vaikutus voi olla vahvin.

Tutkimuksen kolmantena tavoitteena oli hahmottaa dialogisen kuuntelemisen roolia ammatillisten vuorovaikutussuhteiden hallinnassa. Tarkastelun kohteeksi valittiin viime aikoina pinnalla olleen aktiivisen kuuntelemisen sijasta dialoginen kuunteleminen, koska sen soveltamista ammatilliseen kontekstiin ei ole juuri kartoitettu. Dialoginen kuunteleminen eroaa aktiivisesta kuuntelemisesta siinä, ettei se vaadi kuuntelijaa pitämään omia tunteitaan kokonaan sivussa kuunneltaessa vaan antaa mahdollisuuden pitää oma näkökulma mielessä puhujan viestiä tulkittaessa. Tämä on olennaista ammatillisen kuuntelemisen näkökulmasta, koska juristit eivät ole työssään niin sanottuja tyhjiä tauluja vaan ammattirooli ohjaa heidän kuuntelemistaan. Heidän on erittäin tärkeä varmistaa ammatillisessa viestinnässään, että olennainen informaatio tulee esiin ja että kaikki vuorovaikutuksen osapuolet ymmärtävät ne merkitykset, joita heidän keskinäisessä viestinnässään luodaan. Tulokset osoittivat, että sekä suomalaiset että amerikkalaiset juristit käyttävät dialogista kuuntelemista nimenomaan tässä tarkoituksessa. Kun he kuuntelevat dialogisesti, heidän on helpompi havaita vuorovaikutussuhteissa esiintyvät jännitteet ja olla aktiivinen toimija niiden ratkaisemissa ja hallinnassa käyttämällä dialektisia strategioita. On todennäköistä, että samanlainen lähestymistapa ammatillisiin vuorovaikutussuhteisiin toimisi myös muilla ammattialoilla.

Tutkimuksen viimeisenä tavoitteena oli kartoittaa minäpystyvyyden käyttöä subjektiivisen työhyvinvoinnin edistämisessä. Tulokset osoittavat, että työn tavoitteet ohjaavat sekä suomalaisten että amerikkalaisten juristien kuuntelemista, minkä johdosta voidaan sanoa, että heidän ammatillinen kuuntelemisensä nojaa vahvasti kuuntelijan itsesäätelyyn. Juristit näyttävät tulevan tietoisiksi tästä kuuntelemisensä piirteestä pohtiessaan omaa ammatillista kuuntelemistaan. Tehokas itsesäätely ja aktiivisen henkilökohtaisen toimijuuden käyttö kaikilla kuuntelemisen taksonomisilla tasoilla on voimaannuttava ja minäpystyvyyden tunnetta lisäävä kokemus, jolla on yhteys ammatillisiin onnistumisen kokemuksiin ja näin työhyvinvointia kohtentava vaikutus. Tehokas henkilökohtaisen toimijuuden käyttö ei ole ongelmaton oikeudellisessa kontekstissa, sillä vuorovaikutusta oikeussalissa ohjaavat tiukat säännökset. Juristit kuitenkin soveltavat kuuntelemiseensa esimerkiksi itsereflektiota, tarkoituksellisuutta, ennalta harkintaa ja omaan toimintaansa reagointia, jotka kaikki ovat itsesäätelyn strategioita. Tämän voidaan nähdä osoittavan, että he pystyvät tarkkaan säännellyssä vuorovaikutusympäristössä huolehtimaan oman ammatillisen kuuntelemisensä kehittämistä ja sen myötä omasta työssäjaksamisestaan.

