

Emma Kostiainen, Sanna Ala-Kortesmaa, Marja-Leena Hyvärinen, Ira A. Virtanen (toim.)

PROLOGI

PUHEVIESTINNÄN VUOSIKIRJA
2019

Prologos ry
Jyväskylä

Yhteystiedot:

Prologos ry

Kieli- ja viestintätieteiden laitos / Viestintä PL 35

40014 Jyväskylän yliopisto

www.prologos.fi

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

journal.fi/prologi

Toimituskunta:

Emma Kostainen, päätoimittaja

Sanna Ala-Kortesmaa

Marja-Leena Hyvärinen

Ira Virtanen



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

Tämä teos on lisensoitu Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 -lisenssillä.



ISSN 1795-7613 (Painettu)

ISSN 2342-3684 (Verkkójulkaisu)

Kannen suunnittelu: Ina Majaniemi

Taitto: Pasi Ikonen

Paino: Grano, Jyväskylä

Sisällys

PÄÄKIRJOITUS

- Prologi – kehittyvä tieteellinen vuosikirja**
Emma Kostiainen, Sanna Ala-Kortesmaa, Marja-Leena Hyvärinen ja Ira Virtanen 4

VERTAISARVIOIDUT ARTIKKELIT

- Kriisivuorovaikutuksen jännitteet organisaation mainekriiseissä**
Anni Hammarén ja Anne Laajalahti 8
- “No periaatteessa minun tiedossani se aika lailla on”:
Palveluohjauksen työntekijän tiedollinen asema varhaiskasvatuksen
palveluohjauskeskusteluissa**
Anu Kuukka, Anna Siippainen ja Maarit Alasuutari 22

NÄKÖKULMAT

- Poliittisen standup-komedian sukupuolittuneisuus Valkoisen talon
kirjeenvaihtajien illallisilla**
Outi Hakola 36

PUHEENVUOROT

- Pro logos**
Aino Sallinen 48
- Johtajatulet – vuorovaikutuksen äärellä nuotiopiirissä
Vuoden 2019 vuorovaikutusteko -kunniamaininta:
Suomen Partiolaisten Johtajatulet-seminaari**
Paula Viikari ja Pekka Hankela 54

LECTIO PRAECURSORIA

- Naiset politiikan huipulla – Sukupuolittunut viestintä ja johtajuus**
Johanna Mäkelä 56
- Virkateksti koettelee lukijaa**
Riitta Suominen 62
- Artikkelipyynnö: Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2020** 66
- Call for papers: Prologi – Communication Yearbook 2020** 67

Pääkirjoitus

<https://10.33352/prlg.87615>



Prologi – kehittyvä tieteellinen vuosikirja

Puheviestinnän tieteellinen yhdistys Prologos ry. laittoi vuonna 2005 määrätietoisesti alulle tieteellisen julkaisun, joka sai nimekseen Prologi, puheviestinnän vuosikirja. Prologihan tarkoittaa alkuosaa, esinäytöstä ja usein näytelmäkirjallisuudessa tätä käytetään kertomaan varsinaisen tarinan edeltävää aikaa. Prologin ensimmäinen päätoimittajana toimi Tuula-Riitta Välikoski ja toimitussihteerinä oli käsillä olevan vuoden 2019 vuosikirjan päätoimittaja Emma Kostiainen. Asiantuntevien toimituskuntien ketjussa nykyinen, järjestyksessään 11., Prologin 2019 toimituskunta on kiitollinen edeltäjiensä tavoitteellisesta kehittämistyöstä ja on nyt osaltaan viemässä julkaisua jälleen kohti uusia tavoitteita ja haasteita.

Maarit Valo kirjoittaa vuoden 2014 Prologissa julkaistussa 25-vuotisen yhdistyksen historiakatsauksessa, että puheviestinnän lehden perustamista mietittiin ensimmäisen kerran 1990-luvun alkupuolella. Vuonna 1995 yhdistyksen johtokunta selvitti aktiivisesti tieteellisen aikakauslehden julkaisemismahdollisuuksia. Tuolloin julkaisutoimintaan ei Valon mukaan kuitenkaan ryhdytty, sillä mahdollisia kirjoittajia, käsikirjoitusten arvioijia ja julkaisun toimittajia ei vielä arvioitu olevan alan aktiivitoimijoissa riittävästi. Tästä kymmenen

vuoden päästä aika oli otollinen myös Prologos ry:n tieteelliselle julkaisutoiminnalle.

Prologin toimittamisessa ja julkaisemisessa tieteellinen kunnianhimo on korostunut alusta lähtien. Vuosikirjalle laadittiin toimitukselliset periaatteet, joissa kuvattiin muun muassa julkaisun tavoitteet, toimituskunnan jäsenten valintakriteerit, vertaisarvioinnin käytänteet ja tekijänoikeudet. Keskeisenä tavoitteena on alusta lähtien ollut esitellä alan tieteellistä tutkimusta ja lisätä vuorovaikutusta alan asiantuntijoiden välillä. Vuosikirja sai heti hyvän vastaanoton ja lukijoilta saatu palaute sen tarpeellisuudesta siivitti julkaisutyötä ja vuosikirjan kehittämistä edelleen.

Prologi on uudistuva ja ajan hermolla oleva julkaisukanava. Painetun julkaisun lisäksi vuonna 2009 vuosikirjat alettiin viedä yhdistyksen ylläpitämälle verkkosivustolle ja kaikki aiemmatkin vuosikirjat digitoitiin sivustolle avoimesti saataviksi. Julkaisun tieteellistä arvostusta edisti edelleen se, että Tieteellisten seurain valtuuskunnan yhteydessä toimiva Julkaisufoorumi (JUFO) otti Prologin mukaan luetteloonsa vuonna 2011. Julkaisufoorumi on suomalaisen tiedeyhteisön toteuttama tieteellisen julkaisutoiminnan laadunarviointia tukeva

luokitusjärjestelmä. Julkaisufoorumi-luokituksen saaminen edellyttää tieteelliseltä julkaisukanavalta erikoistumista tieteellisten tutkimustulosten julkaisemiseen sekä asiantuntijoista koostuvaa toimituskuntaa ja vertaisarviointikäytännön noudattamista. Huomionarvoista on erityisesti se, että julkaisukanavia arvioidaan vain tieteellisen vaikuttamisen näkökulmasta, ei esimerkiksi yhteiskunnallisen vaikuttamisen foorumina. Siksi on erityisen tärkeää, että Prologi pyrkii tavoitteellisesti olemaan arvostettu julkaisukanava, johon tieteenalan ja lähitieteenalojen asiantuntijat tarjoavat uusinta tutkimustaan julkaistavaksi. Julkaisun pysymiseen laadukkaana ja houkuttelevana tiedejulkaisuna tarvitaan juuri teitä tieteentekijöitä.

Prologin kiinnostavuutta julkaisukanavana on pyritty kehittämään myös siten, että päätoimittaja Jonna Kopsen luotsaamaan vuoden 2018 vuosikirjaan saattoi tarjota artikkeliehdotuksia myös englanniksi ja ruotsiksi. Tämä uudistus vaati kuitenkin vielä vuoden kypsyäkseen ja aika kantoikin hedelmää: tänä vuonna Prologiin tarjottiin ensimmäisen kerran englannin ja ruotsin kielisiä artikkeliehdotuksia, kaikkiaan seitsemän kappaletta. Tämä on merkittävä askel kohti kansainvälistä tieteellistä yhteistyötä.

Viimeisin uusi avaus on tässä käsillä olevassa vuosikirjassa: Prologin toimitusprosessi ja julkaiseminen siirtyi vuoden 2018 syksyllä Tieteellisten seurain valtuuskunnan ylläpitämään Open Journal System (OJS) -ohjelmistoa hyödyntävään journal.fi-palveluun. Journal.fi on tiedelehtien toimittamiseen ja julkaisemiseen tarkoitettu uusi avoimen julkaisemisen palvelu. Avoimeen lähdekoodiin perustuva OJS-järjestelmä mahdollistaa koko vuosikirjan toimitusprosessin toteuttamisen järjestelmässä aina käsikirjoitusten tarjoamisesta valmiiseen verkkojulkaisuun. Edelleen, järjestelmä mahdollistaa erittäin luotettavan vertaisarviointi-

prosessin käsikirjoituksille. Palvelu on saavuttanut suuren suosion tieteellisen julkaisemisen kanavana ja tällä hetkellä sivustolla on yli 70 suomalaista tieteellistä vuosikirjaa ja lehteä. Muita journal.fi-palvelussa julkaistavia eri tieteenalojen lehtiä ovat muun muassa Aikuiskasvatus, Kulttuurintutkimus, Media ja viestintä, Puhe ja kieli, Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, Tieteessä tapahtuu ja Virittäjä. Tästä julkaisusta alkaen Prologi-vuosikirjan numerot julkaistaan verkossa journal.fi/prologi-osoitteessa. Vuosikirjamme sivustolla julkaisuprosessin eteneminen kuvataan yksityiskohtaisesti, joten kirjoittaja voi vakuuttua prosessin sujuvasta ja laadukkaasta etenemisestä. Verkkojulkaisun lisäksi ilmestyy edelleen myös painettu vuosikirja, jonka kaikki Prologos-yhdistyksen jäsenet saavat.

Tänä Prologos ry:n 30-vuotisjuhlavuonna on ilo julkaista järjestyksessään viidestoista Prologi. Se sisältää jälleen monipuolisia vuorovaikutusta eri konteksteissaan tarkastelevia tekstejä. Arviointiprosessi oli huolellinen ja tieteellinen seula tiukka. Toimituskunnalle tarjottiin kaikkiaan 16 artikkeliehdotusta ja yksi puheenvuoroehdotus. Erityisen ilahtuneita olimme monikielisestä tarjonnasta: saapuneista artikkelijä ja puheenvuoroehdotuksista 10 oli suomenkielisiä, 6 englanninkielisiä ja yksi ruotsinkielinen. Artikkeliehdotuksia lähetettiin myös ulkomailta. Saapuneista artikkeliehdotuksista 13 hyväksyttiin jatkoon ja 3 hylättiin. Määräpäivään mennessä toimituskunnalle palautui kaikkiaan yhdeksän artikkelikäsikirjoitusta, joista seitsemän lähetettiin vertaisarviointiin. Systemaattisen arviointiprosessin ja artikkelikäsikirjoitusten muokkausten tuloksena käsillä olevassa vuosikirjassa on kaikkiaan kaksi vertaisarvioitua artikkelia ja yksi näkökulma-artikkeli. Lisäksi julkaistaan Prologos-yhdistyksen ensimmäisen puheenjohtajan, professori Aino Sallisen juhlapuhe yhdistyksen 4.10.2019

pidetyssä 30-vuotisjuhlassa sekä kaksi väitösti-laisuuden lektiota. Perinteeksi on muodostunut julkaista myös Vuoden vuorovaikutusteko -palkinnon saajan puheenvuoro.

Ensimmäisessä vertaisarvioidussa artikkelissa Anni Hammarén ja Anne Laajalahti tutkivat relationaalisen dialektiikan viitekehyksessä kriisivuorovaikutuksen jännitteitä organisaation mainekriiseissä. Nykyisin organisaation mainekriisien hallinta on muun muassa sosiaalisen median yleistymisen ja digitaalisen julkisuuden myötä entistä haastavampaa. Tässä tutkimuksessa kirjoittajat pyrkivät syventämään ymmärrystä organisaation mainekriiseistä kriisivuorovaikutuksen ja mainekriisien parissa työskentelevien viestinnän ammattilaisten näkökulmasta. Tulosten mukaan kriisivuorovaikutusta luonnehtii organisaation mainekriiseissä kaksi pääjänniteparia – nopeuden ja harkinnan sekä avoimuuden ja salailun jännite. Kirjoittajat toteavat, että kriisivuorovaikutuksen jännitteiden ymmärtäminen tukee viestinnän ammattilaisia heidän työssään koskien mainekriisien hallintaa ja kriisivuorovaikutuksen kehittämistä. Jatkossa olisi kuitenkin tutkittava myös kriisivuorovaikutuksen emotionaalaisia ulottuvuuksia ja yksilöiden sijaan kokonaisten viestintäyksiköiden merkityksenantoja organisaation mainekriiseissä.

Toisessa vertaisarvioidussa artikkelissa Anu Kuukka, Anna Siippainen ja Maarit Alasuutari tutkivat kunnan palveluohjauksen työntekijän tiedollista asemaa varhaiskasvatuksen palveluohjauskeskusteluissa. Kaikilla kunnilla on lakisääteinen velvollisuus antaa huoltajille tietoa erilaisista saatavilla olevista varhaiskasvatuksen vaihtoehtoista. Artikkelissa tarkastellaan institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta sitä, miten palveluohjauksen työntekijän tiedollinen asema rakentuu vuorovaikutuksessa huoltajan kanssa ja minkä tiedon tulkitaan

keskusteluissa kuuluvan työntekijän tietämisen alueeseen. Tulokset osoittavat, että työntekijän tietämisen alue muodostuu tiedon tarjoamisesta, tiedonannon vaihteellaisuudesta, tietämisen oikeutuksen kokonaisuudesta sekä huoltajien työtilannetta koskevasta tiedosta. Sen sijaan tiedolliseen asemaan ei juurikaan sisällynyt keskustelua lapsesta. Tutkimusta palveluohjauksen institutionaalista vuorovaikutusta laajemmilla aineistoilla tarvitaan kirjoittajien mukaan lisää.

Outi Hakolan näkökulma-artikkelissa tarkastellaan poliittisen standup-komedian sukupuolittuneisuutta. Konstektina on Valkoisen talon kirjeenvaihtajien illallisilla esitetyt komediamonologit vuosina 1993–2018. Kirjoittaja toteaa, että miehet ovat hallinneet määrällisesti komediaalavoja, mutta 2000-luvulle tultaessa myös naiskoomikot ovat saaneet näkyvyyttä. He eivät ole myöskään kaihtaneet aggressiivisuutta tai suorasukaisuutta esiintymisissään, mikä on jakanut näkemyksiä komediatutkimuksen alalla. Ilmiöstä keskustellaan myös sukupuoljen jälkeisyyden käsitteellä, minkä hyödyllisyyttä poliittisen standup-komedian ymmärtämisessä kirjoittaja pyrkii puheenvuorossaan kriittisesti arvioimaan.

Prologos ry:n ensimmäinen puheenjohtaja professori Aino Sallinen tuo yhdistyksen 30-vuotisjuhlapuheessaan esille kiinnostavan huomion, että yhdistys perustettiin samana vuonna kuin Berliinin muuri murtui. Sallisen mukaan Saksan tapahtumilla oli myös yhdistyksen syntymisessä suuri symbolinen merkitys: jotain uutta aukeni myös puheviestinnän tieteenalalla.

Vuonna 2019 Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamaininnan sai Suomen Partiolaisten Johtajatulet -seminaari. Metsäseminaarin johtajat Paula Viikari ja Pekka Hankela kuvaavat, miten vuoden 2019 Johtajatulet kokosi Hämeenlinnan

Evolle yhteen kaikkiaan 3000 johtajuudesta ja itsensä kehittämisestä kiinnostunutta partiolaista ja ei-partiolaista kuuntelemaan, keskustelemaan ja jakamaan osaamistaan. Kunniamaininnan saajat kertovat, kuinka osallistujien keskinäinen vuorovaikutus loi metsään ainutlaatuisen tilan, jossa erilaisten näkemysten ja kokemusten oli turvallista törmätä toisiinsa.

Väitöstilaisuuksien lektiot Prologissa julkaisevat Johanna Mäkelä ja Riitta Suominen. Mäkelä väitteli joulukuussa 2018 Tampereen yliopistossa aiheesta ”Naiset politiikan huipulla. Sukupuolittunut viestintä ja johtajuus.” Suominen väitteli elokuussa 2019 Tampereen yliopistossa aiheesta ”Virkakieli koettelee lukijaa”.

Esitämme parhaat kiitoksemme kaikille artikkelijä ja puheenvuoroehdotuksen tarjonneille sekä artikkelikäsikirjoitusten, puheenvuorojen ja lektioiden kirjoittajille hyvästä yhteistyöstä. Kiitos julkaisukoordinaattori Sini Tuikalle asiantuntevasta konsultointiavusta. Kiitämme myös kaikkia vertaisarvioijia erittäin asiantuntevasta ja pyyteettömästä toiminnasta Prologin hyväksi. Lukuilola!

Emma Kostiainen, Sanna Ala-Kortesmaa,
Marja-Leena Hyvärinen, Ira Virtanen

Prologi 2019 toimituskunta

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

8–20

<https://doi.org/10.33352/prlg.80452>

Kriisivuorovaikutuksen jännitteet organisaation mainekriiseissä

Anni Hammarén

FM

Content Executive, JD Sports Fashion plc

anni.hammaren@hotmail.com

Anne Laajalahti

FT

koulutus- ja kehittämisjohtaja, Infor ja viestintätieteiden dosentti, Vaasan yliopisto

anne.laajalahti@infor.fi

Tiivistelmä

Organisaation mainetta ja mainekriisejä on tutkittu runsaasti eri tieteenaloilla. Tässä artikkelissa syvennetään ymmärrystä organisaation mainekriiseistä kriisivuorovaikutuksen ja mainekriisien parissa työskentelevien viestinnän ammattilaisten näkökulmasta. Aiheen tarkasteluun sovelletaan relationaalisen dialektiikan viitekehystä (Baxter & Montgomery, 1996). Tutkimuskysymys on seuraava: millaisia kriisivuorovaikutuksen jännitteitä viestinnän ammattilaiset kohtaavat organisaation mainekriisien yhteydessä? Tutkimusaihetta lähestytään mainekriisien parissa työskentelevien viestinnän ammattilaisten kokemana ja kuvaamana. Tutkimus on laadullinen, ja tutkimusaineisto koostuu kahdeksan viestinnän ammattilaisen teemahaastattelusta. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Tulosten mukaan kriisivuorovaikutusta luonnehtii organisaation mainekriiseissä kaksi pääjänniteparia: (1) nopeuden ja harkinnan sekä (2) avoimuuden ja salailun jännite. Nämä jänniteparit jakaantuvat edelleen siten, että nopeuden ja harkinnan jännite sisältää yllätyksellisyyden ja ennakoitavuuden sekä uuden ja perinteisen kriisiviestinnän alajännitteen ja avoimuuden ja salailun jännite sisältää vuorovaikutteisyyden ja yksisuuntaisuuden sekä yhdenmukaisuuden ja moniäänisyyden alajännitteen. Kriisivuorovaikutuksen jännitteiden ymmärtäminen auttaa mainekriisien hallinnassa, kriisivuorovaikutuksen kehittämisessä sekä viestinnän ammattilaisten tukemisessa työssään. Päätännössä tuodaan esille tutkimustulosten sovelluskohteita ja jatkotutkimustarpeita. Lisäksi arvioidaan relationaalisen dialektiikan soveltuvuutta viestinnän ammattilaisten työn tarkasteluun mainekriisien yhteydessä.

ASIASANAT: kriisiviestintä, kriisivuorovaikutus, mainekriisi, relationaalinen dialektiikka, vuorovaikutuksen jännitteet

¹ Artikkelin perustuu FM Anni Hammarénin (2018) puheviestinnän pro gradu -tutkielmaan, jonka ohjaajana toimi koulutus- ja kehittämisjohtaja, FT Anne Laajalahti Inforista.

Johdanto

”It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that, you’ll do things differently.” – Warren Buffett

Organisaation maine on sidosryhmien tekemä arvio organisaatiosta perustuen esimerkiksi sen taloudellisiin, sosiaalisiin ja ympäristövaikutuksiin. Maineeseen vaikuttavat niin ihmisten omat kokemukset kuin vaikkapa tuttujen kesken tai perinteisessä ja sosiaalisessa mediassa rakennetut ja jaetut mainetarinat. (Laaksonen, 2017; Sohn & Lariscy, 2014.) Maine on organisaatiolle tärkeää strategista pääomaa: se vaikuttaa luottamukseen, kilpailukykyyn sekä suhteisiin nykyisten ja potentiaalisten työntekijöiden, asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, sijoittajien ja muiden sidosryhmien kanssa (Benoit, 2015; Carroll, 2016). Siksi mainekriisi tai sen uhka on aina vakava paikka organisaatiolle.

Erilaiset somekohut ja mainekriisit ovat nykyisin arkipäivää esimerkiksi politiikassa, urheilussa ja viihdemaailmassa, mutta myös kaikki organisaatiot voivat joutua mainekriisiin. Syyinä voi olla, että organisaatio tekee sidosryhmien mielestä jotain väärin – tai jättää tekemättä jotain oikein. Digitaalisen julkisuuden uusi logiikka ja etenkin sosiaalinen media ovat muuttaneet mainekriisien luonnetta (McCorkindale & Distaso, 2013; Ott & Theunissen, 2015). Periaatteessa kuka tahansa voi esittää sosiaalisessa mediassa mielipiteitään, ja erilaiset organisaation mainetta uhkaavat hyökkäykset ja kritiikki voivat levitä nopeasti ja laajalle. Tämä on tehnyt mainekriisien hallinnasta entistä haastavampaa ja muuttanut myös kriisiviestinnän vaatimuksia (Goodman, 2017; Ott & Theunissen, 2015). On yhä vaikeampaa ennustaa, milloin mainekriisi syntyy, miten se etenee ja mitä siitä seuraa.

Organisaation maine ja mainekriisit ovat yleisiä tutkimuskohteita (Carroll, 2016). Organisaatioiden kriisiviestintää on tarkasteltu perinteisesti yksisuuntaisena, ylhäältä alaspäin ja sisältä ulospäin suuntautuvana toimintana (Falkheimer & Heide, 2012). Tässä artikkelissa syvennetään ymmärrystä organisaation mainekriiseistä vuorovaikutuksen näkökulmasta ja tarkastellaan, millaisessa vuorovaikutusympäristössä viestinnän ammattilaiset työskentelevät organisaation mainekriiseissä. Näkökulman muutosta korostetaan käyttämällä kriisiviestinnän sijaan kriisivuorovaikutuksen käsitettä (Laajalahti, 2016; Laajalahti, Hyvärinen, & Vos, 2016). Kriisivuorovaikutuksen tarkasteluun sovelletaan relationaalisen dialektiikan viitekehystä (Baxter & Montgomery, 1996).

Organisaatioiden mainekriisit

Kriisi on uhkaava tilanne tai tapahtumien sarja, jota luonnehtivat ennakoimattomuus, yllätyksellisyys, epävarmuuden lisääntyminen ja lyhyt reagointiaika (Ulmer, Sellnow, & Seeger, 2015). Usein kriisin määritelmään lisätään negatiiviset seuraukset (Coombs, 2007), mutta kriisi voi auttaa organisaatiota myös oppimaan ja kehittymään paremmaksi (Ulmer ym., 2015). Kriisille ei aina voida nimetä tarkkaa alku- tai päätepistettä, vaan sitä on usein mielekkäämpää tarkastella prosessina (Reynolds & Seeger, 2005).

Kun organisaatio ajautuu kriisiin, usein myös sen maine on vaakalaudalla. Coombsin (2007) mukaan kriisi aiheuttaa uhan organisaation normaalille toimintakyvyille, taloudelle ja maineelle. Organisaation maine koostuu mielipiteistä ja havainnoista, joita sidosryhmät muodostavat organisaation ominaispiirteitä, suoriutumista ja toimintaa arvioimalla (Sohn & Lariscy, 2014). Organisaation maine on samaan aikaan olemassa sekä yksilöllisinä tulkintake-

hyksinä että sosiaalisesti rakennettuina ja jaettuina mainetarinoina (Laaksonen, 2017).

Mainekriisi on julkisuuteen nouseva negatiivinen tapahtuma tai tapahtumasarja, joka saa keskeiset sidosryhmät arvioimaan uudelleen vaikutelmiaan organisaatiosta (Sohn & Lariscy, 2014). Sidosryhmien tekemät uudelleenarvioinnit eivät kuitenkaan aina ole negatiivisia, vaan onnistuneella kriisiviestinnällä voidaan jopa parantaa sidosryhmien muodostamaa kuvaa organisaatiosta (Coombs, 2013; Ulmer ym., 2015). Mainekriisi uhkaa siis organisaation mainetta, muttei välttämättä aiheuta vahinkoa. Sidosryhmien tekemät tulkinnat määrittävät lopulta, onko organisaatio mainekriisissä vai ei (Coombs, 2007).

Kriisiviestintää vai kriisivuorovaikutusta?

Mainekriisejä pyritään johtamaan ja hallitsemaan viestinnän avulla. Kriisiviestintä on jatkuva prosessi, jonka avulla organisaatio tarkkailee ympäristöään ennen kriisiä, sen aikana ja jälkeen. Kriisiviestintä auttaa organisaatiota hahmottamaan tilannetta, ymmärtämään sidosryhmiä ja vastaamaan näille tarkoituksenmukaisella tavalla. (Ulmer ym., 2015.) Kriisiviestintä edellyttää tiedon keräämistä, prosessointia ja jakamista (Coombs, 2007). Mainekriiseissä kriisiviestinnällä pyritään lisäksi estämään ja korjaamaan organisaation mainevahinkoja. Tällöin keskeisessä asemassa ovat strategiset valinnat, miten organisaatio päättää vastata mainekriisiin tai sen uhkaan ja pyrkiä korjaamaan syntyneitä vahinkoja (*crisis response strategies; image repair strategies*). Toisin kuin vaikkapa luonnonkatastrofien yhteydessä, mainekriiseissä viestinnällä voidaan toisinaan jopa poistaa koko kriisi tai ainakin minimoida sen negatiiviset vaikutukset. (Benoit, 2015; Coombs, 2013.)

Digitaalisen julkisuuden uusi logiikka ja erityisesti sosiaalinen media ovat vaikuttaneet kriisiviestintään ja mainekriisien hallintaan (Cheng, 2016; Goodman, 2017; McCorkindale & Distaso, 2013; Ott & Theunissen, 2015). Nykyisin erilaisilla sidosryhmillä on mahdollisuus tuoda mielipiteensä kuuluviin sosiaalisen median julkisilla areenoilla ja levittää näkemyksiään nopeasti laajoille yleisöille. Organisaatioille tämä on merkinnyt lisääntyntä mainekriisien ja kritisoinnin kohteeksi joutumisen mahdollisuutta. Sosiaalisen median keskustelut ja sisällöt eivät ole samalla tavalla organisaatioiden hallittavissa kuin perinteisen median sisällöt. (Ott & Theunissen, 2015.) Esimerkiksi organisaation toimintaan tyytymättömät sidosryhmät voivat tuoda kritiikkinsä julki sosiaalisessa mediassa ja vaikuttaa näin muidenkin mielipiteisiin. Toisaalta organisaatiot voivat tukahduttaa kyteviä kriisejä ja oikaista väärinkäsityksiä käymällä keskustelua sosiaalisessa mediassa.

