JYX JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Nissi, Riikka

Title: Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi : virkateksti ja yhteisen äänen rekonstruktiointi

Year: 2016

Version: Published version

Copyright: © Kirjoittaja & Kotikielen Seura, 2018

Rights: In Copyright

Rights url: http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en

Please cite the original version:

Nissi, R. (2016). Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi : virkateksti ja yhteisen äänen rekonstruktiointi. Virittäjä, 120(2), 188-217. https://journal.fi/virittaja/article/view/49774

Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi

Virkateksti ja yhteisen äänen rekontekstualisointi

Riikka Nissi

1 Johdanto

Tekstien kanssa toimiminen on keskeinen osa useita institutionaalisia ja ammatillisia käytänteitä. Aiempi tutkimus on osoittanut, kuinka esimerkiksi viranomaistyö materialisoituu pitkälti tekstien välityksellä, kun työntekijät joutuvat paitsi lukemaan myös laatimaan erilaisia kirjallisia dokumentteja osana työnkuvaansa (esim. Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000; Heikkinen toim. 2002). Vaikka valtaosa virkatekstejä käsittelevästä tutkimuksesta on keskittynyt itse tekstien kielellisiin keinoihin, on myös niiden synty- ja valmistusprosessia tarkasteltu. Esimerkiksi Tiililä (2000, 2007) on osoittanut, kuinka päivähoitopäätöksen pohjateksti rakentuu monivaiheisen tiimityöskentelyn tuloksena ja kuinka etuuspäätökset muotoutuvat myös kollektiivisen prosessikirjoittamisen avulla niin, että teksti koostetaan valmiista mallipaloista. Tällainen keskitetty tekstintuotantojärjestelmä paitsi mahdollistaa tehokkaan työskentelyn myös luo teksteille yhtenäisen linjan. Kaupunkiorganisaatio hallinnollisena järjestelmänä rakentuukin tällä tavoin diskursiivisesti tekstiensä kautta. Samalla yksittäisen työntekijän ääni sulautuu kuitenkin osaksi tekstintuotantokoneistoa. (Tiililä 2007: 37–40, 57–60, 151.) Toisaalta esimerkiksi Kankaanpään (2002, 2006) tutkimien hallinnon lehdistötiedotteiden syntymekanismi on erilainen. Huolimatta siitä, että nekin rakentuvat moniammatillisena tiimityönä, vastaa niiden lopullisesta muodosta yleensä tiedottamisen ammattilainen. Lehdistötiedotteissa onkin nähtävissä selvempää harkintaa, joka liittyy tekstin kielellisiin keinoihin. Tämä käy ilmi esimerkiksi poeettisten tyylikeinojen käytössä. Niiden voi katsoa varmistavan, että tiedote ylittää uutiskynnyksen, minkä lisäksi ne luovat myönteistä julkisuuskuvaa toimijasta. (Kankaanpää 2006: 33, 153–156.)

Edellä mainitut tutkimukset tarkastelevat ennen muuta käytänteitä, joissa teksti siirtyy sen valmistusprosessin kuluessa toimijalta toiselle. Yleensä tämänkaltaiset prosessit sisältävät kuitenkin myös tilanteita, joissa kirjallista dokumenttia laaditaan reaaliajassa usean osallistujan kesken. Osa aiemmasta tutkimuksesta on tarkastellut myös tällaista tekstin yhteistä työstämistä. Esimerkiksi Kankaanpää (2009) ja Kankaanpää, Piehl ja Räsänen (2011) ovat tutkineet säädöstekstien muokkaamista ja tapaa, jolla tekstien kielellisistä ratkaisuista puhutaan valmistelukokouksissa ja niiden pöytä-

kirjoissa.[1] Heidän tuloksensa tuovat ilmi, että lainvalmistelijat suuntautuvat eksplisiittisesti tekstien kielelliseen muokkaukseen: esimerkiksi pöytäkirjojen toistuvia aiheita ovat ilmausten yhtenäistäminen, sananvalinnan täsmentäminen ja käsitteiden määrittely. Pälli (2009) on puolestaan tutkinut diskurssintutkimuksen välinein kokouksia, joissa päivitetään kaupunkiorganisaation strategiaa, ja osoittanut, että niille on luonteenomaista intertekstuaalinen merkitysneuvottelu strategiakäsitteistä. Hänen mukaansa strategiaa voikin pitää diskursiivisena käytäntönä, jonka ytimen muodostavat tekstin tulkinta ja tuottaminen kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Vastaavien intertekstuaalisten verkostojen, jotka muodostuvat kasvokkaisista vuorovaikutustilanteista ja kirjoitetuista teksteistä, on todettu konstituoivan myös muita ammatillisia käytänteitä (esim. Günther, Raitakari & Juhila 2015).

Vuorovaikutuksen tutkimuksessa ja erityisesti etnometodologisessa keskustelunanalyysissä on niin ikään oltu kiinnostuneita tavoista, joilla kirjallisia dokumentteja työstetään osana paikallista vuorovaikutusta. Tekstidokumenttien rakentumista on tarkasteltu osana erilaisia vuorovaikutustilanteita, kuten asiakaspalvelua (Moore, Whalen, Gathman & Hankinson 2010), poliisikuulustelua (Komter 2006) ja kehityskeskustelua (Pälli & Lehtinen 2014). Nämä tutkimukset ovat osoittaneet, millaisiin vuorovaikutusrakenteisiin tekstin työstäminen nojaa ja miten sen avulla toteutetaan tilanteelle ominaisia institutionaalisia tehtäviä ja rooleja. Toistaiseksi vain harvat tutkimukset ovat silti käsitelleet tilannetta, jossa laadittaisiin organisaation tulevaisuutta linjaavaa kirjallista dokumenttia kollegoiden kesken. Esimerkiksi Samra-Fredericks (2010) sekä Asmuß ja Oshima (2012) ovat kuitenkin tutkineet kokouksia, joissa työstetään organisaation strategiadokumenttia. He osoittavat, miten tekstin yhteinen tuottaminen mahdollistetaan esimerkiksi spatiaalisin järjestelyin, niin että kahdenvälisen keskustelun molemmat osapuolet pystyvät seuraamaan dokumentin rakentumista samanaikaisesti. Silti osallistujille syntyy tilanteessa erilaisia toimijuuksia esimerkiksi siksi, että vain toinen heistä pitelee kynää tai käyttää tietokonetta.[2]

Tässä artikkelissa jatkan edellä esitellyn tutkimuksen teemoja tarkastelemalla sitä, miten organisaation tulevaisuuden toimintoja luotaavaa strategiatekstiä työstetään yhteistoimin monenkeskisessä kokousvuorovaikutuksessa. Metodisesti tutkimukseni nojaa etnometodologiseen keskustelunanalyysiin (Sidnell & Stivers toim. 2012), jonka avulla on mahdollista tarkastella yksityiskohtaisesti tekstin rakentumista osana kasvokkaista vuorovaikutusta. Tutkin kuitenkin artikkelissani paitsi tekstin työstämisen paikallista jäsentymistä myös sitä, miten kirjallisen dokumentin yhteinen laatiminen asemoi osallistujia organisatorisina toimijoina.

Aineistoni on kaupunkiorganisaation kokouksesta, jossa noin 20:sta kaupungin työntekijästä koostuva projektiryhmä laatii fasilitaattorin johdolla vastinetta kansalaisraadin julkilausumalle. Valmistuttuaan kyseinen vastine on yksiääninen niin, että sen ilmipantuna toimijana on metonyyminen ”asiakaspalvelu” tai ”kaupunki” (ks. myös

1. Tutkimuksessa valmistelukokouksia ei kuitenkaan nauhoitettu, vaan aineisto kerättiin osallistuvan havainnoinnin avulla.

2. Kirjoittamisesta ja tekstin tuottamisesta vuorovaikutuksessa yksityiskohtaisemmin ks. Mondada & Svinhufvud 2016. Artikkeli on ilmestynyt *Language & Dialogue* -lehden teemanumerossa 6 (1), joka keskittyy tähän aiheeseen kauttaaltaan.

Heikkinen 2002). Tämä on kuitenkin lähtökohtaisesti ristiriidassa sen kanssa, että vastinetta on ollut laatimassa usean hengen joukko, joka edustaa vieläpä eri palvelualoja. Artikkelini päätavoitteena onkin selvittää, miten vastinetekstin yksiäänisyys tuotetaan vuorovaikutuksen keinoin kokouskeskustelun kuluessa. Olen jo aiemmin osoittanut, kuinka tekstin yhteinen tuottaminen ja yhteiskirjoittaminen mahdollistetaan tässä monenkeskisessä keskustelussa jakamalla projektiryhmä erillisiin työryhmiin ja käyttämällä keskustelun ohjaajana fasilitaattoria (Nissi 2015; ks. myös Mondada 2011). Tekstin yhteinen työstäminen rakentuu näin kahdesta toimintajaksosta. Ensimmäisessä jaksossa työryhmät esittävät tekstiä koskevia kirjausehdotuksia, kun taas jälkimmäisessä jaksossa fasilitaattori ehdottaa niiden pohjalta tekstiin tulevaa lopullista kirjausta. Vaikka tekstiä koskevat muutosehdotukset tulevat siis projektiryhmältä, on vastineen lopullinen kirjaus viime kädessä aina fasilitaattorin toiminnan tulosta. Tässä tutkimuksessa keskitynkin yksinomaan fasilitaattorin ehdotusvuoroon ja sen erilaisiin muotoiluihin.

Ehdotukset kuuluvat direktiiveihin eli lausumiin, joilla pyritään ohjailemaan vastaanottajan toimintaa (Honkanen 2012: 8–15; Stevanovic & Svennevig 2015: 2–4; VISK § 1645). Ehdotuksissa puhuja nimeää jonkin lähemmän tai kaukaisemman tulevaisuuden toiminnon ja samanaikaisesti ehdottaa sen toteutumista. Voikin sanoa, että ehdotukset implikoivat yhteistä päätöksentekoa, sillä puheenalainen tulevaisuuden toiminta osoitetaan niissä riippuvaiseksi vastaanottajan hyväksynnästä. (Stevanovic 2012.) Kielellisesti ehdotukset voivat materialisoitua eri tavoin, joskin on löydettävissä myös konventionaalisia ehdottamisen tapoja. Suomessa ehdotukset tuotetaan tyypillisesti interrogatiivi- tai deklaratiivilauseena, jonka finiittiverbi on konditionaalissa. Ensimmäisessä tapauksessa lause sisältää usein myös modaaliverbin *voida* (*voisimmeko tehdä tämän nyt/ensi viikolla*), kun taas jälkimmäisessä se alkaa yleensä verbillä tai *jos*-partikkelilla (*jos tekisimme tämän nyt/ensi viikolla*) (VISK § 1659, 1662.) Esimerkiksi Stevanovic (2013: 524; ks. myös Laury 2012) mainitsee, että hänen aineistossaan kysymysmuotoiset konditionaalit ja deklaratiivimuotoiset konditionaalit, joissa on *jos*-alku, tulkitaan säännöllisesti juuri ehdotuksiksi.

Huomionarvoista on, että ehdottaessaan puhuja varaa itselleen deonttisen oikeuden tehdä ehdotuksia. Huolimatta siitä, että ehdotukset implikoivat yhteistä päätöksentekoa, rikkovat ne samanaikaisesti tätä ideaalia – ehdotuksissahan puhuja päättää yksin siirtymisestä ehdotus- ja päätöksentekosekvenssiin. Paitsi itse puheenalaista asiaa vastaanottajat voivatkin vastustaa myös puhujan oikeutta tuottaa mainittu ehdotus. (Stevanovic & Peräkylä 2012.) Puhujalla on kuitenkin erilaisia keinoja, joiden avulla hän voi säädellä vastaanottajan osallisuutta päätöksentekoon. Tällaisia ovat esimerkiksi ehdotuksen kehystäminen ”ajatukseksi” (Stevanovic 2013) tai ehdotukseen liitetty *jooko*-kysymys (Tykkyläinen & Laakso 2010). Lisäksi puhuja voi nollarakennetta (Laitinen 1995) käyttämällä jättää eksplikoimatta sen, kuka on ehdotetun toiminnan aiottu toteuttaja, ja antaa vastaanottajan nimetä toteuttajaksi itse itsensä. Tämä lieventää ehdotuksiin sisältyvää deonttista asymmetriaa. Onkin huomattava, että ehdotuksiin liitettävät prototyyppiset ehdottajan ja ehdotuksen vastaanottajan roolit ovat todellisessa vuorovaikutuksessa usein monisyisempiä (Couper-Kuhlen & Etelämäki 2015).

