

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

Author(s): Gerlander, Maija; Hautakangas, Mikko; Ahva, Laura

Title: Vuorovaikutuksen jännitteet toimittajan työssä : sovittelujournalismin herättämiä näkökulmia

Year: 2018

Version: Published version

Copyright: © Kirjoittaja ja Prologos ry

Rights: In Copyright

Rights url: <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/>

Please cite the original version:

Gerlander, M., Hautakangas, M., & Ahva, L. (2018). Vuorovaikutuksen jännitteet toimittajan työssä : sovittelujournalismin herättämiä näkökulmia. Prologi : puheviestinnän vuosikirja, 2018, 60-71. <https://doi.org/10.33352/prlg.95930>

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2018
60–71



Vuorovaikutuksen jännitteet toimittajan työssä: Sovittelujournalismin herättämiä näkökulmia

Maija Gerlander

FT, yliopistonopettaja
Jyväskylän yliopisto, kielikeskus
maiya.gerlander(at)jyu.fi

Mikko Hautakangas

FM, tutkija
Tampereen yliopisto, COMET
mikko.hautakangas(at)uta.fi

Laura Ahva

YTT, yliopistotutkija
Tampereen yliopisto, COMET
laura.ahva(at)uta.fi

Tiivistelmä

Vuorovaikutus on läsnä toimittajien työssä monella tavalla. Suhde yleisöön on keskeinen toimittajan työtä määrittävä motivaatio ja työn kohde, ja suuri osa tiedonhankinnasta tapahtuu vuorovaikutuksessa lähteiden kanssa. Lisäksi toimitustyötä tehdään yhä enemmän erilaisissa ammatillisissa tiimeissä ja verkostoissa. Vaikka toimittajan työtä ja itseymmärrystä on tutkittu monesta näkökulmasta, vuorovaikutuksen tarkastelu on jäänyt vähäiseksi. Tässä artikkelissa analysoidaan, miten toimittajat kuvaavat työhönsä kuuluvaa vuorovaikutusta ja siihen sisältyviä jännitteitä. Tutkimusaineistona on Sovittelujournalismi-toimintatutkimushankkeen viidessä työpajaryhmässä eli yhteensä 14 työpajatapaamisessa käydyt keskustelut ja niitä koskevat havainnointimuistiinpanot. Työpajojen tavoitteena oli kehittää ja kokeilla keinoja tarttua konflikteille alttiisiin aiheisiin. Laadullista sisällönanalyysia ja relationaaliseen dialektiikkaan pohjaavaa lukutapaa soveltaen työpajakeskustelujen sisältö jäsennettiin neljän jännitteen kautta: 1) ammatillinen ja henkilökohtainen identiteetti, 2) tunteisiin liittyvä neutraalius ja ilmaiseminen, 3) vastakkainen ja rinnakkainen orientaatio sekä 4) keskustelun seuraaminen ja aktiivinen ohjaaminen. Tuloksia pohditaan suhteessa journalistisen työn ajankohtaisiin haasteisiin ja nostetaan esille vuorovaikutuksen huomioimisen tarve journalistiikan tutkimuksessa ja ammattiosaamisessa.

ASIASANAT: ammatillinen vuorovaikutus, sovittejournalismi, toimittajan työ, vuorovaikutus, vuorovaikutuksen jännitteet, vuorovaikutusosaaminen

Johdanto

Toimittajien työssä sosiaalinen vuorovaikutus on keskeinen työn tekemisen paikka ja sen kohde. Toimittajat kohtaavat erilaisia haastateltavia, he toimivat monialaisissa tiimeissä ja verkostoissa, työtä tehdään sekä kasvokkain että median välityksellä ja erilaisista kulttuurisista ympäristöistä tulevien toimijoiden kanssa. Digitalisoituminen on lisäksi tuonut toimittajien työhön julkisen keskustelun luomisen, tukemisen ja ohjaamisen tehtäviä perinteisen tiedonvälitystehtävän ohkeen (Singer ym. 2011).

Samalla kun journalismin keskeinen toimintaympäristö on siirtynyt printtilehden sivuilta jatkuvasti päivittyviin digilaitteisiin ja toimittajan laatimia tekstejä jakavat yleisöt itse somekanavissaan, on toimittajan työstä tullut myös yhä näkyvämmiin kiistanalaista. Toimittajien tulkintoja ja työtapoja haastetaan yhä kärkeämmiin (esim. Vihma ym. 2018). Viime vuosina on puhuttu paljon julkisen keskustelun sävyjen kovenemisestä, ja toimituksissa monet aiheet tunnustetaan jo ennalta sellaisiksi, että niistä kirjoitettaessa osataan odottaa kärjekästä keskustelua ja myös toimittajiin kohdistuvaa kritiikkiä. Monet toimittajat ovatkin kokeneet työhönsä kohdistuvien odotusten muuttuneen. (Hautakangas & Ahva 2018.) Julkisen keskustelun aggressiivisuus on siis omalta osaltaan lisännyt tarvetta kiinnittää huomiota siihen, millaisissa vuorovaikutusympäristöissä toimittaja työssään toimii ja millaista erityisosaamista konflikteille alttiiden aiheiden käsittely journalisteilta vaatii.

Tässä artikkelissa tarkastellaan, miten toimittajat kuvaavat työhönsä kuuluvaa vuorovaikutusta ja siihen sisältyviä jännitteitä konflikteille alttiita aiheita käsitellessään. Huomiota kiinnitetään siihen, mitä toimittajat puhuvat vuorovaikutuksen ilmiöistä ja prosesseista sekä siitä,

mitä haasteita ja odotuksia he liittävät vuorovaikutukseen työskennellessään erilaisten osapuolten kanssa. Aineistona artikkelissa ovat Sovittelujournalismi-toimintatutkimushankkeen työpajoissa käydyt keskustelut, joissa toimittajat pohtivat sekä omaa toimintaansa että yleisesti journalismin ja julkisen keskustelun mekanismeja siitä näkökulmasta, mitä journalismi voisi tehdä hillitäkseen aggressiivista keskustelukulttuuria, vastakkainasetteluja ja polarisaatiota.