Aiemmin sidosryhmät on nähty lähinnä kriisiviestien passiivisina vastaanottajina, ja tarkastelu on keskittynyt siihen, miten ja millaisten viestien avulla organisaatiot voivat vaikuttaa sidosryhmien käyttäytymiseen ja mielipiteisiin (Avery, Lariscy, Kim, & Hocke, 2010). Sosiaalinen media on kuitenkin mahdollistanut vuorovaikutteisemman kriisiviestinnän, ja erilaiset sidosryhmät ovat ottaneet aktiivisemman roolin kriisiviestinnässä (Cheng, 2016; Kietzmann, Hermkens, McCarthy, & Silvestre, 2011).

Organisaatioiden kriisiviestintää on tarkasteltu perinteisesti yksisuuntaisena, ylhäältä alaspäin ja sisältä ulospäin suuntautuvana toimintana (Falkheimer & Heide, 2012). Kriisiviestintä ei ole kuitenkaan vain yksisuuntaista kriiseistä tiedottamista ja uutisointia tai organisaation kriisiviestintästrategioiden ja -suunnitelmiin laatimista: kriisit edellyttävät monipuolista vuorovaikutusta eri toimijoiden kesken niin

organisaatioiden sisällä ja välillä kuin eri sidosryhmien kanssa. Onkin ehdotettu, että kriisiviestinnän tutkimuksissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota kaikkeen siihen ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, jota tarvitaan kriiseihin varautumisessa ja ennalta ehkäisemisessä, kriisien hallinnassa ja niihin vastaamisessa sekä kriiseistä toipumisessa ja oppimisessa. Lisäksi on ehdotettu, että tätä näkökulman muutosta voitaisiin korostaa käyttämällä kriisiviestinnän sijaan käsitettä kriisivuorovaikutus. (Laajalahti, 2016; Laajalahti ym., 2016.) Tässä artikkelissa ollaan kiinnostuneita erityisesti tämänkaltaisesta kriisivuorovaikutuksesta, johon viestinnän ammattilaiset osallistuvat organisaation mainekriiseissä. Koska mainekriisejä tarkastellaan nimenomaan vuorovaikutuksen näkökulmasta, artikkelissa käytetään kriisivuorovaikutuksen käsitettä korostamaan näkökulman vaihdosta.

Vuorovaikutuksen jännitteet kriisiviestinnässä

Relationaalinen dialektiikka on laaja teoreettinen viitekehys, joka kokoaa yhteen vuorovaikutussuhteiden jännitteitä tarkastelevia tutkimuksia (Baxter & Braithwaite, 2010; Gerlander & Kostiainen, 2005). Jännitteet voivat olla joko vuorovaikutussuhteen sisäisiä tai ulkoisia vastakkaisia voimia, ja ne tekevät suhteista dynaamisia, jatkuvasti kehittyviä ja muuttuvia (Baxter & Montgomery, 1996). Jännitteet eivät ole lähtökohtaisesti ”hyviä” tai ”pahoja”. Ne eivät siis ole ”ongelmia”, jotka voisi tai pitäisi korjata, vaan luonnollinen, perustavanlaatuinen osa vuorovaikutussuhteiden dynamiikkaa. (Baxter & Norwood, 2015.)

Relationaalisen dialektiikan viitekehys on muuttunut vuosien mittaan (Cools, 2011), ja sen uusimmissa versioissa on tarkennettu, että jännitteillä tarkoitetaan ristiriitojen sijaan pi-

kemminkin erilaisten kilpailevien diskurssien kamppailua (Baxter & Braithwaite, 2010; Baxter & Norwood, 2015). Myös relationaalisen dialektiikan sovelluskohteet ovat laajentuneet: viitekehys luotiin perhe-, pari- ja ystävyys-suhteiden tarkasteluun (Baxter & Montgomery, 1996), mutta sittemmin sitä on sovellettu myös työelämän vuorovaikutussuhteiden tutkimiseen (ks. esim. Gerlander, 2003; Gerlander & Kostiainen, 2005).

Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta on tarkasteltu usein jotain tiettyä vuorovaikutussuhdetta, mutta työelämässä, organisaatioissa ja vuorovaikutuksessa esiintyviä jännitteitä, ristiriitaisuuksia ja paradokseja on tutkittu yleisemminkin keskittymättä mihinkään tiettyyn vuorovaikutussuhteeseen (Putnam, Fairhurst, & Banghart, 2016). Tällöin tarkastelun kohteena ovat olleet vuorovaikutuksen jännitteet laajemminkin esimerkiksi toimittajien (Gerlander, Hautakangas, & Ahva, 2018) ja tutkijoiden työssä (Laajalahti, 2014). Vuorovaikutuksen jännitteitä on tarkasteltu jonkin verran myös kriisiviestinnän yhteydessä (ks. esim. Carlson, Poole, Lambert, & Lammers, 2017; Littlefield & Sellnow, 2015). Kriisiviestinnän tutkimuksissa on selvitetty usein erilaisia tapoja vastata kriiseihin eli sitä, millaisia päätöksiä kriiseissä tehdään, ja relationaalisen dialektiikan näkökulmalla on syvennetty ymmärrystä siitä vuorovaikutusympäristöstä, jossa päätöksiä tehdään (Littlefield, 2015).

Kriisien epävakaus ja kaoottisuus lisäävät tarvetta ymmärtää niiden jännitteistä luonnetta (Carlson ym., 2017; Littlefield, 2015). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan organisaation mainekriisejä viestinnän ammattilaisten kohtaamien vuorovaikutuksen jännitteiden näkökulmasta. Tämä on tärkeää, koska viestinnän ammattilaiset työskentelevät aktiivisesti organisaation maineen- ja kriisinhallinnan pa-

riissa (Beurer-Züllig, Fieseler, & Meckel, 2009; Viestinnän ammattilaiset, 2017) ja koska viestinnällä on tärkeä rooli jännitteiden määrittelyssä, ongelmanratkaisussa, päätöksenteossa ja jännitteisiin vastaamisen implementoinnissa (Carlson ym., 2017). Tutkimuskysymys on seuraava: *millaisia kriisivuorovaikutuksen jännitteitä viestinnän ammattilaiset kohtaavat organisaation mainekriisien yhteydessä?*

Menetelmät

Kriisivuorovaikutuksen jännitteitä lähestytään organisaation mainekriisien parissa työskentelevien viestinnän ammattilaisten kokemana ja kuvaamana. Tutkimus on laadullinen, ja tutkimusaineisto koostuu kahdeksan viestinnän ammattilaisen temahaastattelusta (Hirsjärvi & Hurme, 2008), jotka tehtiin toukokuussa 2018. Viisi haastateltavaa työskenteli viestintäpäällikkönä ja kolme viestintäjohtajana, seitsemän yrityksessä ja yksi kansalaisjärjestössä. Kriteerinä tutkimukseen osallistumiselle oli, että haastateltava työskenteli viestinnän johtotehtävissä ja että hänen työhönsä kuuluivat kriisiviestinnän tehtävät.

Haastattelupyynnö jaettiin neljässä Facebook-yhteisöpalvelun viestintäjohtajille ja -päälliköille suunnatussa ryhmässä ja lähetettiin sähköpostilla 50 viestinnän ammattilaiselle, joiden yhteystiedot saatiin verkkosivuilta tai lähipiirin kautta. Haastateltavaksi valikoituivat kaikki ne haastattelupyynnön saaneet henkilöt, jotka kokivat täyttävänsä yllä kuvatut kriteerit ja halusivat jakaa kokemuksiaan. Haastateltavilla oli 5–29 vuoden kokemus viestinnän tehtävistä; keskimäärin he olivat työskennelleet 16 vuotta alalla. Kaikilla heillä oli kokemusta vastuullisista viestintätehtävistä mainekriiseissä yhdestä tai useammasta organisaatiosta.

Kaikki haastattelut tehtiin maantieteellisten etäisyyksien vuoksi Skype- tai WhatsApp-verkkopuhelimella, ja puhelut nauhoitettiin analyysiä varten. Haastattelut kestivät keskimäärin 47 minuuttia; lyhin oli 27 ja pisin 64 minuuttia. Haastatteluteemojen käsittelyjärjestys vaihteli, ja haastattelut pidettiin avoimina keskustelun edetessä esiin nouseville aiheille, mutta kaikkien kanssa käytiin läpi seuraavat teemat: organisaatiolle mahdolliset ja tyypilliset mainekriisit, mainekriisien hallinta ja kriisiviestintä, kriisiviestinnän vuorovaikutteisuus, vuorovaikutus sidosryhmien kanssa mainekriiseissä, vuorovaikutusosaaminen mainekriiseissä sekä kokemuksellisesti merkittävät vuorovaikutustilanteet mainekriiseissä.

Kuten laadullisille tutkimuksille on ominaista (Tuomi & Sarajärvi, 2018), myös tässä tutkimuksessa tutkimustehtävä tarkentui tutkimusprosessin edetessä: kriisivuorovaikutuksen jännitteet hahmottuivat tutkimuskysymykseksi vasta aineiston analyysivaiheessa. Haastateltavilta ei siis suoraan kysytty mitään vuorovaikutuksen jännitteistä, vaan relationaalisen dialektiikan näkökulma otettiin käyttöön aineistoa analysoitaessa. Haastattelut litteroitiin sanatakkasti, ja litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 78 sivua (38 486 sanaa). Haastateltaville annettiin koodinimet haastattelun järjestysnumeron ja sen perusteella, työskentelikö haastateltava viestintäjohtajana (VJ) vai viestintäpäällikkönä (VP). Haastateltavien toiveesta heidän toimialojaan ei raportoida, ettei heitä tai heidän työskentelyorganisaatiotaan voida tunnistaa.

Aineiston keräsi ja analysoi ensimmäinen kirjoittaja yksin, mutta tuloksista ja niiden tulkinasta neuvoteltiin yhdessä. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Teoriaohjaavassa analyysissä aiempaa tutkimustietoa käytetään analyysin apuna, mutta analyysiyksiköt muodostetaan aineistosta

(Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tässä tutkimuksessa teoriaohjaavuus tarkoitti sitä, että analyysissä hyödynnettiin Baxterin ja Montgomeryn (1996) relationaalisen dialektiikan viitekehystä kriisivuorovaikutuksen jännitteisen luonteen hahmottamisessa. Tutkimustulokseksi saadut jänniteparit muodostuivat kuitenkin aineistolähtöisesti, ja jännitteiden molemmat ääripäät löytyivät suoraan haastateltavien puheesta. Haastateltavat kuvasivat kriisivuorovaikutusta lähtökohtaisesti jännitteisenä, ja haastatteluita löytyi runsaasti jännitteisyyden pohdintaa. Tämä toistui haastateltavien puheessa esimerkiksi ”toisaalta ja toisaalta”, ”mutta myös”, ”mutta kuitenkin” -kaltaisina ilmauksina.

Analyysin aluksi litteroitu aineisto luettiin useaan kertaan huolella läpi. Aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksen kannalta oleellisia merkityksenantoja, jotka kuvastivat niitä kriisivuorovaikutuksen jännitteitä, joita viestinnän ammattilaiset kohtaavat mainekriiseissä. Jännitteisiin liittyvät aineistokohdat merkittiin litteroituun aineistoon. Sen jälkeen aineistokohdat siirrettiin erillisiin tiedostoihin, yksittäisten lausumien abstraktiotasoa nostettiin ja kukin jännitepari nimettiin (esim. nopeuden ja harkinnan jännite). Aineiston pilkkominen omiin tiedostoihin helpotti tulkintaa ja jänniteparien välisten suhteiden hahmottamista. Tämän seurauksena jänniteparit jaoteltiin kahteen pääjännitteeseen ja niiden alle asettuviin alajännitteisiin.

Tulokset

Kriisivuorovaikutuksen jännitteet mainekriiseissä

Tutkimukseen osallistuneiden viestinnän ammattilaisten mukaan kriisiviestintä on mainekriiseissä hyvin vuorovaikutteista toimintaa: esimerkiksi kriisien ennakoiminen, kriisiym-

märryksen muodostaminen ja kriiseihin vastaamistavoista neuvottelemineen vaativat vuorovaikutusta eri sidosryhmien kanssa. Pelkkä yksisuuntainen viestintä ei siis riitä, vaan mainekriisien onnistunut hallinta vaatii viestinnän ammattilaisilta aktiivista vuorovaikutusta niin organisaation sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa.

Tulosten mukaan mainekriisien hallinnassa ja kriisivuorovaikutuksessa esiintyvät jänniteparit jakaantuvat kahteen pääjännitteeseen ja näiden alle asettuviin alajännitteisiin:

(1) nopeuden ja harkinnan jännite

- yllätyksellisyyden ja ennakoitavuuden jännite
- uuden ja perinteisen kriisiviestinnän jännite

(2) avoimuuden ja salailun jännite

- vuorovaikutteisuuden ja yksisuuntaisuuden jännite
- yhdenmukaisuuden ja moniäänisyyden jännite.

(1) Nopeuden ja harkinnan jännite. Tutkimusta varten haastatellut viestinnän ammattilaiset korostivat nopean toiminnan ja päätöksenteon tärkeyttä mainekriiseissä. Mainekriisi tai sen uhka on tunnistettava ja tilanteeseen on reagoitava mahdollisimman pian, *koska silloin se organisaatio saa siinä tavallaan yliotteen* (VP2). Viestinnän ammattilaisen on selvitettävä nopeasti, miten mainekriisi on saanut alkunsa, keitä se koskettaa ja millaisia seurauksia sillä voi olla. Kriisiin liittyvien tietojen kerääminen ja tapahtumien selvittely tapahtuvat ennen kaikkea vuorovaikutuksessa.

Nopea keskustelun aloittaminen ei kuitenkaan aina ole yksinkertaista, sillä kriisivuorovaikutuksen tulee olla samaan aikaan tarkkaan harkittua: väärän tiedon antaminen esimerkiksi medialle voi pahentaa kriisiä ja *syllisyyden myöntämisellä* (VP3) voi olla vakavia seurauksia. Nopeuden ja harkinnan välinen jännite näkyy myös organisaation sisäisessä vuorovaikutuksessa. Mainekriisit ja niiden uhat on toisaalta nostettava nopeasti keskusteluun, mutta toisaalta osa haastateltavista koki kriisin käsitteen itsessään jännitteisenä ja näki, että kriisin nimeäminen kriisiksi saattaa lisätä kiireen, stressin ja jopa hädän tuntua. Tämän vuoksi heidän täytyy olla erityisen varovaisia, että *ei puhuta jostain kohusta tai kriisistä [---] tai et ei niinku vettä myllyyn vaan semmonen rauhallisuus* (VP3).

Yllätyksellisyyden ja ennakoitavuuden jännite. Mainekriisit ovat lähtökohtaisesti yllätyksellisiä: kriisien syntymistä ja kehitystä on vaikea ennakoida. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa on vaikeaa ennustaa, millainen vuorovaikutus voi synnyttää kriisin: *se on hallitsematonta se keskustelu* (VP8) ja *yks ainut tokasu trendaa Twitterissä hyvin nopeesti, ja niitä tokasuja voi tulla paineen alla helposti* (VP7). Viestinnän ammattilainen ei siis voi tarkkaan harkita tai suunnitella vuorovaikutusta etukäteen, vaan improvisointiin ja hetkessä tehtyihin päätöksiin nojaava riipeä toiminta korostuu.

Samaan aikaan kun on pystyttävä reagoimaan yllätyksellisiin ja ennakoimattomasti eteneviin mainekriiseihin, viestinnän ammattilaisilta edellytetään suunnitelmallisuutta ja ennakoitavuutta. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa vuorovaikutuksen on usein noudatettava tiettyä toistuvaa kaavaa. Viestinnän ammattilaiset kokivat, että vain erilaisia *sääntöjä* (VJ6) ja maneereja noudattamalla organisaatio *pääsee pinteestä* (VJ6). Toisaalta haastateltavat koros-

tivat, ettei organisaatio saisi piiloutua valmiiksi pohdittujen lausuntojen taakse, vaan vuorovaikutuksen tulisi olla *aidosti kuuntelevaa* (VP1) ja *läsnä olevaa* (VJ5).

Uuden ja perinteisen kriisiviestinnän jännite.

Viestinnän ammattilaiset kertoivat hyödyntävänsä erilaisia viestintäteknologioita ja -sovelluksia kriisivuorovaikutuksessa. Tarvittaessa uutta teknologiaa käytetään jopa organisaation omaa viestintäetikettiä rikkoen: kriisin taltuttamiseksi voidaan ottaa *kaikki mahdolliset keinot ja kanavat käyttöön* (VP3). Esimerkiksi lähinnä brändin ja positiivisen mielikuvan rakentamiseen käytetty Instagram-sovellus saatetaan valjastaa mainekriiseissä kriisivuorovaikutuksen välineeksi sidosryhmien kanssa. Viestinnän ammattilaiset kertoivat hyödyntävänsä erilaisia pikaviestimiä myös organisaation sisäisessä kriisivuorovaikutuksessa, vaikka näiden käyttö olisikin kielletty tietoturvallisuusriskin vuoksi. Yleisesti käytettyjen, tuttujen pikaviestimien koettiin olevan *kaikista nopeimpia ja helpoimpia, et tavottaa kaikki* (VJ5) ja soveltuvan usein kriisivuorovaikutustarpeisiin paremmin kuin johdon määräämien mutta harvakseltaan käytettyjen viestintäteknologioiden.

Vaikka uusien viestintäteknologioiden roolia korostettiin, viestinnän ammattilaisten mukaan organisaatiot tarvitsevat yhä perinteisen median apua mainekriisien hallinnassa. Toimittajien kanssa muodostettujen vuorovaikutussuhteiden koettiin kuitenkin kiristyneen uutissyklin nopeutuessa ja sisältöjen viihteellistyessä. Viestinnän ammattilaiset kokivat, että heidän on tasapainoiltava sen välillä, vaatiiko kriisinhallinta uusien teknologioiden hyödyntämistä, jolloin tavoitetaan nopeasti eri sidosryhmät, vai vastaako perinteinen kriisiviestintä paremmin kriisivuorovaikutuksen tarpeisiin, jolloin annettujen lausuntojen tulee olla erityisen tarkkaan harkittuja.

(2) **Avoimuuden ja salailun jännite.** Viestinnän ammattilaisten mukaan avoin vuorovaikutus on mainekriiseissä tärkeää niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa: *reilusti kerrotaan se, mitä on tapahtunut ja miksi on tapahtunut* (VP2). Koska ihmisillä on *luontainen taipumus olla kertomatta ihan kaikkee, mitä tuli töpättyä* (VP3), vahvistamalla organisaation avointa vuorovaikutuskulttuuria voidaan edistää, ettei tehtyjä virheitä jätetä kertomatta esimerkiksi oman aseman suojelemisen, kasvojen säilyttämisen tai rangaistuksen pelon vuoksi. Avoimuus on tärkeää, koska ajoissa saatujen varoitussignaalien avulla kriisi voidaan jopa estää kokonaan. Haastateltavat kertoivat, että myös organisaation ulkoisille sidosryhmille tulisi kertoa avoimesti, mitä on tapahtunut ja miksi. Organisaation on *kyettävä avoimeen keskusteluun myös sillon ku palaute on kriittistä* (VP3). Avoimella vuorovaikutuksella ja omien virheidensä myöntämisellä pyritään ylläpitämään organisaation ja sidosryhmien välistä luottamusta.

Toisaalta viestinnän ammattilaiset korostivat, että heidän on pohdittava, kuinka suuri avoimuus on organisaation edun mukaista. Esimerkiksi toimittajien kanssa vuorovaikutuksen tulee olla avointa, muttei *hullun avointa* (VJ5), eikä kriisiä pidä *itse mehevöittää liikaa totuuksilla* (VJ5). Avoimella vuorovaikutuksella pyritään estämään väärin tietojen leviäminen, mutta mainevahinkojen minimointi on pidettävä etusijalla. Toimittajille saatetaan paljastaa esimerkiksi vain osa totuudesta tai kriisin seurauksia saatetaan vähätellä. Viestinnän ammattilaisten onkin pyrittävä avoimuuteen mutta toisaalta harkittava tarkkaan, mitä he voivat paljastaa ja kenelle.

Vuorovaikutteisuuden ja yksisuuntaisuuden jännite. Vastavuoroinen kanssakäyminen on tärkeää avoimen vuorovaikutuskulttuurin luomisessa, eikä pelkkä yksisuuntainen viestintä

riitä ulkoisten sidosryhmienkään kanssa, *joskus saattaa olla, että tarvitaan jotain face-to-face-tapaamista, mikä on tietysti kaikkein tehokkain ja paras, jos sellaseen pystyy* (VJ4). Esimerkiksi toimittajien kanssa viestinnän ammattilaisten tulisi pystyä joustavaan vuorovaikutukseen, vaikka organisaatio olisikin suunnitellut medially annettavat lausunnot etukäteen. Viestinnän ammattilainen ei saisi *muuttua koneeksi, joka vaan puhuu sitä mitä on käsketty puhumaan* (VP7).

Toisaalta viestinnän ammattilaiset kertoivat rajoittavansa vuorovaikutustaan yksisuuntaisemmaksi etenkin silloin, kun tietoa ei ole tai organisaatio ei halua paljastaa kaikkea. Viestinnän ammattilaiset kokivat vastavuoroinen ja nonverbaalisia vihjeitä sisältävän vuorovaikutuksen olevan toisinaan liian paljastavaa mutta toivat myös esille, ettei yksisuuntainen ja vähemmän vuorovaikutteinen viestintä ole ongelmatonta sekään. Nonverbaalisten vihjeiden rajallisuus saattaa lisätä väärinkäsitysten mahdollisuutta, *ku se viestintä ei oo niin rikasta* (VP1). Etenkin median koettiin hyödyntävän sähköpostilla tai muilla tiedotteilla annettuja lausuntoja irrottamalla asioita kontekstista ja vääristämällä sisältöä viihteellisemmäksi. Tasapainoillessaan vuorovaikutteisuuden ja yksisuuntaisuuden välillä viestinnän ammattilaisten on harkittava tarkkaan, kumpi tapa soveltuu paremmin kyseisen mainekriisin selvittämiseen.

Yhdenmukaisuuden ja moniäänisyyden jännite. Sopivan avoimen ja vuorovaikutteisen viestinnän lisäksi viestinnän ammattilaiset korostivat yhdenmukaisuutta mainekriiseissä. Organisaation tulisi puhua asioista *yhdellä äänellä* (VP1), yhdessä sovituin ja yhteneväisin lausunnoin. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa yhteisen linjan rikkominen saattaa pahentaa mainekriisiä, ja siksi *yks ihminen antaa lausuntoja, [---] ja muut ei mee sitte niinku sooloille*

maan (VJ4). Yhdenmukaisuudella pyritään siis minimoimaan mainevahingot.

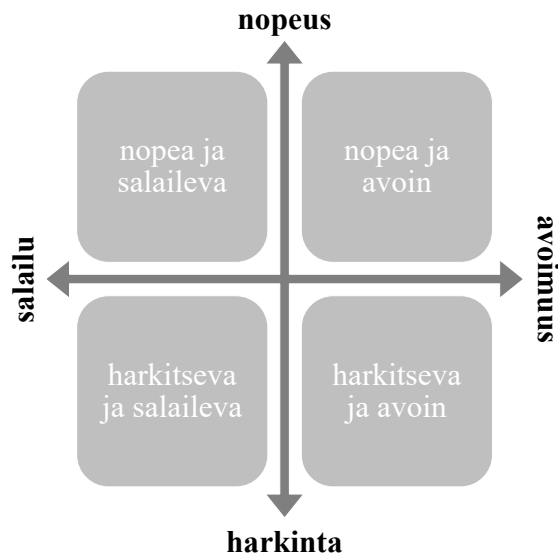
Tiukka yhdenmukaisuus ei kuitenkaan yksinään riitä: haastateltavat kokivat, että vain virallisiin lausuntoihin nojautuminen saattaa uhata organisaation uskottavuutta ja organisaatio saatetaan nähdä epäaitona ja etäisenä. Moniääninen vuorovaikutus on tärkeää etenkin sosiaalisessa mediassa: omien työntekijöiden lisäksi sidosryhmien muodostamat *tukijoukot* (VP8) ovat tärkeitä organisaation maineen puolustajia. Organisaatioiden mainekriisien hallinta muodostuu siis monipuolisesta kriisivuorovaikutuksesta, jonka on oltava samaan aikaan sekä riittävän yhdenmukaista että moniäänistä.

Kriisivuorovaikutuksen jännitteiden yhdistelmät mainekriiseissä

Kriisivuorovaikutuksen jännitteiden tarkastelusta tekee kiinnostavaa, etteivät ne esiinny yksinään tai tyhjiössä: viestinnän ammattilai-

set työskentelevät mainekriiseissä vuorovaikutusympäristössä, jossa on samaan aikaan läsnä erilaisia kriisivuorovaikutuksen jännitteitä. Viestinnän ammattilaiset joutuvat siis samaan aikaan tasapainoilemaan useamman jännitteen välillä ja ottamaan kantaa, miten he jännitteisiin vastaavat ja mitä he toiminnassaan priorisoivat. Alla olevaan kuvioon 1 on koottu tämän tutkimuksen pääjänniteparien, nopeuden ja harkinnan sekä avoimuuden ja salailun, muodostamat yhdistelmät.

Kriisivuorovaikutuksen jännitteet heijastuvat myös niihin vuorovaikutusstrategioihin ja tiedostettuihin tai tiedostamattomiin valintoihin, joita viestinnän ammattilaiset ja kokonaiset organisaatiot tekevät organisaation mainekriisien yhteydessä. Kriisivuorovaikutuksen onnistumisen kannalta ei ole yhdentekevää, onko kriisivuorovaikutus mainekriiseissä esimerkiksi nopeaa ja avointa vai harkitsevaa ja avointa tai esimerkiksi nopeaa ja salailevaa vai harkitsevaa ja salailevaa. Jännitteiden luonteeseen kuuluu



KUVIO 1 Kriisivuorovaikutuksen jännitteiden yhdistelmät

kuitenkin, ettei niihin ole yhtä oikeaa kaikkiin tilanteisiin soveltuva reagoititapaa. Jännitteiden samanaikainen läsnäolo ja keskinäinen vuoropuhelu tekevät kriisivuorovaikutuksesta alati muuttuvaa sekä jatkuvaa uudelleen tulkin-taa vaativaa toimintaa.