Tämän artikkelin kysymyksenasettelun kannalta on keskeistä, että ehdotuksen agentiivisuuden neuvoteltavuus koskee myös ehdotuksen tuottajaa. Ehdotuksia voikin lähestyä Goffmanin (1981: 144, 167) kehittämän esittämismuotin kautta. Siinä puhujan rooli jaetaan kolmia: ilmauksen esittäjään, tekijään sekä toimeksiantajaan. Näistä esittäjä on se, joka lausuu ilmauksen ääneen. Jos hän ilmaisee omin sanoin omia ajatuksiaan, on hän myös esityksensä tekijä. Toimeksiantaja on se, jonka ajatuksia ja arvoja puhe ilmentää ja joka on sitoutunut sanottuun. Usein nämä kolme ovat yksi ja sama niin, että puhuja esittää omia ajatuksiaan itse valitseminsa keinoin sekä sitoutuu esittämiinsä käsityksiin. Hän voi kuitenkin myös lakata puhumasta omalla äänellään, jolloin hänelle jää vain esittäjän rooli. (Ks. myös Couper-Kuhlen & Etelämäki 2015.) Ehdotus ei tämän vuoksi aina edusta sen tuottajan omia ajatuksia, ja puhujalla on mahdollisuus paitsi häivyttää myös korostaa puheessaan esiintyviä vieraita ääniä vaikkapa erottelemalla ne omasta äänestään prosodisin keinoin tai viittaamalla metakielellisesti omaan rooliinsa ”esittäjänä” (Goffman 1981: 145, 239, 322–324.) Tämänkaltaiset käytänteet voivat puolestaan olla yhteydessä puhujan institutionaaliseen ja ammatilliseen rooliin. Näin on myös omassa aineistossani, jossa fasilitaattori osoittaa pukevansa sanoiksi projektiryhmäläisten aiemmat ehdotukset. Tässä suhteessa hänen toimintansa rinnastuu aiemmissa tutkimuksissa tarkasteltuun välittäjän (*mediator*) toimintaan (esim. Heisterkamp 2006; Jacobs 2002). On osoitettu, miten eri osapuolten kantoja sovittelevaan ”välittäjyyteen” liittyy erityisesti odotus ammatillisesta neutraaliudesta, joka tuotetaan esimerkiksi muokkaamalla soviteltavien osapuolten puhe parafraasiksi (Heisterkamp 2006: 2056–2058). Tällainen puheen uudelleenmuotoilu voi kuitenkin sisältää sen uudelleentulkintaa (Garcia 1995).

Näille aiemmille tutkimuksille pohjaten tämä artikkeli tarkastelee ehdotuksen tekemistä spesifissä institutionaalisessa kontekstissa, jossa sen avulla työstetään tekstidokumenttia osallistujien kesken. Olennaista artikkelissa tarkastelluille ehdotuksille on se, että niissä puhuja pukee sanoiksi toisten osallistujien ehdotukset. Lisäksi tämä tehdään tavalla, joka tuottaa ryhmäläisille yhteisen äänen. Tutkin näin artikkelissani ensinnäkin tapaa, jolla fasilitaattori rekontekstualisoi ryhmäläisten yhteisen kannan kierrättämällä omassa ehdotusvuorossaan elementtejä heidän aiemmista vuoroistaan. Rekontekstualisaatiolla tarkoitan Linellin (1998; ks. myös Mikkola 2014) tapaan sisältöjen siirtymistä kontekstista toiseen niin, että ne altistuvat tässä prosessissa erilaisille muutoksille. Tämän jälkeen tutkin tapauksia, joissa projektiryhmän yhteisen äänen koostaminen muotoutuu kompleksisemmaksi, sekä viimein tapauksia, joissa fasilitaattori päätyy ehdottamaan itse. Analyysissäni osoitan, miten fasilitaattorin ehdotusvuorot ja niiden käsittely rakentavat osallistujille erilaisia omistajuuksia ja asiantuntijuuksia työstettävän tekstin suhteen.

Artikkeli koostuu viidestä luvusta. Luvussa 2 esittelen ensin tutkimukseni aineiston. Luvut 3 ja 4 ovat analyysilukuja, joissa tarkastelen fasilitaattorin eri tavoin muotoiltuja ehdotusvuoroja. Päätäntöluvussa 5 kokoan analyysini tulokset yhteen ja pohdin laajemmin tekstin yhteistä tuottamista aiemman tutkimuksen ja omien tulosteni valossa.

2 Aineisto

Tutkimuksen aineisto on kokoussarjasta, joka liittyy suomalaisen kaupunkiorganisaation uudistushankkeeseen.[3] Hankkeessa suunnitellaan laajaa muutosta kaupungin palvelurakenteisiin, ja siihen osallistuvat mainittu projektiryhmä, projektipäällikkö sekä muuta projektin johtoa. Tämä artikkeli keskittyy hankkeen puolivälissä pidettyyn tapaamiseen, jota ennen kaupungissa on kutsuttu kokoon kansalaisraati. Tässä toimintamuodossa kohdealueen väestöä edustavat osanottajat pohtivat yhdessä tiettyä asiakokonaisuutta ja työstävät siitä medialle, poliittisille päätöksentekijöille ja viranhaltijoille esiteltävän julkilausuman (Raisio & Vartiainen 2011: 36–60). Tässä tapauksessa kansalaisraati on käsitellyt kaupungin asiakaspalvelua.

KANSALAISRAADIN JULKILAUSUMA
X:n kaupungin hyvän asiakaspalvelun elementit

Asiakaspalvelua on kehitettävä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen
Asiakaspalvelua tulee saada sekä sähköisesti, puhelimitse että kasvokkain kohtaamalla. – –

↓

VASTINEEN LUONNOS
Kuntalaisten kansalaisraadin julkilausuman vastine (luonnos)

Asiakaspalvelua on kehitettävä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen
Monikanavainen palvelutarjonta on ehdottoman tärkeää myös asiakaspalvelun näkökulmasta. X:n kaupungilla sitä kehitetään parhaillaan uusi asiakaspalvelu -hankkeessa. – –

↓

VASTINE
Vastine X:n kaupungin asiakaspalvelua visioineen kuntalaisten kansalaisraadin julkilausumaan
– –
Asiakaspalvelua on kehitettävä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen
Monikanavainen palvelutarjonta on ehdottoman tärkeää myös asiakaspalvelun näkökulmasta. Monikanavaisuudella tarkoitetaan sähköisesti, puhelimitse, kirjeitse ja kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelua. – –

Asetelma 1.
Julkilausuman, vastineen luonnoksen ja vastineen muodostama intertekstuaalinen ketju.

3. Hankkeeseen liittyvä kokoussarja kesti puolitoista vuotta, josta kuusi ensimmäistä kuukautta (n. 15 tuntia) videoitiin. Lisäksi kerättiin kokouksiin liittyvä kirjallinen materiaali.

Kuten asetelma 1 osoittaa, kansalaisraadin laatima julkilausuma jakautuu alateemoihin, jotka on tuotu ilmi nesessiivirakentein (*on tehtävä*, *tulee tehdä*) ja jotka kiteytyneinä direktiiveinä aktivoivat näin tekstin tulkinnan funktioltaan ohjailevaksi (ks. Honkanen 2012: 37–42).[4]

Kansalaisraadin kokoontumisen jälkeen projektin johto on antanut projektiryhmälle tehtäväksi työstää julkilausumalle niin ikään julkinen vastine, ja asetelmasta 1 näkee, kuinka se muodostaa intertekstuaalisen ketjun (esim. Fairclough 1992: 84) aiemman julkilausuman kanssa. Vastineteksti on järjestetty niin, että siinä on säilytetty alkuperäinen nessessiivimuotoinen otsikkolista, jonka alle sijoitetut deklaratiivilauseet ovat tulkittavissa vastaukseksi otsikossa esitettyyn vaatimukseen. Erityisen huomionarvoista on kuitenkin se, että vaikka tavoiteltavan teon tekijä on julkilausumassa tuotu esiin nollapersoonassa (Laitinen 1995), on tämä tekijä vastineessa joko ilmipantu eksplisiittisesti tai abstrahoitavissa lauseyhteydestä ”asiakaspalveluksi”, ”uudeksi asiakaspalvelumallihankkeeksi” tai ”kaupungiksi”. Kuten jo mainitsin, tekstissä tämä metonyyminen toimija viittaa implisiittisesti eri työntekijöihin ja koostaa heille diskursiivisesti yhden äänen.

Tässä artikkelissa kohdistan huomioni julkilausuman ja vastineen muodostaman intertekstuaalisen ketjun välivaiheeseen eli asetelman 1 keskimmäiseen kohtaan. Vastineteksti rakentuu niin, että osa projektiryhmäläisistä on valittu etukäteen työstämään vastineen luonnos. Kokouksessa projektiryhmä jaetaan kolmeen työryhmään, jotka käyvät etukäteisluonnoksen läpi ja tekevät siihen omia korjausehdotuksiaan, minkä jälkeen projektiryhmä työstää tekstiä yhteistoimin. Tällöin projektiryhmäläiset esittävät työryhmä kerrallaan luonnosta koskevat muutosehdotuksensa, joiden pohjalta fasilitaattori tuottaa puolestaan ehdotuksen vastineen lopullisesta kirjauksesta. Hänellä on käytössään tietokone, ja hän tekee keskustelun edetessä muokkauksia vastineen luonnokseen, joka on heijastettu taululle kaikkien nähtäväksi.

Artikkelissa analysoitavia fasilitaattorin ehdotusvuoroja on kaikkiaan 44 kappaletta. Olen jakanut ne kahteen ryhmään sen mukaan, miten ne suuntautuvat aiempiin projektiryhmäläisten ehdotuksiin ja miten ne ilmentävät suodattavansa ryhmäläisten äänen tekeillä olevaan tekstiin. Ensimmäisessä tapausryhmässä (35 kpl) fasilitaattorin ehdotus nojaa joko itsestäänselvästi tai välillisemmin projektiryhmäläisten aiempiin vuoroihin. Toisessa tapausryhmässä (9 kpl) fasilitaattori tuo keskusteluun oman ehdotuksensa. Tarkastelen näitä tapausryhmiä seuraavissa luvuissa.

3 Projektiryhmäläisten vuoroihin nojaava fasilitaattorin ehdotus

Tässä luvussa analysoin ensin vuoroja, joissa fasilitaattori hyödyntää aiempia kirjausehdotuksia tuottaakseen ehdotuksen tekstin lopullisesta kirjauksesta. Nämä vuorot ovat tyypillisesti *eli*-alkuisia formulointeja, joissa puhuja esittää parafraasin edeltävästä keskustelusta ja ilmentää näin ymmärrystään siitä, mitä se on käsitellyt (ks. Heritage

4. Alateemoja on julkilausumassa kaikkiaan seitsemän: jokaiseen kuuluu otsikko ja sen alla on teeman tarkempi kuvailu. Asetelmassa 1 näkyy osa julkilausuman ensimmäisestä alateemasta.

& Watson 1979; VISK § 1031). Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että formuloinnit ovat tavanomaisia erityisesti institutionaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa niitä käyttävät ennen muuta ammattilaispuhujat institutionaalisten tehtäviensä toteuttamiseen (esim. Drew 1998; Tiitinen & Ruusuvuori 2014).

Formulointeja (*candidate understandings*) on tutkinut myös Kurhila (2006), joka jakaa ne kolmeen ryhmään sillä perusteella, millä vuoronalkuisella partikkelilla ne alkavat ja miten ne suuntautuvat edeltävään puheeseen. Aineistoni kaltaiset *eli*-alkuiset formuloinnit hän sijoittaa juuri parafraaseihin (*paraphrasing candidate understandings*), jotka esittävät tiivistetyn version aiemmasta puheesta ja varmistavat, että siinä esiin tuotu informaatio on ymmärretty oikein (mts. 161, 168). Kun vuoronalkuinen lausumapartikkeli *eli* osoittaa, miten fasilitaattorin vuoro liittyy edeltäviin kirjausehdotuksiin, on siinä lisäksi aineksia, jotka puolestaan merkitsevät sen ehdotukseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi *jos*-alkuinen deklaratiivi- tai *olisko*-alkuinen interrogatiivilause. Tällä tavoin fasilitaattorin vuorosta rakentuu kokonaisuudessaan ehdotus, joka osoitetaan aiempien kirjausehdotusten parafraasiksi ja jonka tekijä on kollektiivinen projektiryhmä. (Nissi 2015.)

Fasilitaattorin ehdotusvuoroissa on kuitenkin eroja sen suhteen, kuinka itsestäänselvästi ne abstrahoivat ryhmän yhteisen kannan aiemmasta kokouskeskustelusta. Tarkastelen ensin tapausta, jossa fasilitaattori muotoilee yhteistä kantaa edustavan kirjauksen ongelmattomasti. Tämän jälkeen tutkin kompleksisempia sekvenssejä ja analysoin sitä, mitkä seikat mutkistavat yhteisen kannan rekontekstualisointia.

3.1 Ryhmän yhteisen kannan ongelmaton rekontekstualisointi

Fasilitaattorin ehdotusvuorot alkavat siis tavallisesti *eli*-partikkelilla, jota käytetään ilmentämään ehdotuksen tekijyyttä. Tämä käy ilmi esimerkistä 1, jonka alussa ensimmäisen työryhmän sihteeri Lotta esittää tekstiin kohdistuvan kirjausehdotuksen (r. 1–5). Tätä seuraavat muiden ryhmien vastaavat ehdotukset. Tarkastelemani vuorot esiintyvät rivin 6 jälkeen, jolloin fasilitaattori (F) alkaa muodostaa niiden pohjalta lopullista kirjausta. Käsiteltävä tekstiluonnos on esitetty esimerkin alussa. Puhujien jäljessä oleva numero ja mahdollinen *s*-kirjain osoittavat, mihin työryhmään he kuuluvat sekä toimivatko he ryhmän sihteerinä. Esimerkeissä käytetyt litterointimerkit on selitetty liitteessä 1 (s. 293).