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan tässä artikkelissa osapuolten välistä viestintäprosessia, jossa osapuolet semioottisia merkkijärjestelmiä (verbaalinen ja nonverbaalinen) käyttäen tuottavat, tulkitsevat ja työstävät viestejä sekä merkityksellistävät niitä (White 2016). Vuorovaikutuksessa osapuolten välille syntyy myös suhde, relaatio, mikä vaikuttaa keskeisesti viestien tulkintaan. Relationaalisen teorian mukaisesti viesteihin sisältyvät relationaaliset vihjeet luovat osapuolten välisen suhteen ja myös kuvastavat sen laatua (Rogers 2008). Relationaalisia laatuja tai ulottuvuuksia ovat esimerkiksi kontrolli, vastaanottavuus, luottamus, läheisyys ja virallisuus. Suhdeulottuvuus on myös ammatillisessa vuorovaikutuksessa tärkeä tarkastelun kohde, sillä vuorovaikutuksessa syntyvät suhdemerkitykset vaikuttavat aina myös asian tulkintaan sekä osapuolten viestintäkäyttäytymiseen (Gerlander & Isotalus 2010). Osapuolten välisen riittävän luottamuksen luominen on todettu keskeiseksi erityisesti ihmisten välistä vuorovaikutusta vaativissa ammatillisissa tehtävissä, kuten johtamisessa (esim. Rouhinen-Neuenhäuserer 2009), tulkkauksessa (esim. Koskinen 2018) tai terveydenhoidossa (esim. Peltola ym. 2018). Sen voi nähdä mer-

¹ Tampereen yliopiston Journalismin, median ja viestinnän tutkimuskeskus COMETissa vuosina 2016–2018 toteutettua hanketta rahoitti Koneen Säätiö. Lisätietoja hankkeesta: <https://sovittejournalismi.wordpress.com/>.

kittäväksi myös vuorovaikutukseen perustuvasa ja alati muuttuvassa toimittajan työssä (esim. Blöbaum 2014, 54).

Vuorovaikutus toimittajan työn kohteena, välineenä ja paikkana

Toimittajien työtä ja heidän itseymmärrystä omasta toiminnastaan on journalismin tutkimuksessa tutkittu monesta näkökulmasta, mutta vuorovaikutus on varsinaisena tutkimuskohdeena jäänyt varsin vähälle huomiolle. Lähinnä vuorovaikutusta on käsitelty osana muita kysymyksenasetteluja. Tämän aiemman tutkimuksen perusteella voidaan hahmottaa, että vuorovaikutus kytkeytyy toimittajan työhön ainakin kolmella eri tavalla.

Ensinnäkin vuorovaikutus on läsnä toimittajien työssä siksi, että journalistisessa työssä on aina julkinen ulottuvuus, jolloin suhde yleisöön on keskeinen toimittajan työtä määrittävä tavoite ja työn kohde. Journalismi tähtää vuorovaikutukseen yleisönsä kanssa, sen on tarkoitus tuottaa, mahdollistaa ja ohjata julkista keskustelua (Ryfe 2017). Toimittajien yleisösuhteita käsittelevät tutkimukset kuitenkin osoittavat, että vaikka yleisön puhuttelemine ja julkisen keskustelun ylläpitäminen ovat työn keskeisiä tavoitteita, käytännössä vuorovaikutus yleisön kanssa on kaikkea muuta kuin ongelmatonta (Ahva 2010). Aiemmin oli jopa hyväksyttävää, että toimittajat pysyttelivät etäällä yleisöstään, sillä ajateltiin, että yleisön ei pidä antaa ohjata journalismin tekemistä, vaan toimittajat olivat parhaita asiantuntijoita päättämään, mitä yleisön kuuluu tietää (Heikkilä ym. 2012, 40–42). Uuden verkkoteknologian myötä yleisösuhde on kuitenkin muuttunut läheisemmäksi, vuorovaikutteisemmaksi ja konkreettisemmaksi (Heinonen 2008) ja haastanut toimittajia tulemaan helpommin tavoitettaviksi (Ahva & Pantti 2015). Kun julkaiseminen ja lukeminen tapah-

tuu internetissä, toimittajan työprosessi ei lopu jutun julkaisuun, vaan se jatkuu yleisön kanssa vuorovaikutuksessa verkkokommentteja seuraten, palautetta saaden ja sosiaalisessa mediassa verkostoituen. Tämä edellyttää toimittajilta entistä enemmän henkilökohtaista osallistumista ja jopa työroolin ja oman persoonan sekoittumista (Vainikka 2014, 139).

Toiseksi vuorovaikutuksella on rooli toimitustyössä siksi, että suuri osa toimittajien tiedonhankinnasta tapahtuu erilaisissa viestintäprosesseissa lähteiden kanssa. Tästä näkökulmasta katsottuna vuorovaikutus on osa toimittajan ammatillista ydinkompetenssia eli keskeinen työn tekemisen väline. Toimittajien lähdekäytäntöjä on tutkittu pääasiassa luokittelemalla sitä, mitä tietolähteitä he käyttävät – ei niinkään sitä, millaista vuorovaikutus on ja mitä siinä tuotetaan. Tutkimusten mukaan kuitenkin viralliset lähteet, kuten asiantuntijat, virkamiehet ja päättäjät ovat tyypillisesti niitä tahoja, jotka saavat äänensä kuuluviin uutisjournalismissa (Suikkanen ym. 2012). Näiden valta-asemassa olevien lähteiden kanssa toimimista onkin tutkittu myös vuorovaikutuksen näkökulmasta. Esimerkiksi Noppari (2010) tiivistää, että huolimatta toimittajien ja päättäjien välisestä perinteisestä vastakkainasettelusta, suurella osalla päättäjistä on myös varsin toimivia toimittajasuhteita, joissa vaihdetaan arkaluontoista ja luottamuksellista tietoa.

Tutkimuksia muiden lähteiden, kuten tavallisten kansalaisten, kanssa toimimisesta on tehty vähemmän. Näissä tutkimuksissa on tullut esille, että julkisuuteen tottumattomien lähteiden kanssa toimittaessa vuorovaikutukselle asetetaan hyvin erilaisia vaatimuksia kuin vaikkapa poliitikkojen kanssa toimiessa. Ahva (2010) on osoittanut, kuinka toimittajat kokevat tehtäväkseen tukea ja auttaa tavallisia kansalaisia, etenkin jos heidät haastattelutilanteessa tai

jutussa asetetaan asiantuntijoiden kanssa samaan tilaan. Raittila ja kumppanit (2008) ovat puolestaan kuvanneet, kuinka tunteiden rooli korostuu silloin, kun toimittajat haastattelevat ihmisiä, jotka ovat olleet paikalla todistamassa traumaattisia tapahtumia. Tunnetyön osuus journalistisessa työssä onkin viime aikoina herättänyt aiempaa enemmän huomiota (esim. Pantti 2010), mutta teema on journalistille ongelmallinen, sillä objektiivisuuden ihanne vaikuttaa myös toimittajien käsityksiin siitä, kuinka tunteellinen toimittajan sopii työssään olla.