Päätäntö

Mainekriisien ominaispiirteet, kuten nopea-tempoisuus, yllätyksellisyys ja sidosryhmien eriävät tavoitteet, tekevät niistä kiehtovan vuorovaikutuksen jännitteiden tarkastelukohteen, ja tulosten mukaan jännitteisyys on mainekriisien vuorovaikutukselle tyypillistä. Kriisivuorovaikutuksen jännitteiden ymmärtäminen auttaa mainekriisien hallinnassa, kriisivuorovaikutuksen kehittämisessä ja viestinnän ammattilaisten tukemisessa työssään. Esimerkiksi nopeuden ja harkinnan jännitteen tiedostaminen voi auttaa viestinnän ammattilaisia vastaamaan vuorovaikutuksen ajoittamisen ja ajantasaisuuden vaatimuksiin. Avoimuuden ja salailun jännitteen tiedostaminen voi sen sijaan auttaa heitä ymmärtämään, mitä kannattaa kertoa, kenelle ja milloin.

Littlefieldin (2015) mukaan organisaatiot kohtaavat kriiseissä samantyyppisiä jännitteitä kuin ihmiset vuorovaikutussuhteissaan: keskeistä on muun muassa, miten paljon tietoa jaetaan, miten varmuus ja epävarmuus ilmaistaan ja miten viestintä ajoitetaan. On myös esitetty, että tietty perusdialektiikka yhdistää kaikkia samankaltaisia vuorovaikutussuhteita tiettyssä historiallis-kulttuurisessa kontekstissa, vaikka kaikissa suhteissa on myös kullekin suhdetyypille ominaisia ja jopa yksittäisille suhteille spesifejä jännitteitä (Gerlander, 2003).

Tässä tutkimuksessa esille tulleet kriisivuorovaikutuksen jännitteet ovat monin osin samantyyppisiä kuin aiemmissa kriisiviestinnän

tutkimuksissa: esimerkiksi viestinnän ajoittamiseen ja ajantasaisuuteen, avoimuuteen, varmuuteen sekä kriisinarraatiivien kontrollointiin liittyviä haasteita on nostettu esille aiemminkin (Littlefield & Sellnow, 2015). Sen sijaan tunteisiin liittyviä jännitteitä haastateltavat eivät juurikaan kuvanneet, vaikka kriisit edellyttävät myös emotionaalisten jännitteiden hallintaa (Littlefield, 2015). Koska kriisiviestinnän tarkastelua ei ole mielekästä rajata vain kognitiivisiin aspekteihin, kuten tiedon tarpeisiin ja vaihdantaan kriiseissä, jatkossa olisi tarpeen tutkia erityisesti kriisivuorovaikutuksen jännitteiden emotionaalisia ulottuvuuksia (ks. lisäksi Laajalahti *ym.*, 2016).

Tehty tutkimus osoittaa, että relationaalisen dialektiikan viitekehystä voidaan soveltaa vuorovaikutuksen jännitteiden tarkasteluun josain tiettyssä työssä keskittymättä mihinkään tiettyyn vuorovaikutussuhteeseen. Jatkossa rajautuminen tiettyyn vuorovaikutussuhteeseen voisi kuitenkin tarjota tärkeää lisätietoa siitä, miten vuorovaikutussuhteet etenevät ja muuttuvat mainekriiseissä. Vuorovaikutuksen jännitteitä on tutkittu usein kahdenkeskisissä vuorovaikutussuhteissa (Baxter & Braithwaite, 2010), mutta niitä olisi kiinnostavaa tarkastella myös ryhmätasolla sekä tutkimalla yksilöiden sijaan kokonaisten viestintäyksiköiden yhteisiä merkityksenantoja ja toimintaa. Kiinnostavaa olisi myös selvittää tarkemmin, millaisia yhdistelmiä eri kriisivuorovaikutuksen jännitteet muodostavat ja millaisia uusia jännitteitä erilaiset jännitteisiin vastaamistavat mahdollisesti synnyttävät (ks. lisäksi Currie-Mueller, 2017).

Tässä tutkimuksessa haastateltiin kahdeksaa viestinnän ammattilaista, joista kaikilla oli kokemusta vastuullisista viestintätehtävistä mainekriiseissä. Vaikka kokeneilta viestinnän ammattilaisilta saatiin kerättyä tutkimuskysymyksen kannalta riittävä ja rikas aineisto,

saatuja tuloksia tulisi syventää ja tutkimuksen luotettavuutta parantaa keräämällä laajempi tutkimusaineisto ja kysymällä haastateltavilta suoraan nimenomaan kriisivuorovaikutuksen jännitteistä.

Kriisiviestinnän tutkimukset ovat usein olleet tapaustutkimuksia, ja muissa kuin tapaustutkimuksissa on taas tyypillisesti käytetty määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Tapaustutkimusten tavoitteena on ollut erityisesti tietyn kriisin tapahtumien kuvailu, ja määrällisten tutkimusten tavoitteena on ollut etenkin kriisinhallintastrategioiden tehokkuuden arvioiminen. (An & Cheng, 2012.) Vaikka tämän tutkimuksen aineisto ei ollut suuri, on tutkimuksen ansiona, että se laajentaa tapaustutkimusten näkökulmaa: tutkimuksessa tarkastellaan mainekriisien vuorovaikutusta rajoittumatta mihinkään tiettyyn mainekriisitapaukseen tai organisaatioon ja hyödynnetään samalla laadullisia tutkimusmenetelmiä. Näin onnistuttiin lisäämään ymmärrystä kriisivuorovaikutuksen jännitteistä mainekriiseissä yleisemmällä ilmiötasolla sekä jäsentämään viestinnän ammattilaisten työlle ominaista vuorovaikutusta ja merkityksenantoja.

Vuorovaikutus ei ole mainekriiseissä vain viestinnän ammattilaisten työtä. Jatkossa kriisivuorovaikutuksen jännitteitä olisi kiinnostavaa tarkastella myös organisaation johtajien, toimittajien ja muiden sidosryhmien näkökulmasta. Myös mahdolliset uravaiheeseen liittyvät sekä toimiala- ja organisaatiokohtaiset erot mainekriisien vuorovaikutuksessa ovat kiinnostava jatkotutkimuskohde. Kiinnostavaa olisi esimerkiksi selvittää, tarvitsevatko viestinnän ammattilaiset eri toimialoilla erilaista kriisivuorovaikutusosaamista.

Jatkossa olisi kiinnostavaa tarkastella myös, miten kriisivuorovaikutuksen jännitteisiin

vastataan niin yksilöinä kuin kokonaisina organisaatioina; ratkaisevathan jännitteisiin vastaamistavat lopulta jännitteiden vaikutukset (Cools, 2011). Organisaatiot voivat tulkitä kriiseissä saman jännitteen eri tavoin (Carlson ym., 2017). Kiinnostavaa ei olekaan vain, miten jännitteisiin vastataan, vaan myös se, miten niihin opitaan vastaamaan niin kuin niihin vastataan (Laajalahti, 2014).

Tutkimuksessa keskityttiin kriisivuorovaikutuksen jännitteisiin organisaation mainekriiseissä. Maineenhallinta edellyttää kuitenkin sidosryhmien tarpeiden ja toiveiden kuuntelua sekä vuorovaikutusta myös ”hyvinä aikoina” ja sitä, että organisaatiot siirtyvät reaktiivisesta kriiseihin reagoinnista proaktiiviseen kriisien ennaltaehkäisyyn. Jatkossa olisikin kiinnostavaa tarkastella, millaisia vuorovaikutuksen jännitteitä organisaation maineenhallintaan liittyy ”hyvinä aikoina”.

Tutkimuksen perusteella organisaation maine on yhteydessä sidosryhmien keskuudessa ansaittuun luottamukseen. Tämän vuoksi tarkastelua tulisikin laajentaa myös vuorovaikutuksen jännitteisiin luottamuksen rakentamisen yhteydessä. Sosiaalinen media ei ole lisännyt vain mainekriisien uhkaa: organisaation luottajoukkoja (*faith-holders*) ovat sidosryhmät, jotka asettuvat vapaaehtoisesti puolustamaan organisaatiota kriisin syttyessä (Luoma-aho, 2015). Kriisejä ei siis tulisi tarkastella vain maineenhallinnan näkökulmasta vaan myös organisaation rakentamiin luottamussuhteisiin kohdistuvina uhkina. Menetty luottamus vaikuttaa organisaation maineeseen, kun taas vahva luottamus turvaa mainekriisien pyörteissä.

Kirjallisuus

- An, S.-K., & Cheng, I.-H. (2012). Crisis communication research in public relations journals: Tracking research trends over thirty years. Teoksessa W. T. Coombs, & S. J. Holladay (toim.), *The handbook of crisis communication* (s. 65–90). West Sussex: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444314885.ch3>
- Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, T. (2010). A quantitative review of crisis communication research in public relations from 1991 to 2009. *Public Relations Review*, 36(2), 190–192. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2010.01.001>
- Baxter, L. A., & Braithwaite, D. O. (2010). Relational dialectics theory, applied. Teoksessa S. W. Smith, & S. R. Wilson (toim.), *New directions in interpersonal communication research* (s. 48–66). Los Angeles: Sage. <http://dx.doi.org/10.4135/9781483349619.n3>
- Baxter, L. A., & Montgomery, B. M. (1996). *Relating: Dialogues and dialectics*. New York: Guilford.
- Baxter, L. A., & Norwood, K. M. (2015). Relational dialectics theory: Navigating meaning from competing discourses. Teoksessa D. O. Braithwaite, & P. Schrodtt (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives* (2. painos, s. 279–291). Thousand Oaks: Sage.
- Benoit, W. L. (2015). *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory and research* (2. painos). New York: Suny Press.
- Beurer-Züllig, B., Fieseler, C., & Meckel, M. (2009). Typologies of communicators in Europe. *Corporate Communications: An International Journal*, 14(2), 158–175. <https://doi.org/10.1108/13563280910953843>
- Carlson, E. J., Poole, M. S., Lambert, N. J., & Lammers, J. C. (2017). A study of organizational responses to dilemmas in interorganizational emergency management. *Communication Research*, 44(2), 287–315. <https://doi.org/10.1177/0093650215621775>
- Carroll, C. E. (2016). Introduction. Teoksessa C. E. Carroll (toim.), *The SAGE encyclopedia of corporate reputation* (xxv–xxix). Thousand Oaks: Sage. <http://dx.doi.org/10.4135/9781483376493>
- Cheng, Y. (2016). How social media is changing crisis communication strategies: Evidence from the updated literature. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(1), 58–68. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12130>
- Cools, C. (2011). *Relational dialectics in intercultural couples' relationships*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 171.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (2. painos). Thousand Oaks: Sage.
- Coombs, W. T. (2013). Situational theory of crisis: Situational crisis communication theory and corporate reputation. Teoksessa C. E. Carroll (toim.), *The handbook of communication and corporate reputation* (s. 262–278). West Sussex: John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118335529.ch23>
- Currie-Mueller, J. L. (2017). Pointing fingers across the tracks: An examination of strategic messages in the Lac-Mégantic rail disaster. *Journal of Risk Research*, 21(10), 1197–1216. <https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1281338>
- Falkheimer, J., & Heide, M. (2012). Crisis communication in change: From plans to improvisations. Teoksessa W. T. Coombs, & S. J. Holladay (toim.), *The handbook of crisis communication* (s. 511–526). West Sussex: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781444314885.ch25>
- Gerlander, M. (2003). *Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 3.
- Gerlander, M., Hautakangas, M., & Ahva, L. (2018). Vuorovaikutuksen jännitteet toimittajan työssä: Sovittelujournalismin herättämiä näkökulmia. Teoksessa J. Koponen, L. Kokkonen, E. Kostiainen, & I. A. Virtanen (toim.), *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2018* (s. 60–71). Jyväskylä: Prologos ry.
- Gerlander, M., & Kostiainen, E. (2005). Jännitteisyys opettajan ja oppijan vuorovaikutussuhteessa. Teoksessa T.-R. Välikoski, E. Kostiainen, E. Kyllönen, & L. Mikkola (toim.), *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2005* (s. 68–87). Jyväskylä: Prologos ry.
- Goodman, M. B. (2017). Communicating strategic change: The continuum of reputation, issues management, and crisis management is built on a positive corporate culture. Teoksessa L. Austin, & Y. Jin (toim.), *Social media and crisis communication* (s. 41–56). New York: Routledge.
- Hammarén, A. (2018). *Viestinnän ammattilaisten kriisivuorovaikutus ja kriisivuorovaikutusosaaminen mainekriiseissä*. Helsingin yliopisto, nykykielten laitos. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241–251. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Laajalahti, A. (2014). *Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 225.
- Laajalahti, A. (2016). Kriisiviestinnästä kriisivuorovaikutukseen: Puheviestinnän näkökulmia kriiseissä ja kriiseistä viestimiseen. Teoksessa M. Siitonen, M. Lahti, J. Koponen, & R. Vanhatalo (toim.), *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2016* (s. 76–82). Jyväskylä: Prologos ry.
- Laajalahti, A., Hyvärinen, J., & Vos, M. (2016). Crisis communication competence in co-producing safety with citizen groups. *Social Sciences*, 5(1), Art. 13. <https://doi.org/10.3390/socsci5010013>
- Laaksonen, S. M. (2017). *Hybrid narratives: Organizational reputation in the hybrid media system*. Helsingin yliopisto. Publications of the Faculty of Social Sciences 53.
- Littlefield, R. S. (2015). Introduction to the dialectical tensions of risk and crisis communication. Teoksessa R. S. Littlefield, & T. L. Sellnow (toim.), *Risk and crisis communication: Navigating the tensions between organizations and the public* (s. 1–12). London: Lexington Books.
- Littlefield, R. S., & Sellnow, T. L. (toim.). (2015). *Risk and crisis communication: Navigating the tensions between organizations and the public*. London: Lexington Books.
- Luoma-aho, V. (2015). Understanding stakeholder engagement: Faith-holders, hateholders & fakeholders. *Research Journal of the Institute for Public Relations*, 2(1), 1–28.
- McCorkindale, T., & Distaso, M. W. (2013). The power of social media and its influence on corporate reputation. Teoksessa C. E. Carroll (toim.), *The handbook of communication and corporate reputation* (s. 497–512). West Sussex: John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118335529.ch40>
- Ott, L., & Theunissen, P. (2015). Reputations at risk: Engagement during social media crises. *Public Relations Review*, 41(1), 97–102. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.10.015>
- Putnam, L. L., Fairhurst, G. T., & Banghart, S. (2016). Contradictions, dialectics, and paradoxes in organizations: A constitutive approach. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 65–171. <https://doi.org/10.1080/19416520.2016.1162421>
- Reynolds, B., & Seeger, M. (2005). Crisis and emergency risk communication as an integrative model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Sohn, Y. J., & Lariscy, R. W. (2014). Understanding reputational crisis: Definition, properties, and consequences. *Journal of Public Relations Research*, 26(1), 23–43. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2013.795865>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uudistettu laitos). Helsinki: Tammi.
- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2015). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity* (3. painos). Thousand Oaks: Sage.
- Viestinnän ammattilaiset (2017). Helsinki: ProCom ry, Viesti ry, Julkisen alan tiedottajat ry. <https://www.viesti.fi/viestinta-ammattina/tutkimuksia-2>

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

22–35

<https://doi.org/10.33352/prlg.80529>

“No periaatteessa minun tiedossani se aika lailla on”: Palveluohjauksen työntekijän tiedollinen asema varhaiskasvatuksen palveluohjauskeskusteluissa

Anu Kuukka

KT, Tutkijatohtori
 Jyväskylän yliopisto
 Kasvatustieteiden laitos
 anu.kuukka@jyu.fi

Anna Siippainen

KT, Yliopistonlehtori
 Tampereen yliopisto
 Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta
 anna.siippainen@tuni.fi

Maarit Alasuutari

Professori
 Jyväskylän yliopisto
 Kasvatustieteiden laitos
 maarit.alasuutari@jyu.fi

Tiivistelmä

Kunnilla on laissa säädetty velvollisuus antaa huoltajille tietoa erilaisista varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista. Tätä tiedottamista kutsutaan palveluohjaukseksi. Tässä artikkelissa tarkastellaan huoltajan ja kunnan palveluohjauksen työntekijän välisiä puhelinkeskusteluja. Palveluohjauskeskusteluja tutkitaan institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Institutionaalille vuorovaikutukselle on ominaista osallistujien roolien muotoutuminen vuorovaikutuksen edetessä (esim. Drew & Heritage, 1992). Artikkelissa kiinnitämme huomion vuorovaikutukseen osallistujien tiedollisiin suhteisiin hyödyntämällä tietämisen alueen käsitettä (Heritage, 2012). Artikkelissa tutkitaan, miten palveluohjauksen työntekijän tiedollinen asema rakentuu vuorovaikutuksessa huoltajan kanssa ja minkä tiedon tulkitaan keskustelussa kuuluvan työntekijän tietämisen alueeseen. Aineisto koostuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelinkeskustelujen tallenteista (n=24), joiden analyysi pohjaa diskursianalyttiseen tarkasteluun. Työntekijän tietämisen alueen kuvataan muodostuvan tiedon tarjoamisen, tiedonannon vaihteellisuuden ja tietämisen oikeutuksen kokonaisuudesta. Tiedon tarjoaminen ja samalla työntekijän ammatillisen tietämisen alue käsitti kunnan varhaiskasvatuspalveluita koskevan perustiedon. Lisäksi siihen katsottiin kuuluvan huoltajien työtilanne, minkä seurauksena puhelinkeskusteluja sävytti työelämäorientoituneisuus. Sen sijaan niihin ei juurikaan sisältynyt keskustelua lapsesta.

ASIASANAT: diskurssinanalyysi, institutionaalinen vuorovaikutus, palveluohjaus, varhaiskasvatus, vuorovaikutuksen tutkimus

Johdanto

Kun huoltajat pohtivat varhaiskasvatusikäisen lapsensa hoitoratkaisua, he ovat yleensä yhteydessä oman asuinkuntansa varhaiskasvatuksen viranhaltijaan. Yhteyttä otetaan tavallisesti siinä vaiheessa, kun lastenhoidon järjestelyissä on tapahtumassa muutoksia. Varhaiskasvatuksen toimintaa sitovasti ohjaavassa Varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa todetaan seuraavasti:

”On tärkeää, että huoltajat saavat riittävästi tietoa kaikkien toimintamuotojen sisällöistä ja ominaispiirteistä. Kunnan on järjestettävä ohjausta ja neuvontaa huoltajille tarjolla olevista varhaiskasvatuspalveluista. Tarvittaessa huoltajan kanssa keskustellaan siitä, mikä varhaiskasvatuksen toimintamuoto ja laajuus vastaavat lapsen tarpeita ja etua. Neuvontaa ja ohjausta annetaan varhaiskasvatuspalveluihin hakeuduttaessa, sekä lapsen jo ollessa palvelujen piirissä.” (Opetushallitus, 2018, s. 18.)

Tätä perheiden kanssa käytävää neuvottelua ja tiedottamista kuvataan termillä palveluohjaus. Tässä artikkelissa tarkastelemme huoltajan ja varhaiskasvatuksen viranhaltijan välisiä palveluohjauskeskusteluja erityisesti työntekijän tiedollisen aseman ja tietämisen näkökulmasta. Tutkimuksemme on osa Strategisen tutkimuksen neuvoston Tasa-arvo ja yhteiskunta-ohjelman rahoittamaa CHILDCARE-hanketta (SA 293049).

Varhaiskasvatuspalvelujen palveluohjauksella ei ole tarkkaa määritelmää. Palveluohjauksen käsitettä käytetään myös esimerkiksi sosiaalityössä, jossa käsitteellä tarkoitetaan erilaisia palveluja tarvitsevan asiakkaan elämänhallinnan tukemista ja palvelujen koordinoitua, usein pitkällä aikajänteellä (esim. Hänninen, 2007, s. 12). Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen voi sen sijaan nähdä tarkoittavan lyhy-

taikaisempaa kaikille lapsiperheille tarkoitettua neuvontaa ja ohjausta heidän käytettävissään olevista varhaiskasvatuspalveluista (Varhaiskasvatuslaki 540/2018, §16). Palveluohjauksen toisena merkittävänä tehtävänä voidaan pitää perheiden tarpeiden kartoittamista. Varhaiskasvatuslain (540/2018) mukaan kunnan on järjestettävä varhaiskasvatusta ”siinä laajuudessa ja sellaisin toimintamuodoin kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää”. Ideaalitalanteessa ohjauksen myötä asiakas ja palveluohjauksen työntekijä löytävät kunkin perheen tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla vastaavan lastenhoidon ratkaisun (myös HE 80/2015).

Palveluohjaus toteutuu yleensä tilanteessa, jossa lapsi on siirtymässä ensimmäistä kertaa varhaiskasvatuspalveluiden piiriin, mutta hallituksen esityksen mukaisesti (HE 80/2015) varhaiskasvatuspalveluiden aloittamisen ajankohdan lisäksi palveluohjausta voidaan antaa myös esimerkiksi perheen tilanteen tai hoidon tarpeen muuttuessa. Käytännössä kunnissa ohjauksen tavat ja toteuttajat vaihtelevat suuresti. Palveluohjausta saattavat tarjota niin päiväkotien johtajat kuin varhaiskasvatuksen vastaavat viranhaltijat. Palveluohjaus on myös saatettu keskittää tietyille nimetyille henkilöille. Palveluohjausta annetaan esimerkiksi henkilökohtaisiin keskusteluihin, puhelimitse tai sähköpostilla. Joissain kaupungeissa on käytössä myös verkkosivuilta löytyvä mahdollisuus chat-keskusteluun ohjauksesta vastaavan henkilön kanssa.

Tässä artikkelissa tarkastelemme huoltajan ja palveluohjauksen työntekijän välisiä puhelinkeskusteluja. Tutkimme niitä institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta. Institutionaalille vuorovaikutukselle on ominaista osallistujien asemien muotoutuminen vuorovaikutuksen kuluksi. Toisin sanoen sitä kehystävät tietynlaiset tulokset osallistujien toiminnasta ja käyttäytymisestä, niiden mahdollisuuksista

ja rajoista. Lisäksi institutionaalista keskustelua luonnehtii ainakin yhden osapuolen tehtävä tai tavoiteorientaatio (Drew & Heritage, 1992, s. 21–25; Wintermantel, 1991, s. 126).

Institutionaalisen vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys

Institutionaalille keskustelulle on ominaista osapuolten tiedollinen epäsymmetria (Stevanovic & Peräkylä, 2012). Tyypillisesti instituutioon edustajalla eli asiantuntijalla on enemmän tietoa kuin vuorovaikutuksen toisella osapuolella. Tämän epäsymmetrian arkinen ilmentymä voi olla ammattikieleen liittyvien erikoistermien käyttö keskustelussa (esim. Raevaara, Ruusuvuori, & Haakana, 2001). Teoreettisesti institutionaalisen vuorovaikutuksen epäsymmetriaa voi lähestyä *episteemisyiden* ja *deonttisuuden* käsitteiden kautta. Episteemisillä eli tiedollisilla suhteilla tarkoitetaan sitä, miten vuorovaikutukseen osallistujat asemoivat itsensä ja toisensa keskusteltavan asian suhteen joko enemmän tai vähemmän tietäviksi tai tietämättömiksi. Kyse on yhtäältä siitä, kuka tietää mitään. Toisaalta kyse on myös siitä, kenellä on oikeus ja velvollisuus ilmaista tietämystään kenellekin ja millaisessa tilanteessa, kenellä taas ei. (Stevanovic, 2016; Stevanovic & Peräkylä, 2012.) Deonttisuus taas liittyy siihen, millä tavoin keskustelun osapuolet voivat toimia tulevan toiminnan auktoriteetteina ja tehdä esimerkiksi ehdotuksia siitä, mitä keskustelukumppanin tulisi tai olisi hyvä tehdä (Stevanovic & Peräkylä, 2012).

Deonttisuuden käsite liittyy siten neuvomisen tematiikkaan institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa. Varhaiskasvatuksen palveluohjauksessa – kuten monessa muussa ihmissuhdeyössä – neuvojen antaminen ja niiden pyytäminen ovat keskeisessä roolissa jo toiminnalle asetettujen virallisten tavoitteiden vuoksi. Vuorovai-

kutuksessa neuvon antaja asemoituu sellaisen tiedon omaavaksi, jota neuvon saajalla ei ole. Neuvon pyytävä taas asettaa keskustelukumppaninsa asiantuntijan asemaan ja asemoituu itse neuvottavaksi. Neuvon antaminen voi tapahtua myös pyytämättä. Neuvon tarpeen voi tulkita tällöin syntyneen esimerkiksi osana edeltävää vuorovaikutusta. (Butler, Potter, Danby, Emmison, & Hepburn, 2010; Vehviläinen, 2001.) Vaikka neuvon antaminen ja kysyminen asettavat vuorovaikutuksen osapuolet lähtökohtaisesti epäsymmetriseen asemaan, on huomioitava, että vuorovaikutus on jatkuvaa neuvottelua asemista. Neuvon saaja voi vastustaa neuvoa tai hylätä sen samoin kuin henkilö, jolta neuvoa kysytään, voi kieltäytyä neuvon antamisesta. (Hepburn & Potter, 2011; Stevanovic & Peräkylä, 2012; Vehviläinen, 2001.) Tällöin neuvomisen tilanteen tiedolliset asemat muuttuvat.