Kokonaisuudessaan tämän väitöskirjatutkimuksen tulokset osoittavat, että kuuntelija voi omalla toiminnallaan huomattavasti parantaa kuuntelemisensa tehokkuutta ja toiminnallisuutta sekä työn tavoitteisiin ylätämistä ja näin ollen myönteisten minäpystyvyyteen, vuorovaikutukseen ja työn tavoitteisiin liittyvien kokemusten myötä kohentaa omaa työhyvinvointiaan. Tulosten mukaan jo se, että juristit pyrkivät kohti työnsä kannalta optimaalisinta kuuntelukäyttäytymistä ja kokevat näin kuuntelemisellaan tekevänsä jotain oman työhyvinvointinsa eteen, lisää heidän minäpystyvyytensä ja voimaantumisen tunnetta ja sen myötä vaikuttaa myönteisesti heidän työtyytyväisyyteensä.

Lopuksi

On kiinnostavaa, että kuuntelemisosaamisella voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin. Tämän väitöskirjatutkimuksen teoreettisena kontribuutiona voidaan pitää sitä, että sen tuloksista rakentuu malli, joka osoittaa, miten yksilö voi kohentaa omaa subjektiivista työhyvinvoinnin kokemustaan olemalla tietoisempi kuuntelemisosaamisensa ammattispesifeistä piirteistä ja dialogisesta kuuntelemisesta ja miten hän voi kartuttaa omaa voimaantumisen kokemustaan käyttämällä kuuntelemisosaamista työn tavoitteiden saavuttamiseen. Käytännössä tämä voisi siis tarkoittaa esimerkiksi sitä, että henkilö miettisi ensin, millaista hänen omaan ammatteensa sisältyvä optimaalinen kuuntelu olisi. Sitten hän voisi pohtia, millaisia vuorovaikutussuhteita hänen ammatissaan on ja millaisia jännitteitä niissä esiintyy. Sitten hän voisi hyödyntää omaa toimijuuttaan, henkilökohtaisesti tai kollektiivisesti, ja valita ne strategiat, joilla hän pyrkii optimaaliseen kuuntelemiseen ja vuorovaikutussuhteiden jännitteiden hallintaan. Strategioiden onnistuneen soveltamisen jälkeen hän voisi tuntea, että minäpystyvyytensä avulla hän on saavuttanut työkuuntelemiselleen ja työtehtävälleen asettamansa tavoitteet, jolloin tuloksena olisi voimaannuttava lisääntyneen työhyvinvoinnin tunne. Tämän mallin arvoa lisää se, että se on sovellettavissa myös oikeudellisen kontekstin ulkopuolella ja toimii missä tahansa ammattikontekstissa. Se antaa eri alojen ammattilaisille keinoja kehittää omaa ammatillista kuuntelemisosaamistaan, kun kuuntelemisesta tulee mallintamisen avulla helpommin jäsennettävissä ja harjoitettavissa oleva viestinnän osa-alue.

Tämä väitöskirja myös osoittaa sen, että relationaalisen dialektiikan ja sosio-kognitiivisen teorian soveltaminen ammatilliseen viestintään onnistuu hyvin, vaikka niistä erityisesti relationaalista dialektiikkaa on perinteisesti käytetty lähinnä lähisuhteissa tapahtuvan viestinnän analysointiin.

Väitöskirja myös osallistuu kuuntelemista ja työhyvinvointia koskevaan keskusteluun puheviestinnän, psykologian ja sosiologian näkökulmista ja lisää ymmärtämystä kuuntelemisen tärkeydestä ammatillisuuden rakentumisessa. Kuunteleminen ei koskaan ole pelkkää passiivista vastaanottoa, mutta parhaimmillaan se on dialoginen viestintäteko, jonka avulla on mahdollista vaikuttaa sekä omaan että viestintäkumppanin toimintaan.

Lectio praecursoria

Communicating interculturality in the world of work

Malgorzata Lahti
yliopistonopettaja, FT
Jyväskylän yliopisto
malgorzata.lahti@jyu.fi

*Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Communicating interculturality in the workplace** tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 24.10.2015. Vastaväittäjänä toimi professori Fred Dervin (Helsingin yliopisto) ja kustoksena professori Maarit Valo.*

Within the increasingly pluralistic social landscape, the workplace has emerged as a critical site where persons who come from different countries or speak different languages work together and get to know one another. Such workplace interactions are usually described as instances of “intercultural communication.”