(1)

Asiakaspalvelua on kehitettävä tasapuolisesti eri palvelukanavia hyödyntäen. *Monikanavainen palvelutarjonta on ehdottoman tärkeää myös asiakaspalvelun näkökulmasta. X:n kaupungilla sitä kehitetään parhaillaan uusi asiakaspalvelumalli -hankkeessa.*

```
01 Lotta_1s:  ja sitte tota: (.) sit oli toinen kohta oli tohon (0.5)
02            ää (.) <↑parhaillaan sanan> jälkeen tulis tämmöstä lisäystä
03            (.) @muum muassa koko kaupungin palvelurakenneuudistuksessa
```

```
            {F alkaa kirjoittaa
04          {(0.5) ja <erityisesti>@ (0.4) °sit se jatkuu se uusi
05          asiakaspalvelu(mallihanke)°.

            ((rivejä poistettu: ryhmät 2 ja 3 esittävät omat
            kirjausehdotuksensa, minkä jälkeen F alkaa koota lopullista
            tekstiä muotoillen niiden pohjalta jo yhden kirjauksen))

            {F katsoo tietokoneen ruutua       {vilkaisee ryhmäläisiä
06 F:       {no: sitte tää toinen kohta mihin  {(.) mihi oli (.) <ykkös
07          ja kakkos>ryhmällä näitä (.) mu- muotoiluja vähän (1.7)
→           eli: @X:n kaupungilla (0.5) palvelua kehitetään (.)
09          parhaillaan (.) muun muassa koko kaupungin palve- (.)
10          <↑lurakenne>uudistuksessa ja erityisesti uusi ak-
11          asiakaspalvelumallihankkeessa@.
12          (1.0)
→ F:        olisko tämmönen kirjaus.
            {nyökyttelee
14 Jenni_2: {hm↑m.
15 F:       #ookoo#.
            {F työskentelee tietokoneella, ryhmäläiset katsovat tekstiä
             taululta
16          {(5.1)
-----------------------------------------------------------------------
17 F:       onko tässä palvelua vai asiakaspalvelua.
18          (1.3)
19 ?:       °(mitä siinä -)°
20 Leo_1:   °asiakas°
21 Jenni_2: asi[akaspalvelua.
22 Kirsi_3:    [asiakaspalvelua.
23 ?:       mm=
24 ?:       =mm
25 Raija_1: kaikki on siihe asiakaspalveluun   [(-)
26 Jenni_2:                                    [(nii [että ne (.)
27 ?:                                                [mm
28 Jenni_2: [palvelutha on [asiakaspalvelua [(-)
29 ?:       [mm
30 ?:                      [joo
31 ?:                                      [°kyllä°.
            {F työskentelee tietokoneella, ryhmäläiset katsovat tekstiä
             taululta
32          {(3.8)
-----------------------------------------------------------------------
```

```
33 F:        #ja# oliko tää kirjaus @muun muassa koko kaupungin
34           palvelurakenneuudistuksessa@.
35           (2.0)
36 Lotta_1s: jaa ku löytyy ↑muistiinpanot.=
37 (F):      = eh  [heh
38 Lotta_1s:       [joo.
39           (0.5)
40 Jenni_2:  ↑missäs muualla.

             ((rivejä poistettu: monenkeskistä keskustelua kaupungin
             palvelutarjonnasta))

41 Lotta_1s: ((vuoro kesken)) että siinäki voi olla sitä
42           asiakaspalvelua. (.) sen reitin selvittämisessä ja näin.
43 ?:        mm
44 Lotta_1s: ni monihan siihen liippaa sitte näistä (.) kaupungin
45           hankkeista.
46 ?:        °(mm)°
             {F työskentelee tietokoneella, ryhmäläiset katsovat tekstiä
              taululta
47           {(3.5)
-----------------------------------------------------------------------
→ F:         eli jos ↑kirjataan että @kaupungin (0.7) <muun muassa
49           kaupungin> (0.6) organisaatio (.) ja palvelu (0.9)
               {Raija_1 nyökkää
                                {Raija_1 nyökkää
50           ra{kenne (0.5) >uu{distuksessa<@.
```

Fasilitaattori tuottaa ehdotuksen riveillä 6–13 sekä 48–50. Kumpikin sisältää *eli*-alkuisen formuloinnin, joka suuntautuu keskustelussa taaksepäin ja esittää parafraasin projektiryhmäläisten tekemistä kirjausehdotuksista. Kun formulointeja tarkastelee tarkemmin, on nähtävissä, että ensimmäinen niistä toistaa sananmukaisesti ryhmän 1 tekemän muutosehdotuksen, joka on fasilitaattorin vuorossa sijoitettu tekeillä olevaan tekstiin ryhmän esittämällä tavalla. Tämä formulointi on kuitenkin kehystetty ilmauksella, joka osoittaa tulevan kirjauksen nojaavaan paitsi ryhmän 1 myös ryhmän 2 kirjausehdotukseen (r. 6–7). Tämän vuoksi kirjaus käsitteellistyy jo tässä vaiheessa useamman kuin yhden ryhmän näkemykseksi.[5]

Vaikka *eli*-alkuista formulointia seuraa keskustelussa tyypillisesti keskustelukumppanin vahvistus (Kurhila 2006: 154–157), ei esimerkissä 1 käy näin, mikä voi johtua siitä, että katsekontakti puuttuu fasilitaattorin katsoessa tietokoneensa ruutua. Formulointia seuraakin fasilitaattorin esittämä uusi *olisko*-alkuinen vuoro (r. 13), joka nimeää

5. Ryhmä 2 on esittänyt samansuuntaisen kirjausehdotuksen, mutta fasilitaattorin ehdotus toistaa sananmukaisesti vain ryhmän 1 ehdotuksen.

edeltävän formuloinnin nimenomaan ”kirjaukseksi” ja merkitsee sen konditionaalimuotoisena interrogatiivilauseena selvästi ehdotukseksi (VISK § 1662; ks. myös Stevanovic 2013: 524). Fasilitaattorin vuorossa ensimmäinen *eli*-alkuinen formulointi varmistaa, että kirjaus vastaa mahdollisimman tarkasti aiempaa kirjausehdotusta. *Olisko*-alkuinen ehdotus kysyy puolestaan eksplisiittisesti, voisiko mainitun kirjauksen siirtää tekstidokumenttiin. Huomionarvoista on, että tähän ehdotukseen tuottaa hyväksyvän vastauksen ryhmän 2 jäsen (r. 14), joka kohtelee näin itseään oikeutettuna esittämään myönteisen responssin. Hän ei tällä tavoin vuorossaan vahvista ainoastaan fasilitaattorin ehdotusta, vaan myös sen sisältämän oletuksen kirjauksen yhteisyydestä.

Saatuaan hyväksyvän responssin ryhmäläisiltä fasilitaattori alkaa työstää vastinetekstiä koneellaan, minä aikana ryhmäläiset seuraavat tekstin rakentumista taululta (r. 16). Aineistossani on kuitenkin tavanomaista, että fasilitaattorin työskentely katkeaa hänen tekemiinsä korjausaloitteisiin. Näin käy myös esimerkissä 1, jossa fasilitaattorin korjausaloitteet käynnistävät keskustelussa kaksi vastinetekstin terminologiaan liittyvää välisekvenssiä. Nämä on merkitty esimerkissä katkoviivalla. Korjausaloitteista ensimmäinen (r. 17) on muotoiltu disjunktiiviseksi kysymykseksi (VISK § 1698), joka paikallistaa ongelmallisen elementin edeltävässä puheessa (*palvelu*) ja esittää sille mahdollista korjausvaihtoehtoa (*asiakaspalvelu*) (ks. Koshik 2005: 197–206). Merkittävää on, että ongelmavuoro on fasilitaattorin aiempi formulointi, jossa ongelmallinen elementti esiintyy rivillä 8. Normaalisti olisi tuskin mielekästä korjata kuulemisen tai ymmärtämisen ongelmia puhujan omasta puheesta. Tämä käytäntö on kuitenkin ymmärrettävä, mikäli ongelmavuoron sanat eivät kuulu alkujaan puhujalle itselleen. Korjaus vahvistaa näin osaltaan tulkintaa siitä, että fasilitaattori toimii ainoastaan kirjauksen esittäjänä, ei sen varsinaisena tekijänä tai toimeksiantajana (ks. Goffman 1981: 144, 167).

Tarkemmin katsoen fasilitaattorin formulointi ei kuitenkaan toista ykkösryhmän kirjausehdotusta, vaan luonnostekstiä, jossa kyseinen kohta on ilmaistu pronominilla *sitä*. Lisäksi on huomattava, että korjausaloite on tuotettu preesensissä, mikä liittää puheenalaisen termin laajemmin osaksi koko kaupungin asiakaspalveludiskurssia ja sen terminologiaa. Tällä tavoin se myös luo paikan kaikille ryhmäläisille vastata esitettyyn kysymykseen, ja kuten esimerkistä käy ilmi, kaikkien kolmen työryhmän jäsenet tuottavat lähes identtisen vastauksen osin päällekkäispuhuntana (r. 20–22). Tämä yhdessä vastaaminen konstituoi heitä jälleen yhtenä yhteisenä ryhmänä ja rekontekstualisoi ehdotetun kirjauksen heidän yhteiseksi kannakseen. Korjaus johtaa myös laajempaan keskusteluun esille nostetun termin merkityksestä, mikä implikoi niin ikään, että kirjauksen oikeellisuuden määrittely koskee yhtäläisesti kaikkia projektiryhmäläisiä.

Jälkimmäinen korjausaloite (r. 33–34), joka kohdistuu toiseen kohtaan puheenalaisessa ongelmavuorossa, on sitä vastoin muotoiltu toisin. Ensinnäkin se on imperfektimuotoinen, ja toiseksi se nimeää ongelmavuoroksi kirjauksen, minkä vuoksi se liittyy eksplisiittisesti juuri tietyn ryhmän esittämään muotoiluun. Tällä tavoin se myös rajaa potentiaalisia vastaajia, ja esimerkistä on nähtävissä, kuinka vastaajaksi valikoituukin nyt ryhmän 1 sihteeri (r. 36, 38), joka on kirjausehdotuksen alun perin tuottanut. Kuitenkin myös tämän korjauksen yhteydessä puheenalaisen asian käsittely laajenee toisen ryhmän puhujan tekemän kysymyksen (r. 40) myötä keskusteluksi kaupun-

gin tarjoamasta asiakaspalvelusta ja siihen liittyvistä hankkeista.[6] Tällä tavoin myös jälkimmäinen korjaussekvenssi rakentaa osaltaan kirjauksen koko projektiryhmän yhteiseksi kannaksi.

Kun fasilitaattori on saanut mainitut termit tarkistettua, hän ryhtyy jälleen kokoamaan tekstiin tulevaa kirjausta tuottaen toisen *eli*-alkuisen formuloinnin (r. 48). Tällä kertaa vuoro on muotoiltu hieman toisin kuin aiemmin, sillä se sisältää myös *jos*-partikkelin, mikä merkitsee vuoron selvästi myös ehdotukseksi (ks. Laury 2012; Stevanovic 2013). Tällä tavoin fasilitaattorin voi katsoa kysyvän yhtäaikaisesti kahta eri asiaa: onko tämä se, mitä aiemmin sanoitte, ja kirjaammeko sen nyt ylös (Nissi 2015: 18)? Tällä kertaa vahvistuksen fasilitaattorin vuoroon tuottaa ryhmän 1 jäsen (r. 50), mutta tässä vaiheessa ehdotussekvenssiä ryhmän kirjausehdotus on jo keskustelutettu ja hyväksytetty muulla projektiryhmällä. Kokonaisuudessaan katkelma osoittaakin, miten aineistolleni tyypillinen rekontekstualisaatio rakentuu vähitellen keskustelun kuluessa osallistujien yhteistyönä. Fasilitaattorin ehdotusvuoroja ei ole yleensä muotoiltu niin, että niissä varsinaisesti yhdisteltäisiin kaikkien työryhmien eri kirjausehdotukset. Sen sijaan niissä kierrätetään vain tiettyjen kirjausehdotusten aineksia, mutta ehdotussekvenssin kuluessa nämä ainekset käsitteellistyvät koko ryhmän yhteiseksi kannaksi. Tämä tapahtuu esimerkiksi esimerkin 1 tavoin, kun a) fasilitaattori esittää kierrätettävät ainekset useamman kuin yhden ryhmän kirjausehdotuksena, b) useampi kuin yksi ryhmä hyväksyy fasilitaattorin tekemän ehdotuksen ja c) kirjausten sisältämästä terminologiasta keskustellaan ja sen tarkastaa useampi kuin yksi ryhmä. Samalla kirjauksen omistajuus ja vastuu siinä käytetystä terminologiasta siirretään kollektiivisesti koko projektiryhmälle, kun taas fasilitaattorille rakentuu neutraali tekstin muokkaajan ja informaation järjestelijän rooli.

3.2 Yhteisen kannan kompleksisempi rekontekstualisointi

Aina ehdotusvuoroa ei tuoteta alaluvun 3.1 osoittamalla tavalla. Fasilitaattorin ehdotus voi olla myös pelkkä yksinkertainen vaihtoehtokysymys (VISK § 1689) tai *eli*-alkuinen formulointi, joka ei sisällä aiempien kirjausehdotusten aineksia. Ehdotuksen erilainen muotoilu on merkki siitä, että yhteisen kannan rekontekstualisointi on jollain lailla ongelmallista. Tällainen tilanne rakentuu esimerkiksi silloin, kun osallistujat ilmaisevat erimielisyyttä esitettyjen muutosehdotusten suhteen, kuten käy esimerkissä 2. Siinä on käsitelty tekstikohtaa, jossa puhutaan asiakaspalveluiden saavutettavuudesta: yhdeksi saavutettavuuden osa-alueeksi mainitaan tekstissä se, että palvelua on tarjolla myös virastoajan ulkopuolella. Ennen katkelmaa projektiryhmäläiset ovat esittäneet kirjausehdotuksia, jotka liittyvät tähän tekstikohtaan, ja esimerkin alussa ryhmän 2 sihteeri Helena jatkaa oman ehdotuksensa tuottamista.