Tässä artikkelissa olemme kiinnostuneita edellä kuvatuista institutionaalisen vuorovaikutuksen episteemisistä ja deonttisista ulottuvuuksista erityisesti siitä näkökulmasta, miten ne ilmenevät työntekijän toiminnassa varhaiskasvatuksen palveluohjauskeskusteluissa. Sen lisäksi, että kiinnitämme huomionsi siihen, miten työntekijän tiedollinen asema rakentuu vuorovaikutuksessa huoltajan kanssa, erittelemme sitä, minkä (asiakkaan omaavan) tiedon tulkitaan keskusteluissa kuuluvan työntekijälle. Käytämme artikkelissamme näistä tulokulmista käsitettä *palveluohjauksen työntekijän tietämisen alue*. John Heritagea (2012) mukailien tietämisen alue käsittää sen, mitä keskusteltavasta asiasta tiedetään, miten tiedetään sekä vuorovaikutukseen osallistuvien oikeudet ja velvollisuudet tietää asiasta. (Heritage, 2012.) Kysymme siten, *millaiseksi työntekijän tietämisen alue muodostuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelin keskusteluissa?*

Ymmärrämme tietämisen alueen vuorovai-
kutuksessa rakentuvaksi ja siten vaihtelevaksi
ja muuttuvaksi keskustelun kuluessa. Lisäksi
tietämisen alueet eivät ole toisiaan poissulke-
via. Vaikka keskustelun osapuolilla on omat
tietämisen alueensa, tietyt seikat voivat sisältyä
kummankin osapuolen alueelle, joskin taval-
lisesti eriävissä määrin. Tietäminen voi siten
vaihdella eri astein tilanteesta, jossa henkilö-
llä A on varma tieto jostain aiheesta, kun taas
henkilöllä B kyseistä tietoa ei ole, tilanteeseen,
jossa molemmilla henkilöillä on täysin yhtäläi-
nen tieto. (Heritage, 2012.) Esimerkiksi institu-
tionaaliossa vuorovaiikutuksessa asiantuntijalla
voi olettaa olevan yleis- ja erityistietämystä ins-
tituutiosta ja sen tarjoamista palveluista, kun
taas asiakkaan tietämyksessä voivat painottua
hänen henkilökohtaiset kokemuksensa ja elä-
mäntilanne (Lindström & Karlsson, 2016).
Julkisen sektorin organisaatioissa esimiehen ja
alaisen välisiä kehityskeskusteluja analysoinut
Mikkola (2015) havaitsi alaisen asemoituvan
erityisasemaan hänellä olevan ensisijaisen, hä-
nen työtehtäviinsä liittyvän tiedon perusteella,
vaikka esimiehelle tulkittiin kuuluvan tiettyjä
institutionaalisia oikeuksia deonttisen aseman-
sa vuoksi.

Tutkimuksen menetelmälliset ratkaisut ja aineiston kuvaus

Tämän tutkimuksen aineistona käytetään huol-
tajan ja kunnan palveluohjauksen työntekijän
välisten puhelinkeskustelujen tallenteita. Pal-
veluohjausta antavat henkilöt työskentelivät
tutkimuskunnissa varhaiskasvatuksen hallin-
nollisissa tehtävissä. Puheluissa huoltaja lähes-
tyi työntekijää joko ensimmäisen kerran tai
huoltaja ja työntekijä palasivat jo aikaisemmin
käytyyn keskusteluun. Viimeksi mainitussa ti-
lanteessa työntekijä oli useimmiten soittanut
huoltajalle. Hän saattoi esimerkiksi tarkistaa
puhelussa joitain tietoja huoltajalta ja esitellä

tälle suunnittelemansa päätöksen lapsen var-
haiskasvatuspaikasta. Tutkijoista kukaan ei ol-
lut henkilökohtaisesti paikalla, kun aineistoja
kerättiin, vaan palveluohjausta antavat työntekijät tallensivat keskustelut huoltajan luvalla.

Tutkimusta varten oli haettu tutkimuslupa kun-
tien sivistystoimesta. Palveluohjauskeskusteluja
koskevasta aineiston keruusta oli myös tiedote
kuntien varhaiskasvatuspalvelujen verkkosi-
vuilla. Lisäksi työntekijät esittelivät tutkijoilta
saadun kirjallisen ohjeistuksen pohjalta huol-
tajille tutkimuksen tarkoitusta ja puhelintal-
lenteina kerättävän aineiston osuutta osana
CHILDCARE-tutkimusta. Samalla työntekijät
toivat esille osallistumisen vapaaehtoisuuden
sekä tiedustelivat suullisesti huoltajien suostu-
musta keskustelun tallentamiseksi. Tallennus
käynnistettiin vasta, jos huoltaja oli antanut lu-
van siihen.

Yhteensä puhelinkeskusteluja tallennettiin 26
kappaletta kahdessa kunnassa. Tallennus tapah-
tui syksyllä 2017. Osassa keskusteluja tallennus
epäonnistui siten, että ainoastaan työntekijän
puhe tallentui kunnolla. Näistä keskusteluis-
ta on otettu mukaan ainoastaan ne, joissa on
riittävästi osia myös huoltajan puheesta, jotta
keskustelun kulkua pystyy seuraamaan. Ana-
lyysin kohteena on näin ollen 24 keskustelua.
Tallenteiden kestot vaihtelivat reilusta minu-
utista 15 minuuttiin, ja yhteensä aineistoa kertyi
166 minuutin verran. Keskimääräinen puhelu
kesti noin 6 minuuttia (6 min 9 s). Puhelinkes-
kustelujen taltioinnit kirjoitettiin sanatarkasti
tekstiksi huomioiden tauot ja puhenopeuden
vaihtelut. Litteroitua tekstiä kertyi kaikkiaan
55 sivua (Verdana, kirjasinkoko 8, rivinväli 1).
Henkilöitä koskevat tiedot muutettiin siten, et-
tei yksittäisiä huoltajia, perheitä, työntekijöitä
tai kuntia voi tunnistaa. Tulososiossa esitettyjen
aineisto-otteiden litterointimerkkien selitykset
ovat artikkelin liitteenä (liite 1).

Puhelinkeskustelujen analyysi pohjaa diskursiianalyttiseen tarkasteluun (Edwards & Potter, 1992; Potter & Hepburn, 2007), jossa keskeistä on kielenkäytön seurausten erittely. Diskursiianalyysissä kielenkäyttö ymmärretään toimintana, jolla rakennetaan sosiaalista todellisuutta. Kiinnostus suuntautuu etenkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ilmeneviin kulttuurisiin merkityssisältöihin, siihen mitä kielenkäytöllä tehdään ja mitä sillä saadaan aikaan keskustelun vuorovaikutuksen kulusa. (Jokinen, Juhila, & Suoninen, 2016.) Huomio kohdentuu myös siihen, millainen asema vuorovaikutukseen osallistuville muodostuu puheessa ja suhteessa toisiinsa (Alasuutari, 2010; Jokinen, Juhila, & Suoninen, 2016). Puheen merkitystä ei voida tulkita ilman, että sen vuorovaikutuksellinen konteksti otetaan huomioon. Vuorovaikutuksen kulku, se mitä on aiemmin sanottu ja mitä sen jälkeen sanotaan, osoittaa kuinka osapuolet suhtautuvat ja vastaavat toistensa puheeseen ja minkä merkityksen puhe saa. (Esim. Jokinen, Juhila, & Suoninen, 2016; Molder, 2015.)

Aineiston analyysi eteni teoreettisten käsitteiden ja empirian vuoropuheluna. Jacksonin ja Mazzein (2012) mukaisesti aineistolle esitettiin erityisesti episteemisyiden ja deonttisuuden käsitteiden ja aikaisemman tutkimustiedon pohjalta analyttisiä kysymyksiä. Aineiston luennassa huomiomme kiinnittyi ensin palveluohjauksen työntekijän ja huoltajan välisessä keskustelussa toistuviin piirteisiin. Tällaisia toistuvia piirteitä olivat muun muassa yhtäältä työntekijän tiedon antaminen huoltajalle ja toisaalta vastaamisen ja tiedon antamisen välttäminen huoltajan esittäessä kysymyksen sekä työntekijän huoltajalle esittämät kysymykset. Nämä toistuvat piirteet olivat tulkittavissa tietämisen ja asiantuntijuuden tematiikkaan liittyviksi, minkä vuoksi kohdensimme alustavan analyysimme niihin. Tämän jälkeen erit-

telimme vuorovaikutuksen kulkua episodeittain, joiden rajaksi tulkitsimme keskustelun teeman vaihtumisen. Sisällöllisesti episodeissa käsiteltiin etupäässä lapsen hoitoaikoja ja vanhemman työaikoja, perhetilannetta, palvelujen saatavuutta ja maksuihin sekä hakuprosessiin liittyviä asioita. Ensi alkuun erittelimme sekä huoltajan että työntekijän asemoitumisia tietämisen ja tiedon osalta episodeittain, mutta tutkimuksen fokuoimiseksi päädyimme rajaamaan tutkimuskysymyksemme pelkästään työntekijän asemaa koskeviksi. Analyysissä olennaista oli, että tarkastelimme eri puheen- vuoroja aina vuorovaikutuskontekstissaan.

Jäsenimme havaintojamme koodaamalla työntekijän tietämisen asemia erilaisiin – ja analyysin kuluessa vaihtuviin – luokkiin. Lopulta ryhmittelimme episodit kolmeen tyyppiin: 1) episodeihin, joissa työntekijä asemoi itsensä asiantuntijaksi ja antaa suoraan tietoa huoltajalle, 2) episodit, joissa työntekijän tiedon tarjoaminen huoltajalle tapahtuu vaiheittain sekä 3) episodeihin, joissa työntekijä hakee tietoa huoltajalta. Näiden kolmen tyyppin kautta rakentuu työntekijän tietämisen alue ja sen rajat tutkimusaineistossamme.

Palveluohjauksen työntekijän tietämisen alue

Tutkimusaineistossa toistuvana piirteenä on työntekijä selostus kunnan varhaiskasvatuspalveluista. Työntekijät kertovat huoltajille puhelinkeskusteluissa tyypillisesti kunnassa ja lähialueella tarjolla olevista lastenhoito- ja varhaiskasvatuspalveluista, vapaista hoitopaikoista ja ryhmärakenteista, hakemisen menettelystä, asiakasmaksuista ja niiden perusteista. Samalla kun palveluja koskevan informaation esittämisen voi ajatella olevan työntekijän työn keskeistä sisältöä, vaihtelevat tavat, joilla he antavat tätä tietoa. Lisäksi työntekijät osoittavat

vanhemmille esittämillään kysymyksillä tiettyjen asioiden itsestään selvästi kuuluvan omaan tietämisen alueeseensa.

Tiedon tarjoaminen huoltajalle

Palveluohjauksen tehtävään keskeisesti liittyvä informaation tarjoaminen saattaa tapahtua ilman, että vanhempi kysyy palveluista, esimerkiksi kun työntekijällä on jo tieto ilmeisesti huoltajan jättämän hakemuskirjeen perusteella toivotusta hoitomuodosta, -ajasta ja -paikasta. Palveluihin liittyvät kysymykset ovat kuitenkin niitä, joita huoltajat myös erityisesti kysyvät työntekijöiltä. Seuraava aineisto-ote kuvaa tilannetta, jossa työntekijä vastaa huoltajan tiedusteluun lapsiryhmistä. Otetta edeltävässä keskustelussa on käynyt ilmi, että perheen ensisijaisesti toivomissa päiväkodeissa lapsiryhmät ovat täynnä tai vapaana olevat paikat ovat lapsen ikään nähden epäsopivissa ryhmässä. Työntekijä ehdottaa perhepäivähoitoa. Huoltaja jatkaa tiedustelemalla eri päiväkotien ryhmävaihtoehtoja.

Aineisto-ote 1

H: Niin mul on se ajatus sijottaa joku tämmönen sitä hakemusta tehdessä ku se on 1–3-vuotiaitten se (--) johonkin (--) ryhmiä niin, (--)

TT: [---] Et periaatteessa tää päiväkotimatemiikkahan menee niin et jos sul on ryhmässä kaikki alle kolmevuotiaita niin siin ryhmäs on 12 lasta ja se on täynnä kun semmonen alle kolmevuotias vie sielt ryhmästä laskennallisesti 1.75 hoitopaikkaa (2) mut sit jos siin on kyseessä ryhmä jossa on jo tota noin niin kolme vuotta täyttäneitä niin nää kolmevuotiaat viel sielt sit vaan enää yhden paikan (1) ja sillon se ryhmäkoko saattaa kasvaa, elikkä meil esimerkiks on nyt alueella on semmosii yksiköitä joissa on on sekä pieniä että isoja niin siin ryhmäs voi olla vaikka 16 lasta, ja tota, se riippuu

aina siit miten se ryhmä siihen päiväkotiin muodostuu.

Työntekijän vastauksessa tulee esille hänen lapsiryhmien koon perusteiden tarkka tuntemus. Tämänkaltainen ammatillinen tieto näyttäytyä tutkimusaineistossa hyvin itsestään selvästi työntekijän tietämisen alueeseen kuuluvaksi. Se keskittyy erityisesti varhaiskasvatuspalveluiden saatavuuteen ja tarjontaan sekä hakuprosessiin. Vanhemmat eivät yleensä tuo esiin tietoaan näistä seikoista, vaan kysyvät niitä työntekijältä. Ammatillisen tiedon voi ajatella perustuvan varhaiskasvatuksen järjestämistä ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin, mutta myös kuntien omiin säädöksiin ja ohjeistuksiin.

Osa työntekijän tietämisen alueelle paikantuvasta tiedosta on myös huoltajan ulottuvilla, vaikkapa luettavissa vapaasti kunnan nettisivuilta. Mielenkiintoisen seikan aineistossa muodostavatkin episodit, jossa työntekijät ohjaavat vanhemman itse ottamaan selvää asioista, joiden voi olettaa lähtökohtaisesti kuuluvan heidän tietämisen alueelleen. Nämä episodit liittyvät usein varhaiskasvatuksen asiakasmaksuperusteisiin, jotka määräytyvät lapsen hoitoajan ja perheen tulotason mukaan.

Aineisto-ote 2

H: [---] Ja sit siin oli siin ajasta ni me ollaan sillai et, hän tulee varmaan olemaan aika sillai epäsäännöllisesti siel, et koska meil on nyt sit viel sillai et (1) kun mä teen viikonlopputoita nii me ollaan ajateltu et kyl hän nyt aikanki yhen päivän viikosta on kotona.

TT: Aivan, joo, elikkä oletko sä käyny yhtään katotomassa ku meil on ne tuntirajat (1) nyt sitte kuu-kaudessa?

H: En, en oo mut, eiks siel ollu sillai et olik se alle 35 ja alle 25?

TT: Joo ne on keskimäärin viikkotuntimäärät mut meillä on tota ihan kuukausituntimäärät elikkä

H: Okei.

TT: 80 tuntia kuukaudessa on se pienin. (1) se on keskimäärin neljä tuntia päivässä, ja 100 tuntia kuukaudessa on se seuraava, ja sit mennään siihen, et mikä varmaan sit teille riittäis se alle 139 tuntia kuukaudessa.

H: Joo mä mietin et paljoks se sit tekee, niinku niin alle 139 kuulostas silt et onks se sit niinku (1) mä en oo noit ollenkaan tiennykään et alle sata.

TT: Joo elikkä se on tota noin niin, 80 prosenttia kokopäivämaksusta sillon (1) sä, sun kannattas varmaan mejän nettisivuilla käydä kattomassa. Siellä on asiakasmaksuperusteet niin siellä on.

H: Okei, no semmost mä en oo osannu kattoo-kaan.

Aineisto-otteessa on kyse tilanteesta, jossa huoltaja tekee vuorotyötä. Ennen kuvattua otetta on käyty keskustelua molempien huoltajien työajoista, jossa huoltaja on tulkinnut työntekijän puhetta ainakin osin syyllistäväksi. Tätä ilmentää myös aineisto-otteessa huoltajan ensimmäinen puheenvuoro, jossa hän kertoo, että lapsi tulisi olemaan ainakin yhden päivän viikosta kotona. Samalla hän puolustautuu sitä tulkintaa vastaan, että lapsi tulisi olemaan liian paljon hoidossa vanhempien työn vuoksi. Tämän jälkeen työntekijä vaihtaa keskustelun aiheen tiedustelemalla, missä määrin huoltaja on ennalta perehtynyt hoitoaika- ja maksuperusteisiin. Kysymys on kaksinainen (Heritage, 2012). Sen lisäksi, että se edellyttää huoltajan vastauksen, kysymyksessä erityisesti

sanan *yhtään* käyttäminen tuottaa odotuksen (ks. Tannen, 1993), että maksuperusteisiin tutustuminen on vanhemmalle oletettua toimintaa. Samalla kysymyksen voi tulkita antavan neuvon vanhemmalle, mitä hänen on hyvä tehdä jatkossa (myös Wintermantel, 1991, s. 134–135). Työntekijän viimeinen puheenvuoro aineisto-otteessa esittää saman ohjeen modaalili-ilmaisulla *kannattas varmaan*. Ohjeellaan työntekijä siirtää vanhemmalle vastuuta maksuperusteisiin tutustumisesta samalla, kun hän yksityiskohtaisissa vastauksissaan osoittaa tuntevansa maksuperusteet tarkasti. Toisin ilmaistuna voi todeta, että maksuperusteet työntekijä tarjoaa sellaiseksi ammatillisen tietämyksen alueeksi, johon huoltajalla on oletettu pääsy ja joka siten kuuluisi myös huoltajalle.

Edellä kuvatussa keskustelussa työntekijä asemoituu asiantuntijaksi, jolla on yksityiskohtaista tietämystä hoitoaika ja -maksuperusteista sekä siitä, mikä kuukausituntimäärä voisi olla perheelle riittävä. Sen sijaan huoltajan tieto aiheesta osoittautuu puutteelliseksi. Pyytämällä työntekijältä tietoa ja ilmaisemalla oman tietämättömyytensä asiasta huoltaja sijoittaa työntekijän episteemisen auktoriteetin asemaan. Työntekijän neuvova puheenvuoro ilmentää samanaikaisesti sekä episteemistä että deonttista asemoitumista suhteessa huoltajaan, oikeutta ehdottaa ja määrätä huoltajan tulevaa toimintaa. Työntekijän deonttinen asema ei kuitenkaan asetu hänelle ilman, että huoltaja sallii hänelle tämän aseman tuomalla esille oman tietämättömyytensä ja osoittamalla hyväksyvänsä työntekijän ehdotuksen (myös Stevanovic, 2013). Työntekijän tietämiseen aluetta samoin kuin keskustelun osapuolten asemien erilaisuutta merkitään varhaiskasvatuksen palveluohjaukseen kontekstoituvalla ammattisanastolla asiakasmaksuperusteista, maksuluokista, tuntirajoista, viikko- ja kuukausituntimääristä ja portaista, joiden voi ajatella olevan huolta-

jalle vieraampia termejä (myös Haakana ym., 2001).

Työntekijän antama neuvo muotoutui tutkimusaineistossa tavallisesti osana keskustelun kulkua huoltajan puutteellista tietämystä täydentämään. Huoltajat myös kysivät työntekijältä neuvoa esimerkiksi lapsensa hoidon aloittamiseen liittyvissä erilaisissa käytännön asioissa. Toisinaan keskustelutilanne itsessään tuotti tulkinnan neuvomisen tarpeesta kuten seuraavassa, jossa huoltaja tuo esille lapsen hoidon aloittamiseen liittyvän huolensa.

Aineisto-ote 3

TT: ...On varmaan, hän on mejjän pitkäaikasii kuitenkin siis monta vuotta töitä tehneit hoitajia, että kyllä kyllä osaa varmasti olla niin pienen lapsen, niin [lapsen nimi] on täyttäny just vuoden?

H: Joo.

TT: Joo.

H: Mulla on tietty kauheen paha omatunto siitä.

TT: Niin joo (naurahten) joo.

H: (Vähä kuitenkin) (--) kauheessa stressis ollu.

TT: Joo, hyvin se menee, siis onhan meil sillai et meil tulee osa ihan suoraan äitiyslomalt kymmenkuisena että tota...

H: Juu sitä noi neuvolatädit (--).

TT: Joo, kyllä juu juu juu, että ei oo vaihtoehtoja niin. Mutta ei, en usko että on sen suhteen mitään murhetta että tietyst lapset on erilaisia ja joillaki se alku kestää ja se totuttautuminen kestää vähän pidempään. Ja joillaki se menee nopeemmin mut monta kertaa se just voi olla äidille (naurahten)

vähän kovempi paikka se alku että. Kannattaa alussa pistää isä viemään laps päivähoitoon niin pääsee itte helpommalla. [---]

Aineisto-ote kuvaa tilannetta, jossa perhe on saanut vuoden ikäiselle lapselleen paikan perhepäivähoidosta. Keskustelussa huoltaja kertoo kodin ulkopuolisen hoidon aloittamiseen liittyvästä huonosta omastatunnostaan ja stressistä. Huoltajan puheenvuoron voi tulkita sisältävän odotuksen vastauksesta. Työntekijä lieventää huoltajan huolta vastaamalla kaiken sujuvan hyvin ja esittämällä näkemyksensä siitä, kuinka pienten lasten varhaiskasvatuksen aloittaminen yleensä sujuu ja antamalla toimintaohjeen siitä, kuinka hoidon aloittamisen voisi toteuttaa. Vastaus ilmentää työntekijän tietämystä arvioida pienen lapsen hoidon aloittamiseen ja hyvinvointiin liittyviä kysymyksiä, mutta rajaa huoltajan henkilökohtaiset tuntemukset ulkopuolelle. Myös työntekijän puheenvuoroissa esiintyvät naurahdukset voi yhtäältä tulkita keinona hälventää vanhemman huolta, toisaalta naurahdus voi olla reaktio ongelmalliseksi koettuun aiheeseen (Alasuutari, 2010).

Vaiheittainen tiedon antaminen huoltajalle

Vaikka analysoimissamme palveluohjauskeskusteluissa työntekijät tyypillisesti osoittivat varhaiskasvatuspalveluiden saatavuuteen ja tarjontaan liittyvät tiedot omaksi tietämisen alueeseen ja informoivat vanhempia niistä, esiintyi joissakin keskusteluissa myös episoodeja, joissa työntekijä ei ilmaissut kyseisiä tietoja suoraan, vaikka vanhempi niitä kysyi. Sen sijaan hän saattoi antaa vastauksen vanhemman kysymykseen vasta pitkähkön keskustelujakson jälkeen tai vaiheittain. Tämä kuvastaa tyypillistä virkailijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, jossa asiakkaan asian eteenpäin viemiseen tarvitaan monenlaisia tietoja sekä

asiakkaan näkökulman ja virkailijan asiantuntemuksen yhteensovittamista (Raevaara, 2006).

Seuraavassa aineisto-otteessa yksivuotiaan lapsen huoltaja soittaa ensimmäistä kertaa kunnan palveluohjauksesta vastaavalle henkilölle saamaan tiedon nopeasta työllistymisestään. Keskustelu alkaa huoltajan kysymyksellä hakuprosessin etenemisestä ja jatkuu siihen, mistä hän saisi tiedon vapaana olevista perhepäivähoidon paikoista. Tähän työntekijä vastaa: *“No periaatteessa minun tiedossani se aika lailla on se perhepäivähoidon tilanne. Että sillon kun päivähoitohakemusta oot laatimassa niin sitä, hoidon järjestelyä voi toivoo...”*. Työntekijän vastaus on siinä mielessä mielenkiintoinen, että hän toteaa tiedon perhepäivähoidon paikoista olevan hänellä itsellään, mutta ei kuitenkaan ala kertoa huoltajalle paikkatilanteesta. Sen sijaan keskustelu etenee työntekijän tietämisen alueelta perheen alueelle. Palveluohjaukselle asetettuja tavoitteita täytetään sekä tarjoamalla perheelle tietoa että kartoittamalla perheen tilannetta. Keskustelun aikana työntekijä saakin hakijaperheestä informaation, joka näyttää ratkaisevan lapsen tulevan hoitoratkaisun.

Aineisto-ote 4

TT: Joo, minkä ikäinen lapsi teillä on hoitoon tuossa?

H: Vuos ja kuukaus.

TT: Joo.

H: Se on niin pieni vielä.

TT: Niin juuri, kyllä.

H: On.

TT: Seki. Se käytännössä sillon tarkoittaa sitä että se onki se, oikeestaan perhepäivähoito onki se sitte se hoidon muoto. Jos mejän alueelta lähetään sitä hoitopaikkaa etsimään [---]

Jotta työntekijä pystyy vastaamaan huoltajan kysymykseen, olennaiseksi tiedoksi osoittautuu lapsen ikä. Työntekijälle selviää, että varhaiskasvatuspaikkaa tarvitseva lapsi on vähän yli vuoden ikäinen, mikä ratkaisee hoitopaikan. Voi olettaa, että työntekijällä oli jo heti keskustelun alussa tiedossa vapaiden perhepäivähoitopaikkojen tilanne. Kuitenkin vasta lapsen iän selvityä hän kertoo, että tämän ikäisen lapsen hoitopaikka on perhepäivähoito. Palveluohjauksen työntekijällä on tietoa alueensa hoitopaikkoihin liittyvistä asioista, huoltajalla lapsen ja perheen tilanteesta. Keskustelussa huoltajan ja työntekijän yhteinen tiedollinen perusta (Lindholm & Stevanovic, 2016) muodostuu lapsen ikään liittyvästä yhtäläisestä tiedosta (Heritage, 2012), siitä, että yksivuotias lapsi on vielä pieni. Samanmielisyyss voi toimia osapuolten välisen tiedollisen epäsymmetrian tasoittajana.

Tietämisen oikeus vanhempien työtilanteesta

Kuten edellä todettiin, on palveluohjauksessa työntekijän tehtävänä antaa tietoa kunnan varhaiskasvatuspalveluista, mutta pelkästään tiedon omaaminen ei riitä palveluohjauksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Neuvontatehtävässä olennaista on myös, että työntekijä saa tietoa asiakkaan tilanteesta (ks. myös HE 80/2015), eli työntekijän tietämisen alueeseen kuuluvista seikoista. Palveluohjauskeskusteluissa työntekijä hakee kysymyksillä tietoa huoltajalta. Kysymyksillä työntekijä voi myös johdatella keskustelun kulkua ja tarkistaa jo olemassa olevan tiedon oikeellisuuden (ks. Raevaara, 2006). Tutkimusaineistossa tuleekin esiin varsin johdonmukainen tulkinta siitä, mikä on työnteki-

jälle olennaista tietoa ja mihin tietoon hänellä samalla on itsestään selvästi oikeus. Työntekijöiden puheessa tämä tulee esiin muun muassa huoltajille esitetyissä kysymyksissä, kuten seuraavassa:

Aineisto-ote 5

TT: [---] sä oot hakenu kokopäivähoitoo.

H: Joo.