Kolmanneksi, toimittajilta edellytetään aktiivista vuorovaikutusta omassa työympäristössään eli toimituksissa esimiestensä ja kollegoidensa kanssa (Koljonen 2013, 109). Tällöin vuorovaikutus on journalistisessa työssä myös työn tekemisen paikka. Tässä artikkelissa ei tarkastella vuorovaikutusta työyhteisön sisällä, vaan keskitytään toimittajan vuorovaikutukseen lähteiden ja yleisön kanssa.

Aineisto ja menetelmä

Tutkimusaineistona tässä artikkelissa on Sovittelujournalismi-toimintatutkimushankkeessa 2016–2018 toteutettujen viiden työpajaryhmän tapaamisten havainnointimuistiinpanot (n. 340 sivua). Työpajaryhmät kokoontuivat Tampereella, Helsingissä, Oulussa ja Kouvolassa ja niihin osallistui 49 toimittajaa eri medioista. Suurin osa toimittajista oli Yleisradiosta sekä maakunta- ja paikallislehdistä. Jotkut osallistujista tunsivat toisensa, mutta suurin osa tapasi työpajoissa ensimmäistä kertaa. Lisäksi työpajoihin osallistui seitsemän journalismin ja viestinnän maisteriopiskelijaa Tampereen yliopistosta. Työpajatapaamisia kullakin ryhmällä oli kaksi tai kolme, eli yhteensä aineisto koostuu 14 tapaamisesta.

Työpajojen tavoitteena oli kehittää ja kokeilla keinoja tarttua konflikteille alttiisiin aiheisiin tavoilla, jotka ehkäisivät julkisen keskustelun polarisoitumista ja lisäisivät eri osapuolten kuulluksi tulemisen kokemusta. Työkaluja ja taustateoriaa näiden keinojen etsimiseen haettiin sovittelun menetelmistä ja periaatteista (esim. Poikela 2010), kansalaisjournalismin tutkimuksesta (esim. Ahva 2010) sekä verkko-yhteisöjen moderointia koskevasta kirjallisuudesta (esim. Singer ym. 2011). Osallistujat hakeutuivat työpajoihin vapaaehtoisesti vastamalla sähköpostin ja sosiaalisen median kautta levitettyyn kutsuun. Heidän saattoi siis olettaa olevan valmiita pohtimaan itsekriittisesti toimittajan ammattikäytäntöjä ja yleisösuhdetta erityisesti konfliktien ja sovitteluuden kehityksessä, ja tämä motivaatio tuli ilmi myös työpajakeskusteluissa.

Työpajakeskusteluista kirjoitettiin keskustelun aikana havainnointimuistiinpanot, joihin merkittiin työpajoissa käytettyjen puheenvuorojen sisältö. Taukoja, painotuksia ja muita nonverbaalisia piirteitä ei kirjattu systemaattisesti. Kahdessatoista tapaamisessa paikalla oli kaksi havainnoijaa. Lisäksi havainnoijat tallensivat keskusteluja harkintansa mukaan muistiinpanojensa tueksi. Äänitallenne oli käytettävissä kunkin työpajaryhmän vähintään kahdesta kokouksesta. Materiaali antoi mahdollisuuden tarkastella vuorovaikutusta osana toimittajien ammatti-identiteettejä ja työkäytäntöjä.

Havainnointimuistiinpanot analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä (ks. Rapley 2016). Kumminkin havainnoijan muistiinpanot otettiin analysoitaviksi. Muistiinpanoista erotettiin työpajan vetäjien osuudet sekä toimittajien työpajassa työstämien juttujen esittelyosuudet. Tarkasteltavaksi valittiin keskustelukohdat, joissa käsiteltiin vuorovaikutusta eri osapuolten kanssa, viestintätekoja sekä vuorovaikutukseen

liitettyjä odotuksia, tunteita, asenteita ja haasteita. Huomiota ei kiinnitetty yksityiskohtaisiin diskursiivisiin piirteisiin, kuten taukoihin tai modaalisuuteen.

Valittujen keskustelukohtien analyysin pohjalta luotiin keskeiset temaattiset kokonaisuudet, esimerkiksi keskusteluun osallistuminen ja hallinta, tunteet ja niiden ilmaiseminen, toimittajan rooli. Ne kuvastivat työpajoissa käytyä keskustelua kokonaisuudessaan, vaikka teemat painotuivat eri tavoin työpajaryhmien keskusteluissa. Temaattisten kokonaisuuksien jatkoanalyysissä toimivaksi lukutavaksi osoittautui jännitteisiin perustuva näkökulma. Lukutapa pohjautuu relationaalisen dialektiikan teoriaan (Baxter & Montgomery 1996), erityisesti sen uudempaan muotoon, kilpailevien diskurssien teoriaan (Baxter 2011), jossa vuorovaikutus nähdään ristiriitaisia merkityksiä sisältävänä prosessina. Teoriaan pohjaten huomiota kiinnitettiin eron tekoihin (esim. myönteinen ja haitallinen tunteiden ilmaisu) ja suhtautumista ja arviointia ilmentävään sisältöön (esim. hyvä vuorovaikutus) (ks. Baxter 2011, 164–168).

Tulokset

Vuorovaikutuksen jännitteet konflikteille alttiissa aiheissa

Työpajojen keskusteluista kiteytettiin neljä keskeistä vuorovaikutukseen liittyvää jännitettä: 1) toimittajan identiteettiin liittyvä ammatillisen ja henkilökohtaisen jännite, 2) tunteita koskeva neutraaliuden ja ilmaisemisen jännite 3) juttuaiheisiin ja niiden osapuoliin liittyvä vastakkaisuuden ja rinnakkaisuuden jännite sekä 4) julkiseen keskusteluun liittyvä aktiivisen osallistumisen ja seuraamisen jännite.