6. Keskustelu koskee siis sitä, missä muualla kaupungin palvelua kehitetään kuin tässä palvelurakenneuudistuksessa.

(2)

Asiakaspalvelut on toteutettava asiakaslähtöisesti

Uusi asiakaspalvelumalli -hanke pyrkii osaltaan parantamaan asiakaspalveluiden saavutettavuutta. — —

— Palvelua myös virastoajan ulkopuolella (aukioloajat)

```
01 Helena_2s: ja sitte me keksittiin aukiol(h)aja(h)tkihh heh he
02 F:         $no nih$? (1.1) oliks teillä siitä ihan
03            (1.3)
04 Helena_2s: se (.) >x:n ((toisen kaupungin nimi)) mallin mukasesti
05            vähän< kaheksasta ↑viiteen. (0.6) mutta siis (.) tää ↑oli
06            tämmönen ajatuksena tässä näin koska siitä puhuttiin tässä
07            et virastoajan ulkopuolel[la nin .hh
08 ?:                                  [mm
              {katsoo taulua ja nyökyttelee
09 Jenni_2:   {(-[-)
10 Helena_2s:    [niinku siihe vähä vastaavuksena että (0.4) olis ne:
11            (.) sähköset palvelut on niinku tietysti kaksnelj[ä (0.6)
12 F:                                                          [mm
13 Helena_2s: seitsemän mutta sitte (että) se (0.8) fyysinen (.)
14            palvelupiste #vois olla: (.) avoinna arkisin# kahdeksasta
15            (0.4) seitse↑määntoista. (1.7) ja se (.) kuulemma siellä
16            x:ssä ((toisen kaupungin nimi)) oli (.) todettu iha (.)
17            ↑riittäväksi.
18            (2.3)
19 Leo_1:     kannattaa muistaa et (sillon) puhutaan siitä z:sta
20            ((toisessa kaupungissa oleva tietty palvelupiste)).
21 ?:         °(-)°
22            (1.0)
23 Leo_1:     (että) (.) voi olla että y:ssä ja v:ssä ((muiden
24            paikkakuntien nimiä)) et se: ei oo se kaheksasta
25            seittemääntoista se sopivin aika.

              ((rivejä poistettu: osallistujat palaavat aiempaan aiheeseen))

→ F:          tota: o- oisko sitte: (.) että: et niinku esittääkö tää (.)
27            tä- uusi ↑asiakaspalvelu (.) malli (.) työryhmä (.) sitä
28            että: tätä niinku aukioloaikojen (.) vähän (.) vähän niinku
29            pitempää (0.4) nii et >kello seittemääntoista asti että< et
30            niinku kirjataanko tähän se että: (.) tässä hank↑keessa
31            selvitetään mahdollisuutta että et nää vois olla nää
32            asiakaspal- palvelupisteet auki (.) pitempää. (0.3) vai:
33            mitä: kirja- kirjausta tähä (.) haetaan.
```

Helenan vuorossa (r. 1) on piirteitä, jotka poikkeavat tavanomaisista kirjausehdotuksista ja osoittavat, että puhuja suuntautuu ehdotukseensa mahdollisesti ongelmallisena. Ensinnäkin hän nauraa tuottaessaan sanaa *aukioloajat*. Aiempi tutkimus on osoittanut, että naurua käytetään usein lieventämään potentiaalisesti arkaluontoisia toimintoja (esim. Haakana 2001). Lisäksi sanaan yhdistyy liitepartikkeli *-kin*, ja puhuja kehystää ryhmänsä ideoinnin ”keksimiseksi”. Vuoro myös alkaa partikkeliyhdistelmällä *ja sitte*. Liitepartikkeli, partikkeliyhdistelmä ja keksimiseksi kehystäminen sitovat yhdessä ehdotuksen aiempaan ryhmätyöhön ja tuovat ilmi, että nimenomainen ehdotus on tehty sen loppupuolella – ehkä kun varsinaisista luonnostekstiin tehtävistä muutosehdotuksista on jo päätetty ja työskentelyaikaa ollut vielä jäljellä. Tällä tavoin vastaanottajille tarjoutuu mahdollisuus suuntautua tehtyyn ehdotukseen vähemmän vakavasti ja myös torjua se. On lisäksi huomattava, että Helena ei liioin ryhdy itse esittämään ryhmänsä ideoimia aukioloaikoja, vaan jättää vastaanottajien päätettäväksi, haluavatko he ylipäänsä kuulla niitä. Helenan vuoron jälkeen fasilitaattori evaluoi ryhmän toimintaa niin ikään ensin leikkimielisesti, mutta pyytää sihteeriä sitten eksplikoimaan mainitut ajat (r. 2). Tämän jälkeen Helena alkaa kertoa ehdotuksesta tarkemmin ja täsmentää, että ryhmä oli ajatellut kahdeksasta viiteen kestävää palveluaikaa (r. 4–5). Vuorossa on kuitenkin jälleen piirteitä, jotka osoittavat puhujan suuntautuvan ryhmänsä ehdotukseen potentiaalisesti ongelmallisena. Hän esimerkiksi perustelee ehdotusta liittämällä sen eksplisiittisesti vastinetekstissä olleeseen mainintaan virastoajan ulkopuolisista ajoista (r. 5–7) ja vetoamalla toisen kaupungin malliin (r. 15–17).

Helenan ehdotusvuoro ja siihen kytkeytyvä ongelmallisuus tuovatkin ilmi rakenteilla olevan tekstin kahtalaisen luonteen. Osallistujat eivät koosta ainoastaan vastinetta, joka on suunnattu kansalaisraadille, vaan myös strategista dokumenttia, jossa määritellään kaupunkiorganisaation tulevaisuuden tila. Se on puolestaan suunnattu tulevaisuuden asiakkaille. Tekstin työstämisessä aktivoituvat näin erilaiset lukijakunnat (ks. Komppa 2002). Tällä tavoin keskustelussa tehtävät ehdotukset eivät myöskään koske vain sitä, mitä tekstiin kirjataan, vaan myös sitä, miten kaupungin asiakaspalvelu tullaan organisoimaan. Siinä missä edeltävä päätös rakentuu selvemmin fasilitaattorin ja projektiryhmäläisten yhteistyössä, pyritään jälkimmäinen päätös ohjaamaan projektiryhmäläisille, joita valmistuva teksti tulee aikanaan sitouttamaan. Juuri tämän vuoksi on tärkeää, että vastinetekstiin saadaan muodostettua kirjaus, joka konstituoi projektiryhmäläisiä yhteisenä, samoihin tavoitteisiin sitoutuneena työntekijäryhmänä. (Nissi 2015.) Esimerkkikatkelmassa Helenan aukioloaikaehdotusta alkaa kuitenkin vastustaa Leo, joka huomauttaa, ettei Helenan antama esimerkki ole yleistettävissä muihin kohteisiin (r. 19–25).

Keskustelu kulkeutuu tämän jälkeen muihin aiheisiin, mutta rivillä 26 fasilitaattori ryhtyy tuottamaan aiempaan keskusteluun pohjautuvaa ehdotusta mahdollisesta kirjauksesta. Fasilitaattorin vuoroa leimaavat useat tauot, sanojen katkokset ja uudelleenaloitukset, jotka osoittavat, että hän suuntautuu ehdottamaansa asiaan jollain lailla arkaluontoisena. Vuoronsa alussa fasilitaattori ehdottaa ensin mahdollista kirjausta: *tota: o- oisko sitte: (.) että:* jne. (r. 26–29). Tällä kertaa hän ei kuitenkaan käytä *eli*-alkuista formulointia, vaan *oisko*-alkuista vaihtoehtokysymystä (VISK § 1689), joka tekee vuoron ehdotusluonteen näkyvämmäksi ja hakee projektiryhmäläisten hyväksyn-

tää aiempaa eksplisiittisemmin. Suunnatessaan ehdotuksensa projektiryhmäläisille hän ei myöskään käytä pronominia *te*, vaan viittaa heihin nimityksellä *asiakaspalvelumallityöryhmä*. Tämä alleviivaa projektiryhmäläisten institutionaalista identiteettiä ja kutsuu heitä tuottamaan vastauksen nimenomaan yhtenä kollektiivina mainitun työryhmän edustajina. Ehdotuksen reemaosa, jossa viitataan ehdotuksen ydinsisältöön eli itse aukioloaukoihin, on sen sijaan tuotettu nopeutetulla puheen tempolla, mikä tekee siitä lähes kuulumatonta ja merkitsee sen erityisen arkaluontoiseksi. Tämän jälkeen fasilitaattori esittää vielä parafraasin omasta puheestaan (r. 29–32). Siinä aikomus organisoida pidennetyt aukioloajat on korvattu aikomuksena reflektoida, voisiko tällaiset aukioloajat organisoida. Keskeinen ero näiden kahden mahdollisen kirjauksen välillä liittyy juuri siihen, miten ne sitouttavat palvelun tarjoajia. Vuoronsa lopussa fasilitaattori muuntaa lopulta ehdotuksensa disjunktiiviseksi vaihtoehtokysymykseksi (VISK § 1698), jonka avulla hän kyseenalaistaa oman aiemman oletuksensa projektiryhmäläisten yhteisestä kannasta ja vetäytyy eksplisiittisesti positiosta, jossa hän laittaisi sanoja heidän suuhunsa (r. 32–33). Katkelman ehdotusvuoro havainnollistaa niitä vaikeuksia, joita fasilitaattori kohtaa joutuessaan muotoilemaan yhteisen kirjauksen erimielisestä keskustelusta. Merkittävää on, että vuoron muotoilussa ilmenevät ongelmat juontuvat tekstin sitouttavasta luonteesta ja siitä, että sen avulla tehdään laajempia asiakaspalvelua koskevia päätöksiä. Projektiryhmäläisten erimielisyys aktivoituu siis useimmiten juuri silloin, kun mainitut tekstin funktiot nousevat näkyviksi ryhmäläisten tekemissä kirjausehdotuksissa.

Ehdotussekvenssi voi mutkistua myös silloin, kun tekstin tuottamisen odotuksenmukainen vuorovaikutusmalli rikkoutuu. Tämä on nähtävissä esimerkistä 3. Siinä osallistujat ovat alun perin työstäneet luonnoksen kohtaa, jossa puhutaan asiakkaan yhteydenottoihin vastaamisesta, mutta tekstikohdan muokkaaminen on jo liukunut vapaaksi pohdinnaksi. Kesken tämän keskustelun Henna ottaa vuoron, jossa hän ryhtyy käsittelemään sähköisiä palvelujärjestelmiä ja niiden automaattisia vastauksia. Vuoro ei ole enää juurikaan kiinnittynyt työstettävään tekstiin. Tämä käy myös ilmi vuoronalkuisesta huomionkohdistimesta *hei*, jota käytetään tyypillisesti ilmentämään puhujan oivallusta tai havaintoa (VISK § 1029). Esimerkissä Hennan tuottama *hei* ilmaisee havaintoa, joka on syntynyt edeltävästä keskustelusta, mutta tekee samanaikaisesti siirtymän sen topikaaliseen jatkumoon.

(3)

Asiakkaan yhteydenottoihin on aina vastattava

Uuden asiakaspalvelumallin myötä puhelinpalveluun on tarkoitus saada yksi, yleinen neuvontanumero > riittävä resurssointi — —
X:n kaupungin sähköpostiviestinnän voimassa olevan ohjeistuksen mukaan asiakkaan yhteydenottoihin kuten sähköpostiviesteihin on pyrittävä vastaamaan kolmen päivän kuluessa tai ilmoittaa vastauksen viipymisestä

```
            {katsoo eri osallistujia puhuessaan
01 Henna_3s: {>hei me keskusteltiin tossa että< (.) monet meiän
```

```
02          järjestelmistähän antaa sen automaattisen vastauksen
03          että ↑kiitos viestistäsi
04 F:       mm
05 Henna_3s: #öö# viestisi on vastaanotettu ↑palaamme asiaan (.)
06          mahdollisimman pian. (0.4) >esimes< #öö#
07          rekrytointijärjestelmä on että ku (.) ulkopuolelta
                                          {kääntää katseen Kaisaan
08          (0.5) #aa# (0.4) niin tota: {(.) >niin nin< (.) onko
09 Henna_3s: (.) ↑osaatko kaisa sanoa että .hh (.) onko semmoset (.)
10          niinkun (0.4) <helposti> (0.5) <saatavissa>. (.) en puhu
11          sähköposteihin mutta ku meillähän on paljon (0.4) näitä
12          omia sähkösiä ohjelmia jotka o (.)jotka tota noin ni (.)
13          joitten kans asiakkaat hoitaa (0.4) asioita. (.) nii
14          onko niihin (0.4) onk se yleensä joku lisämaksua vastaan
15 Kaisa_2: siis siinä x:n ((toisen kaupungin nimi)) (.) x:n siinä
16          (requestissä) on. (0.3) #tai# (.) millä nimellä sitä:
17          asiakasliittymää (0.5) (-) niin ↑siinä on (.) siinä
18          ↑tulee pos- (.) sähköpostiin ilmotus kun se asia on otettu
19          hoidetta[vaks tai se on menny sinne järjestelmään ni
20 ?:               [°mm°
21 Kaisa_2: s[it sielt tulee toinen kuittaus siinä vaiheessa ku se
22 Henna_3s:  [joo
23 Kaisa_2: asia on hoidet[(tavana).
                                        {Henna ja Kaisa kääntävät katseen
                                         fasilitaattoriin
→ F:                      [eli haluat{teko että tänne ↑kirjataan
25          tommonen
26          (0.7)
27 Henna_3s: no ku tässä  p[uhuttiin sähköposti (.) viestinnästä
28 F:                      [(asia).
29 Henna_3s: mut me puhuttiin että ((vuoro jatkuu))
```

Henna aloittaa vuoronsa yleisenä pohdintana, mutta riveillä 8–9 hän muuntaa sen kysymykseksi, jolloin hän myös suuntaa vuoronsa Kaisalle nimeämällä tämän suoraan ja kääntämällä katseensa tähän. Valikoimalla vastaajaksi juuri Kaisan Henna tekee näkyväksi tämän työtehtävän tietohallinnossa ja olettaa, että tällä on erityistä asiantuntemusta. Omassa vuorossaan Kaisa ottaakin hänelle tarjotun paikan vastaan ja ryhtyy vastaamaan kysymykseen (r. 15). Esimerkistä 1 oli nähtävissä, miten ryhmien sihteerit kirjausehdotusta tuottaessaan käyttävät esimerkiksi muunneltua äänen laatua erotellakseen kirjoitettavaksi tarkoitetun osion muusta puheestaan. Tämä mahdollistaa sen, että fasilitaattori pystyy kirjoittamaan tehdyn kirjausehdotuksen muistiin reaaliajassa. (Ks. esim. 1, r. 3–4; Nissi 2015.) Esimerkissä 3 ryhmäläiset eivät kuitenkaan käytä tällaisia keinoja, eivätkä heidän vuoronsa ole siksi konventionaalisia kirjausehdotuksia, jotka olisivat tekstiin kiinnittyviä, toisiaan lineaarisesti seuraavia ja fasilitaattorille

suunnattuja. Keskustelussa ei näin ainoastaan käsitellä aihelmia, joilla ei ole enää välitöntä yhteyttä tekeillä olevaan tekstiin, vaan kaksi osallistujaa on myös siirtynyt kahdenväliseen vapaaseen keskusteluun suunnaten vuoroja suoraan toisilleen.