TT: Ni oletko nyt lähdössä sitten töihin?

Ote on palveluohjauksesta, jossa keskustellaan lapsen siirtymisestä kotihoidosta varhaiskasvatukseen. Työntekijä soittaa huoltajalle tutustuttuaan tämän jättämään päivähoitohakemukseen. Keskustelun alussa hän aloittaa molempien osapuolten tiedossa olevalla asialla pyytäen kuitenkin huoltajaa vahvistamaan asiantilan paikkansapitävyyden esittämällä väitemuotoisen lausuman (Heritage, 2012; Raevaara, 2006, s. 89) siitä, että kyseiselle lapselle on haettu kokopäiväistä varhaiskasvatusta. Tämän jälkeen työntekijä tarkistaa kysymyksellä tiedon paikkansapitävyyden huoltajan työhön siirtymisestä. Työntekijän kysymykset perustuvat hänen tulkintaansa huoltajan tilanteesta ja tietämykseen siitä, mitä tietoja käsiteltävänä olevan asian hoitaminen edellyttää (Raevaara, 2006). Samankaltaisia kysymyksiä esiintyy muissakin aineiston keskusteluissa, joissa kyse on kotihoidosta varhaiskasvatukseen siirtymisestä.

Myös niissä keskusteluissa, jotka liittyvät esimerkiksi hoitopaikan vaihtamiseen ja joissa työntekijällä on jo ilmeisesti tarkempaa tietoa huoltajan työtilanteesta, työhön liittyvät kysymykset ovat tavallisia. Tällöin kysymykset voivat koskea esimerkiksi huoltajien työaikoja, toisen huoltajan työtilannetta tai työmatkaa.

Näissäkin keskusteluissa huoltajan tai huoltajien työhön liittyvät seikat tulkitaan työntekijän tietämisen alueeseen kuuluviksi. Tämä tulkinta ei kehystä vain työntekijöiden kysymyksiä, vaan tulee esiin myös huoltajien selonteoissa. Huoltajat tyypillisesti esittävät selontekoja työstään, vaikka työntekijä ei olisi niistä kysynyt. Esimerkiksi seuraavassa aineisto-otteessa huoltaja kertoo ensin uudesta työpaikastaan ja tarkoituksestaan siirtyä kotoa työelämään. Työntekijän kysyessä tämän jälkeen perhetilanteesta huoltaja vastaa selittämällä sekä puolisonsa että oman tulevan työaikansa.

Aineisto-ote 6

H: Elikkä siis kävin työhaastattelussa jo parin viikon sisään koska mulla on edellisestä työstä irtisanomisaika ja minä oon vielä kotihoidon tuella (2) Ja niin tuota, nyt alkas tuossa, lähikaupassa työt ja (1) en tiiä mitä vuoroja siellä on ja millon. Et mitenkä mun pitää tehdä (1) mitä mä teen?

TT: Minkäslainen perhetilanne teillä on?

H: Öö, no mies on töissä, joka päivä seittemäst puoli neljään. Ja mulla nyt tulee kaupan aukiolojen mukasesti kaksvuorotyötä.

Edellä olevassa aineisto-otteessa työntekijä siirtää kysymyksellään puheen äidin työn aloituksesta perhetilanteeseen. Huoltajan vastauksesta voi päätellä hänen tulkinneen työntekijän kysymyksen kytkeytyvän aiemmin puhuttuun (Mäntylä, 2006) eli työhön. Tutkimusaineiston palveluohjauskeskusteluja luonnehtiikin niiden keskittyminen huoltajan työhön liittyvien kysymysten tarkasteluun. Työ kehystää sekä työntekijöiden että huoltajien puhetta. Yhtäältä voi ajatella, että subjektiivisen varhaiskasvatusoikeuden rajauksen vuoksi lapsilta, joiden huoltaja on kotona esimerkiksi perhevapaalla tai työttömänä on huoltajien työtilanne tarpeen

keskustella varhaiskasvatuksen palveluohjauskeskusteluissa. Toisaalta varhaiskasvatukselle sen valtakunnallisessa ohjauksessa annetut merkitykset ovat huomattavasti sen työvoimapolitiittista tehtävää laajemmat ja painottavat lapsen etua. Aineistossa työntekijän tietämisen oikeutus rajautuu kuitenkin ennen kaikkea huoltajien työ- tai opiskelutilanteeseen.

Pohdinta

Tässä artikkelissa tarkasteltiin, millaiseksi työntekijän tietämisen alue muodostuu varhaiskasvatuksen palveluohjauksen puhelinkeskusteluissa. Analysoimme sitä, miten työntekijän tiedollinen asema rakentui vuorovaikutuksessa huoltajan kanssa ja minkä huoltajan omaavan tiedon tulkittiin keskusteluissa kuuluvan myös työntekijälle. Aineiston analyysissä hyödynsimme diskurssianalyttistä tarkastelutapaa, jossa kielenkäyttö ymmärretään toiminnaksi. Tutkimuksen tuloksena esitimme palveluohjauksen työntekijän tietämisen alueen muodostuvan tiedon tarjoamisen, tiedonannon vaiheittaisuuden ja tietämisen oikeutuksen kokonaisuutena.

Yksi palveluohjaukselle annettu lakisääteinen tehtävä on huoltajien informoiminen erilaisista varhaiskasvatuksen vaihtoehdoista ja varhaiskasvatukseen hakemiseen liittyvistä kysymyksistä. Kaikkien tämän artikkelin aineistona toimivien keskustelujen voi nähdä vastaavan tähän tehtävään. Palveluohjauksen työntekijän ammatillisen tietämisen alue muodostui lähtökohtaisesti kunnan varhaiskasvatuspalveluita koskevasta perustiedosta. Tiedon tarjoamisen lähtökohtana olivat usein huoltajien esittämät palveluja koskevat kysymykset, joihin työntekijä tarjosi vastaukset. Tiedon tarjoaminen tuli esille myös työntekijän huoltajalle antamien toimintaohjeiden ja neuvojen muodossa. Kuten asiantuntijan ja asiakkaan välisissä suhteissa laajemmin (ks. Vehviläinen, 2001), myös pal-

veluohjauskeskusteluissa neuvo voitiin antaa pyytämättä, vastauksena huoltajan kysymykseen tai täydentämään huoltajan puuttuvaa tietoa. Osa työntekijän ammatillisen tietämisen alueesta oli myös huoltajien ulottuvilla.

Osa työntekijän tietämisestä käsitti asioita, jotka eivät olleet perheiden saatavissa muualta, esimerkiksi tieto vapaista hoitopaikoista. Tällaisessa tilanteessa huoltajille saatettiin antaa/annettiin tietoa vaiheittain, samalla kun työntekijä kysyi huoltajalta lisätietoa perheentilanteesta tai muusta asiaan liittyvästä seikasta. Nämä tilanteet ilmensivät Raevaaran (2006) kuvaamaa eri näkökulmien yhteensovittamista asiakkaan asian hoitamiseksi.

Työntekijän tietämisen oikeutus tuli esille siten, että työntekijällä näytti olevan oikeus kysyä ja saada tietoa perheestä tiettyihin asioihin liittyen. Aineistossa nämä asiat käsitelivät erityisesti huoltajien työtilannetta; se osoittautui merkitykselliseksi työntekijän tietämisen alueeksi. Työntekijöiden huoltajien työtilannetta koskevien kysymysten lisäksi huoltajat esittivät selontekoja perheen työtilanteesta, vaikkei työntekijä olisi sitä heiltä kysynyt (vrt. Mäntylä, 2006). Siten palveluohjauskeskusteluja sävytti vahva työelämäorientoituneisuus. Sen sijaan lapsesta keskusteltiin varsin vähän. Joissain keskusteluissa työntekijä saattoi kysyä lapsen ikää tai huoltaja kuvata jotain lapsen terveyteen liittyvää seikkaa. Muita tietoja lapsesta työntekijät eivät keskusteluissa juuri kysyneet, eivätkä myöskään huoltajat tuoneet esille, vaikka hoitoratkaisun tulisi vastata lapsen tarpeita ja etua.

Artikkelissa työntekijän episteeminen ja deonttinen asemoituminen suhteessa huoltajaan tulee esille etenkin tiedon ja neuvojen tarjoamisessa, mikä osaltaan ilmentää vuorovaikutukseen osallistujien välistä tiedollista epäsym-

metriaa (myös Alasuutari, 2010). Tiedollinen epäsymmetria loiveni kuitenkin samanmielisyyttä sisältävissä puheenvuoroissa, joissa keskustelijoilla oli yhteinen käsitys puheena olevasta asiasta (esim. Mikkola, 2015) esimerkiksi lapsen ikään liittyen.

Kaikkineen palveluohjauksen työntekijät ovat haastavan tehtävän edessä, kun he yrittävät vastata perheiden tarpeisiin ainakin toisinaan rajallisista varhaiskasvatusresursseista huolimatta ja yhtä aikaa pyrkivät käyttämään resursseja järkevästi. Tämä saattaa ilmetä esimerkiksi tiedonannon vaihteellisuutena. Tiedon ”säännöstely” voi ohjata huoltajaa kohti tietynlaisia lastenhoidon ratkaisuja, sillä huoltajalla ei välttämättä ole yksityiskohtaista tietoa varhaiskasvatuksen järjestämisestä, kuten asiakasmaksusta tai palveluvalikoimasta. Tämän vuoksi huoltajan mahdollisuus valita perheelle sopivin varhaiskasvatusratkaisu voi olla rajattu. Voikin pohtia, toteutuvatko lain tavoitteet, jos palveluohjausta orientoivat ainakin osin kunnan resurssit.

Varhaiskasvatuksen palveluohjauksen ohjeistukset ovat niukat, ja tutkimustietoa on toistaiseksi vähän. Lainsäädäntöön vastaaminen voi olla haastavaa, jos yhtenäistä näkemystä palveluohjauksen tehtävästä ja toteuttamisesta ei ole. Palveluohjauksen kehittämisen kannalta voisikin olla hyödyllistä miettiä, kuinka palveluohjausta kehitetään siten, että myös perheiden ja lasten tarpeet tulevat osaksi ohjauskeskusteluja. Palveluohjaus on yksi muotoutuvista työmuodoista, ja siten jatkossakin olennainen tutkimuskohde palvelun kehittämiseen kouluksellisten kysymysten kannalta.

Tämä artikkeli on esittänyt tapaustutkimuksen, jolla on omat rajoitteensa. Ensinnäkin puhelinkeskustelut ja niiden tallennukset ovat tyypillisesti lyhyitä, ja tallenteita on suhteelli-

sen vähän. Aineiston määrän vuoksi tuloksista tehtävissä päätelmissä on oltava varovainen. Lisäksi rajoituksena voi pitää joidenkin tallenteiden huonoa kuuluvuutta, joka on rajoittanut analyysimahdollisuutta. Aineiston ei voi ajatella kattavan palveluohjauksen keskustelujen koko kenttää, ja on huomioitava, että se on ainakin jossain määrin työntekijöiden valikoimaa. Mukana on epäilemättä myös valikoitumista sen suhteen, miten huoltajat ovat antaneet luvan keskustelujen taltiointiin. Tutkimus on kuitenkin ensimmäinen laatuaan palveluohjauksen institutionaalisesta vuorovaikutuksesta, ja siinä suhteessa sitä voi pitää tärkeänä avauksena palveluohjauksesta käytävään keskusteluun. Palveluohjauskeskustelujen jatkotarkastelu on tärkeää myös kattavammilla tutkimusaineistoilla.

Kirjallisuus

- Alasuutari, M. (2010). *Suunniteltu lapsuus. Keskustelut lapsen varhaiskasvatuksesta päivähoitosa.* Tampere: Vastapaino.
- Butler, C., Potter, J., Danby, S., Emmison, M., & Hepburn, A. (2010). Advice-implicative interrogatives: Building “client-centred” support in a children’s helpline. *Social Psychology Quarterly*, 73(3), 265–287.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work. An introduction. Teoksessa P. Drew, & J. Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (s. 3–65). Cambridge: Cambridge University Press.
- Edwards, D., & Potter, J. (1992). *Discursive Psychology*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Haakana, M., Raevaara, L., & Ruusuvuori, J. (2001). Lääketieteen termit lääkärin ja potilaan vuorovaikutuksessa. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana, & L. Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* (s. 196–222). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- HE 80/2015. *Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi varhaiskasvatustalain sekä lasten kotihoidon ja yksityisen hoidon tuesta annetun lain muuttamisesta.* (luettu 12.12.2018) <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2015/20150080>
- Hepburn, A., & Potter, J. (2011). Designing the recipient: Managing advice resistance in institutional settings. *Social Psychology Quarterly*, 74(2), 216–241. <https://doi.org/10.1177/0190272511408055>
- Heritage, J. (2012). Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language & Social Interaction*, 45(1), 1–29. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.646684>
- Hänninen, K. (2007). *Palveluohjaus. Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin.* Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes, FinSoc. (luettu 12.12.2018) <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jackson, A. Y., & Mazzei, L. A. (2012). *Thinking with theory in qualitative research. Viewing data across multiple perspectives.* London: Routledge.
- Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (2016). *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö.* Tampere: Vastapaino.
- Lindholm, C., & Stevanovic, M. (2016). Sanat. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 79–99). Tampere: Vastapaino.
- Lindström, J. K., & Karlsson, S. (2016). Tensions in the epistemic domain and claims of no-knowledge: A study of Swedish medical interaction. *Journal of Pragmatics*, 106, 129–147. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.07.003>
- Mikkola, P. (2015). Kirjallinen teksti ja keskustelijoiden oikeudet: Episteemisten ja deontisten oikeuksien ilmeneminen esimiehen ja alaisen välisessä kehityskeskustelussa. *Prologi, Puheviestinnän vuosikirja 2015.* Jyväskylä: Prologos, 75–106.
- Molder, H. T. (2015). Discursive Psychology. Teoksessa K. Tracy, C. Ilie, & T. Sandel (toim.), *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction* (s.1–11). Boston: John Wiley & Sons.
- Mäntylä, M. (2006). Asiakas vastaajana. Myönteiset vastaukset kysymyksiin. Teoksessa M.-L. Sorjonen, & L. Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (s. 143–169). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Opetushallitus (2018). *Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Määräykset ja ohjeet 2018:3a.* Helsinki: Opetushallitus.
- Potter, J., & Hepburn, A. 2007. Discursive Constructionism. Teoksessa J. A. Holstein, & J. F. Gubrium (toim.), *Handbook of Constructionist Research* (s. 275–293). New York: The Guilford Press.
- Raevaara, L. (2006). Kysymykset virkailijan työkaluna. Teoksessa M.-L. Sorjonen, & L. Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (s. 86–116). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Raevaara, L., Ruusuvuori, J., & Haakana, M. (2001). Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana, & L. Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* (s. 11–38). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Stevanovic, M. (2013). *Deontic right in interaction. A conversation analytic study on authority and cooperation.* Publications of the department of social research 10. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Stevanovic, M. (2016). Sosiaaliset rakenteet. Teoksessa M. Stevanovic, & C. Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* (s. 200–221). Tampere: Vastapaino.
- Stevanovic, M., & Peräkylä, A. (2012). Deontic authority in interaction: The right to announce, propose, and decide. *Research on Language & Social Interaction*, 45(3), 297–321. <https://doi.org/10.1080/08351813.2012.699260>
- Tannen, D. (1993). *Framing in Discourse.* New York: Oxford University Press.
- Varhaiskasvatustalain 540/2018. (luettu 12.12.2018) <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2018/20180540>
- Vehviläinen, S. (2001). Neuvomisen ongelmia ja ratkaisuja - vertaileva näkökulma. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana, & L. Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* (s. 39–61). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Wintermantel, M. (1991). Dialogue between expert and novice: on differences in knowledge and their reduction. Teoksessa I. Markova, & K. Foppa (toim.) *Assymmetries in Dialogue* (s. 124–142). Harvester wheatsheaf Barnes & Noble book.

Liite 1. Litteraatiomerkinnot

H	huoltaja
TT	työntekijä
[]	poistettuja/ muunnettuja tunnistetietoja
,	lyhyt tauko
(2)	tauon pituus sekunteina
(--)	epäselvää puhetta
[---]	tekstistä on jätetty osa pois
<> tai <>	puhenopeuden hidastuminen tai nopeutuminen
[ep]	epäselvää puhetta

Näkökulma

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

36-46

<https://doi.org/10.33352/prlg.87614>

Poliittisen standup-komedian sukupuolittuneisuus Valkoisen talon kirjeenvaihtajien illallisilla

Outi Hakola

FT, Akatemiatutkija

Kulttuurien tutkimuksen osasto

Helsingin yliopisto

outi.j.hakola@helsinki.fi

Standup-komedia on levinnyt komediaklubeilta Netflixin kaltaisten suoratoistopalveluiden lisäksi areenoille ja suoriin TV-lähetyksiin. Jälkimmäisestä tunnetuin esimerkki on Yhdysvalloissa vuosittain järjestettävä gaala, Valkoisen talon kirjeenvaihtajien illallinen. Gaala juhlii lehdistön- ja sananvapautta, ja palkitsee poliittisen journalismin toimijoita. Palkitseminen tapahtuu kuitenkin sukupuolittuneessa kontekstissa. Vaikka illallisaatava on suunnattu erityisesti yhdysvaltaisille poliittisille toimijoille, mukaan lukien presidentti ja hänen hallintonsa, keskeiset puoluepoliittiset toimijat ja politiikan toimittajat, tilaisuudesta on kasvanut julkisesti seurattu tapahtuma.¹ Koska tilaisuudesta on muodostunut poliittisen komedian näytösperinne, illalliset mahdollistavat kulttuuristen

asenteiden siirtymien tarkastelun poliittisessä komediassa.

Nykymuotoisen standup-komedian perinteet ovat kehittyneet Yhdysvalloissa, jonka komediakenttä toimii edelleen alan trendien synnyttäjänä ja levittäjänä. Tämä tekee yhdysvaltalaisesta komediasta merkittävän myös suomalaisessa kontekstissa, eikä vähiten siksi, että myös suomalaiset koomikot, tunnetuimpana Ismo Leikola, ovat tehneet kansainvälistä uraa nimenomaan Yhdysvalloissa.

Standupia, ja erityisesti politiikkaan kohdistuvaa komediaa, on perinteisesti pidetty miehisenä esiintymisen lajina. Miehet ovat hallinneet komedialavoja määrällisesti, ja ainakin osa yleis-

söstä on olettanut poliittisen standupin hyökkäävän tyylin soveltuvan paremmin miesesiintyjille (Sherine, 2016). Käsitys on vanhentunut naiskoomikkojen noustessa esiintymislavoille. Naiskoomikot ovat saaneet lisää näkyvyyttä 2000-luvulla eivätkä he ole kaihtaneet aggressiivista esiintymistä. Muun muassa Michelle Wolf, Samantha Bee, Chelsea Handler ja Ali Wong ovat kyseenalaistaneet suorasukaisten, jopa vulgaarien esiintymistensä avulla, mistä aiheista ja millä tyylillä naiset voivat tehdä komiikkaa. Heidän esiintymisensä kritisoi kulttuurisia oletuksia, joiden mukaan komediaaliset esiintymistyylit sitoutuisivat koomikon sukupuoleen.

Tässä näkökulma-artikkelissa nostan esiin sukupuoli-jännitteen, joka vuonna 2018 konkretisoitui, kun Michelle Wolfin standup-esitys aiheutti julkisen kohun. Väittelyn kohteeksi nousi Wolfin suorasukaisten ja aggressiivisten vitsien tyyli suhteessa poliittiseen puolueellisuuteen ja naiseuteen (Hakola, 2019). Wolfin aiheuttama kohu johti myös gaalan komediaperinteen katkeamiseen ja vuonna 2019 tilaisuudessa esiintyi historioitsija Ron Chernow.²

Standupin yleistyminen on kirvoittanut keskustelua sukupuolenjälkeisyydestä. Yhtäältä se liittyy naiskoomikoiden esille nousuun ja toisaalta keskusteluun post-yhteiskunnasta, jossa esimerkiksi rodulla ja sukupuolella ei olisi enää merkittävää vaikutusta yksilöiden yhteiskunnalliseen asemaan. Koomikkojen esiintymistä selitetään heidän tekemillään tyyli- ja sisältövalinnoilla, ei heidän sukupuolellaan. Millaista sukupuolenjälkeinen (post-gender) komedia voisi olla ja millaisena potentiaali näyttäytyy

tämän hetken yhdysvaltalaisella komediakentällä?

Standup ja poliittisen komedian sukupuolittuneisuus

Poliittisessa standup-komediassa korostuu vuorovaikutuksellisuus, sillä standup tapahtuu aina tiettyssä hetkessä, paikassa ja yleisön edessä. Esiintyjän ja yleisön vuorovaikutussuhde edellyttää molempien osallistumista ideaalisesti siten, että yleisöstä tulee yhtä lailla tilanteen rakentaja ja esiintyjä (Brodie, 2008; Double, 2015). Poliittisen komedian kapinalliseen ja transformatiiviseen huumoriin sisältyy oletus, että yleisö tunnistaa aiheen lisäksi siihen liittyvän valta-asetelmien haastamisen ja poliittisen diskurssin absurdin luonteen. Jaettu kokemus hierarkioiden haastamisesta voi synnyttää yhteisöllistä naurua, mikäli koomikko onnistuu ottamaan yleisön mukaan huumorin rakentamiseen. Lindforsin (2019) mukaan standupin vuorovaikutuksellisuudessa on kolme keskeistä tekijää: koomikon julkinen itsensä esittäminen sanallisen ja sanattoman viestinnän avulla, koomikon kyky kannustaa yleisön osallistuvuutta ja luoda yhteisöllinen kokemus, sekä viestintä tavalla, joka sekä ohjaa yleisön huomiota että alistaa onnistumisensa yleisön arvioitavaksi.

Vaikka standupin perinne kumpuaa lavaesiintymisestä, medioituneessa kulttuurissa jossa esityksiä taltioidaan ja lähetetään kotiyleisöille, vuorovaikutus saa erityisiä piirteitä. Kirjeenvaihtajien illallisilla komedia toimii palautteena poliittisille toimijoille, jossa paikalla oleva yleisö edustaa poliittisen satiirin kohdetta. Kotiyleisö

¹ Julkisen palvelun televisioyhtiö C-SPAN on televisioinut gaalan vuodesta 1993 saakka.

² Ainoastaan kahdesti aiemmin on poikettu komediaperinteestä vuoden 1983 jälkeen. Vuonna 1999 pääesiintyjänä oli laulaja Aretha Franklin, mutta tuolloinkin mukana oli Brian Williamsin esittämä sketsi. Laulaja Ray Charles esiintyi gaalassa vuonna 2003, sillä juuri alkaneen Irakin miehityksen takia presidentti George W. Bush piti koomikon kutsumista epäasiallisena.

ei vaikuta vuorovaikutustilanteen syntymiseen, vaan heille tunnelma välittyy paitsi koomikon myös paikalla olevan yleisön kautta (Brock, 2015; Brodie, 2008). Paikalla olevan yleisön reaktiot – nauru, taputus, hiljaisuus ja kameran kuvaamat ilmeet ja eleet – antavat vihjeitä yhteisöllisestä naurusta tai sen epäonnistumisesta. Koska kirjeenvaihtajien illallisilla paikalla oleva yleisö on myös komedian kohteena, kotiyleisöllä on mahdollisuus nauttia yhteisöllisestä naurusta suhteessa poliittisen satiirin osuvuuteen.

Niinpä huomio kiinnittyy myös roastaamisen (*roasting*) kohteena olevien kykyyn ottaa palautte vastaan. Roastaamisessa tunnettua henkilöä pilkataan julkisesti, joskin usein hyväntahtoisesti komediallisessa esiintymisessä siten että kohde on tyypillisesti läsnä tilaisuudessa (Ritchie, 2014; Rossing, 2017). Roastaaminen antaa kohteelle mahdollisuuden osoittaa, pystyykö hän nauramaan itselleen. Erityisesti poliittisessa komediassa kykyä ottaa vastaan kritiikkiä arvostetaan ja onnistuessaan se on jopa kasvatanut kyseisen poliitikon suosiota, sillä tällöin hän on osoittanut kykenevänsä vuorovaikutukselliseen suhteeseen sekä yleisön että median kanssa (Cramer Brownell, 2016; Higgie, 2017). Roastaamisessa yleisö kohdistaa arvioivan katseensa paitsi koomikkoon myös vitsien kohteena olevan tahon toimintaan ja reaktioihin. Kahden eri yleisön olemassaolo on osoitus siitä, että vitsit, jotka aiheuttavat paheksuntaa Washingtonissa, voivat olla hauskoja televisioyleisölle.

Vuodesta 1921 järjestetyille Valkoisen talon kirjeenvaihtajien illallisille sallittiin naisjournalistien osallistua vasta vuonna 1962. Vuodesta 1983 alkaen tilaisuuteen on tyypillisesti kutsuttu koomikko, mutta myös esiintyjissä naiset ovat muodostaneet vähemmistön. Vuosien varrella illallisilla on esiintynyt 22 mieskoomikkoa, joista osa on esiintynyt tilaisuudessa useamman kerran, Jay Leno jopa neljästi. Naisia esiintyjis-

tä on koko aikana ollut viisi. Asetelma korostaa tilaisuuden sukupuolittuneisuutta, ja voi vahvistaa kulttuurista mielikuvaa, jossa poliittinen komedia olisi erityisesti miehille sopiva laji.

Feministiset näkökulmat ovat kuitenkin haastaneet käsityksiä miesten erityisestä soveltuvuudesta poliittisiin keskusteluihin, koska naisten pitkäaikainen tavoite muuttaa ja paljastaa yhteiskunnallisia ja poliittisia valtasuhteita ja -rakteita vastaa poliittisen komedian tavoitteita (Colletta, 2014; Mizejewski, 2014). Komediatutkimus nykyään vastustaakin jakoa miesten ja naisten komediamuotoihin. Tutkijat ovat nähneet tärkeämpänä tutkia eri koomikoiden välisiä eroja ja samankaltaisuuksia kuin pyrkiä selittämään niitä yksinkertaistavasti ja yleistävasti sukupuolella (Gilbert, 2004; Shouse & Oppliger, 2012). Kehitys on johtanut sukupuolien jälkeisyyden pohtimiseen.