- 1) Identiteetit: ammatillisen ja henkilökohtaisen jännite

Työpajakeskusteluissa toimittajia puhutti ammatillisen tai sosiaalisen identiteetin ja henkilökohtaisen identiteetin välinen jännite. Voiko toimittaja ylipäätään tuoda oman äänensä esille ja jos voi, niin missä määrin tai missä tarkoituksessa? Alla olevassa sitaatissa toimittaja esimerkiksi arvelee, että maahanmuuttoa ja vapaaehtoistyötä käsiteltäessä henkilökohtaisen kokemuksen esiin tuominen voisi olla paikallaan samaistumisen vuoksi:

Eiks hirveen moni voi samaistua omakohtaiseen pohdintaan? Jos ei niin läheisissä tekemisissä maahanmuuttajien kanssa ole ollutkaan, mutta on lähtenyt vapaaehtoistyöhön kovin varmana mielipiteistä ja sitten kuva on muuttunut [...] En tiää onko [lehden nettiversiossa] semmosta juttupaikkaa, mutta joku tosi omakohtainen kuvaus siitä, miltä asiat ovat tuntuneet, voisi olla hyvä. Mutta se vaatii, että paljastaa itsestään aika paljon. (TPA3)

Etenkin maahanmuuttoa käsittelevät jutut olivat kuitenkin tuottaneet myös toimittajiin itseensä kohdistuvaa vihapuhetta. Kaiken kaikkiaan toimittajan omien kokemusten esittäminen konflikteille alttiita asioita käsiteltäessä koettiin hyvin ristiriitaisena asiana. Toisaalta nähtiin, että toimittaja voi omaa ajatteluaan ja sen muutosta avaamalla tukea sosiaalista koheesiota, mutta toisaalta hän voi samalla pettää sen osan yleisöstä, joka ei pidä sopivana, että toimittajan henkilökohtaiset näkemykset kuuluvat journalismissa.

Identiteettiin liittyvä jännite konkretisoitui toimittajien puheessa erityisesti silloin kun toimittajat haastettiin reaaliaikaisessa vuoro-

² Tuloksissa esimerkkien koodeissa (esim. TPD1) TP viittaa työpajaan, D tiettyyn työpajaryhmään ja numero työpajan kokoonnutumiskertaan. Keskustelu-esimerkeissä T ja numero viittaavat toimittajaan (T1, T2 jne.) ja V työpajan vetäjään. Tallenteisiin pohjajärvissä esimerkeissä on maininta tallenne.

vaikutuksessa, esimerkiksi haastatteluissa tai verkkokeskusteluissa. Seuraavassa esimerkissä on kuvaus vaativasta puhelinkeskustelusta haastateltavan kanssa, jossa toimittaja tietoisesti muistuttaa itseään omasta roolistaan ja tasapainoilee henkilökohtaisen ja ammatillisen välillä.

T1: Henkilöllä oli pyrkimys päästä ihon alle ja tunteisiin, koska haluaa saavuttaa sillä jotakin. Pysin fokuksimaan, että haluan päättää puhelun sivistyneesti. [...] Uskoin että se hetki tulee ennemmin tai myöhemmin. Ei niinkään sovitteluun vaan asialliseen arkiseen sivistyneeseen hetkeen, joka voisi tulla. En ajatellut, että hän ajattelisi että olen hyvä tyyppi. Mietin sitäkin, että olen vain toimittaja enkä kukaan muu. Jos saan jotain irti, niin saan lukijoille ennemmin tai myöhemmin jotain. Jää pääomaa kokemuksesta. Ja en ole tuomari vaan journalistin välittävässä roolissa. [...] Kuuntelin häntä tosi tarkkaan ja toistin asioita ja annoin oloa että oikeasti kuuntelen häntä. Olin tehnyt päätöksen journalistina, että hän saa puhua ja hänellä on oikeus tulla kuulluksi.

T2: Oli arvokas kokemus myös työnantajan kannalta, että joku käy tällaisen keskustelun. (TPC3)

Huomattavaa esimerkissä on toimittajan rooli välissä olijana, mutta kuitenkin välissä oleminen ei tarkoita vetäytymistä vuorovaikutuksesta tai kuuntelemattomuutta. Sen sijaan toimittaja kuvaa olleensa samalla vahvasti osallinen ja huolehtineensa toisen osapuolen kuulluksi tulemisen kokemuksesta sen lisäksi että piti huolen ammatillisista rajoistaan.

Edellä kuvattu esimiehen (T2) huomautus siitä, että toimittajan keskusteluun heittäytyminen on arvokasta myös työnantajalle, korostaa vuorovaikutuksen merkitystä ammattiosaamisena. Journalistinen mediaryitys tai journalismi instituutioon voi pyrkiä vakuuttamaan yleisölle luottavuuttaan (esimerkiksi avaamalla journalismin toimintatapoja), mutta yleisön luottamus

kohdistuu lopulta siihen, että toimitustyössä toimivat tekevät oikeita valintoja (Kohring & Matthes 2007). Siksi etenkin kärjistyneissä keskustelunaiheissa yksittäinen toimittaja joutuu usein kannattelemaan vuorovaikutusta yleisön kanssa.

Aineistossa näkyy selvästi työpajatoiminnan motivaatio ja konteksti: toimituskäytäntöjen ja henkilökohtaisten rutiinien itsekriittinen arviointi kumpusi halusta muuttaa toimintatapoja suuntaan, joka ei ruokkisi polarisaatiota. Tästä itsereflektiosta välittyi myös innostus ja jopa kiitollisuus työpajojen tarjoamaa kollegiaalisen keskustelun mahdollisuutta kohtaan.

- 2) Tunteet: neutraaliuden ja tunteiden ilmaisemisen jännite

Tunteisiin liittyvä keskustelu kiteytyi tunteiden hallinnan ja käyttämisen teemoihin. Joidenkin tunteiden, kuten innostuksen ja epäoikeudenmukaisuuden, katsottiin motivoivan työn tekemiseen, mutta toisaalta nähtiin myös jyrkästi, että tietyt tunteet ovat toimittajalle haitallisia (esimerkiksi sääli). Jaettu ymmärrys oli, että tunteet eivät saa vaikuttaa tuotokseen ja toimittajan täytyy pystyä suhtautumaan asioihin neutraalisti, jopa kylmästi.

T1: Kävin kuuntelemassa keskustelutilannetta, jossa yhtä lukuun ottamatta kaikki edustivat [aihe] vastustavaa näkökulmaa. Tunsin sääliä sitä yhtä kohtaan, joka sai ryöpyn niskaansa. Säälin tunne vaikutti tekemäni jutun näkökulmaan, vaikka ei saisi.

T2: Epäoikeudenmukaisuuden tunne, miten se vaikuttaa siihen että tarttuu juttuun? Miten vaikuttaa jutun tekemiseen?

T3: Epäoikeudenmukaisuuden tunne ei ole ongelma, kun sen tiedostaa. Silloin tulee hyvä juttu, kun asiassa on joku epäoikeudenmukaisuus.