A bulk of workplace interactions occur in the context of workplace relationships that develop through temporally extended communication as people perform work together. Contemporary working life increasingly features small groups and teams. A team is a small group of people with complementary expertise who work interdependently towards shared goals. The proliferation of modern communication technologies has led to the rise of dispersed teams whose members operate from different locations and collaborate primarily in technology-mediated ways.

The workplace is not a mere container for interactions. It is a social space that prescribes specific roles and actions, and suffuses them with considerations of professional and organisational identification, and with economic and political implications. Needless to say, the theme of intercultural communication at work has encouraged intense scholarly interest.

The field of intercultural inquiry is multidisciplinary, and theoretically and methodologically diverse. Terms such as intercultural, cross-cultural, culturally diverse or multicultural are used to denote complementary and contradictory approaches. To orient oneself in this swampy terrain, one should consider the ontological assumptions about “culture” underpinning research. Investigations can be divided into those that see culture as socially constructed and those that see it as an objective entity.

This latter view continues to form the backbone of mainstream intercultural communication scholarship. Culture is treated as a stable system of communicative traits and underlying cognitive patterns territorially bound to a nation-state or an ethnic group; a natural attribute carried by all the group members in mostly unrecognised ways and expressed through a national language. Intercultural communication is thus viewed as an arena where cultural differences are manifested.

The ways that intercultural communication in the workplace has been framed are further informed by two approaches to organisational diversity that emerged in the US: anti-discrimination and diversity management. Anti-discrimination originated in the political struggles of civil rights and women’s movements in the 1960s and 70s. It recognises that certain cultural groups have been historically discriminated against in organisational life. Diversity management arose in the late 1980s as a neo-liberal response to anti-discrimination. It posits that organisations can benefit from cultural differences possessed by their employees.

Although the two approaches espouse radically different social and political ideals, both place an emphasis on fixed culturally specific qualities and experiences. They can be easily integrated with the predominant understanding of culture as an objective entity. The effects of this union are reflected in the popular theoretical frameworks of information and decision-making, social identity and categorisation, and modern critical theorising.

The information and decision-making framework examines how cultural differences among employees improve or disturb organisational performance. The social identity and categorisation framework considers different cultural memberships as triggering the formation of subgroups that hinders organisational efficiency. The critical modern framework uncovers the systemic oppression of culturally non-mainstream employees that undermines their wellbeing and efficiency.

When these frameworks are put together, one can see how intercultural workplace communication has been treated as a “double-edged sword.” It has been approached as either an organisational challenge (“culturally

diverse workplaces are fret with misunderstandings, conflicts and discrimination”) or an organisational resource (“representatives of different national cultures bring diverse know-how that enables better solutions”).

Research goals, methodologies and main findings

My research originates in dissatisfaction with the limited and polarised storylines about intercultural communication at work. These frameworks ignore the social construction of identities, the complexities of human interaction and the pluralisation of ways of life enabled by globalisation.

Entering the field of inquiry through the discipline of interpersonal communication, I am interested in the symbolic ways through which identities and social realities are constructed and negotiated between and among people. I work with the concept of interculturality, viewing it as a process in which individuals produce and interpret subjective and intersubjective constructions of cultural identities in specific communication situations. It is at the level of interpersonal communication that interculturality may emerge as cultural memberships may (or may not) become relevant. I aim to develop an understanding of how people may perceive interculturality and how they may perform interculturality in their interpersonal interactions at work. I am interested in memberships in national, ethnic and language groups. By exploring these memberships with alternative tools, I want to engage in a debate with the traditional scholarship.

I examine interpersonal interactions in relationships between peer co-workers, subordinates, supervisors and business partners, in small groups and teams, and in encounters with customers. I zoom in on such workplace contexts and arrangements as temporary migrant industrial work, expert knowledge work and internationally dispersed teaming.