Riveillä 24–25 ja 28 fasilitaattori pyrkii kuitenkin abstrahoimaan keskustelusta tekstiin tehtävän kirjauksen. Vuoronsa fasilitaattori muotoilee jälleen *eli*-alkuiseksi formuloinniksi, mutta edeltävän keskustelun luonteen vuoksi hänellä ei ole konkreettisia kielenaineksia, joihin tarttua. Fasilitaattori yrittääkin rekontekstualisoida osallistujien erityisalalle sijoittuvan vapaan keskustelun ilmauksella *tommonen asia*. Siinä substantiivi *asia* viittaa keskustelun sisältöön, kun taas proadjektiivi *tommonen* ilmentää mainitun tarkoitteen indefiniittisyyttä ja nostaa sen ominaisuudet huomion kohteeksi (VISK § 1411). Lisäksi fasilitaattori käyttää vuorossaan verbikysymystä *haluatteko te* (mt. § 1689), joka puhuttelee kahta osallistujaa suoraan. Näin se myös aktivoi keskustelun agendan implikoidessaan, että osallistujien intentionaalisen huomion pitäisi olla tekstin työstämisessä.

Toisin kuin esimerkeissä 1–2 tässä fasilitaattorin muotoilua ei voikaan pitää varsinaisena edeltävän puheen parafraasina, vaan pikemmin sen pohjalta tehtynä johtopäätöksenä (ks. Heritage & Watson 1979: 138–139, *formulations of upshot* vs. *formulation of gist*; Kurhila 2006: 197–214). Ero formuloinnin funktiossa on sidoksissa juuri edeltävään keskusteluun ja siihen, miten se tarjoaa aineksia yhteisen kirjauksen rekontekstualisoinnille. Esimerkissä 3 fasilitaattorin tapa muotoilla ehdotusvuoro hakee vastaanottajien hyväksyntää tavanomaista eksplisiittisemmin ja ilmentää näin yhteisen kirjauksen ongelmallisuutta. Vastaanottajat eivät kuitenkaan anna suoraa vastausta, vaan toinen heistä alkaa tuottaa *no ku* -partikkeliyhdistelmällä alkavaa selontekoa (r. 27). Se tuo ilmi julkilausumassa esiintyneet vaateet, joihin vastineessa tulisi odotuksenmukaisesti vastata (*no ku tässä puhuttiin sähköposti viestinnästä*), ja kontrastoi ne osallistujien omien näkemysten kanssa (*mut me puhuttiin että*). Tällä tavoin selonteko perustelee paitsi sitä, miksi ehdotuksen hyväksyminen olisi tai ei olisi mahdollista, myös sitä, miksi totutusta vuorovaikutusmallista on jouduttu poikkeamaan. Julkilausumassa esitetty vaatimus on edellyttänyt pitempää keskustelua niiden kesken, joilla on asiasta erityistietämystä.

Kaikkiaan esimerkki 3 osoittaa, että aina siirtymä työryhmäläisten kirjausehdotusten keräämisestä lopullisen kirjauksen muotoilemiseen ei ole selvä, vaan nämä kaksi toimintavaihetta voivat limittyä. Tällöin fasilitaattori joutuu mukauttamaan omaa toimintaansa sekvenssin edetessä ja hakemaan paikkoja, joista hän pääsisi takaisin kiinni tekstin yhteiseen työstämiseen. Fasilitaattorin toiminnan voikin katsoa ilmentävän orientoitumista keskustelun aikarajoituksiin ja hänen omaan rooliinsa osallistujana, joka on vetovastuussa tekstidokumentin valmistumisesta.[7]

7. Fasilitaatorin puheessa on usein metakielellisiä viittauksia ajan loppumiseen: "Okei? Mennäänks eteenpäin, meillä ei tosiaa oo paljoa aikaa." Aineistossani on myös tapauksia, joissa fasilitaattori pyrkii selvästi nopeuttamaan kirjausehdotusten käsittelyä. Tämän hän saa aikaan esimerkiksi luopumalla yhteisen kannan muokkaamisesta ja tuomalla jonkin työryhmän kirjausehdotuksen ainoastaan muille hyväksyttäväksi. Lisäksi fasilitaattori voi implikoida, että ehdotus on helposti hyväksyttävissä vaikkapa siksi, että se ei käsittele lainkaan varsinaista asiasisältöä: "Miltäs tämmöset lisäykset kuulostaa muista – varmaan ihan teknistä?" Esimerkissä 2 fasilitaattori aloittaa puolestaan formulointinsa kesken Kaisan vuoron, mikä luo myös mielikuvaa siitä, että hän pyrkii kiirehtimään oman agendansa väliintuloa.

4 Fasilitaattorin oma ehdotus

Olen edellä tarkastellut aineistossani tavanomaisia tapauksia, joissa fasilitaattori muotoilee projektiryhmäläisten kirjausehdotuksiin nojaavan lopullisen ehdotuksen. Kokouskeskustelussa esiintyy kuitenkin myös ehdotuksia, jotka ovat selvästi fasilitaattorin omia. Nämä voivat olla ensinnäkin *voisko*-alkuisia vaihtoehtokysymyksiä, joille on yhteistä se, että niiden esiintymisympäristössä tekstin työstäminen on yleensä jumiutunut. Syynä tähän on tyypillisesti se, että projektiryhmäläiset ovat jääneet keskustelemaan työstettävän tekstin terminologiasta. Tämä näkyy myös esimerkistä 4, joka on myöhemmästä kohtaa samaa sekvenssiä kuin esimerkki 2. Siinä tekstin tuottaminen on edennyt siihen, että fasilitaattori on muotoilemassa lopullista kirjausta. Katkelman alussa hän tekeekin ehdotuksen kirjauksesta, joka sisältää kaksi eri kohtaa (r. 1–4, 4–7). Analysoimani fasilitaattorin oma ehdotus on katkelmassa riveillä 47–52.

(4)

```
01 F:        eli (.) jos (.) jos nyt sitte tää alkais tällä lauseella et
02           @asiakaspalvelun saavutettavuus ja ↑esteettömyys ovat uuden
03           asiakaspalvelumallin suunnittelun tärkeitä lähtökohtia@.
04           (.) piste. (0.7) ja: sitte oli ehdotus että tulis ↑toinen
05           lause (.) joka kuulus näin että @↑uudessa asiakaspalvelu-
06           mallissa pyritään palvelutarpeiden (.) ja tarvittavien
07           resurssien määrittelyyn asiakaslähtöisesti (.) ja kokonais-
             valtaisesti.@
08           (4.3)
09 F:        lisätäänkö se tonne alkuun myös. (1.0) ↑onko se vaikee
10           lause ymmärtää.
11 Raija_1:  ↑e:i.
12           (0.5)
13 ?:        °(-)°
14           (1.0)
15 Lotta_1s: yritettiin ↑sitä niinku siihen laittaa sitä asiakkaalle
16           annettavaa <aikaa> ku ne si- toivo siinä julkilausumas[sa
17 F:                                                              [mm
18 Lotta_1s: miten oli(s) sitä aikaa ja ↑ja koko↑naisva[ltasuutta
19 ?:                                                  [(nii -)
20 Lotta_1s: myös[kin.
21 F:            [mm
22 Jenni_2:  [itsehän ne toivo sitä.
23 Lotta_1s: [koko↑naisval-
24 F:        mm
25 ?:        °mm°
26           (3.0)
27 Lotta_1s: toki jos sen voi selvemmin (0.3) kansankielellä sanoo niin
```

```
28          sano (0.7) °(että) miten vaan keksitään se°.
29          (4.4)
30 F:       tuleeko kellekkään (0.3) ↑ideaa.
31          (1.1)
32 Henna_3s: voisko ton (.) <asiakaslähtöisesti> sa- (0.4) <sanan>
33          korvata jollaki siis semmosella ihan konkreettisella (0.3)
34          ↑konkreettisella erillisillä sanoilla (0.8) °tyyliin >joku
35          siis<° (0.9) eikös se ↑kuitenki oo (0.5) että palvelu ko-
36          (0.3) niinku (0.7) ↑asiakas saa palvelua (.) omaan
37          tarpeeseensa. (1.1) et ↑asiakaslähtöisesti ni sen voi (0.3)
38          ymmärtää (0.6) m:onella tavalla että ettei >siitä nyt tuu
39          sitä et< asiakkaat voi ruveta toivomaanki et minkä
40 ?:       °(mm)
41          (0.3)
42 Henna_3s: °et° (.) >vaan se että< (.) meiän tehtävä on kuitenki
43          tuottaa sitä (0.4) palvelua niihin ↑tarpeisiin (.)
44          huomioiden lainsäädäntö ja kaikki (.) kaikki muu
45          käytettävissä oleva resurssi että
46          (3.2)
→ F:        no voisko se ↑olla esimerkiks että @uudessa
48          asiakaspalvelumallissa pyritään palvelutarpeiden ja
49          tarvittavien resurssien määrittelyyn (0.4)
50          <kokonaisvaltaisesti (.) niin että asiakas saa> (1.3)
51          palvelua (0.3) omaan tarpeeseensa tai@ (.) oman tarpeensa
52          mukaista palvelua.
53          (1.9)
54 F:       kuulostaisko se mitenkää (.) järke↑vältä.
55          (0.8)
56 ?:       jooh
```

Esimerkissä kiinnittää huomiota tapa, jolla fasilitaattori tuo ehdotuksen lopullisesta kirjauksesta keskusteluun. Hän ei yritäkään sulauttaa ehdotuksen jälkimmäistä osiota muihin muutosehdotuksiin, vaan käsittelee sitä selvästi erillisenä (ks. r. 4). Lisäksi hän tuottaa kysymyksen (r. 9), joka ilmentää, ettei ehdotuksella ole luontaista paikkaa tekstissä. Nämä implikoivat jo, että kirjausehdotus on jotenkin ongelmallinen. Kun projektiryhmäläiset eivät liioin tuota responssia fasilitaattorille, muotoilee hän jatkokysymyksen (r. 9–10), joka kiinnittää huomion ehdotuksen mahdollisiin ongelmallisiin seurauksiin ja oikeuttaa sen jättämisen pois tekstistä. Kaikkiaan ehdotus on siis tuotettu tavalla, joka tekee sen hylkäämisen helpoksi. On myös selvää, että projektiryhmäläiset tunnistavat nämä fasilitaattorin vuoron sisältämät odotukset. He eivät tuota fasilitaattorin vuoron projisoimaa responssia (ks. r. 11), vaan sitovat kyseisen kirjausehdotuksen selvästi kansalaisraadin julkilausumaan (r. 15–22). Tällä tavoin he argumentoivat sen puolesta, että ehdotus pitää päinvastoin ottaa tekstiin mukaan. Tuomalla ilmi ehdotuksen takana olevat motiivit projektiryhmäläiset myös

osoittavat omistajuutta ehdotuksen suhteen. Tämä tekee näkyväksi heidän ammatillisen identiteettinsä kaupungin työntekijöinä ja asiakaspalvelijoina ja asemoi heidät vastuullisiksi työstettävän tekstin aihealueista ja kansalaisraadin vaatimuksiin vastaamisesta.