T4: Itse yritän muistuttaa itseäni aina, että ei saa mennä tunteella. Että kaikilla on agenda. Itselle ottaa omiin tunteisiin ikäihmisten hoitoon liittyvät aiheet, kun tulee äidin kautta liian lähelle itseä. Jos joku asia tulee liikaa tunteisiin, niin onko sitten oikea tekemään sitä juttua? (TPB1)

Pyrkimys neutraaliuteen erityisesti tunteisiin ja niiden ilmaiseen liittyen on tunnistettu monissa professionaalisissa vuorovaikutussuhteissa (Gerlander & Isotalus 2010). Sen sijaan kylmän suhtautumisen vaatimus on kiinnostava. Se voidaan ymmärtää pyrkimyksenä pitää kiinni kriittisyydestä ja objektiivisuudesta journalistisina kriteereinä, mutta samalla se lisää työn emotionaalista taakkaa erityisesti ristiriitaisia tunteita herättäviä aiheita käsiteltäessä.

Tunteiden käyttämistä pohdittiin suhteessa journalistisiin tarkoituksiin: käytetäänkö tunteita esimerkiksi lisäämään vieraantumista ja siten polarisaatiota vai tukemaan toiseen samaistumista ja sosiaalista koheesioita. Tähän kytkeytyi myös eettinen kysymys: miten voimakkaasti toimittaja voi pyrkiä vaikuttamaan osapuolten tunteisiin luodessaan keskusteluyhteyttä.

Toimittajien pitäisi olla varmaan tarkempia siinä, kuinka tunteita voidaan käyttää [...] Tunteita voidaan käyttää myös eduksi, empatia ja toiseen samastuminen on voimakas kokemus ja aiheissa, joissa halutaan rakentaa siltoja, se voi olla hyvin hedelmällisiä. Mutta tunteita voi käyttää negatiivisessa mielessä herättämään lisää inhoa ja vieraantumista. (TPC4, tallenne)

Toimittajien tarve tunnistaa ja kontrolloida tunteita ja niiden ilmaisuja ei siis rajoittunut vain toimittajien omiin tunteisiin, vaan he kokivat vastuuta myös niistä tunteista, joita journalismi herättää yleisöissä ja juttujen kohteissa.

3) Orientaatio: vastakkaisuuden ja rinnakkaisuuden jännite

Työpajakeskusteluissa toimittajat havahtuivat huomaamaan, kuinka vastakkainasettelu tuntuu ohjaavan monia journalistisia käytäntöjä. Toistuvana teemana tuli esille totuttu dikotominen, kärjistävä ja siten usein myös yksinkertainen näkökulma käsiteltäviin aiheisiin. Tämän nähtiin usein valikoivan journalismin vuorovaikutusosuudeksi kärjekkäimmät puhujat.

Olen mielestäni klassinen journalisti, joka on aina hakenut jutut ristiriitojen kautta. Yhtäkkiä maailma avautui eri näköisenä. Olin siihen kypsäkin. Ennen jäi siihen, että tää on tätä mieltä ja tää on tätä mieltä, pieni ihminen ja paha firma -tyyppisesti. Mitä voisi olla sen lisäksi? Mä mietin sitä paljon. (TPD2, tallenne)

Toimittajat myös tunnistivat, että dikotominen asetelma pakotti haastateltavat tai keskustelijat tiettyyn ahtaaseen identiteettiin:

Kun ihminen osallistuu kaksinaapaiseen keskusteluun, hänet vedetään johonkin porukkaan. Ei ole vaihtoehtoa. Jos olet suvaitsevainen, kannatat pakoruotsia ja tykkäät susista ja haluat tänne pakolaisia. Suurin osa ei halua tulla siihen keskusteluun, koska ei ole tarpeeksi puhdasoppista kumpaankaan. Ihminen haluaa kuulua joukkoon ja tuntee tunteita. Tietää kuka on ja mikä paikka yhteisössä. Pystytäänkö tätä vahvistamaan? (TPA3)

Vastakkaisuuden rinnalle keskusteluissa nostettiin rakentavuutta ja laajemmin erilaisia rinnakkaisia näkökulmia huomioon ottava orientaatio. Moninäkökulmaisuuteen liitettiin syvempi oman orientaation ja vuorovaikutustilanteen tarkastelu, joka johti esimerkiksi pohdintaan, keitä osapuolia olisi tarpeellista kutsua keskustelemaan ja voidaanko kaikkien kanssa keskustella.

Vastakkaisuuden jännitteeseen liitettiin keskusteluissa myös tapa nähdä toinen osapuoli tiedonhankinnan kohteena, jolta toimittaja haluaa sopivan materiaalin tukemaan ennalta laadittua juttua. Haastateltavan rooli on tällöin tarvittavan tiedon säiliö, ei henkilökohtaisesti tunteva ja osallistuva vuorovaikutussuhteen osapuoli.

Missä itte olen yrittänyt katsoa eniten peiliin, on oman asenteen tunnistaminen ja myös sen kertominen hyvin selkeästi haastateltavalle. Oon huomionnut, että jos toimittaja soittaa ja soittaa tietystä mediasta, haastateltava menee valmiiksi poteroon, nyt se hakee multa varmaan tähän liittyvää skuuppia, siitä ja siitä näkökulmasta haluaa syyttää minua [...] Kuuntelutin yhtä [haastateltavaa] niin hän rupesi ymmärtämään, etten mä hae vaan jotain valmista otsikkoa mihin hänen sanomisensa haluan naulata. Olen havahtunut siihen, että useammin toimittajana pitäisi uskaltaa vaan sanoa ja kuunteuttaa ihan sen takia, että haastateltava rauhoittuu eikä oleta valmiiksi, että nyt sä tästä asiasta haluat. Hän voi kuvitella ihan väärän näkökulman mistä mä haen sitä juttua. (TPA3, tallenne)

Orientaation muutos vastakkaisesta rinnakkaiseksi merkityksellistyi keskusteluissa erityisesti kysymisen muuttumisena ja tasavertaisempaan suhtautumisena haastateltaviin. Esimerkiksi perinteisen toimittajan rooliin kuuluneiden kysymisen tapojen vaihtaminen tutkiviksi ja avoimempi orientaatio haastateltavaan loivat suhteeseen luottamusta. Alla olevasta sitaatista käy ilmi, kuinka pro gradu -tutkielmaansa tehnyt toimittaja oli huomannut tekevänsä kysymyksiä eri tavoin.

V: Mikä oli se ero, oliko kysymystekniikoissa vai missä?

T1: Olin avoin, mitä teen. Osoitin, että taustatyötä on tehty. Yritin pitää keskustelunomaisena, en lähentynyt runnomaan. Ne oli parhaita hetkiä, kun pääsi siihen, että luodaan yhdessä merkityksiä. Myös ta-

jusin alkaa kysyä asioita avoimemmin, johdattele-matta.