My study comprises four articles. The first article is a critical literature review that aims to determine what research approaches have been employed in existing scholarship to deal with culture and cultural memberships in workplace interactions. The data set consists of 110 empirical articles published in English in international peer-reviewed journals.

Three research perspectives on the workplace as a site for intercultural communication are identified: cultural difference, intercultural negotiation and inequality in workplace communication. National, ethnic and linguistic memberships tend to be conceptualised as encompassing a finite

set of traits shared by all group members and revealed in communication. Drawing on the emergent trends in scholarship, the following suggestions for future inquiries are made: abandoning the polarised understanding of cultural difference, increased use of naturally occurring data and moving away from descriptions of national and ethnic cultures.

The remaining three articles are empirical research reports. My second and third article draw on the framework of critical constructivism. Critical constructivism explores the emergent and dynamic character of interculturality by constructing thick descriptions of social realities as discussed by social actors. The approach is sensitive to ideologies that enter communication in multiple fragmented ways.

The second article is based on nine open-ended interviews with employees of a Finnish recruitment agency and metal workers from Poland recruited by the agency. I ask how temporary migrant workers and the persons they work with in their foreign workplace perceive developing interpersonal relationships with each other.

The respondents talked about a number of motives and related behaviours for and against developing such relationships. These are grouped into four themes: managing the lack of a common language, interpersonal network imbalance, expectations of good workplace relationships, and understanding the role of culture in relational development.

Interpersonal relationships were perceived as an important aspect of one's working life experience. The ability to share information about oneself enabled through a common language was understood as central to relational development, as was collaborating on joint tasks. Nationality and language were the key dimensions through which the respondents constructed difference and commonality. Their accounts also pointed to the social and economic injustice inherent in the dynamics of international labour migration.

In my third article, I work with ten open-ended interviews with highly-skilled female Russian immigrants in Finland who perform interaction-intense knowledge work. I am interested in how Russian identity matters to my respondents as they make meanings about their workplace interactions.

In the analysis, I identified four communication sites for distinct formations of cultural identity: expressing professionalism, managing initial encounters, facing stigma, and facilitating intercultural learning. Each of my respondents experienced her unique Russian identities through interactions between and among her sense of self, her enactments and relationships embedded in a specific work community. Descriptions

of situations where cultural identities were seen as meaningful were intertwined with those where the interaction was not understood as intercultural.

In my fourth article, I draw on the framework of ethnomethodology and view communication as a publicly available interactional process unfolding between persons. I study when and how culture is made visible by interactants.

My data set consists of records of Skype™ chat conversations of a four-member team embedded in a Finnish organisation. Two team members were co-located in the organisation's central office in Finland, spoke Finnish as their first language, and Russian as a second language. The other two team members worked in the organisation's representative office in Russia, and spoke Russian and Finnish as their first and second language respectively.

I explore how the participants share cultural knowledge in their chat conversations through categorising themselves and the others as “cultural knowers” and “not knowers.” Four recurring ways of sharing cultural knowledge were identified: consultation, review, interpretation, and clarification.

My participants exhibited concern for monitoring mutual understanding. The other's cultural knowledge was routinely accessed in addressing emergent work-related problems. However, the participants did not combine their cultural expertise to create innovative solutions. In my data, one could be a “cultural knower” without having a background in the specific cultural group; by the same token, one's national or linguistic background was not taken as an indicator of absolute cultural authority.

Discussion

My findings warrant a few observations. First of all, the communication of interculturality is dynamic. National, ethnic and linguistic identities may emerge as relevant in different ways for different people in different situations. They can be revised and manipulated. Pinning their “content” down to a finite description of national values and communication traits seems futile and unhelpful.

The workplace context is consequential for the communication of interculturality. Interculturality may be communicated differently in knowledge-intensive and manual work, in established relationships with one's colleagues and one-off encounters with customers, or in temporary and long-term working arrangements. Shared professional and

organisational identities, shared tasks, goals and commitments, shared past and orientation to the future provide highly meaningful frameworks for people to build commonalities with others at work.