Englanninkielisen keskustelun post-gender käsite on haastava suomennettava, sillä se voi tarkoittaa niin sukupuolettomuutta, sukupuolikategorioita ylittävää tai sukupuolien jälkeisyyttä. Samalla kääntäminen mahdollistaa pohdinnan, mihin käsite voi venyä. Käsite kuuluu osaksi kriittisen teorian post-ajattelua. Josephin (2009) mukaan post-teorioiden tavoitteena on ollut siirtää huomio tyypillisten analyysikategorioiden tuolle puolelle. Tästä huolimatta etuliitteen käyttö ei poista jälkimmäisen sanan merkityksiä, vaan voi jopa vahvistaa niitä ja tehdä keskustelun kohteena olevan asian, kuten sukupuolen, entistä näkyvämmäksi toiminnallisemmaksi käsitteeksi. (Joseph, 2009.)

Osa tutkijoista käyttää kuitenkin post-liitettä sukupuolikategorioiden (*sex/gender*) poistamiseen, jolloin sukupuoli ei enää toimisi tunnistamisen tai merkityksellistämisen välineenä. Esimerkiksi Nicholasille (2014) sukupuolien jälkeisyys on kuviteltu tulevaisuus, jossa essen-

tialistiset ja toisilleen vastakkaiset sukupuoli- ja -hierarkiat eivät määrittele yksilöiden kokemuksia, vaan on toisenlaisia tapoja olla olemassa, luoda suhteita muihin ja jakaa normeja. Mahdollisuuksia sukupuolettomaan olemiseen on etsitty ei-binaarisista sukupuoli-identiteeteistä, queer-kokemuksista, androgyyneistä ja posthumanismin muodoista, kuten kyborgeista (esim. Butler, 1990; Deutscher, 1997; Haraway, 1991; Nicholas, 2014). Samoin sukupuolettomassa komediassa sukupuoli ei olisi enää millään tavoin merkittävä elementti.

Pelkästään se, että Michelle Wolfin komediamonologi synnytti julkista keskustelua koomikon sukupuolesta osoittaa, ettei sukupuoleton komedia ole lähellä toteutumista. Sukupuolettomuuden ideaalia onkin kritisoiu sen tavoitteesta poistaa tunnistettavissa olevat, sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti merkittävät sukupuoli-ajattelut, joista keskustelematta jättäminen voisi hankaloittaa sosiaalisten jännitteiden tunnistamista (Deutscher, 1997; Joseph, 2009). Komediatutkimuksessa sukupuolenjälkeisyyttä kannattaakin lähestyä kriittisenä käsitteenä, joka tarkastelee, miten nykyisiä sukupuoleen liittyviä kulttuurisia oletuksia voitaisiin purkaa ja ylittää. Sukupuolenjälkeisyys voi tavoitella niiden hierarkioiden purkamista, joissa sukupuoli määrittelee valtavirtaan tai marginaaliin asettumista tai sitä, millaista komediaa keneltäkin oletetaan. Tässä tulkinnassa ”post” ei hävitä sukupuolta näkyvistä, vaan kiinnittää siihen eri tavalla huomiota.

Esiintyjien sukupuolella on merkitystä komedialle

Lindforsin (2019) mukaan esiintyjän (lava-)persoonana on merkittävä vuorovaikutuksen synnyttäjä standup-komediassa, sillä ihmiset arvioivat paitsi vitsien sisältöä, myös esiintyjän läsnäoloa, yksilöllisyyttä ja esitystyylää.

Lavapersoonaan vaikuttavat myös kulttuuriset piirteet ja odotukset, jotka kiinnittyvät muun muassa sukupuolen, seksuaalisuuden, rodun ja etnisyyden kysymyksiin. Nämä piirteet ovat näkyvissä myös Kirjeenvaihtajien illallisilla.

Kirjeenvaihtajien illallisilla naisia on ollut esiintyjinä niin harvoin, että heidän kutsuminen näyttäyty poliittisena valintana. Ensimmäinen gaalan naiskoomikko, Paula Poundstone, joka esiintyi tilaisuudessa vuonna 1992, pettyi, kun media keskittyi hänen esiintymisasuunsa (valkoinen smokki), eikä siihen, mitä hän sanoi. Poundstone tulkitsi tämän sukupuolittuneeksi kohteluksi, vaikka hän itse ei näe monologiaan osana sukupuolipoliittikkaa (Kahn, 2015). Tämnäköntainen julkinen kommentointi asettaa miehet edustamaan valtavirtaa ja naiset sukupuoltaan, mikä tekee esiintyjän sukupuolesta osan poliittisen komedian vuorovaikutuksellisuutta.

Gaalan identiteettipoliitikassa koomikon kriittinen etäisyys korostuu. Lähes kaikki tilaisuudessa esiintyneet koomikot erottautuivat Washingtonin poliittisista piireistä. Heille Washington näyttäyty eliittinä tai sisäpiirinä, joka on irrallaan kansasta. Sen sijaan koomikot korostivat edustavansa joko kansaa ja/tai Hollywoodia, joiden molempien tehtävä on kriittisesti arvioida poliittisia toimijoita. Esimerkiksi Al Franken (1994) korosti, että Hollywoodista löytyy rohkeutta kertoa totuus, Conan O’Brien (1995), Jon Stewart (1997) ja Jimmy Kimmel (2012) korostivat ulkopuolisuuttaan nimetessään itsensä (viihdeteollisuuden) turisteiksi pääkaupungissa, ja Drew Carey (2002) ja Cedric the Entertainer (2005) välittivät päättäjille viestejä ”kansalta”. Esityksissään koomikot asettivat itsensä samalle viivalle kotiyleisön, ei niinkään paikan päällä olevan yleisön kanssa.

Myös koomikoiden henkilökohtaiset piirteet vaikuttivat vuorovaikutukseen. Vuonna 1993 tilaisuuteen oli kutsuttu naiskoomikko Elayne Boosler, joka aloitti identifioimalla itsensä juutalaiseen ja työväenluokkaiseen taustaan. Sen sijaan hän ei nimennyt omaa naisuuttaan, mutta puhui naisista yhteisöllisessä ”me”-muodossa vitsien yhteydessä. Booslerin jälkeen tilaisuudessa kuultiin 13 mieskoomikkojen esitystä vuosina 1994–2008, joissa kaikissa painottui eri tavoin (valkoisen) miehen näkökulma. Samalla tavoin kuin Boosler, Al Franken (1994) kohdisti osan kriittisistä seksuaalisävytteisistä vitseistään miehille (*”are you with me, fellas?”*), ja vuonna 1996 hän käsitteli feminismiä miehistä, joskin feminismiä puolustavasta näkökulmasta todetessaan, etteivät feministit oikeasti tarkoita pilata muiden iloa. Franken kritisoi sukupuoliin liittyviä stereotyyppioita, mutta samalla kohdisti kritiikin muille miehille. Molempien kohdalla me/he-jaottelu synnyttää vuorovaikutustilanteeseen jännitettä, joka toimii myös poliittisen palautteen antamisen keinona.

Sen sijaan Jay Lenolle (2000; 2004), Drew Careyille (2002) ja Rich Littlelle (2007) heidän sukupuolensa näyttäytyi pitkälti näkymättömänä kategoriana, joka oletetusti ei vaikuttaisi heidän objektiivisen tarkkailevaan näkökulmaan. Joillekin toisille sukupuoli-identiteetti toimi esiintymistyylin ja sanoman vahvistajana. Conan O’Brien (1995) halvensi omaa maskuliinisuuttaan (*”olen vielä neitsyt”*), Jon Stewart (1997) kertoi etsineensä äidiltään vinkkejä tilaisuuteen, Ray Romano (1998) korosti rooliaan perheenisänä ja Darrell Hammond (2001) totesi isänsä ajatelleen häntä outona / queerinä poikana. Kaikissa näissä tapauksissa hyödynnetään erimuotoisia tai feminiiniseksi koettuja maskuliinisuuksia vitsien loukkaavuuden piilottamiseen ja pehmentämiseen. Päävastusta strategiaa hyödyntäen Stephen Colbert (2006) rakensi poliittisen satiirinsa perinteiselle ide-

aalille maskuliinisuudesta. Colbertin monologi pohjasi konservatiivisen, hyvää tarkoittavan, mutta huonosti informoidun miehen fiktiiviseen hahmoon, joka määrittelee monologissa itsensä ”yksinkertaiseksi mieheksi, jolla on yksinkertainen mieli”. Ironia, joka esitettiin valkoisen, konservatiivisen mieshahmon kautta, oli äärimmäisen purevaa ja aggressiivista.

2000-luvun puolella koomikkovalinnat alkoivat monipuolistua, ja samalla identiteettipoliittikasta tuli avoimempaa. Cedric the Entertainerille (2005) sukupuoli näyttäytyy pitkälti näkymättömänä kysymyksenä, mutta sen sijaan hän lähestyi tilannetta rodullistetusta mustan miehen näkökulmasta ja kohdisti kritiikkinsä valkoisiin ihmisiin. Irlantilaistaustainen Craig Ferguson (2008) puolestaan huomioi maahanmuuttajataustansa ja piti tuhmaa/rivoa (*naughty*), joskin kohtuullisen kilttiä kommentointityyliään, osana ulkopuolisuuttaan. Barack Obaman kauden alussa, kun keskustelu post-yhteiskunnasta kiihtyi Yhdysvalloissa, lavalle astui seuraava naiskoomikko, Wanda Sykes (2009), joka samalla tavalla kohdisti yleisön huomion omaan rodullistettuun taustaansa. Hänkään ei rakentanut esitystään sukupuolen varaan, vaan huomioi olevansa mustana koomikkona ylpeä siitä, että Yhdysvallat valitsi itselleen mustan presidentin.

Tästä eteenpäin esiintymispersoonan tunnistaminen osaksi monologia yleistyi. Jay Leno (2010) pysytteli vielä yleistettävyyden strategiassa, mutta vaikka häntä seuraavat Seth Meyers (2011), Jimmy Kimmel (2012) ja Conan O’Brien (2013) eivät korostaneet esityksissään vahvasti omaa mieheyttään tai etnisyyttään, he rakensivat vitsit minä-näkökulman muotoon. Joel McHale (2014) kohdisti kriittisen katseen yhteiskunnan ja politiikan sukupuolittamisen ja rodullistamisen käytänteisiin. Hän oli ainoa mieskoomikko, joka nosti myös itse illallisten

sukupuolittuneisuuden esille pohtimalla, miten gaala edustaa kaikkien makkarajuhlien lähdeettä ("#total sausage fest").

Seuraavana vuonna tilaisuuteen kutsuttiinkin naiskoomikko Cecily Strong (2015). Hän aloitti monologin itsemäärittelyllä todetessaan olevansa se etnisesti monitulkintainen tyttö jokaisesta yliopistomainoksesta. Hän totesi myös ironisesti olevansa ensimmäinen heteronainen tilaisuudessa 20 vuoteen, joten hänen esiintymistään voidaan pitää voittona kaikille heteroille. Strongia seuranneet Larry Wilmore (2016) ja Hasan Minhaj (2017) samalla tavalla sisällyttivät itsemäärittelyn esityksen alkupuolelle. Wilmore totesi olevansa musta mies, joka kritisoi valkoisia rikkaita ja valtaapitäviä ihmisiä tästä näkökulmasta. Minhaj puolestaan samoin kohdisti kritiikkinsä valkoisuuteen muslimimaa-hanmuuttajan näkökulmasta.

Viimeisin koomikko, Michelle Wolf (2018), puolestaan astui lavalle naisena. Hän avasi puheensa toteamalla, että on vuosi 2018, hän on nainen ja häntä ei voi hiljentää. Wolf myös hyödynsi sukupuolista me/he-asetelmaa, ja hän teki naisista pääyleisönsä ja itsestään heidän edustajansa puhuttelemalla heitä "naiset, te tiedätte, mitä tämä tarkoittaa". Puhutteluvalinnoilla Wolf otti paitsi lavan, myös julkisen keskustelun retorisen vallan naisille. Kirjeenvaihtajien illallisten koomikkojen identiteettipolitiikka ei siten korostakaan vain heidän etäisyyttään valtaapitävistä, vaan myös sitä, keitä he kokevat edustavansa.

Kirjeenvaihtajien illallisten komediaesityksistä huomataan, että vuosien varrella itsereflektio – kohdistuu se sukupuoleen, etnisyyteen, rodullisuuteen tai muihin elementteihin – on kasvanut, ei vähentynyt. Kyse ei ole naisiin kohdistuvasta ilmiöstä, jossa naiseudesta rakentuu osa komediallista vuorovaikutusta, vaan

etenkin mieskoomikoiden tietoisuus omasta sukupuolisuuudestaan ja sen vaikutuksesta on kasvanut. (Valkoinen) mieheys ei enää näyttäyty ikään kuin näkymättömänä asemana, josta yhteiskuntaa voi objektiivisesti tarkastella. Kehitys vahvistaa myös sen, ettei poliittinen komedia ole liikkumassa sukupuolettomuuden suuntaan. Pikemminkin sukupuolesta ollaan tultu entistä tietoisemmaksi, mikä puolestaan mahdollistaa eri sukupuoliin (ei vain mies/nainen-jaotteluun) liittyvien arvojen, asenteiden ja kulttuuristen asemointien näkyväksi tekemistä.

Komedian sisältö ja tyyli on henkilön menevää sukupuolesta riippumatta

Koska sukupuoli on edelleen merkittävä sosiaalinen ja kulttuurinen kategoria, myös komedia käsittelee sukupuolijännitteitä. Samoin sukupuolenjälkeinen komedia ei tarkoita, etteikö sukupuolista ja sukupuolittuneisuudesta tulisi tehdä huumoria. Samalla tavalla kuin koomikot ovat kasvavasti hyödyntäneet sukupuoltaan osana esitysten itsereflektiota ja yleisön puhuttelua, myös sukupuoleen liittyvät vitsit ovat yleistyneet vuosien varrella. Kirjeenvaihtajien illallisilla on omat perinteiset vitsien aihealueet – tilaisuuden luonne, median ja politiikan jakautuminen eri leireihin ja ajankohtaiset poliittiset ilmiöt, joista kaikista on löydetty myös sukupuoleen liittyviä teemoja. Sekä miesten että naisten parissa vitsit seksiskandaaleista ja seksuaalisesta häirinnästä (Boosler, 1993; Franken, 1996; Leno, 2000), abortista ja ehkäisystä (Meyers, 2011; Strong, 2015; Wolf, 2018), naisten roolista politiikassa (Carey, 2002; Ferguson, 2008; Hammond, 2001; Wolf, 2018) ja poliittisen journalismin seksismistä (O'Brien, 1995; Strong, 2015) ovat olleet suosittuja.

Lisäksi omaksi alalajikseen on noussut roastatavien poliittisten toimijoiden ulkonäön pilk-

kaaminen. Rossingin (2017) mukaan taipumus nauraa poliitikkojen ulkomuodolle, ei niinkään heidän politiikalleen, pitää vitsit yksinkertaisina ja ilman todellista poliittisista sisältöä. Ulkonäkövitsit ovat helppoja tehdä ja helppo ymmärtää. Vuosien varrella illalliset ovat löytäneet suosikkikohteitaan ja ulkonäkökritiikin kohteeksi ovat joutuneet erityisesti entisen ensimmäisen naisen ja presidenttiehdokkaan Hillary Clintonin hiustyylyt, entisen kuvernöörin Chris Christien ylipaino ja nykyisen presidentin Donald Trumpin ulkomuoto. Erityisesti Chris Christien kommentointi on muodostunut jo sukupuolirajoja ylittäväksi perinteeksi.

Määrällisesti ulkonäkövitsit ovat kohdistuneet miehiin johtuen pitkälti siitä, että useat poliittiset toimijat niin hallinnon kuin mediankin puolella ovat olleet miehiä. Vitsit miesten ulkonäöstä ovat olleet usein hyvinkin suorasukaisia. Muun muassa Hasan Minhaj (2017) kommentoi, että hän ymmärtää miksei Donald Trump saapunut paikalle roastattavaksi, koska hänen ulkonäöstään huomaa, että hän on paahtunut (*“has been roasting”*) viimeiset 70 vuotta. Kommentti viittaa paitsi Trumpin ikään, myös hänen oranssina pidettyyn ihoonsa. Vastaavasti Cecily Strong (2015) toteaa, että Washingtonissa on hyvän näköisiä (miespuolisia) kongressiedustajia. Hän näkee yleisössäkkin monta kymppin arvoista, tai Washingtonissa kympeinä pidettyjä New Yorkin nelosia.

Sen sijaan ulkonäkövitsien kohdistuessa naisiin asetelma muuttuu hieman. Vuosien varrella naisista kritiikkiä ovat kohdanneet erityisesti Hillary Clinton, Michelle Obama, Nancy Pelosi, Sarah Palin, Condoleezza Rice ja Ivanka Trump. Mieskoomikot ovat varovaisia kohdistuessaan naisten ulkonäköön liittyvää kritiikkiä. Muun muassa Darrell Hammond (2001) vitsaili Hillary Clintonista, että tämän silmät eivät hymyile, mutta ei vie vitsiä pidemmälle. Toinen

vaihtoehto on liittää ulkonäkötematiikkaan positiivista palautetta. Esimerkiksi Michelle Obaman terveysvalistuskampanjan kohdalla Jimmy Kimmel (2012) teki ulkonäköpaineista vitsejä, mutta liitti ne pikemminkin terveystavoitteisiin kuin ulkonäön pilkkaamiseen.

Tiukin kritiikki naistoimijoille nousi naiskoomikoilta. Wanda Sykes (2009) pilaili poissaolevasta kuvernööri Sarah Palinista, ettei viime hetkellä vetäytyminen ole oikeaa pidättäytymisen harjoittamista (*“She pulled out at the last minute. You know, somebody should tell her, that’s not how you purely practice abstinence.”*). Suorasukainen kriittisyys näkyi myös Michelle Wolfin (2018) vitsien kohdalla. Hän vitsaili muun muassa omasta, Chris Christien ja Mitch McConnellin ulkonäöstä. Nämä saivat yleisön hyväksynnän, sillä miespoliitikkojen ulkonäölle nauraminen ja koomikoiden itseensä kohdistuva huumori ovat totuttuja vitsien muotoja (Gilbert, 2004; Rossing, 2017). Sen sijaan Wolfin aiheuttaman kohun ytimessä oli hänen kritiikkinsä presidentti Trumpin hallinnossa toimiville naisille (Hakola, 2019). Hän kutsui muun muassa Ivanka Trumpia, Kellyann Conwayta ja Sarah Huckabee Sandersia pettymykseksi muille valkoisille naisille. Sandersin kohdalla Wolf hyödynsi myös ulkonäkökritiikkiä. Hän vitsaili Sandersin polttavan faktoja ja käyttävän tuhkan muotoillakseen täydellisen silmämeikin.

Paikalla olevan yleisön reagointi oli moninaista. Vitsit herättivät jonkin verran naurua ja yksittäisiä taputuksia, mutta suurimmaksi osaksi yleisö hiljeni. Lisäksi kamera poimi mukaan yleisökuvia, joissa ihmiset istuvat joko vaisusti hymyillen tai paheksuvan näköisinä. Kamera haki myös reaktiot Conwaylta ja Sandersilta, jotka molemmat pysyivät vakavina. Sandersilla oli lisäksi vaikea pitää yllä neutraalia ilmettä ja hän joutui välillä laskemaan katseensa kootakseen itsensä. Paikan päällä olevalle yleisölle vit-

sien kohteena olevat eivät helpottaneet tilannetta hyväksymällä vitsit, mutta myöskään Wolf ei tasoittanut vuorovaikutustilannetta. Hän ohitti yleisön reaktiot ja jatkoi eteenpäin monologissaan tehden selväksi, että vitsit ovat ensisijaisesti tarkoitettu kotiyleisöille valtaa horjuttavina käytänteinä. Wolfin aiheuttama kohu kärjistyi kysymyksiin, olivatko naiskoomikon vitsiliian aggressiivisia ja hyökkäsi hän liian vahvasti muiden naisten kimppuun.

Kuka saa olla aggressiivinen?

Kirjeenvaihtajien illallisilla aggressiivisuutta on arvioitu suhteessa siihen, miten vitsin kohde ottaa kritiikin vastaan ja miten koomikko esittää asiansa. Viestin aggressiivisuus syntyy paitsi siitä, miten koomikko ohittaa välittömän yleisöpalautteen, myös muista esiintymistyyliin liittyvistä seikoista. Stephen Colbert (2006) muun muassa oli vakava ja hänen äänensävynsä vaihteli syyttävästä saarnaavaan. Hän korosti sanomaansa käsieleillä, kuten osoittamalla ja heristämällä sormea, osoittelemalla presidentti Bushia ja elehtimällä kuin olisi antamassa opituntia. Samoin Wolfin (2018) tyyli oli aggressiivinen. Hän puhui nopeasti kovalla äänellä, ja vaikka hän pehmensi olemustaan hymyilemällä, hän osoitti, ettei ole kiinnostunut paikalla olevan yleisön kritiikistä. Vaikka hän alussa totesi olevansa paikalla viihdyttäjänä, hän kommentoi seksuaalissävyytteisen vitsinsä jälkeen, että järjestäjien olisi tullut tehdä enemmän taustatyötä ennen hänen kutsumistaan. Lisäksi aborttivitsin jälkeen Wolf huomautti, että voitte aivan rauhassa huokailla niin syvään kuin haluatte. Toisin kuin monet muut koomikot hän ei myöskään lopettanut esitystään tunnelmaa kohottavaan ”me amerikkalaiset” -tyyliseen kannustuspuheeseen, vaan toteaa poliittisesti, että kuten monen siirtolaistaustaisen lapsen tavoin hänenkin ”*gotta get the fuck out of here*”.

Erityisesti Wolfin ja Colbertin komediamonologit ovat olleet kiistelyjä niiden aggressiivisen tyylin takia (Dodds & Kirby, 2013; Hakola, 2019). Tosin vain Wolfin esiintyminen aiheutti gaalan komediaperinteen mielekkyyden kyseenalaistamisen. Koska molempina aikakausina aggressiivinen (poliittinen) huumori on ollut merkittävä osa komediakenttää, eroa on mahdollista etsiä sukupuolesta. Poliitiikka ja poliittinen komedia on molemmat nähty miehisenä tilana niiden aggressiivisen ja valta-asetelmiin perustuvan luonteen takia. Komediatutkijoiden mukaan riehakkuus tai voimakas kielenkäyttö onkin saatettu tulkita miehiseksi etuoikeudeksi ja naisten on odotettu välttävän riidanhaluista tai liian suorasukaista tyyliä komediassaan (Grabau, 2014; Mizejewski, 2014; Shouse & Oppliger, 2012). Heitä on syytetty epänaisellisuudesta, maskuliinisuudesta, ei-hauskuudesta tai epäsopivuudesta käyttäessään aggressiivista tyyliä ja nämä syytökset toistuivat myös Wolfin kohdalla. Näitä sukupuolittuneita oletuksia on haastettu (nais)koomikoiden toimesta ja sukupuolienjälkeistä potentiaalia on usein etsitty tavoista, joilla on tarkoituksellisesti rikottu sukupuolittuneita oletuksia ja tunkeuduttu miehiseksi ymmärrettyihin tiloihin (Foy, 2015). Kyse onkin sen kulttuurisen oletuksen haastamisesta, että aggressiivinen huumori olisi jotenkin lähtökohtaisesti miehistä.

On kuitenkin huomioitava, että mikäli sukupuolienjälkeinen komedia pyrkii siihen, ettei aggressiivista huumoria pidettäisi sukupuolisidonnaisena, tulisi saman käytänteen sisältää myös muut tyyliälinnat. Mikäli naiskoomikko valitsee ei-hyökkäävän tyylin, ei sitä pitäisi tulkita perinteiseksi asetelmaksi, tai mikäli mieskoomikko käyttää lempeitä kritiikin muotoja, ei sitä pitäisi pitää miehelle poikkeavana käytöksenä.

Nämä esimerkit osoittavat, että illallisilla esiintyneiden koomikoiden väliset tyylierot juontuvat heidän valinnoistaan, ei sinällään heidän sukupuolestaan. Sukupuoli on pikemminkin yksi lisämahdollisuus poliittisen satiirin esittämiseen niin esiintyjän identiteetin kuin vitsien sisällön kautta. Sukupuolenjälkeinen komedia voisi parhaimmillaan laajentaa poliittisen komedian muotoja sisällyttämällä siihen monia erilaisia komediatyyplejä ilman niihin liittyvää sukupuolittunutta oletusta.

Kirjeenvaihtajien illallisten formaatti on pysynyt samana koko 25 vuoden ajanjakson. Vuorovaikutustilanteena gaala on poikkeuksellinen, sillä läsnä olevat poliittiset toimijat ovat harvoin koomikkojen ensisijainen yleisö, jota he pyrkisivät naurattamaan. Televisioinnin myötä tilaisuus on korostanut eroja suhteessa siihen, keiden oletetaan tunnistavan vitsien toimivuus. Kirjeenvaihtajien illalliset myös ohjaavat omilla perinteillään aiheita, joista koomikot ammentavat, mikä ei anna täyttä kuvaa poliittisen komedian eri ulottuvuuksista.

Kirjeenvaihtajien illallisten komediamonologit antavat viitteitä siitä, että sukupuolella on edelleen merkittävä rooli poliittisessä komediassa, jossa se on osa esittäjänsä lavapersoonaa ja voi toimia innoittajana komedialliselle poliittis-yhteiskunnalliselle kritiikille. Gaalassa sukupuolitematiikka on pikemminkin ollut kasvussa kuin menossa ohitse, joten tässä valossa sukupuolettomuudesta keskustelu ei vaikuta mielekkäältä. Tästä huolimatta sukupuolenjälkeisyydellä on oma antinsa keskusteltaessa poliittisen komedian tulevaisuudesta. Tässä keskustelussa sukupuolenjälkeisyys kiinnittyy erilaisten sukupuoleen liittyvien hierarkkisten asetelmien purkamiseen. Strategiana kohti sukupuolenjälkeistä komediaa on toiminut olemassa olevien kulttuuristen normien ja odotusten rikkominen, erityisesti hyökkäävää tyyliä

suosivien naiskoomikoiden toimesta. Heidän tyyliänsä ovat osoittaneet, ettei hyökkäävä poliittinen komedia ole lähtökohtaisesti miehen viestinnän muoto. Kulttuurinen muutos on kuitenkin hidasta ja erityisesti sukupuolittuneet kohut osoittavat yhtäältä sukupuolittuneiden asenteiden olemassaoloa ja toisaalta mahdollistavat näistä asenteista keskustelun.