T2: Oliko se luottamuskysymys myös?

T1: Joo, silloin tuli hyviä, kun haastateltava rentoutui, tuli luottamuksen tunne. Tosi monet pelkäsi sosiaalista mediaa. Se huutaminen on hirveetä. (TPB3)

Kysymys luottamuksesta journalistin ja hänen lähteidensä välillä kytkeytyy laajempaan ajankohtaiseen keskusteluun yleisön luottamuksesta journalismiin yhteiskunnallisena instituutiona (esim. Matikainen 2010). Aineisto osoittaa, että toimittajat liittyvät luottamuksen ongelmat osittain vastakkaisuutta korostaviin journalistisiin käytäntöihin. Niin toimittajat kuin yleisöt ovat tottuneet siihen, että journalismissa asioita kärjistetään ja keskustelun osapuolille on ennalta määritellyt roolit. Tämä on omiaan herättämään yleisössä epäluuloa toimittajaa ja journalismia kohtaan, erityisesti konflikteille alttiita aiheita käsiteltäessä.

Mistä se kumpuaa se epäluulo toimittajia kohtaan. Voidaan miettiä itsekkin, että kuinka monta myön-teistä juttua me on vanhustenhoidosta tehty? Että onhan siellä hyväkin. Että mitä muuta sieltä haetaan kuin että vaipat ja muuta. Olis hyvä hakea myös niitä onnistumisia (TPD3)

4) Keskustelu: seuraamisen ja aktiivisen ohjaamisen jännite

Toimittajien keskusteluissa vuorovaikutus verkkoareenoilla näyttäytyi uutena journalistisen työn alueena, jossa toimimiseen monella ei ollut vahvaa otetta. Toimittajan läsnäoloa pidettiin silti tärkeänä. Erilaiset merkitykset kiteytyivät toimittajan vuorovaikutusrooliin: seurataanko juttuihin perustuvaa keskustelua anonymisti vain törkeydet poistaen vai mennäänkö mukaan henkilökohtaisesti ja aktiivisesti osallistuen.

Mukaan menemistä jarrutti pelko keskustelun joutumisesta sivuraiteille, pelko omasta osamattomuudesta vastata kysymyksiin ja hallinnan täydellisestä menettämisestä. Tämä huoli kytkeytyy myös ammatillisen ja henkilökohtaisen jännitteeseen, työroolin rajojen vartiointiin. Toisaalta selkeästi ilmaistu identiteetti ja aktiivinen ohjaaminen merkityksellistyi myös erittäin palkitsevana, kuten seuraavasta esimerkistä käy esille:

T1: Se on ihan ihanne, että ihmiset alkavat oikeasti kuunnella toisiaan. Usein joudutaan kommentaissa vastaamaan, että hei, lue juttu, koska sinne tulee selvästi kysymyksiä, joihin vastataan siellä jutussa, mutta ihmiset hyppäävät suoraan niihin kommentteihin. Siellä on hyvä aina kerrata, että mistä jutussa oli kyse. Toiset haluaa vaan, että huomataan, mutta syntyy myös ihan aitoa keskustelua asioista.

T2: Aito keskustelu on hyvä huomio. Moniäänisyys suurin osa ihmisistä ei ehkä tiedä, että voi löytyä hyvä pointti, jossa on hyvää toi ja jossa on, keskustelun seuraaminen voi antaa oivalluksia, ymmärtää miksi joku ajattelee juuri noin. Moniäänisyys nimenomaan tällaisissa keskusteluissa on se arvo.

T1: Tulee itellekin tunne, että on jonkin pyhän äärellä kun erilaiset näkökannat tulevat samaan pöytään. Se on aika harvinaista nykyään. (TPD2)

Tämän tutkimuksen aineistossa keskustelun ohjaamiseen liittyvä jännite näyttäytyi toimittajien tunnistamana aktiivisen ohjaamisen tarpeena, minkä nähtiin ylläpitävän keskustelun laatua ja mediaorganisaation mainetta. Samalla he kokivat itsensä voimattomiksi uuden edessä: toimitustyön rutiineissa ohjaamiselle ei koettu olevan tarpeeksi aikaa eikä rakentavaa vuorovaikutusta tukevia työkaluja ollut saatavilla.

Pohdinta

Tässä tutkimuksessa toimittajien itsereflektiivisiä ja kriittisiä huomioita omaan työhönsä

liittyvistä vuorovaikutuksen ulottuvuuksista on tarkasteltu relationaalisen dialektiikan (Baxter 2011) mukaisina jännitteinä. Toimittajien huomioidut kiteytettiin neljän jännitteen, identiteettiin liittyvän ammatillisen ja henkilökohtaisen, tunteita koskevan neutraaliuden ja niiden ilmaisemisen, orientaatiota kuvaavan vastakkaisuuden ja rinnakkaisuuden sekä keskustelun seuraamisen ja toisaalta aktiivisen ohjaamisen, kautta.

Näistä jännitteistä erityisesti ammatillisuuden ja henkilökohtaisuuden jännite sekä neutraaliuden ja tunteiden ilmaisemisen jännite ovat tunnistettavissa useiden muidenkin ammattien vuorovaikutussuhteita koskevista tutkimuksista (esim. Gerlander 2003, Purhonen 2012, Rouhiainen-Neuenhäuserer 2009). Niitä voi siten pitää yleisinä ammatti-identiteetin tuottamiseen ja professionaalisuuden ja yksityisyyden rajojen säätelyyn liittyvinä jännitteinä (ks. Carlson & Lewis 2015, Petronio & Durham 2008).

Toimittajien puheessa tunteet eivät jäsentyneet vain toimittajan omien tunteiden ilmaisemisenä, vaan myös suhtautumisena tunteisiin ja ymmärryksenä, miten tunteet vaikuttavat vuorovaikutukseen ja miten niitä voidaan käsitellä journalistisesti rakentavalla tavalla. Tällöin kyse on laajemmin tunteisiin liittyvästä osaamisesta. Tunteiden (esimerkiksi myötätunnon) osoittamisen ja neutraaliuden jännitteestä muotoutuu näin ammatillinen kysymys eikä yksittäisen toimittajan henkilökohtainen ongelma (ks. Koskinen 2018).