Ryhmän 1 sihteeri Lotta tekee kuitenkin myönnytyksen sille, että ehdotuksen esittämä asia voitaisiin ilmaista toisinkin (r. 27–28). Keskustelun jatkon kannalta tämä on olennainen kohta, sillä osallistujat eivät nyt neuvottele enää siitä, pitäisikö kyseinen kohta säilyttää tekstissä, vaan siitä, missä muodossa se pitäisi tekstissä säilyttää. Keskustelun fokus siirtyy näin eksplisiittisesti tekstissä käytettyihin ilmaisukeinoihin ja niiden synnyttämiin mielikuviin. Erityisen huomionarvoinen on Lotan vuorossaan käyttämä ilmaus *kansankielellä*, sillä se aktivoi keskustelussa kategoriaparin *virkakieli* ja *kansankieli*. Nämä muodostavat aineistossani kaksi keskeistä kielenkäytön diskurssia, joissa kielelle rakentuu erilaisia representaatioita, kuten abstrakti–konkreettinen, vaikea–selkeä, suljettu–avoin sekä vältettävä–tavoiteltava.[8] (Ks. Tiililä 2007: 53–56; Mäntynen 2012.) Esimerkkikatkelmassa tämä on nähtävissä myös responssista, jonka Lotta saa Hennalta (r. 32–39). Vuorossaan Henna tulkitsee tekstin ongelmalliseksi elementiksi sanan *asiakaslähtöinen* ja ehdottaa sen korvaamista nimenomaan konkreettisemmalla ilmauksella. Ongelmaksi hän osoittaa sen, että virkakieleen kuuluva termi on merkitykseltään liian väljä ja synnyttää siksi potentiaalisesti epätoivottavia mielikuvia asiakkaalle. Tämänkaltainen kielenainesten arvottaminen niiden osallistujia sitouttavasta näkökulmasta on aineistossani erittäin tavallista. Tavanomaista on niin ikään se, että projektiryhmäläiset ilmaisevat vaikeuksia pyrkiessään kielellistämään vaihtoehtoisia ilmauksia. Myöskään Henna ei saa tuotettua mahdollista korvaavaa ilmausta, vaan esimerkin antamista implikoiva lausuma *tyyliin >joku siis<* (r. 34–35) jää kesken.

Tämä on puolestaan se sekventiaalinen ympäristö, jossa fasilitaattori voi tuottaa oman ehdotuksensa. Edeltävässä esimerkissä 4 hänen ehdotuksensa on siis *voisko*-alkuinen vaihtoehtokysymys (r. 47–52), joka osoittaa puhujan tuovan keskusteluun yhden mahdollisen vaihtoehdon. Vuoronalkuisen *no*-partikkelin avulla se on myös rakennettu selväksi jatkoksi edeltävälle keskustelulle (ks. Raevaara 1989). Vuorossaan fasilitaattori poistaa ongelmalliseksi evaluoidun *asiakaslähtöisesti*-sanan ja ehdottaa sen korvaamista Hennan vuorosta kierrätetyllä ilmauksella *palvelua omaan tarpeeseensa* (ks. r. 36–37). Vaikka ehdotus on näin selvästi fasilitaattorin itsensä tuottama, on se osoitettu aiemmista projektiryhmäläisten vuoroista motivoituvaksi ja niiden sisältöjä sanoittavaksi. Koska ryhmäläiset eivät heti esitä hyväksyvää responssia, tiedustelee fasilitaattori vielä eksplisiittisesti ehdotuksensa sopivuudesta (r. 54). Kysymys konstruoi ryhmäläisille jälleen ensisijaisen oikeuden päättää tekstiin tehtävistä muu-

8. Osallistujat käsitteellistävät kansankielen nimenomaan kielimuodoksi, jota heidän tulee tavoitella, kun taas virkakielen käyttö tuodaan ilmi toimijoille luontaisena, mutta vältettävänä kielenkäytön muotona:

```
01 Venla:   ((vuoro kesken)) että voisko siitä niinku (0.3)
02 Venla:   (poimia jotenki) (0.6) kansankielisemmi sitä asiaa.
03 Venla:   tai (.) muotoilla niitä (0.3) ei mennä EI SORRUTA AINA
04          siihe (.) viranomaiskapulakieleen.
05 F:       joo nimenomaa se olis
06 Helena:  <↑roh[jetaan käyttää selkokieltä.>
07 F:           [(toivottavaa).
```

toksista. Lisäksi siinä käytetty ilmaus *kuulostaa järkevältä* aktivoi puheenalaisen asian käsittelyn erityisesti kielellisenä kysymyksenä, sillä ilmauksen aistihavaintoverbi kohdistaa huomion niihin tekstuaalisiin valintoihin, joiden avulla asia saadaan vaikuttamaan järkevältä. Eri asia olisi sen sijaan kysyä, onko asia järkevä, jolloin fokuksessa olisi pikemmin ehdotuksen sisältö. (Ks. myös Kankaanpää 2009.) Katkelma havainnollistaa myös, miten osallistujat neuvottelevat tekstin ongelmallisuudesta keskustelun kuluessa. Esimerkissä tällainen ongelmallisuus nousi esiin jo fasilitaattorin ensimmäisessä ehdotusvuorossa, mutta vasta useiden toisiaan seuraavien responssien kautta ongelmaksi täsmentyi juuri tietty lekseemi ja sen herättämät mielikuvat.

Fasilitaattorin ehdotus voi olla myös *pitäiskö*-alkuinen vaihtoehtokysymys. Näissä ehdotuksissa fasilitaattori on usein työstämässä jo lopullista kirjausta, mutta pysäyttää tämän toiminnan ja osoittaa huomanneensa tekstissä jotain korjausta vaativaa. Tässä suhteessa tapaukset muistuttavat esimerkissä 1 tarkasteltuja korjausaloitteita, joissa fasilitaattori keskeytti niin ikään tekstin työstämisen tarkistaakseen kirjaukseen liittyviä termejä. Nyt fasilitaattorin vuoro ei kuitenkaan kohdistu asiakaspalvelun terminologiaan, vaan tekstin yleiseen logiikkaan, johon liittyviä parannuksia ehdottaa siis hän itse. Hänen käyttämänsä deonttinen modaaliverbi luokin voimakkaan mielikuvan siitä, että tekstin koherenttius vaatii kirjauksen muuttamista juuri ehdotetulla tavalla. Tämä näkyy myös esimerkissä 5, jossa osallistujat ovat käsitelleet yhteispalveluverkoston laajentamista koskevaa tekstikohtaa.

(5)

Yhteispalveluverkkoa on laajennettava

Yhteispalvelun kehittämiseen on perustettu erillinen valtakunnallinen hanke — — X:n kaupunki seuraa hankkeen etenemistä ja jatkaa edelleen yhteispalvelupisteidensä kehittämistä. Syyskuussa käynnistyvässä etäpalvelupilotissa X:stä ovat mukana Z:n aluetoimisto ja Y:n yhteispalvelu. Etäpalvelupilotin käynnistyessä myös yhteispalveluiden tiedottamiseen panostetaan.

```
01 F:        ja: sitten tuli tämmönen (1.8) lisäys.
             {F työstää tekstiä ja ryhmäläiset katsovat tekstin rakentu-
              mista taululta
02           {(21.5)
03 F:        °tuohon tulee se muut yhteispalvelu↑pisteet >(mut me
04           voiaan)<° (.) jätetäänkö tää (.) kaneetti
05           @↑etäpalvelupilotin käynnistyessä myös yhteispalveluiden
06           tiedottamiseen panostetaan@.
07           (1.3)
08 Lotta_1s: >no ne oli ainaki< ↑toivonu siitä sitä <tiedottamista
09           lisää>.
10           (0.3)
11 ?:        ↑nii oli.
```

```
12 F:        ↑oli. (.) joo.
13 Kirsi_3:  joo raatilaisethan toi esille [ton
14 Jenni_2:                                [mm↑m
15 ?:        mm
16 Kirsi_3:  [että yhteis↑palvelupisteistä (.) ei tiedetä riit[tävästi
17 ?:        [mm
18 ?:                                                         [mm
19 Kirsi_3:  et sitä tiedot↑tamista (0.9) toivottii ja jos (.) jos ja
20           kun niin että tuon (0.6) pilotin myötä sitä: (.)
21           tiedottamista lisätään niin mun mielestä se saa näkyä.
22 ?:        mm
23           (0.3)
24 F:        vai (.) onko
25 Kirsi_3:  tai että
26 F:        ↑liittyykö s[e (0.7) mä (niinku just) mietin nyt ihan
27 Kirsi_3:              [°(--)°
28 F:        omalta k(h)ann(h)al- kannaltani sitä että (0.3) että (.)
→            pi- pitäskö tässä olla että yhteispalveluiden tiedotta-
30           (0.5) tiedottamiseen panostetaan (0.5) muun muassa (0.9)
31           etäpalvelupilotin käynnistyessä tai: (.) tai sitte
32 Kirsi_3:  <mm>
33 F:        tällä yhteis[palveluviikolla.
34 Kirsi_3               [joo.
35           (0.8)
36 ?:        °joo [(varmaa)°
37 F:             [et se ei niinku (.) että tavallaan että (.) @<no
38           sitte>@ ku se etäpalvelupilotti käynnistyy ni [sitte
39 ?:                                                      [°(ymhy)
40           (0.5)
41 ?:        °joo°
42           (0.6)
43 P:        kääntäs vähä toi[sin(päin)
44 F:                        [kääntää (.) siis v[ähän toisinpäin.
45 ?:                                           [joo
```

Esimerkin 5 alussa fasilitaattori on kirjoittamassa aiemmin sovittua kirjausta vastinetekstiin (r. 1–2). Rivillä 3 hän aloittaa kuitenkin vuoron, jossa hän jatkaa oman toimintansa sanoittamista, mutta muuntaa vuoronsa sitten projektiryhmäläisille suunnatuksi kysymykseksi ja tiedustelee, jätetäänkö tekstikohdan viimeinen virke paikoilleen. Poikkeukselliseksi fasilitaattorin vuoron tekee se, että mikään työryhmä ei ole aiemmin ehdottanut mainitun virkkeen poistamista. Ehdotus on näin selvästi fasilitaattorin oma. Koska kysymys ei pohjaudu aiempaan kirjausehdotukseen, joka pitäisi tässä vielä käsitellä yhteisesti, voi sen katsoa projisoivan kielteistä vastausta – muutenhan asian voisi jättää kysymättä. Näin kysymykseen orientoituu myös ryhmän 1

sihteeri Lotta (r. 8–9), joka tuottaa vuorossaan kuitenkin myönteistä vastausta implikoivan perustelun sille, miksi lause tulisi säilyttää (ks. VISK § 1205). Tässä suhteessa katkelma rinnastuu esimerkkiin 4, jossa fasilitaattori käytti niin ikään vaihtoehtokysymystä tiedustellakseen tietyn elementin säilyttämisestä tekstissä. Molemmissa tapauksissa fasilitaattorin kysymys vaikuttaa myös projisoivan kielteistä vastausta. Tässäkin esimerkkikatkelmassa fasilitaattori tarjoaa siis projektiryhmäläisille jälleen paikkaa tunnistaa tekstin mahdollinen ongelmallisuus. Toisin kuin esimerkissä 4, kukaan projektiryhmäläisistä ei nyt kuitenkaan tartu fasilitaattorin implikoimaan ongelmallisuuteen, vaan he päinvastoin yhtyvät Lotan kantaan (ks. r. 11–22). Tämän vuoksi fasilitaattori joutuu topikalisoimaan kirjauksen ongelmallisuuden itse.

Riviltä 24 alkavassa vuorossaan fasilitaattori kontrastoi edeltävässä keskustelussa esitetyn näkemyksen disjunktiivisen vaihtoehtokysymyksen avulla (VISK § 1698). Tämä on hienovarainen tapa tuoda ilmi eriävä kanta, sillä kysymys ohjaa vuoron takaisin vastaanottajille ja puhuja välttyy itse haastamasta suoraan aiempaa näkemystä (Nissi 2010: 211–212). Esittäessään oman kantansa fasilitaattori myös kehystää sen omaksi yksityiseksi positiokseen (r. 26, 28), mikä lieventää erimielisen näkemyksen yleispätevyyttä ja minimoi mahdollista konfliktia. Varsinainen ehdotus esiintyy riviltä 29 lähtien, jossa fasilitaattori tuottaa *pitäiskö*-alkuisen vuoron ja ehdottaa siis juuri tiettyä muutosta tekstin ymmärrettävyyden nimissä. Vuoronsa jatkossa hän vielä eksplikoi, minkälaisen mielikuvan teksti luo, mikäli sitä ei muuteta ehdotetulla tavalla (r. 37–38). Muutos koskee tässä sitä, ymmärretäänkö kaupungin panostavan tiedottamiseen kaiken aikaa ja myös etäpalvelupilotin käynnistyessä vaiko vasta etäpalvelupilotin käynnistyessä. Jälkimmäinen mielikuva on paitsi hieman epälooginen myös kaupungin imagolle mahdollisesti epäsuotuisa – tätä fasilitaattori tuokin ilmi muuntamalla ääntään ”tuumailevaksi” tai ”laiskaksi”. Fasilitaattorin *pitäiskö*-alkuiset ehdotukset tekevät jälleen näkyväksi työstettävän vastineen kielellisen tason ja ilmaisevat, että fasilitaattorilla on oletettavasti sen muokkaukseen ja paranteluun liittyvää asiantuntemusta (ks. myös Kankaanpää, Piehl & Räsänen 2011: 413–414). Hyväksymällä fasilitaattorin ehdotukset (r. 32–45) projektiryhmäläiset orientoituvatkin fasilitaattorin erityiseen rooliin ja oikeuksiin tekstin työstäjänä ja muokkaajana.

5 Lopuksi

Olen tutkinut tässä artikkelissa tekstin yhteistä työstämistä kaupunkiorganisaation monenkeskisessä suunnittelukokouksessa. Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää, miten rakenteilla olevan tekstin yksiäänisyys tuotetaan vuorovaikutuksen keinoin keskustelun kuluessa. Tätä varten fokusoin tarkasteluni fasilitaattorin ehdotusvuoroon, jossa puhuja kokoaa yhteen projektiryhmäläisten aiemmat kirjausehdotukset ja ehdottaa niiden pohjalta tekstidokumenttiin tulevaa lopullista kirjausta.