Kirjallisuus

Boosler, E. (1.5.1993). *1993 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?40370-1/1993-white-house-correspondents-dinner>

Brock, A. (2015). Participation frameworks and participation in televised sitcom, candid camera and stand-up comedy. Teoksessa M. Dynel, & J. Chovanec (toim), *Participation in public and social media interactions* (s. 27–48). Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Brodie, I. (2008). Stand-up comedy as a genre of intimacy. *Ethnologies*, 30(2), 153–180. <https://doi.org/10.7202/019950ar>

Butler, J. (1990). *Gender trouble: Feminism and the subversion of identity*. New York: Routledge.

Carey, D. (4.5.2002). *2002 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?169842-1/2002-white-house-correspondents-dinner>

Cedric the Entertainer (30.4.2005). *2005 White House Correspondents' Association dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?186439-1/2005-white-house-correspondents-dinner>

Colbert, S. (29.4.2006). *2006 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?192243-1/2006-white-house-correspondents-dinner>

- Colletta, L. (2014). Postmodernity and the gendered uses of political satire. Teoksessa D. Solomon, S. Zwagerman, P. M. St. Pierre, P. Dickinson, & A. Higgins (toim), *Women and comedy: History, theory, practice* (s. 207–218). Madison: Fairleigh Dickinson University Press.
- Cramer Brownell, K. (2016). The historical presidency Gerald Ford, Saturday Night Live, and the development of the entertainer in chief. *Presidential Studies Quarterly*, 46(4), 925–942. <https://doi.org/10.1111/psq.12326>
- Deutscher, P. (1997). *Yielding gender: Feminism, deconstruction and the history of philosophy*. London & New York: Routledge.
- Dodds, K., & Kirby, P. (2013). It's not a laughing matter: critical geopolitics, humour and unlaughter. *Geopolitics*, 18(1), 45–59. <https://doi.org/10.1080/14650045.2012.668723>
- Double, O. (2014). *Getting the joke: The inner workings of stand-up comedy*. London & New York: Bloomsbury.
- Ferguson, C. (26.4.2008). 2008 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?205066-2/2008-white-house-correspondents-dinner>
- Foy, J. (2015). Fooling around: Female stand-ups and sexual joking. *The Journal of Popular Culture*, 48(4), 703–713. <https://doi.org/10.1111/jpcu.12222>
- Franken, A. (23.4.1994). 1994 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?56320-1/1994-white-house-correspondents-dinner>
- Franken, A. (4.5.1996). 1996 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?71604-1/1996-white-house-correspondents-dinner>
- Gilbert, J. R. (2004). *Performing marginality: Humor, gender, and cultural critique*. Detroit: Wayne State University Press.
- Grabau, T. S. (2014). Humoring the female pol: Irony, consciousness-raising, and “third-culture” discourse. Teoksessa D. Solomon, S. Zwagerman, P. M. St. Pierre, P. Dickinson, & A. Higgins (toim), *Women and comedy: History, theory, practice* (s. 157–170). Madison: Fairleigh Dickinson University Press.
- Hakola, O. (2019). Post-gender comedy at the White House Correspondents' Dinner. Teoksessa C. P. Martins (toim), *Comedy for dinner and other dishes* (s. 43–62). Coimbra: IEF Instituto de Estudos Filosóficos. http://www.uc.pt/fluc/uidief/ebooks/Comedy_for_dinner
- Hammond, D. (28.4.2001). 2001 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?163957-1/2001-white-house-correspondents-dinner>
- Haraway, D. (1991). A cyborg manifesto: Science, technology, and socialist-feminism in the late twentieth century. Teoksessa D. Haraway (toim.), *Simians, cyborgs and women: The reinvention of nature* (s. 149–181). New York: Routledge.
- Higgie, R. (2017). Public engagement, propaganda, or both? Attitudes toward politicians on political satire and comedy programs. *International Journal of Communication*, 11, 930–948. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/5675>
- Joseph, R. L. (2009). “Tyra Banks is fat”: Reading (post-)racism and (post-)feminism in the new millennium. *Critical Studies in Media Communication*, 26(3), 237–254. <https://doi.org/10.1080/15295030903015096>
- Kahn, M. (27.4.2015). An oral history of the White House Correspondents' dinner by the (few) women who've owned it. *Elle*. <https://www.elle.com/culture/career-politics/a28033/an-oral-history-of-the-white-house-correspondents-dinner-by-the-women-whove-owned-it/>
- Kimmel, J. (28.4.2012). 2012 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?408834-1/white-house-correspondents-dinner-comedians>
- Leno, J. (29.4.2000). 2000 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?156877-1/2000-white-house-correspondents-dinner>
- Leno, J. (1.5.2004). 2004 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?181634-1/2004-white-house-correspondents-dinner>
- Leno, J. (1.5.2010). 2010 White House Correspondents' Association Dinner [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?293275-1/2010-white-house-correspondents-dinner>
- Lindfors, A. (2019). Cultivating participation and the varieties of reflexivity in stand-up comedy. *Journal of Linguistic Anthropology*. <https://doi.org/10.1111/jola.12223>

- Little, R. (21.4.2007). *2007 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?197644-1/2007-white-house-correspondents-dinner>
- McHale, J. (3.5.2014). *2014 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?318916-1/white-house-correspondents-dinner>
- Meyers, S. (30.4.2011). *2011 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?299256-1/2011-white-house-correspondents-dinner>
- Minhaj, H. (29.4.2017). *2017 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?426363-1/hasan-minhaj-headlines-white-house-correspondents-association-dinner>
- Mizejewski, L. (2014). *Pretty/Funny: Women comedians and body politics*. Austin: University of Texas Press.
- Nicholas, L. (2014). *Queer post-gender ethics: The shape of selves to come*. New York: Palgrave MacMillan.
- O'Brien, C. (29.4.1995). *1995 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?312088-1/2013-white-house-correspondents-dinner>
- O'Brien, C. (27.4.2013). *2013 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?312088-1/2013-white-house-correspondents-dinner>
- Ritchie, C. (2014). "Taking the piss": Mockery as a form of comic communication. *Comedy Studies*, 5(1), 33–40. <https://doi.org/10.1080/2040610X.2014.918809>
- Romano, R. (25.4.1998). *1998 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?104055-1/1998-white-house-correspondents-dinner>
- Rossing, J. P. (2017). Live from DC, it's "nerd prom". Political humor at the white house correspondents' association dinner. Teoksessa M. R. Meier, & C. R. Schmitt (toim.), *Stand-Up comedy and the rhetoric of social change* (s. 168–184). New York & London: Routledge.
- Sherine, A. (25.8.2016). The reason why women aren't often funny. *The Spectator*. <https://blogs.spectator.co.uk/2016/08/reason-women-arent-often-funny/>
- Shouse, E. & Oppliger, P. (2012). Sarah is magic: The (post-gendered?) comedy of Sarah Silverman. *Comedy Studies*, 3(2), 201–216. https://doi.org/10.1386/cost.3.2.201_1
- Stewart, J. (26.4.1997). *1997 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?80690-1/1997-white-house-correspondents-dinner>
- Strong, C. (25.4.2015). *2015 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?325411-2/2015-white-house-correspondents-association-dinner>
- Sykes, W. (9.5.2009). *2009 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?286242-2/2009-white-house-correspondents-dinner>
- Wilmore, L. (30.4.2016). *2016 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?407237-103/2016-white-house-correspondents-dinner>
- Wolf, M. (28.4.2018). *2018 White House Correspondents' Association Dinner* [Video]. C-SPAN. <https://www.c-span.org/video/?444555-1/comedian-michelle-wolf-headlines-white-house-correspondents-dinner>

Puheenvuoro

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

48–52

<https://doi.org/10.33352/prlg.86814>

Pro logos

Juhlapuhe Prologos ry:n 30-vuotisjuhlassa 4.10.2019

Aino Sallinen

Professori, Emeritarehtori

Jyväskylän yliopisto

aino.sallinen@juu.fi

Hyvät ystävät ja juhlavieraat

Eräs hyvä ystäväni ilahdutti kirjeellään kertomalla, miten kreikkalaisessa filosofiassa on kuvattu käännteentekeviä historiallisia tapahtumia sanalla kairos. Ajan virta vyöryy eteenpäin, ja välillä siitä nousevat esiin kairos-hetket, jotka muuttavat maailmaa. Kairos on aina mahdollisuus parempaan tulevaisuuteen. Jos se jää käyttämättä, merkittävä hetki raukeaa.

Kairos-hetkiä voisivat olla vaikkapa ensimmäinen kuulento 50 vuotta sitten, Neuvostoliiton hajoaminen vuonna 1991 tai Suomen liittyminen EU:iin vuonna 1995. Prologoksen perustaminen 30 vuotta sitten tuskin kuuluu maailmanpoliittisesti järjestyvimpiin tapahtumiin, mutta sitä voitaisiin kutsua tieteenalamme kairos-hetkeksi. Minua on aina sykähdyttänyt

ajatus, että yhdistys perustettiin samana vuonna kuin Berliinin muuri murtui. Saksan tapahtumilla oli valtava symbolinen merkitys: jotain uutta aukeni. Niin aukeni puheviestinnänkin tieteenalalla.

Miksi juuri 80-luvulla? Sitä on luonnehdittu hyväksi ja optimistiseksi vuosikymmeneksi. Suotuisa taloudellinen kehitys jatkui. Suomea kuvattiin Pohjolan Japaniksi, kunnes 1990-luvun alussa puhjennut historiallisen syvä lama suisti maamme suuriin taloudellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Mutta 80-luvun lopulla yhteiskunnallinen ilmapiiri oli toiveikas. Luotiin päivähoitojärjestelmä. Veteraanien arvostus nousi. Tasa-arvoa alettiin korostaa. Silloisessa vielä varsin yhtenäiskulttuurisessa maassa elettiin lintukotomaisissa tunnelmissa.

Aika kypsä tieteelliselle yhdistykselle

Prologoksen perustamisen aikoihin puhevies-tinnän tieteenalan historiassa oli edetty vaiheeseen, johon ymmärrettiin tarttua kairos-hetken tapaan. Puhumisesta kertynyt tietämys oli saanut niin koherentin ja omaleimaisen muodon, että oli ollut oikeutettua alkaa puhua omasta tieteenalasta.

Uuden tieteenalan vakiinnuttaminen edellyttää monien ehtojen ja kriteerien täyttymistä. Legitimiteetin kannalta tärkein on professuuri, joka saatiin Jyväskylän yliopistoon vuonna 1987. Toimin siinä alkuvuodet ennen siirtymistäni yliopiston rehtoriksi.

Vakiinnutettaessa tieteenalaa perustetaan op-pituolin lisäksi tieteellisiä seuroja ja aloitetaan merkittävä julkaisutoiminta. Osana tieteellisten prosessien kehittymistä tarvitaan myös julkista keskustelua ja elinvoimainen tieteellinen yhteisö, joka järjestää alan aktiviteetteja ja huolehtii viestinnästä. Juuri tieteellisen yhteisön voimaa pidän ratkaisevan tärkeänä vitaliteetin kannalta.

Yhdistyksen samoin kuin akateemisen tutkimuksen ja opetuksen tarve oli tiedostettu kauan. Suomen Puheopistossa unelmoitiin jo 1940-luvulla yliopistollisesta arvosanasta ja puhutieteen kandidaateista. Vaikka ajatusta yhdistyksen perustamisesta oli kehitelty aktiivisesti logonomien piirissä, oli luonnollista, että tieteellinen yhdistys ankkuroitui vahvasti yliopistolliseen toimintaan. Jyväskylän yliopiston lisäksi kunnia yhdistyksen perustamisesta kuuluu Tampereen yliopiston puheopin edustajille. Tiedostimme selkeästi, että tieteellinen yhdistys on tärkeimpiä tieteenalan legitimiteetin takajia sekä oman jäsenistön että tiedeyhteisön silmissä.

Ei nimi miestä – eikä naistakaan – pahenna, vai pahentaako?

Olen huomannut monien organisaatiouudistusten yhteydessä nimen muodostuvan usein kompastuskiveksi – onhan nimi aina merkittävä osa identiteettiä. Ei nimenvaihtoa sujunut ongelmitta meiltäkään. Testattuamme aluksi suomenkielisiä nimivaihtoehtoja asetuimme vierasperäisen nimen kannalle. Retoriikan kunniaakkaiden perinteiden vuoksi halusimme latinan- tai kreikankielisen nimen. Prologos vai Pro Logos? Hyvä, mutta pro on latinaa ja logos kreikkaa. Konsultoin arvostettua latinistia, joka totesi prologoksen tarkoittavan etualalla olevaa sanaa eli edustuskelpoiseksi tarkoitettua sanaa tai puhetta. Siksi nimi voitaisiin hyväksyä antiikin kreikan käytäntöä ”vapaasti venyttäen”.

Toimin Prologoksen ensimmäisenä puheenjohtajana. On ollut ilahduttavaa nähdä, miten puhealan asiantuntijoiden kohtauspaikaksi, agoraksi, luotu yhdistys on hoitanut mallikkaasti tehtäviään ja osoittautunut elinvoimaiseksi tieteelliseksi, pedagogiseksi ja sosiaaliseksi foorumiksi.

Eniten olen iloinnut tieteenalan epistemologisen pohjan kehittymisestä ja upeasta jälkikasvusta. En voi täysin välttyä nostalgialta, sillä olen elänyt alan kaikki kuviteltavissa olevat ensivaiheet eli ollut sekä koekaniini että vaikuttaja: tuntiopettaja, assistentti, ensimmäisen koulutusohjelman suunnittelija, lehtori, ensimmäisen laudaturin suorittaja, alan ensimmäinen Yhdysvalloissa jatkokoulutuksen saanut, ensimmäinen väittelijä ja dosentti, ensimmäinen professori. Siksi antan anteeksi, että muisteloissani on mukana paljon omakohtaisuutta.

Innostuksen etsintää opintojen alkuvaiheessa

Olin kiinnostunut puhumisen opiskelusta jo abiturienttivaiheessa. Selailin Suomen Puheopiston tutkintovaatimuksia, mutta logonomitutkinto ei tuntunut riittävältä. Halusin yliopistoon. Siellä ensimmäiset kosketukset alan opetukseen eivät kuitenkaan vielä hurmannet.

60-luvulla elettiin puhetekniikan ja suullisen esitystaidon aikaa. Me äidinkielen opettajiksi opiskelevat suoritimme puhetekniikan ja kaunoluvun tutkinnon. Minulle ei silloin vielä auennut esimerkiksi se, miksi kokonaisia opitunteja käytettiin kielen funktioiden opeteluun: kuppi, kouru, lärpätys. En myöskään ymmärtänyt, miksi minun piti pitää ex tempore-puhe aiheesta Evinrude-perämoottori sinunkin veneeseesi. Jouduttuani rehtorina suoltamaan satoja puheita satojen perään mitä mielikuvituksellisimmissa tilanteissa olin kiitollinen siitäkin harjoituksesta. Ja suorastaan nolottaa, että seminaarin sain liiallisten poissaolojen takia läpi vain, kun osasin vastata lehtoria tyydyttävällä tavalla kysymykseen ”Mitä pidätte Henry Theelistä laulajana?”

Harppaus vielä 70-luvulla harjoitetusta saksalaisvaikutteisesta puhetaidosta 80-luvun orastavaan puheviestinnän maailmaan tuntui raikkaalta. Normatiivisesta puhujakeskeisyydestä alettiin siirtyä vuorovaikutteisen viestinnän suuntaan. Opit tulivat Yhdysvalloista.

Jälkikäteen olen näkevinäni merkkejä tieteenalan evoluutiosta jo professuurini virkaanastujaisesityksen otsikossa vuodelta 1990: ”Puhe, esiintyminen, vuorovaikutus – puheviestintä opetus- ja tutkimusalanana.” Opetuksessa näin paradigmanmuutoksen erityisen selvästi vielä pitkään esimerkiksi viestintätilanteiden arvi-

oinnissa. Vanhan koulukunnan mukaan kuulijoiden ehdottomat suosikit olivat puhujien arvioinnissa ilmaiset luonteva ja aito. Monilla oli vain äänenkäyttöön ja ulkoiseen esiintymiseen liittyviä kommentteja. Viestinnällisempää analyysia piti todella opetella, jotta onnistuttiin nousemaan pelkältä vaikutelmatasolta kontrollidumpaan observointiin ja nimeämiseen.

Tuliaisista Yhdysvalloista

Oman tieteellisen identiteettini kannalta kaikista merkittävin vaihe oli päästä ASLA Fulbright-stipendiaattina Yhdysvaltoihin. Sanoin rehtorina monet kerrat opiskelijoilleni, että ilman sitä kokemusta en olisi tässä. Teitäkin kannustan lähtemään ja lähettämään opiskelijanne rohkeasti tutkimus- ja opiskelumatkoille ulkomaille – vähintäänkin esitelmänpitomatkoille tieteellisiin kongresseihin.

Opiskelin The Florida State Universityssä aiheita, joihin en ollut koskaan törmännyt Suomessa ja joita sitten toin innoissani tuliaisiksi tänne. Nelisenkymmentä vuotta sitten minulle olivat aivan uusia viestintätutkimuksessa käytettävät kvantitatiiviset menetelmät, tietokoneiden käyttö, tv-vaaliväittelyiden analysointi, puhe-käyttötymisen systemaattinen observointi, puhujien vireystilan mittaaminen. Jyväskylään palattuani nautin suuresti siitä, että saatoin laitoksemme Comlab-laboratoriossa kehittää aivan uudenlaisia tietokonepohjaisia metodeja yleisöreaktiomittauksiin, esimerkiksi jo antiikin retoriikasta tutun puhujan luotettavuuskäsitteen analysointiin tutkiessani presidenttiehdokkaiden tv-esiintymisiä.

Ehkä huikaisevimman eron kotimaisiin kokemuksiini tuotti puhujien vireystilan mittaaminen. Että näinkin voi puhumista lähestyä! Että näin tieteellisesti kontrollidusti voi kerätä tutkimusaineistoja! Rekisteröidessäni Floridassa

puhujien sykettä olin välillä kauhuissani ja harkitsin jopa ambulanssin tilaamista, kun muutamien olympialaisiin valmentautuvien opiskelijoiden syke viisti 200:aa yleisön edessä.

Puheenpitäjän sykkeessä on aluksi antisipaatio- eli ennakointivaihe, jolloin syke nousee. Korkea piikki havaitaan normaalisti konfrontaatiovaiheessa parinkymmenen ensimmäisen sekunnin aikana puhujan kohdatessa yleisönsä. Riippuen siitä, millainen kokemus on ja millaisia tulkin-toja puhuja siitä tekee, alkaa adaptoitumis- eli mukautumisvaihe, jolloin syke laskee. Puheen päättyessä sykkeen pitäisi nopeasti palautua. Oli huolestuttavaa, että joidenkin puhujien syke pysyi äärimmäisen korkeana minuuttikaupalla puheen loppumisen jälkeen – ei siis juuri min-käänlaista fysiologista palautumista tapahtunut, ilmeisesti ei kognitiivistakaan. Se antoi paljon ajateltavaa opettamista sekä esiintymisjärjestyksen ja viestintäarkuuden tutkimista varten.

Paitsi viestintäarkuuden teemoja toin Yhdysvalloista mukamani myös poliittisen viestinnän ja kulttuurienvälisen viestinnän tutkimusta. Lanseerasin muun muassa käsitteen mediaretoriikka, joka herätti kiinnostusta valtio-opin piirissä. Kansainvälisissä tutkimusryhmissä vertailimme esimerkiksi immediacy-käsitettä sekä opettajan viestintätyylin ja kognitiivisen oppimisen välisiä yhteyksiä eri maissa.

Minulla oli kunnianhimoisena tavoitteena laajentaa yhdysvaltalainen viestintäarkuuden tutkimus suomalais-ugrilaisiin vertailuihin. Keräsin massiivisen self report -aineiston Virosta ja Unkarista, mutta se jäi harmillista kyllä analysoimatta rehtoriksi siirtymiseni takia. Vielä tätäkin puhetta valmistellessani silmäilin haitkeana vastauksia, esimerkiksi sitä, miten sukulaiskansojemme edustajat olivat kokeneet oman viestintähalukkuutensa ryhmätilanteissa: Juttu ajades sōpradega olen jutukas aga vōorastega,

vōisiis ametlikes tingimustes olen vaikne. Nem szeretek csoportos beszélgetésben részt venni.

Katse eteenpäin

Hyvät ystävät

Uskon, että olette joskus pohtineet, miten puheviestinnän opetus- ja tieteenala on juurtunut niin hyvin suomalaiseen maaperään. Siinäpä kiintoisa kysymys, joka ansaitsisi syvällisen analyysin. Ala näyttää kukoistavan parhaiten maissa, joissa vallitsee demokratia ja joissa arvostetaan individualismia. Yhdysvalloissa ala liittyy sananvapauteen ja yksilöllisiin perusoikeuksiin, Israelissa juutalaisessa kulttuurissa arvostettuun verbaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen.

Meilläkin demokratiakytkeymä on vahva. Lisäksi uskon puheviestinnän aseman korreloivan positiivisesti suomalaisten arvostaman lukutaidon ja lukuharrastuksen kanssa. Eurooppalaisessa vertailussa edelleenkin poikkeuksellisen vahva geneettinen ja kulttuurinen homogeenisuus sekä harvinainen ja omaperäinen kieli lienevät luoneen tarvetta ja tilaa kommunikoinnille. Sitä paitsi monet yhteiskunnalliset virtaukset hyvinvoinnin tai johtamisen tapaan generoivat kiinnostusta viestintäkysymyksiin.

Olemme kuitenkin joutuneet ravistamaan hartioitamme raskaan historiallisen painolastin. Vielä muutama vuosikymmen sitten puhetaidon oppikirjoissa vallitsi oppi suomalaisten muita huonommasta puhetaidosta. Käsitys perustui saksalaiseen 1800-luvun lopun rotuoppiin ja satunnaisiin kallovertailuihin eli kranilogisiin mittauksiin, joiden mukaan kuulumme alempaan mongolirotuun. Rodullisen huonommuuden takia olemme kykenemättömiä muun muassa itsenäiseen valtiolliseen päätöksentekoon, eli olemme alamaiskansaa. Tulkin-

ta suomalaisten kuulumisesta mongolirotuun poistettiin pohjoismaisista tietosanakirjoista vasta 1950-luvulla.

Vaarallisia kytkeymiä on historiassamme muitakin. Puhuminen ei ole aina viaton vaan poliittinen teko, johon liittyy vallankäyttöä. Varoittavin esimerkki löytyy Saksasta, jossa puhetaito valjastettiin natsismin ja sosialismin apuvälineiksi; DDR:ssä jopa puhetaidon – Sprechkunde – tutkimuksen ja opetuksen tavoitteet johdettiin muiden tieteenalojen tapaan marxismi-leninismistä.

Historia on opettanut, että vaikka viestinnällä on lukuisia kontaktipintoja niin yhteiskunnallisiin arvoihin kuin organisaatioihin, sitä ei voi kahlita eikä alistaa minkään tahon käsikassaraksi. Tieteenala hengittää parhaiten olemalla avoimessa yhteydessä muiden tieteenalojen ja erilaisten elämänilmiöiden kanssa. Tutkimalla puheviestintää pyrimme lisäämään ymmärrystä itsestämme, toisistamme ja mitä moninaiemmista elämän ilmiöistä.

Nöyryyttäkin tarvitaan, samoin kriittisyyttä, jonka merkitystä puhetaidon grand old man Kaarlo Marjanen korosti jo 1930-luvulla. Pallattuaan opintomatkalta Saksasta hän arvosteli kirpeästi alan teoreetikkoja liiasta intomielisyydestä ja kritiikittömyydestä. Hänen mielestään jotkut teoreetikot kuvittelevat aivan liikoja omasta alastaan, ja niin kuin Marjanen kirjoittaa, ”uskovat hengitysvoimistelullaan voivansa uudistaa koko Saksan kansan”. Marjasen kritiikin kohteeksi joutui myös eräs tutkija, joka ”arvelee ihmiskunnan tulevaisuuden riippuvan kitapurjeen asettelusta”.

Lempeästä toppuuttelusta huolimatta pidän tieteenalaamme ekspansiivisena ja elinvoimaisena. Uusiin ilmiöihin kannattaa tarttua rohkeasti, mutta kaikkea vanhaa ei ole kuitenkaan

tarpeen hylätä. Itse pitäisin viestinnän ja vuorovaikutuksen käsiteviidakossa hyvää huolta myös käsitteiden puhe – speech –, puhuminen ja puheviestintä säilymisestä. Jos itse olisin vielä tutkija, nostaisin esille dialogin. Siihen sisältyy sellainen intellektuaalinen komponentti, joka minua on kiehtonut aina. On kiinnostavaa nähdä, mitkä trendit seuraavat 2020-luvulla ilmiöpohjaista vuorovaikutuksen tarkastelua.

Hyvät Prologoksen juhlijat

Näin juhlapäivänä täytyyköön mielenne ilolla ja toivolla. On tärkeä ponnistella tavoitteittensa saavuttamiseksi. Myös unelmia kannattaa helliä. Toivon teille kaikille sellaista rohkeutta ja ekspansiivista otetta elämään, jota kaksivuotias lapsenlapseni Arvo osoitti. Kaikenlaisista koneista kiinnostuneena hän oli aivan haltioissaan päästessään maatalossa nuoren isännän kyydissä ajamaan ensin pikku mönkijää, sitten isompaa ja lopulta suurta traktoria. Traktorin kyydissä hän henkäisi isännälle: ”Otetaan seuraavaksi käyttöön leikkuupuimuri.”

Niin hyvät ystävät, parhainta menestystä teille ja Prologokselle – ja puimurit käyttöön!

Aino Sallinen

Puheenvuoro

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

54–55

<https://doi.org/10.33352/prlg.87354>

Johtajatulet – vuorovaikutuksen äärellä nuotiopiirissä

Vuoden 2019 vuorovaikutusteko -kunniamaininta: Suomen Partiolaisten Johtajatulet-seminaari

Paula Viikari

Tapahtumajohtaja, Johtajatulet 2019
Suomen Partiolaiset
paula.viikari@partio.fi

Pekka Hankela

Tapahtumajohtaja, Johtajatulet 2019
Suomen Partiolaiset
pekka.hankela@partio.fi

Prologos ry myönsi Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamaininnan Suomen Partiolaisille Johtajatulet-metsäseminaarin järjestämisestä. Tapahtuma järjestettiin syksyllä 2019 Hämeenlinnan Evolla. Metsäseminaarin johtajat Paula Viikari ja Pekka Hankela kertovat, että nykymuotoisenaan tapahtumaa on järjestetty vuodesta 2015 lähtien joka toinen vuosi. Johtajatulilla on kuitenkin esikuva kauempana partion toiminnassa, johon tapahtuman nimikin viittaa: partionjohtajilla on ollut tapana kerääntyä yhdessä nuotiotulien äärelle keskustelemaan vertaisten kesken johtamisesta.