Sen sijaan kaksi muuta tunnistamaamme jännitettä, vastakkaisuuden ja rinnakkaisuuden jännite sekä keskustelun seuraamisen ja ohjaamisen jännite, liittyvät toimittajien ammattiin juuri tässä ajassa kohdistuviin paineisiin ja haasteisiin. Rinnakkaisuuden ja vastakkaisuuden jännitteen korostuminen tuloksissa on osin seurausta sovittelujournalismin työpajojen ta-

voitteista, keskittymisestä konflikteille alttiisiin aiheisiin. Samalla se kuvaa ajankohtaisesti niitä toimittajan työn vuorovaikutustilanteisiin ja eri osapuoliin orientoitumisen haasteita, joita yhteiskunnallisen keskustelun polarisoituminen ja journalismiin kohdistuvan epäluottamuksen lisääntyminen on tuottanut (ks. esim. Vihma ym. 2018).

Keskustelun seuraamisen ja ohjailun jännite puolestaan ilmentää niitä muutospaineita, mitä julkaisu- ja keskusteluympäristön digitalisoituminen on kohdistanut toimittajan rooliin. Jännitettä ruokkivat myös keskustelijoiden ristiriitaiset odotukset toimittajien osallistumisesta kohtaan (Wolfgang 2018, Singer ym. 2011). Julkisten keskusteluareenoiden luominen ja niiden laadusta huolehtiminen on ensisijaisesti median ja journalistien vastuulla. On kriittisesti tarkasteltava, millainen vuorovaikutus ja osallistujien roolit mallintuvat vuorovaikutuksessa. Verkkokeskustelun vuorovaikutuksen ohjaamisesta voi tulevaisuudessa kehittyä tunnustettu toimittajan ammattitaidon osa-alue (Smith 2017).

Edellä kuvattuja neljää jännitettä voi tarkastella myös toimittajan rooliin kohdistuvien muutospaineiden kautta: niihin kiteytyy toimittajan professionalismiin perinteisesti liitettyjä hyveitä (vastakkaisuus, ammatillisuus, neutraalisuus ja tiedottaminen, ks. esim. Ahva 2010) ja näiden päivittämistä vaativia haastajia (rinnakkaisuus, henkilökohtaisuus, tunneilmaisuus ja keskusteluttaminen) (esim. Ahva & Pantti 2015, Vainikka 2014). Jännitteisyyttä vuorovaikutukseen lisää se, kun kulttuurisesta kontekstista johtuvat ulkoiset muutospaineet törmäävät journalismin sisäisiin normatiivisiin ideaaleihin.

Tulosten perusteella kärjistyneessä julkisen keskustelun ilmapiirissä ja ristiriitoja herättävissä aiheissa riittävän interpersonaalisen luot-

tamuksen rakentaminen nousee keskeiseksi tekijäksi. Luottamusta tukee toimittajan tasa-puolinen rooli vuorovaikutuksen osapuolena, joka toteutuu keskustelun luomisena ja ylläpitämisenä, osapuolten kuunteluttamisena (Hautakangas ym. 2017) sekä riittävän myötätuntonsuuden osoittamisena.

Tutkimuksen tulokset edustavat valikoituneen joukon ääntä. Työpajoihin osallistujia yhdisti kiinnostus kehittää työtään soveltamalla sovittelujournalistista ajattelutapaa työhönsä. Kuitenkin työpajojen toimittajat edustivat laajasti eri medioita: mukana oli sekä valtakunnallisia että maakunnallisia ja pienempiä toimijoita. Tulkitsevan tutkimusotteen mukaisesti (Eskola & Suoranta 2008) voidaan ajatella, että työpajalaisten keskustelusta jäsenneetyt merkitykset ovat mahdollisia myös laajemmin, ja siten valideja kuvaamaan muidenkin kuin työpajaan osallistuneiden toimittajien työhön liittyvää vuorovaikutusta.

Työpajaryhmien neljäntoista keskustelun havainnointimuistiinpanot ja niitä tukevat äänitallenteet palvelivat tämän tutkimuksen tavoitteita. Sovittelun näkökulma synnytti paljon pohdintaa vuorovaikutuksesta, vaikka se ei alkujaan ollut hankkeen keskeisten käsitteiden joukossa. Toimittajat puhuivat vuorovaikutuksesta työn tekemisen haasteiden sekä omien kokemustensa ja havaintojensa kautta. Näin ollen aineisto tarjosi mahdollisuuden toimittajien vuorovaikutustulkintojen fokuoituun tarkastelemiseen. Vaikka tarkempaa tietoa vuorovaikutuksesta toimittajan työssä saataisiin suoraan vuorovaikutusta tutkimalla, epäsuoremmalla otteella on etunsa: jos työpajakeskustelujen kohteena olisi ollut eksplisiittisesti vuorovaikutus, journalistien käsitykset ihanteellisesta vuorovaikutuksesta olisivat saataneet ohjata keskustelua voimakkaasti. Lisäksi on huomattava tutkijoiden aktiivinen rooli

merkitysten synnyttäjinä, koska toimintatutkimus perustuu aina tutkijoiden ja tutkimukseen osallistuvien yhteistoiminnallisuuteen (Kuula 1999).

Relationaaliseen dialektiikkaan pohjaava lukutapa soveltui aineistoon hyvin. Sen avulla vuorovaikutusta koskevasta puheesta pystyttiin tunnistamaan ristiriitaisia merkityksiä, jotka kiteytettiin jännitteiksi. Vaikka jännitteet sinänsä voidaan nähdä vuorovaikutuksen dynamiikkaan kuuluvina, niiden ilmeneminen on sidoksissa yhteiskunnalliseen kontekstiin ja siinä esiintyviin erilaisiin diskursseihin (Baxter 2011).

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan nostaa esille useita jatkotutkimusaiheita. Vuorovaikutuksen näkökulma on olennainen konfliktiteille alttiiden aiheiden käsittelyssä, mutta sitä tulisi soveltaa laajemmin journalistisiin työkonteksteihin. Etenkin toimittajien ja yleisön välistä vuorovaikutusta kehitetään monissa toimituksissa tällä hetkellä ja tutkimustieto hyödyttäisi tätä kehitystyötä. Vuorovaikutuksen suhdetasoon liittyen olisi tärkeää tutkia luottamuksen rakentumista ja tunteiden säätelyä toimittajan työhön liittyvässä vuorovaikutuksessa. Tämä auttaisi ymmärtämään niiden merkitystä journalistisen tiedon tuottamisessa ja identiteetin rakentamisessa. Lisäksi toimittajien keskeisiä vuorovaikutusympäristöjä analysoimalla voitaisiin jäsentää niissä tarvittavaa ammatillista vuorovaikutusosaamista ja siihen sisältyviä taitoja (ks. Isotalus ym. 2013, Laajalahti 2014).