Työni jatkaa aiempaa tutkimusta ehdotusvuoroista ja niiden muotoilusta (esim. Laury 2012; Stevanovic 2013) sekä tekstin tuottamisen käytänteistä (ks. Mondada & Svinhufvud 2016). Analyysini osoittavat, että fasilitaattorin eri tavoin tuotetut ehdotusvuorot rekontekstualisoivat projektiryhmäläisten yhteisen äänen vaihtelevin tavoin ja

rakentavat näin keskustelun osallistujille erilaisen omistajuuden suhteessa tehtyyn ehdotukseen sekä itse tekstidokumenttiin. Ehdotusvuoron tuottamistavat on havainnollistettu kootusti asetelmassa 2.

Ongelmaton projektiryhmäläisten yhteisen äänen rekontekstualisointi
Eli jos kirjataan että X:n kaupungin palvelu on asiakaslähtöistä.

Kompleksisempi projektiryhmäläisten yhteisen äänen rekontekstualisointi
Oisko se sitte niinku että X:n kaupungin palvelu on asiakaslähtöistä.
Kirjataanko tähän siis että X:n kaupungin palvelu on asiakaslähtöistä.
Eli haluatteko te että tähän kirjataan tuo asia.

Fasilitaattorin oma ehdotus
No voisko se olla että X:n kaupungin palvelu on asiakaslähtöistä.
Pitäiskö sen olla että X:n kaupungin palvelu on asiakaslähtöistä.

Asetelma 2.
Fasilitaattorin ehdotusvuoron muotoilut.

Ensimmäisessä tapausryhmässä fasilitaattori abstrahoi projektiryhmäläisten yhteisen kannan ongelmattomasti edeltävästä keskustelusta. Ehdotus on muotoiltu tällöin *eli*-alkuiseksi formuloinniksi, joka on osoitettu aiempien kirjausehdotusten itsestään selväksi parafraasiksi (ks. Heritage & Watson 1979; Kurhila 2006: 161, 168; VISK § 1031). Yleensä fasilitaattorin ehdotusvuoro kierrättää kuitenkin aineksia vain tietyn työryhmän ehdotuksesta, mutta sekvenssin kuluessa nämä ainekset käsitteellistyvät koko ryhmän yhteiseksi kannaksi. Toisessa tapausryhmässä yhteisen kirjauksen rekontekstualisointi rakentuu sitä vastoin kompleksisemmaksi. Tällöin myös ehdotusvuoro on muotoiltu toisin niin, että se määrittää aiempien kirjausehdotusten ja fasilitaattorin ehdotuksen välisen sidoksen väljemmäksi. Keinoina tähän ovat esimerkiksi yksinkertaiset vaihtoehtokysymykset (VISK § 1689) ja *eli*-alkuiset formuloinnit, jotka eivät toista suoraan aiempia kirjausehdotuksia. Projektiryhmäläisten yhteisen kannan rekontekstualisointia mutkistavat erityisesti ehdotusten sisältöä koskeva erimielisyys ja tekstin tuottamisen konventionaalisen vuorovaikutusmallin rikkoutuminen.

Molemmissa tapausryhmissä fasilitaattori osoittaa kuitenkin ainoastaan sanoittavansa projektiryhmäläisten ehdotuksia. Niiden tarkastelussa voikin käyttää Goffmanin (1981: 144, 167; Couper-Kuhlen & Etelämäki 2015) esittämismuottia, jossa puhujan rooli jaetaan ilmauksen esittäjään, tekijään ja toimeksiantajaan. Fasilitaattorin voi katsoa näissä ehdotuksissa tekevän näkyväksi nimenomaan roolinsa ehdotuksen esittäjänä eli sinä, joka lausuu ehdotuksen ääneen. Tässä suhteessa nämä ehdotukset poikkeavat merkittävästi kolmannesta tapausryhmästä, jossa fasilitaattori tuottaa sitä vastoin selvästi oman ehdotuksensa. Tällainen tilanne voi rakentua silloin, kun kirjauksessa on huomattu olevan jokin ongelma, jota ryhmäläiset eivät pysty ratkaisemaan.

Huomionarvoista on, että tällainen tekstin ongelmallisuus rakentuu silti sekin vuorovaikutuksen keinoin. Fasilitaattori saattaa ”huomata” tekstissä ongelman ja tarjota muille paikkaa sen tunnistamiseen ja ratkaisemiseen. Mikäli ryhmäläiset ilmaisevat tässä vaikeuksia, voi fasilitaattori tuottaa oman *no voisko* -alkuisen ehdotuksensa, joka on osoitettu jatkoksi ryhmäläisten aiemmille kirjauksen kielentämisyrityksille tarjoten niille yhden mahdollisen vaihtoehdon. Mikäli ryhmäläiset taas eivät suuntaudu tarjottuun ongelmaan, voi fasilitaattori tuottaa *pitäiskö*-alkuisen ehdotuksen, jossa hän tuo ilmi tietyn ilmaisumuodon välttämättömyyden tekstin koherenttiuden ja ymmärrettävyyden kannalta.

Onkin huomattava, että fasilitaattorin ehdotusvuorojen erilaiset muotoilut eivät ole sidoksissa ainoastaan erilaisiin sekventiaalisiin ympäristöihin, vaan myös ehdotusten eriävään sisältöön. Tässä suhteessa tulokseni rinnastuvat Kankaanpään (2009) sekä Kankaanpään, Piehlin ja Räsäsen (2011) tutkimuksiin, joissa on tarkasteltu säädöstekstin muokkaamista sen valmistelukokouksissa ja tapaa, jolla osallistujat puhuvat tekstin kielellisistä ratkaisuista. Näissä tutkimuksissa kävi ensinnäkin ilmi, että vaikka laki oli jo valmisteluvaiheessa, saatettiin siihen tehdä vielä paljon muutoksia, jotka liittyivät esimerkiksi ilmausten yhtenäistämiseen. Muutosehdotuksia ei kuitenkaan käsitelty samalla tavoin, vaan siinä missä osa niistä hyväksyttiin sellaisenaan, osa hyväksyttiin vain osittain ja osa puolestaan hylättiin.[9] Esimerkiksi virke- ja lauserakenteen muutokset – kuten nominaalistusten muuttaminen sivulauseiksi – yleensä hyväksyttiin, kun taas sanastoon kohdistuvia muutoksia ei pidetty yhtä mahdollisina. Erityisen ongelmalliseksi koettiin kuitenkin selittävän tiedon lisääminen, kuten pykäläviittauksen avaaminen sen sisältöä selittävällä tekstillä. Tämä johtui mahdollisesti siitä, että muutoksen katsottiin kohdistuvan liiaksi lakitekstin sisältöön ja lain konventioihin, ei vain kirjallisen dokumentin kieliasuun. Vaikka en olekaan voinut tässä tutkimuksessa tarkastella yksityiskohtaisesti tehtyjen ehdotusten sisältöjä suhteessa niiden hyväksyttävyyteen, nousee aineistosta esiin samankaltainen orientaatio tekstimuutoksiin joko kielellisenä tai sisällöllisenä kysymyksenä.[10] Erityisen keskeistä on se, että tarkastelemassani tilanteessa nämä erilaiset orientaatiot vaikuttavat olevan kytköksissä osallistujien eriäviin rooleihin niin, että projektiryhmäläiset käsittelevät tekstiä eritoten sisällöllisestä ja fasilitaattori kielellisestä näkökulmasta. Tällaista työryhmän yksittäisten jäsenten keskinäistä työnjakoa ja osallisuutta tekstin työstämiseen eivät aiemmat tutkimukset ole käsitelleet.

Tästä näkökulmasta tuloksiani onkin kiinnostavaa tarkastella vielä suhteessa itse työstettävään tekstiin ja sen tekstilajiin. Nimellisesti osallistujien laatima dokumentti on vastine kansalaisraadin julkilausumalle – tämä on myös ilmipantuna tekstidokumentin ylälaidassa, jossa se on otsikoitu *vastineen luonnokseksi* (ks. asetelma 1). Aiemmassa tutkimuksessa on todettu, että tekstein tapahtuva työ ja tekstualisoituva julkishallinto ovat sidoksissa laajempiin yhteiskunnallisiin ja lainsäädännöllisiin kehityskul-

9. Tutkijat osallistuivat itse säädöstekstin valmisteluprosessiin ja tekivät lain valmistelijoille tekstiin kohdistuvia muutosehdotuksia kielenhuollon näkökulmasta.

10. Aina nämä orientaatiot eivät ole erotettavissa toisistaan. Myös Kankaanpää (2006: 191) huomauttaa, että valmistelukokouksia käsittelevissä pöytäkirjoissa 'kielestä' puhuminen voi limittyä 'sisällöstä' puhumisen kanssa.

kuihin, joita ovat ohjanneet esimerkiksi siirtyminen laadun mittaamista painottavaan auditointikulttuuriin (Tiililä 2010; Tusling 2010). Myös tässä tapauksessa projektiryhmäläisten voi katsoa ottavan osaa eräänlaiseen auditointiin, joka kohdistuu heidän toimiinsa kaupungin työntekijöinä ja asiakaspalvelijoina. Tekstin omistajuus tekee juuri heidät selonteko- ja raportointivelvollisiksi asiakaspalvelun laatua arvioivalle ”raadille”. Kuten aiemmin esitin, osallistujat orientoituvat kuitenkin erilaisiin yleisöihin ja käsittelevät rakenteilla olevaa tekstiä myös strategisena dokumenttina, joka on suunnattu tulevaisuuden asiakkaille ja jonka avulla visioidaan kaupungin myöhempiä asiakaspalveluja. Myös tästä näkökulmasta on tärkeää, että tekstin sisällöllinen omistajuus osoitetaan erityisesti projektiryhmäläisille, sillä näin konstruoidaan heidän yhteinen tahtotilansa ja sitoutetaan heidät käsillä olevaan organisaatiomuutokseen. Samalla tilanteessa rakennetaan fasilitaattorin institutionaalista roolia, johon liittyy odotus läpinäkyvyydestä ja neutraaliudesta monenkeskisen vuorovaikutuksen eri näkökulmien jäsentelijänä (ks. Heisterkamp 2006; Jacobs 2002; Mondada 2011).

Näin ollen lienee selvää, miksi tässä kontekstissa virkatekstiä ei voida tuottaa esimerkiksi pienemmän työryhmän tai vaikkapa vain fasilitaattorin toimesta, vaikka se periaatteessa ehkä olisikin mahdollista. Tekstin laajapohjainen, yhteistoiminnallinen työstäminen on diskursiivinen käytäntö, jonka avulla asemoidaan osallistujia organisatorisina toimijoina organisaation tulevaisuuden tavoitetilaa luodattaessa (ks. myös Pälli 2009). Laajemmin tekstin yhteisen työstämisen voikin katsoa liittyvän viimeaikaisiin osallistumista ja osallistamista painottaviin diskursseihin organisaatioiden strategisessa suunnittelussa (ks. Mantere & Vaara 2008). Laadittava teksti on näin moniaalle orientoituva hybridi (Mäntynen & Shore 2014), joka hyödyntää ja yhdistelee esimerkiksi raportoinnin, tiedottamisen sekä myös mainonnan käytänteitä ja rinnastuu esimerkiksi aiemmassa tutkimuksessa tarkasteltuun imagotiedottamiseen (Kankaanpää 2006: 192–194). Tämän vuoksi se on kuitenkin myös haastava työstettävä: osallistujat joutuvat tasapainoilemaan sen välillä, miten he vastaavat kansalaisraadin vaatimuksiin mutta kohtuullistavat niitä samanaikaisesti kaupungin ja sen asiakaspalvelun imagolle edullisella tavalla. Projektiryhmäläisillä, joilla ei ole lingvististä tai viestinnällistä koulutusta eikä välttämättä edes kokemusta vastaavien tekstidokumenttien laatimisesta, voikin olla vaikeaa keksiä vaihtoehtoisia ilmaisutapoja. Sitä vastoin fasilitaattori, joka on erityisesti valittu tähän tehtävään, voi mahdollisesti hyödyntää laajempaa genretuntemustaan ja interdiskursiivista kokemustaan samankaltaisista tekstidokumenteista ja niiden rakentelusta.

Kaikkiaan tutkimukseni avaa uudenlaisen näkökulman siihen, minkälaista kirjallisten dokumenttien työstäminen voi nykyisissä ammatillisissa konteksteissa olla. Suomessa on tehty viime vuosina runsaasti virkatekstejä käsittelevää tutkimusta, jonka pohjalta on laadittu mainittua kielimuotoa koskevia suosituksia ja toimenpide-ehdotuksia. Esimerkkini osoittavat, etteivät virkakielen käyttäjät ja tuottajat ole suinkaan tietämättömiä näistä keskusteluista, vaan heidän toimintansa sisältää runsaasti kielipoliittisia kannanottoja ja neuvottelua hyvästä virkakielestä.

Samalla käy kuitenkin myös ilmi, miten monisyistä tällainen tekstin yhteinen rakentaminen todellisessa tilanteessa on. Lisää empiiristä, todellisiin työstämiskäytänteisiin keskittyvää tutkimusta kaivattaisiinkin erilaisten työelämän tekstien synty- ja

valmistusprosesseista ja niihin sisältyvistä merkitysneuvotteluista, tavoitteista ja roolituksista. Erityisen ajankohtaista tällainen tutkimus olisi tilanteista, joissa työstettävänä on tulevaisuuden mahdollisia maailmoja linjaava dokumentti ja joita ohjaa aineistoni kaltainen yhdessä toimimisen ideaali.

Lähteet

Asmuss, Birte – Oshima, Sae 2012: Negotiation of entitlement in proposal sequences. – *Discourse Studies* 14 s. 67–86.