Language plays a major role in the communication of interculturality. Lack of proficiency in the dominant language of the workplace may hinder one's ability to develop relationships and enact professionalism. Issues of language proficiency are intertwined with ideologies about what languages are perceived as expected and valued in the workplace and in the society at large.

Competent communication of interculturality requires examining issues from different vantage points, attention to nuances and acceptance of human interaction as emergent. The intuitively appealing "step lists" offered in popular intercultural communication literature and trainings are misleading and counterproductive. They conceal the complexity of real-life interactions with an illusion of predictability. At worst, they may serve to maintain stereotypes that affect how people perceive, interact with, and justify their actions towards those they frame as "different."

Rather than emphasise differences, it is beneficial to acknowledge that the workplace context offers numerous resources for constructing similarity. Interpersonal communication at work is first and foremost interpersonal communication; it may only sometimes become intercultural.

ARTIKKELIPYYNTÖ: Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2016

Puheviestinnän tieteellinen yhdistys Prologos ry. julkaisee suomenkielistä vuosikirjaa, joka on Julkaisufoorumi-luokituksen saanut tieteellinen aikakausjulkaisu.

Vuodenvaihteessa 2016-2017 julkaistaan sarjassaan kahdestoista puheviestinnän vuosikirja Prologi. Pyydämme nyt ehdotuksia artikkeleiksi. Vuosikirja esittelee ihmisten välisen vuorovaikutuksen uusinta tutkimusta. Tutkimus voi kohdistua esimerkiksi vuorovaikutussuhteisiin, ryhmiin, tiimeihin ja yhteisöihin, johtamisviestintään, esiintymiseen ja julkiseen puhumiseen, vaikuttamiseen ja argumentointiin, poliittiseen viestintään, kulttuurienväliseen viestintään, teknologiavälitteiseen kanssakäymiseen tai vuorovaikutuksen ja hyvinvoinnin yhteyksiin. Tutkimuksen kohteena voivat olla myös viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen ja viestintäkoulutuksen kysymykset.

Prologi tarjoaa tieteellisen foorumin myös monitieteiselle tutkimukselle. Näin se pyrkii lisäämään eri alojen asiantuntijoiden yhteistyötä.

Prologissa julkaistaan empiirisiä tutkimuksia sekä teoreettisia ja metodologisia artikkeleita. Artikkelit voivat olla myös pohtivia ja arvioivia katsauksia tutkimusalueeseen tai -näkökulmaan. Vuosikirjassa julkaistaviksi tarkoitetut artikkelit käyvät läpi referee-arvioinnin. Vertaisarvioitujen artikkeleiden lisäksi Prologissa julkaistaan myös puheviestintätieteen ajankohtaisia puheenvuoroja kuten lectio praecursorioita, tärkeinä pidettyjä esitelmiä ja keskustelua puheviestinnän tutkimuksesta ja opetuksesta.

Vuonna 2016 Prologin päätoimittaja on yliopistonlehtori, FT Marko Siitonen.

Jos haluat tarjota artikkelin julkaistavaksi Prologissa, lähetä tiivistelmä ehdotuksestasi (300–400 sanaa) 8.2.2016 mennessä sähköpostitse osoitteeseen [prologi \[at\] jyu.fi](mailto:prologi[at]jyu.fi). Voit myös lähettää ehdotuksen puheenvuoroksi, näkökulmaksi tai kirja-arvioksi. Kirjoittajille ilmoitetaan artikkeliehdotusten sopivuudesta vuosikirjaan helmikuun loppuun mennessä. Tarkemmat kirjoitusohjeet löytyvät Prologin verkkosivuilta.

Prologi 2016 julkaistaan sekä painetussa että sähköisessä muodossa tammikuussa 2017. Vuosikirja sisältyy Prologos ry:n jäsenmaksuun, ja se lähetetään yhdistyksen kaikille jäsenille.

Lisätietoja: päätoimittaja (marko.siitonen@jyu.fi)