Kirjallisuus

Ahva, L. & Pantti, M. 2015. Amatöörikuvien läheisyys kriisiuutisissa toimittajien ja yleisön tulkitsemina. *Media & viestintä* 38 (1), 23–39.

Ahva, L. 2010. Making News with Citizens: Public Journalism and Professional Reflexivity in Finnish Newspapers. Tampere: Tampere University Press.

Baxter, L. A. 2011. Voicing relationships: Dialogical perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage.

Baxter, L. A., & Montgomery, B. M. 1996. Relating: Dialogues and dialectics. New York: Guilford.

Blöbaum, B. 2014. Trust in journalism in a digital environment. University of Oxford. Reuters Institute for the Study of Journalism. Working Paper.

Carlson, M. & Lewis, S. C. 2015. Boundaries of journalism: Professionalism, practices and participation. New York: Routledge.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 3.

Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden äärioviivoja. *Puhe ja kieli* 30(1), 3–19.

Hautakangas, M. & Ahva, L. 2018. Sovittelujournalismi kirkastaa keskustelua. Teoksessa M. K. Niemi. & T. Houni (toim.) *Media ja populismi: Työkaluja kriittiseen journalismiin*. Tampere: Vastapaino.

Hautakangas, M., Ahva, L. & Haara, P. 2017. Sovittelujournalismin käsikirja. Tampere: Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET. Viitattu 24.4.2018. Saatavana www.muodossa: http://www.sovittelujournalismi.fi.

Heikkilä, H., Ahva, L., Siljamäki, J. & Valtonen, S. 2012. Kelluva kiinnostavuus: journalismin merkitys ihmisten sosiaalisissa verkostoissa. Tampere: Vastapaino.

Heinonen A. 2008. Yleisön sanansijat sanomalehdissä. Tampere: Tiedotusopin laitos.

Isotalus, P., Ala-Kortesmaa, S., Gerlander, M., Hyvärinen, M.-L., Koponen, J. & Välikoski, T.-R. 2013. Alakohtainen vuorovaikutuskoulutus lääkärin, farmaseutin ja juristin professioissa. *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja* 2013, 7–28.

Kohring, M. & Matthes, J. 2007. Trust in news media. Development and validation of a multidimensional scale. *Communication Research* 34(2), 231–252.

Koskinen, K. 2018. Ruumiillinen ja affektiivinen pääoma asioimistulkin tunnetyössä. Teoksessa K. Koskinen, J. Vuori & A.-K. Leminen (toim.) *Asioimistulkkaukset. Monikielisen yhteiskunnan arkea*. Tampere: Vastapaino, 157–184.

Koljonen, K. 2013. Seuraa johtajaa! Väliportaan päällikkötoimittajien muuttuvat roolit. Tampere: Tampere University Press.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 225.

Matikainen, J. 2010. Perinteinen ja sosiaalinen media - käyttö ja luottamus. *Media & viestintä* 33(2), 55–68.

Noppiari, E. 2010. ”Ihmisiä tässä kaikki ollaan”: Suomalaisen päättäjien ja journalistien vuorovaikutus ja luottamuksen rakentumisen käytännöt. *Media & viestintä* 33 (3), 32–49.

Pantti, M. 2010. The value of emotion: An examination of television journalists' notions on emotionality. *European Journal of Communication* 25 (2), 168–181.

Peltola, M., Isotalus, P. & Åstedt-Kurki, P. 2018. Patients' interpersonal communication experiences in the context of type 2 diabetes care. *Qualitative Health Research*, 28(8), 1267–1282.

Petronio, S. & Durham, W. 2008. Understanding and applying communication privacy management theory. Teoksessa L. A. Baxter & D. O. Braithwaite (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication*, Thousand Oaks, CA: Sage, 309–322.

Poikela, E. (toim.) 2010. *Sovittelu. Ristiriitojen kohtaamisesta konfliktien hallintaan*. Jyväskylä: PS Kustannus.

Purhonen, P. 2012. Interpersonal communication competence and collaborative interaction in SME internationalization. University of Jyväskylä. *Jyväskylä Studies in Humanities* 178.

Raittila, P., Johansson, K., Juntunen, L., Kangasluoma, L., Koljonen, K., Kumpu, V., Pernu, I. & Väliaverronen, J. 2008. Jokelan koulusurmat mediassa. Tampere: Tiedotusopin laitos, Tampereen yliopisto.

Rapley, T. 2016. Some pragmatics of qualitative data analysis. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative research*. London: Sage, 331–345.

Rogers, L. E. 2008. Relational communication theory: A systemic-interactional approach to interpersonal relationships. Teoksessa L. A. Baxter & D. O. Braithwaite (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage, 335–347.

Rouhiainen-Neunhäuserer, M. 2009. Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen: Johtamisen viestintähaasteet tietoperustaisessa organisaatiossa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 128.

Ryfe, D. 2017. *Journalism and the public*. Cambridge: Polity Press.

Singer, J.B., Hermida, A., Domingo, D., Heinonen, A., Paulussen, S., Quandt, T., Reich, Z. & Vujnovic, M. 2011. Participatory journalism in online newspapers. Chichester: Wiley-Blackwell.

Smith, S. 2017. Discussing the news: the uneasy alliance of participatory journalists and the critical public. London: Palgrave MacMillan.

Suikkanen, R., Holma, A. & Raittila P. 2012. Muuttumaton uutinen? Suomalaisen uutismedian vuosiseuranta 2007–2012, loppuraportti. Tampere: Journalismin, viestinnän ja median tutkimuskeskus COMET, Tampereen yliopisto.

Vainikka, E. 2014. Toimittaja yksityisen ja julkisen leikkauspisteessä: Yksityisyyden, verkko-osallistumisen ja ammatillisen minän suhde. Teoksessa H. Luostarinen & P. Raittila (toim.) *Journalistin vapaus*. Tampere: Vastapaino.

Vihma, A., Hartikainen, J., Ikäheimo, O.-P. & Seuri, O. 2018. Totuuden jälkeen. Miten media selviää algoritmien ja paskapuheen aikana. Helsinki: Teos Kustannus.

White, C. H. 2016. Interpersonal interaction. Teoksessa K. B. Jensen & R. T. Craig (toim.) *The international encyclopedia of communication theory and philosophy*. John Wiley & Sons, Inc.

Wolfgang, J. D. 2018. How commenters use online forums as spaces for journalism's boundary work. *Newspaper Research Journal*, 39 (1), 55–68.