Couper-Kuhlen, Elizabeth – Etelämäki, Marja 2015: Nominated actions and their targeted agents in Finnish conversational directives. – *Journal of Pragmatics* 78 s. 7–24.

Drew, Paul 1998: An exercise in the comparative analysis of talk-in-interaction in different (institutional) settings. The case of 'formulations'. – Hanna Lehti-Eklund (toim.), *Samtalsstudier* s. 29–42. Meddelanden från Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur vid Helsingfors Universitet B:19. Helsingfors: Universitetstrycket.

Fairclough, Norman 1992: *Discourse and social change.* Cambridge: Polity Press.

Garcia, Angela 1995: The problematics of representation in community meditation hearings. Implications for mediation practice. – *Journal of Sociology and Social Welfare* 22 s. 23–46.

Günther, Kirsi – Raitakari, Suvi – Juhila, Kirsi 2015: From plan meetings to care plans. Genre chains and the intertextual relations of text and talk. – *Discourse & Communication* 9 s. 65–79.

Goffman, Erving 1981: *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Haakana, Markku 2001: Laughter as a patient's resource. Dealing with delicate aspects of medical interaction. – *Text & Talk* 21 s. 187–219.

Heikkinen, Vesa 2002: Tietoa tuotteesta, jolla on visio, imago ja profiili. Millainen teksti on kunnan viestintästrategia? – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 28–52. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Heikkinen, Vesa (toim.) 2002: *Virkapukuinen kieli*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä, Ulla 2000: *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.

Heisterkamp, Brian L. 2006: Conversational displays of mediator neutrality in a court-based program. – *Journal of Pragmatics* 38 s. 2051–2064.

Heritage, John – Watson, Rod 1979: Formulations as conversational objects. – George Psathas (toim.), *Everyday language* s. 123–162. New York: Irvington.

Honkanen, Suvi 2012: *Kielioppi ja tekstilaji. Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Jacobs, Scott 2002: Maintaining neutrality in dispute mediation. Managing disagreement while managing not to disagree. – *Journal of Pragmatics* 34 s. 1403–1426.

Kankaanpää, Salli 2002: Tiedottamisesta imagomarkkinointiin. Viraston lehdistötiedote ennen ja nyt. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 53–72. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

—— 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

—— 2009: Kielestä puhuminen lain valmisteluvaiheen pöytäkirjoissa. – Mona Enell-Nilsson & Niina Nissilä (toim.), *Kieli ja valta. VAKKI Symposium XXIX. Vaasan yliopisto*

13.–14.2.2009 s. 181–192. Vaasan yliopiston käännösteorian, ammattikielten ja monikielisyyden tutkijaryhmän julkaisut 36. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Kankaanpää, Salli – Piehl, Aino – Räsänen, Matti 2011: Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä* s. 391–431. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.

Komppa, Johanna 2002: Me tiedotamme – kenelle? – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 73–84. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Komter, Martha L. 2006: From talk to text. The interactional construction of a police record. – *Research on Language and Social Interaction* 39 s. 201–228.

Koshik, Irene 2005: Alternative questions used in conversational repair. – *Discourse studies* 7 s. 193–211.

Kurhila, Salla 2006: *Second language interaction*. Amsterdam: John Benjamins.

Laitinen, Lea 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 s. 337–358.

Laury, Ritva 2012: Syntactically non-integrated Finnish *jos* 'if' conditional clauses as directives. – *Discourse Processes* 49 s. 213–242.

Linell, Per 1998: Discourse across boundaries. On recontextualizations and the blending of voices in professional discourse. – *Text* 18 s. 143–157.

Mantere, Saku – Vaara, Eero 2008: On the problem of participation in strategy. A critical discursive perspective. – *Organization Science* 19 s. 341–358.

Mikkola, Piia 2014: Arvioivasta lomaketekstistä hienovaraisiin sananvalintoihin. Vuoron muotoilu ja rekontekstualisaatio kehityskeskustelun topikaalisissa siirtymissä. – *Virittäjä* 118 s. 525–554.

Mondada, Lorenza 2011: The interactional production of multiple spatialities within a participatory democracy meeting. – *Social Semiotics* 21 s. 289–316.

Mondada, Lorenza – Svinhufvud, Kimmo 2016: Writing-in-interaction. Studying writing as a multimodal phenomenon in social interaction. – *Language and Dialogue* 6 s. 1–47.

Moore, Robert J. – Whalen, Jack – Gathman, E. Cabell Hankinson 2010: The work of the work order. Document practice in face-to-face service encounters. – Nick Llewellyn & Jon Hindmarsh (toim.), *Organisation, interaction and practice. Studies in ethnomethodology and conversation analysis* s. 172–197. Cambridge: Cambridge University Press.

Mäntynen, Anne 2012: Kieli-ideologiat käytännössä. Sanajärjestyksen normittuminen tietokirjallisuuden suomennostyössä. – *Virittäjä* 116 s. 378–409.

Mäntynen, Anne – Shore, Susanna 2014: What is meant by hybridity? An investigation of hybridity and related terms in genre studies. – *Text & Talk* 34 s. 737–758.

Nissi, Riikka 2010: *Totuuden jäljillä. Tekstin tulkinta nuorten aikuisten raamattupiirikeskusteluissa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

—— 2015: From entry proposals to a joint statement. Practices of shared text production in multiparty meeting interaction. – *Journal of Pragmatics* 79 s. 1–21.

Pälli, Pekka 2009: Strategia merkitysneuvotteluna. Strategiakeskustelun ja -tekstin vuorovaikutuksesta. – *Puhe ja kieli* 29 s. 75–88.

Pälli, Pekka – Lehtinen, Esa 2014: Making objectives common in performance appraisal interviews. – *Language & Communication* 39 s. 92–108.

Raevaara, Liisa 1989: No – vuoronalkuinen partikkeli. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalai-*

sen keskustelun keinoja I s. 147–161. Kieli 4. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.

Raisio, Harri – Vartiainen, Pirkko 2011: *Osallistumisen illuusioista aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraatien toteuttamisesta Suomessa*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Samra-Fredericks, Dalvir 2010: The interactional accomplishment of a strategic plan. – Nick Llewellyn & Jon Hindmarsh (toim.), *Organisation, interaction and practice. Studies in ethnomethodology and conversation analysis* s. 198–217. Cambridge: Cambridge University Press.

Sidnell, Jack – Stivers, Tanya (toim.) 2012: *The handbook of conversation analysis*. Boston: Wiley-Blackwell.

Stevanovic, Melisa 2012: Establishing joint decisions in a dyad. – *Discourse Studies* 14 s. 779–803.

—— 2013: Constructing a proposal as a thought. A way to manage problems in the initiation of joint decision-making in Finnish workplace interaction. – *Pragmatics* 23 s. 519–544.

Stevanovic, Melisa – Peräkylä, Anssi 2012: Deontic authority in interaction. The right to announce, propose and decide. – *Research on Language and Social Interaction* 45 s. 297–321.

Stevanovic, Melisa – Svennevig, Jan 2015: Introduction. Epistemics and deontics in conversational directives. – *Journal of Pragmatics* 78 s. 1–6.

Tiililä, Ulla 2000: Tapaus päivähoitopäätös. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä* s. 215–266. Helsinki: Gaudeamus.

—— 2007: *Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

—— 2010: Kielipolitiikka – tietoisten ja tahattomien toimien summa. Julkishallinnon kieli vaatimusten ristipaineessa. – Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkuna (toim.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 158–175. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Tiitinen, Sanni – Ruusuvuori, Johanna 2014: Using formulations and gaze to encourage parents to talk about their and their children's health and well-being. – *Research on Language and Social Interaction* 47 s. 49–68.

Tusling, Karin 2010: Eruptions and interruptions. Managing tensions between writing and other tasks in a textualized childcare workplace. – David Barton & Uta Papen (toim.), *The anthropology of writing. Understanding textually mediated worlds* s. 67–98. London: Continuum.

Tykkyläinen, Tuula – Laakso, Minna 2010: Five-year-old girls negotiating pretend play. Proposals with the Finnish particle *jooko*. – *Journal of Pragmatics* 42 s. 242–256.

VISK = Hakulinen, Auli – Vilkuna, Maria – Korhonen, Riitta – Koivisto, Vesa – Heinonen, Tarja Riitta – Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. http://scripta.kotus.fi/visk URN:ISBN:978-952-5446-35-7 (17.5.2016).

SUMMARY

From meeting interaction to a written rejoinder: Official text and recontextualisation of shared voice

The article examines the shared construction of a written text at the meeting of a city organisation, where a project group of 20 employees led by the facilitator produce a rejoinder to the statement of the citizen jury. At the meeting, the project members present entry proposals concerning the elements that should be included in the text, followed by a proposal about the final entry based on the preceding entry proposals and produced by the facilitator.

The study focuses on the proposal turn of the facilitator (44 cases), and by using ethnomethodological conversation analysis as a method, examines different designs of this turn and the way in which they recontextualise a shared view of the project members from the meeting interaction within the text document. 1. In the first group, the facilitator produces her proposal as a formulation beginning with the turn-initial particle eli 'so', and by doing so, inevitably abstracts a shared view of the group from prior entry proposals. The facilitator's turn typically repeats only the proposal of some group, but during the proposal sequence it becomes conceptualised as the view of the whole group. 2. In the second group, the recontextualisation of a shared entry becomes more complicated because of changes in the conventional interactional model of the activity or a disagreement between the project members. In these cases, the proposal turn of the facilitator is designed so that its connection to the preceding entry proposals is presented as less apparent. This is accomplished by using, for instance, polar questions and eli-formulations that do not directly repeat the previous entry proposals. 3. In the third group, the facilitator presents her own proposal. This kind of situation may take place if the participants notice a problem that cannot be resolved by the group members. Typically, such a problem is related to textual aspects of the entry. In this sequential position, the facilitator may produce a proposal beginning with a turn initial no voisko 'well, could we', thus offering one linguistic alternative for the entry, or a proposal beginning with a turn initial pitäiskö 'should we', therefore presenting a certain language form as necessary for the sake of the text's comprehensibility.

The article shows how the facilitator's proposal turns and their responses create different ownerships and expertise for the participants in terms of the text under construction. However, mostly they make the project members responsible for the text, and in doing so, shift the ownership of the text to them. In this way, they also commit the group members collectively to the work tasks described within the text.

Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi: Virkateksti ja yhteisen äänen rekontekstualisointi

Artikkelissa tarkastellaan kirjoitetun tekstin yhteistä työstämistä kaupunkiorganisaation kokouksessa, jossa työntekijöistä koostettu 20 hengen projektiryhmä valmistelee fasilitaattorin johdolla vastinetta kansalaisraadin julkilausumalle. Kokouksessa projektiryhmäläiset esittävät kirjausehdotuksia vastinetekstiin sisällytettävistä elementeistä, minkä jälkeen fasilitaattori tuottaa kirjausehdotuksiin nojautuvan ehdotuksen vastineen lopullisesta kirjauksesta.

Artikkeli keskittyy fasilitaattorin ehdotusvuoroon (44 kpl) ja tarkastelee etnometodologista keskustelunanalyysiä käyttäen sen erilaisia muotoiluja ja sitä, miten ne rekontekstualisoivat ryhmän yhteisen kannan kokouskeskustelusta kirjalliseen tekstidokumenttiin. Ensimmäisessä tapausryhmässä fasilitaattori tuottaa ehdotuksensa *eli*-alkuisen formuloinnin avulla ja abstrahoi näin itsestäänselvästi ryhmän yhteisen kannan projektiryhmäläisten aiemmista kirjausehdotuksista. Fasilitaattorin ehdotusvuoro toistaa yleensä vain tietyn ehdotuksen, mutta ehdotussekvenssin myötä se käsitteellistyy koko ryhmän kannaksi. Toisessa tapausryhmässä yhteisen kirjauksen rekontekstualisointi rakentuu kompleksisemmaksi, mikä johtuu ryhmäläisten välisestä erimielisyydestä tai konventionaalisen vuorovaikutusmallin rikkoutumisesta. Tällöin fasilitaattorin ehdotusvuoro on muotoiltu niin, että sen sidos aiempiin kirjausehdotuksiin rakentuu väljemmäksi. Keinoina tähän ovat esimerkiksi vaihtoehtokysymykset ja *eli*-alkuiset formuloinnit, jotka eivät toista suoraan aiempia kirjausehdotuksia. Kolmannessa tapausryhmässä fasilitaattori esittää puolestaan oman ehdotuksensa. Tällainen tilanne voi rakentua silloin, kun kirjauksessa on huomattu olevan jokin ongelma, jota ryhmäläiset eivät pysty ratkaisemaan. Tyypillisesti nämä koskevat tekstin kieliasua. Fasilitaattori voi tuottaa tällöin *no voisko* -alkuisen ehdotuksen, joka tarjoaa yhden kielentämisvaihtoehdon kirjaukselle, tai *pitäiskö*-alkuisen ehdotuksen, joka esittää tietyn ilmaisumuodon välttämättömäksi tekstin ymmärrettävyyden kannalta.

Artikkeli tuo ilmi, miten fasilitaattorin ehdotusvuorot ja niiden käsittely rakentavat osallistujille erilaisia omistajuuksia ja asiantuntijuuksia työstettävän tekstin suhteen. Ensisijaisesti ne kuitenkin vastuullistavat projektiryhmäläisiä tekstiin tulevien elementtien valinnasta ja siirtävät tekstin omistajuuden näin heille. Tällä tavoin ne myös sitouttavat ryhmäläisiä kollektiivisesti tekstin kuvailemiin työtehtäviin.

Kirjoittajan yhteystiedot (address):
etunimi.m.sukunimi@jyu.fi