Johtajatulet on Suomen Partiolaisten järjestämä viikonlopun mittainen johtajuuden metsäseminaari. Se järjestettiin nykymuotoisena kolmannen kerran Evolla, vuoden 2019 elokuun viimeisenä viikonloppuna. Johtajatulet 2019 kokosi yhteen 3000 johtajuudesta ja itsensä kehittämistä kiinnostunutta aikuista kuuntelemaan, keskustelemaan ja jakamaan omaa osaamistaan muiden kanssa. Tällä kertaa ta-

pahtumaa myös tietoisesti markkinoitiin partion ulkopuolelle: halusimme sekä kertoa miten partiossa johdetaan että oppia muilta.

Tapahtuman avaaminen oli menestys! Saimme Evolle 600 ei-partiotaustaista osallistujaa, millä oli merkittävä vaikutus tapahtuman monimuotoisuuteen. Häkellyttävän ja mistä tahansa muusta johtamisseminaarista erottuvan

elämyksen Johtajatulista tekevät tapahtuman kaksi keskeisintä piirrettä: ympäristö ja vapaaehtoisuus. Johtajatulet järjestetään metsässä ilman powerpointteja, tietokoneita tai muuta normaalien kokoustilojen tekniikkaa. Kannonnokka käy hyvin istuimeksi ja luonnon suppa auditorioksi. Muistiinpanoja varten on paperia ja kyniä. Metsän äännet ja tuoksut, aurinko, sade, nuotiot, tähdet ja vuorokauden kiertokulku luovat ympäristön, joka antaa mahdollisuuden hiljentyä ja keskittyä yhteisten aiheiden äärellä ainutlaatuisella tavalla.

Johtajatulia ei olisi ilman metsää. Ympäristön lisäksi Johtajatulien ydintä on vapaaehtoisuus, jolle kaikki sisältö rakentuu. Johtajatulien tekijät, kuten partiossa johtajat yleensäkin, toimivat vapaaehtoisesti tehtävissään ilman rahallista korvausta. Vuoden mittaista projektia teki tällä kertaa yli sata vapaaehtoista. Tällä voimalla tapahtumaviikonloppu ei kuitenkaan tullut kokonaan valmiiksi. Me loimme puitteet, mutta tapahtuman tekivät kaikki ne paikalla olleet 3000 ei-partiolaista ja partiolaista osallistujaa. Myös kaikki tapahtuman yli sata työpajan pitäjää ja jokainen puhuja päälavan staroja myöden tuli paikalle ilman korvausta.

Tapahtuman onnistumisen ytimessä on se, että kaikki osallistuvat sisällön toteuttamiseen. Vuorovaikutus osallistujien, työpajanpitäjien ja pääpuhujien välillä luo metsään täysin omanlaisensa kuplan, jossa erilaisten näkemysten ja kokemusten on turvallista törmätä toisiinsa. Etenkin tänä vuonna, kun saimme joukkoon niin suuren määrän ei-partiotaustaisia osallistujia, nousi yhteisen keskustelun merkitys aiempaa tärkeämmäksi. Partiolaisilla on omia tapojaan ja perinteitä, oma johtamiskäsitys ja pitkä traditio arvopohjaisesta johtamisesta. Kaikkia näitä pääsimme avaamaan tapahtumassa muille ja toisaalta oppimaan itse lisää. Mutta hienoimpia hetkiä olivat kuitenkin ne, kun työpajassa

tai keskusteluissa ei pystynyt erottamaan oliko puhuja partiolainen vai ei.

Tavoittelimme tapahtumaa, joka kokoaa ihmisiä yhteisen teeman ääreen. Palautteen mukaan onnistuimme siinä erinomaisesti! Metsä ja nuotiopiiri riisuvat rooleista, hämyisen saunan lauteilla kukaan meistä ei erotu toisesta eikä järven rannan amfiteatterissa paikkoja voi ostaa rahalla. Johtajatulilla onnistuimme – me kaikki 3000 – olemaan läsnä ja vuorovaikutuksessa toistemme kanssa ilman titteleitä ja tärkeilyä, aamupuurolta päälavan puheenvuoroihin, työpajoihin, iltarientoihin ja makuupussin lämpimään. Vaikka viikonloppuun mahtui valtava määrä puhetta, oivalluksia ja keskustelua, yksi taianomaisimmista hetkistä koettiin Johtajatulien avajaisissa ensimmäisenä iltana. Onnistuneen, yhdessä tehdyn tapahtuman tunnelma viritettiin siinä hetkessä, kun 3000 ihmistä istui ääneti upeasti valaistun pimeän metsän keskellä kuuntelemassa a cappellaa ja tapahtuman teemoihin johdattavia tekstejä. Hiljaa, mutta vahvasti yhdessä.

Johtajatulet järjestetään seuraavan kerran vuonna 2021. Tervetuloa!

Lectio Praecursoria

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

56–60

<https://doi.org/10.33352/prlg.85363>

Naiset politiikan huipulla – Sukupuolittunut viestintä ja johtajuus

Johanna Mäkelä

FT, Opintokoordinaattori

Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta

Tampereen yliopisto

johanna.makela@tuni.fi

Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Naiset politiikan huipulla. Sukupuolittunut viestintä ja johtajuus** tarkastustilaisuudessa Tampereen yliopistossa 1.12.2018. Vastaväittäjänä toimi professori Susan Meriläinen (Lapin yliopisto) ja kustoksena professori Pekka Isotalus (Tampereen yliopisto).

Suomalaiset naiset ovat olleet merkittäviä edelläkävijöitä ja tiennäyttäjiä politiikassa. He saivat ensimmäisinä Euroopassa ja kolmanneksi maailmassa täydet poliittiset oikeudet eli äänioikeuden ja vaalikelpoisuuden jo vuonna 1906. Lisäksi suomalaiset naiset ovat olleet myös kansainvälisesti hyvin edustettuina parlamentissa jo pitkään. Silti naisten eteneminen aivan poliittisen vallan huipulle on ollut hidasta, ja erityisen sukupuolittunutta on ollut tässä väitöstyössä tarkastelun kohteena oleva poliittinen johtajuus. Väitöstyöni otsikko on ”Naiset poli-

tiikan huipulla – sukupuolittunut viestintä ja johtajuus”.

Suomen kehitykselle naispäättäjillä on ollut kuitenkin aivan keskeinen merkitys. Naisten hyvä koulutustaso, aktiivisuus työelämässä ja osallisuus yhteiskunnallisen päätöksenteon eri tehtävissä ovat osaltaan mahdollistaneet Suomen kehittymisen hyvinvointiyhteiskunnaksi. Silti naiseen johtajina kohdistuu kuitenkin yhä edelleen erilaisia odotuksia kuin vastaavissa tehtävissä toimiviin miehiin. Miten rikkaa rohkeasti vanhoja miehisää perinteitä, toimia itsel-

leen sopivalla tavalla vahvana johtajana ja tehdä omannäköistä politiikkaa, sitä on joutunut jokinainen naispoliitikko miettimään kohdallaan edettyään politiikan huipulle.

Poliittinen johtajuus on vaativa, ainutkertainen ja luonteeltaan ainutlaatuinen luottamustehtävä poliitikon sukupuolesta riippumatta. Poliitikon täytyy kestää määräaikaisessa tehtävässään erilaisia ristiriitaisuuksia ja jännitteitä sekä eri puolilta tulevia moninaisia vaatimuksia. Johtajana on kestettävä jatkuvaa kilpailua tehtävistä, aikataulupaineita, epäsäännöllistä työaika, kovaa julkisuutta ja julkista arvostelua. Työn alla on jatkuvasti pienempiä, isompia laajoja sekä keskeneräisiä asiakokonaisuuksia. Tehtävässä tarvitaan melkoista paineen- ja kritiikinsietokykyä. Lisäksi poliittisen johtajan on oltava sosiaalinen ja aina tavoitettavissa sekä kommentoimassa milloin mitään asiaa eri medioiden kautta suurelle yleisölle. Tehtävässä tarvitaan hyvää paineen- ja kritiikinsietokykyä sukupuolesta riippumatta.

Naisten johtajuuteen näyttää – toimialasta riippumatta – liittyvän edelleen paljon sukupuoleen kytkeytyviä stereotyyppioita, mielikuvia, ennakkoluuloja ja vanhentuneita käsityksiä. Miehisten perinteiden vaikutus on näkynyt ja näkyy edelleen erityisen vahvasti juuri poliittisessa johtajuudessa. Monista esteistä ja rajoitteista huolimatta naiset ovat edenneet ja onnistuneet tehtävässään poliittisina johtajina. He ovat halunneet vaikuttaa asioihin ja käyttää saamaansa poliittista valtaa sekä luottamusta täysipainoisesti. He ovat kokeneet palkitsevana ja etuoikeutettuna tehtävänä työskentelyn yhteiskunnallisella näköalapaikalla. *Poliittista johtajuutta voidaan hyvin luonnehtia eri rooleissa tapahtuvaksi, viestinnällisesti laaja-alaiseksi ja vaativaksi vuorovaikutustehtäväksi.*

Tämän viestinnän alan väitöstyön tutkimuskohteena ovat olleet poliittisen vallan eturivissä eli ministereinä ja puolueiden puheenjohtajina työskennelleet naiset. Jotkut heistä ovat ansiotuneet jopa näissä molemmissa tehtävissä. Väitöstyössäni naisten oma kokemuksen ääni johtajina pääsee kuuluviin. Haastattelin tutkimukseeni 18:aa suomalaista naista viidestä eri puolueesta. He kertoivat kokemuksistaan poliittisina johtajina. Vastaavanlaista akateemista haastattelututkimusta ei ole aiemmin tehty. Naisten henkilökohtaisten kokemusten tutkimus on ajankohtaista ja perusteltua, sillä heidän on ollut jo pitkään miehiä vaikeampi nousta puolueiden puheenjohtajiksi tai saada kantaakseen ministereiden ns. ”painavia” salkkuja. Näitä arvostettuja paikkoja ovat pääministerin, valtiovarainministerin ja ulkoministerin tehtävät. Poliitiikan historiaa tarkastellessa naiset on useimmiten nimitetty opetus- tai sosiaali- ja terveysministereiksi. Tämä perinteinen salkkujako juontaa juurensa pitkälle historiaan.

”Tahtoa, uskoa, uskallusta” – sitä ovat tarvinneet sekä aiemmat että nykyiset politiikan johtajanaiset. Ensimmäinen suomalainen naisministeri nimitettiin tehtävänsä yli 90 vuotta sitten. Miina Sillanpää avasi esimerkillään osaltaan ovia tuleville politiikan naisjohtajille. Hän nousi köyhästä torpantytöstä, piiiasta ja palvelijasta tärkeäksi yhteiskunnalliseksi vaikuttajaksi. Sillanpää on sanonut: ”Minä tahtoisin saada naiset valveutumaan ja ymmärtämään asemansa etuoikeuden”. Hän toimi apulaissoσιαaliministerinä vuosina 1926–1927, ja hänen työssään näkyivät keskeisinä sinnikkäät pyrkimykset oikeudenmukaisuuteen ja sukupuolten väliseen tasa-arvoon. Sillanpää tarttui herkästi yhteiskunnallisiin epäkohtiin, otti kantaa työsäkävien naisten asemaan ja perheoloihin sekä perusti ensikoteja yksinhuoltajajäideille ja heidän lapsilleen. Lisäksi hän kiinnitti huomiota vanhusten asemaan yhteiskunnassa. Samoihin

asioihin, joita erityisesti monet naispoliitikot yhä edelleen työssään edistävät.

Sillanpään tehtäviin ministerinä kuuluivat köyhäinhoito-, lastensuojelu- ja raittiusasiat. Hänen lyhyellä mutta merkittävällä ministerikaudella tärkeimpiä oli etenkin meitä, hyvät naiset, koskettava laki, joka toi naisille oikeuden valtion virkoihin. Aiemmin virkaa hakevien naisten oli pitänyt anoa erivapautta sukupuolestaan päästäkseen valtion virkaan. Sillanpään ministerikaudella valmisteltiin myös avioliittolaki, jonka avulla naiset pääsivät pois aviomiehensä holhouksen alta. Lain ansiosta puolisoista tuli myöhemmin oikeudellisesti tasavertaisia, eli vaimo sai sen jälkeen hallita omaa omaisuuttaan ja solmia itseään koskevia sopimuksia. Eli hyvin merkittäviä saavutuksia naispoliitikolta jo silloin!

Kansalaisvaikuttajana Miina Sillanpään luottamustehtävien luettelo on hengästyttävä, ja samalla lailla ovat monen tähän väitöstutkimukseeni haastatellun naispoliitikon ansioluettelot. Sillanpään toimiminen monissa luottamustehtävissä kansanedustajana, ministerinä, kunnallispolitiikassa, järjestöissä ja ammattiyhdistystoiminnassa on itse asiassa hyvä osoitus siitä, mitä nykyisin kutsutaan aktiiviseksi verkostoitumiseksi politiikassa. Poliitikon on tultava toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja siedettävä erilaisuutta. Vain sujuvalla yhteistyöllä ja vuorovaikutuksella hän pystyy viemään meitä kaikkia koskevia tärkeitä yhteiskunnallisia asioita eteenpäin ja menestymään tehtävissään.

Miina Sillanpää kohtasi tehtävässään aikanaan varmasti hyvin monia esteitä ja haasteita, kuten ovat kokeneet myös tutkimukseeni haastatellut naiset. Niistä huolimatta he kaikki ovat kuitenkin poliitikon tehtävissään edenneet nousujohdoisesti eteenpäin johtajiksi. Sillanpään kerrotaan sanoneen: ”Ei koskaan saa sanoa ’minä en

osaa, vaan vaikeimmissakin tilanteissa pitää sanoa ’minä yritän’”. Tätä hänen viitoittamaansa tietä ovat naiset myöhemmin pyrkineet seuraamaan. Parhaansa yrittämisestä, halusta parantaa maailmaa ja rohkeudesta tarttua empimättä erilaisiin tarjottuihin tehtäviin puhuivat myös haastattelemani naiset.

Tänään väitöspäivänäni, joulukuun 1. päivänä vuonna 2018, Suomen presidenttinä on Sauli Niinistö ja Juha Sipilän hallituksessa työskentelee 17 ministeriä, joista kuusi on naisia. Arvostetuimmat ja raskaimmat salkut ovat miesten hallinnassa tässä Sipilänkin hallituksessa, kuten on ollut monta kertaa aiemminkin. Kokonaisuutena tätä miesten ja naisten välistä eroa ministereiden määrässä kuvastaa hyvin se, että tähän mennessä eli vuoden 2018 lopulla itse näisyytemme aikana miehiä on ollut ministereinä yhteensä 618 ja naisia 105.

Puolueiden puheenjohtajien tilannetta vuoden 2018 lopulla tarkasteltaessa yhdeksän eduskuntapuolueen puheenjohtajista vain kolme on naista. Puolueiden puheenjohtajina naisia on ollut vain kourallinen, eniten vihreissä ja demareissa. Ruotsalaisessa kansanpuolueessa puoluetta on johtanut nainen vain kerran, ja kokoomuksessa ei ole vielä toistaiseksi uskottu ollenkaan puolueen johtajuutta naiselle.

Ministerin ja puolueiden puheenjohtajien paikkojen jakamiseen vaikuttaa sukupuolen ja puoluekannan lisäksi toki moni muukin asia, esimerkiksi henkilön ammatillinen osaaminen, yhteistyötaidot, viestintäosaaminen, ikä ja vaalipiiri. Tullakseen valituksi ministeriksi tai puolueen puheenjohtajaksi pitää valitulla sukupuolesta riippumatta olla näyttöä osaamisesta ja hänen tulee olla tunnettu omassa puolueessaan. Lisäksi ehdokkaalla tulee olla halua edetä. Väitän, että käsitys osaamisesta ja pätevyydestä liitetään politiikassa silti edelleen monin

tavoin sukupuoleen. Tästä seuraa, että naiset joutuvat toistuvasti todistamaan pätevyytään ja osaamistaan johtajina tavalla, jota miehiltä ei edellytetä. Naiset nähdään myös julkisuudessa helpommin yhtenä ryhmänä eli oman sukupuolensa edustajina kuin omina pätevinä ja ainutlaatuisina yksilöinä.

Naisten valinnat politiikan huippupaikoille ovat aina herättäneet tunteita sekä ihmetystä, ihastusta ja kannustusta mutta myös epäilyjä ja usein vastustusta. Suomen ja samalla koko maailman ensimmäinen naispuolustusministeri Elisabet Rehn (r.) on kertonut julkisuudessa avoimesti aikanaan saamastaan epäilevästä vastaanotosta. Vanhat veteraanit kun olivat valinnan myötä lähes itkeneet, että ”ovatko meiltä miehet loppuneet Suomesta, kun täytyy valita nainen puolustusministeriksi”. Rehnin kertoman mukaan hänet pelasti vanha jalkaväenkenraali Adolf Ehrnrooth, joka sanoi kenraaleille, että annetaan tytölle mahdollisuus, ja arvioidaan hänen toimintaansa vasta sen jälkeen. Tämä ”tyttö” oli tuolloin iältään 55-vuotias. Toki vastaavantyyppistä nimittelyä ja kohtelua ovat monet nuoremmat ja vanhemmatkin poliitikot saaneet sittemmin osakseen. *Naisilla ei ole muuta vaihtoehtoa kuin se, että omalla toiminnallaan esittää ja osoittaa sen, että on vakavasti otettava poliitikko, osaa ja hallitsee omat asiansa ja pystyy vastaamaan vaikeisiin kysymyksiin*, totesi eräs haastateltavistani.

Poliittiset johtajat saavat asemansa takia osakseen enemmän julkisuutta kuin minkään muun alan johtajat. He ovat kaikille meille kansalaisille tuttuja yhtä lailla kohtaamisista turuilla ja toreilla kuin sohvalta television iltauutisista katsottuina ja lukuisista eri medioista. Monilla meistä on mielikuva ja mielipide heistä, vaikka emme ehkä ole koskaan tavanneet heitä kasvokkain. Kun poliittinen johtaja valitaan tehtävään, hän menettää yksityisyytensä julkisuudelle.

Julkisuus on poliitikoille kaksiteräinen miekka. Se on välttämätöntä tehtävän luonteen takia, mutta se aiheuttaa samalla haasteita erityisesti naispoliitikoille. Yhteiskunnallisesti tärkeiden asiasältöjen ja merkittävien päätösten valmistelutyön sijaan mediassa nostetaan usein esiin naisten henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja ulkonäköön sekä perheeseen liittyviä toissijaisia asioita. Toisaalta tutkimukseni tulosten mukaan poliitikko voi myös hallita ja muuttaa julkisuuskuvaansa jonkin verran omalla toiminnallaan. Lisäksi suomalainen media on haastateltujeni mukaan kunnioittanut haastateltujen yksityisyyttä ja perheeseen liittyviä asioita, mikäli he ovat ajoissa tehneet julkisuuteen liittyvät pelisäännöt toimittajille selviksi.

Toki sukupuoli on tuonut naisille myös hyvää nostetta sekä julkisuudessa että johtajina ammatillisesti. Naiset ovat hyödyntäneet tarkoituksella naiseuttaan erottuen miehisestä tummasta pukuporukasta positiivisella tavalla. *Sukupuolesta on ollut hyötyä paljon ja pikkuisen haittaa*, eräs haastateltava totesi pilke silmäkulmassa. Asiallisen mediakohtelun lisäksi naiset ovat kuitenkin olleet monesti myös politiikan ”koruja” ja katseenvangitsijoita sekä puolueen imagon uudistajia ja puhdistajia. Median ansioista olemme nähneet vuosien varrella muun muassa kokovartaloministerin ja verkkosukkahousujohtajan sekä jopa presidentti muumimamman käsilaukkuineen.

Huumori on ollut yksi oiva keino sekä politiikassa että politiikan julkisuudesta selviytymiseen. Helsingin Sanomien pilapiirtäjä Henrik Karlsson on oivallisesti osannut kiteyttää oheisissa kuvissa kaksoissidoksen, joka leimaa usein naisten roolia poliittisena johtajana. Pilapiirroksessa vuonna 2008 SDP:n puheenjohtajavaalin alla todettiin ”demarien tarvitsevan nuoren kovapintaisen naisen, jolla on pitkä kokemus joltain näkyvältä paikalta”. Toisessa

hänen piirustuksessa kuvataan verkkosukkahousujen kera varsin osuvasti, että puolueen johdossa ”naisenergiaa pitää ja saa olla, mutta vain sopivasti”.

Huumorin takana on todellisia asioita työn asiasuorituksen laadun ja määrän saamisen suhteen. Vaikka naiset saavat miehiä helpommin julkisuutta osakseen, heidän johtajuutensa on tutkimukseni tulosten mukaan jatkuvaa tasapainoilua sopivuuden rajapinnoilla. Naiseutta, kauneutta ja pehmeyttä johtajassa saa olla, mutta ei liikaa. Lisäksi johtajan jämäkkyyttä kaivataan, mutta vain sopivassa määrin. Eikä nyrkkiä pöytään lyövää tai tiukasti asian puolesta argumentoivaa naisjohtajaa edelleenkaan usein katsota hyvällä. Poliittinen johtajuus ja johtamiskulttuuri nähdään yhä usein julkisuudessa miehisinä tehtävänä. *Väitän, että mediajulkisuus yhtäältä rajoittaa ja toisaalta edesauttaa naisia menestymään johtajan tehtävässään.*

Väitöstutkimuksen tulokset osoittavat, että naiset joutuvat yhä edelleen tekemään miehiä enemmän työtä poliittisille johtopaikoille päästäkseen sekä poliittisen uskottavuuden saamiseksi tehtävässä toimiessaan. Johtajan auktoriteetti ei synny politiikassakaan pelkän hierarkkisen aseman saavuttamisen kautta. Se on ansaittava kovalla työllä ja ahkeruudella sekä osaamisella sukupuolesta riippumatta. Haastattelemiini johtajat olivat huolissaan siitä, löytyykö jatkossa enää naisia ehdokkaiksi johtotehtäviin työn kovien vaatimusten, mediakohtelun sekä sukupuoleen suhtautumisen takia. Jotta politiikan johtotehtävät olisivat tulevaisuudessa eri-ikäisiä naisia ja miehiä kiinnostavia ja innostavia, asenteita naisjohtajia ja tehtävän arvostusta kohtaan tulisi tarkistaa. Pätevien naisten täytyy pystyä tekemään jatkossa nykyistä joustavammin ikä- ja perheystävällisiä

valintoja, jotka he kokevat oikeiksi sekä oman johtajuuden että perheen kannalta.

Sukupuoleen liittyvät kysymykset ovat päivittäin esillä näkyvästi niin politiikassa kuin muillakin yhteiskunnan alueilla. Kyse on yhtä aikaa hyvin yksityisestä ja toisaalta taas hyvin yleisestä, meitä kaikkia koskettavasta asiasta. Eri-laisia sukupuoleen liittyviä vertailuja tehdään julkisuudessa aivan liikaa yhteiseen tekemiseen kannustamisen ja yksilön henkilökohtaisten ja persoonallisten ominaisuuksien arvostamisen sijaan. Tärkeämpää olisi keskittyä ja kiinnittää huomiota siihen, miten kukin ihminen voi kehittää omia taitojaan, asiantuntemustaan ja osaamistaan sekä yksin että yhdessä rakentavassa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Tai kehittyä paremmaksi johtajaksi ilman, että tarvitsisi miettiä, miten omasta sukupuolesta viestitään ja se nostetaan esiin julkisuudessa.

Väitöskirja on luettavissa verkossa osoitteessa
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0874-2>

Miina Sillanpäästä koskevat tiedot ja lainaukset:
<https://www.miinasillanpaa.fi>

Lectio Praecursoria

Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2019

62-65

<https://doi.org/10.33352/prlg.86827>

Virkateksti koettelee lukijaa

Riitta Suominen

FT, Viestinnän ja verkkotoiminnan asiantuntija

Yksityinen kielitoimisto

info@yksityinenkielitoimisto.fi

*Lectio praecursoria suomen kielen väitöskirjaksi tarkoitetun tutkimuksen **Virkatekstin käytettävyys. Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivivitykseksi** tarkastustilaisuudessa Tampereen yliopistossa 16.08.2019. Vastaväittäjänä toimi professori Merja Koskela (Vaasan yliopisto) ja kustoksena dosentti Unni Leino (Tampereen yliopisto).*

Tutkin väitöskirjassani virkatekstin käytettävyyttä.

Käytettävyyden käsite liitetään useimmin tekniisiin laitteisiin ja ohjelmistoihin. Käytettävyys on helppokäyttöisyyttä, ja sitä voi havainnollistaa seuraavalla yksinkertaisella esimerkillä.

Kun ostan kahvinkeitin, osaan yleensä ilman ohjekirjaa laittaa veden ja kahvin oikeaan paikkaan ja vielä napsauttaa keittimen päälle-

kin. Jos onnistun ongelmitta saamaan kupin kuumaa, arvioin kahvinkeitinien käytettävyyden hyväksi.

Samanlaista käytettävyyden arviointia voi soveltaa myös teksteihin. Tämä on havaittu jo käännöstieteessä, johon käytettävyys on kulkeutunut teknisen viestinnän välityksellä ja josta myös täällä Tampereen yliopistossa on tuotettu kiinnostavaa aineistoa.

Kuitenkaan virkatekstien tutkimuksessa ei käsitettä ole juuri käytetty, eikä ylipäätään fenostiikassa. Asiasta on kuitenkin puhuttu lähi-käsitteillä ymmärrettävyys ja luettavuus. Viime aikoina on yleistynyt myös termi saavutettavuus, kun suomalaisiin verkkopalveluihin aletaan tänä syksynä soveltaa Euroopan unionin saavutettavuusdirektiiviä.

Kapulaiset tekstit jäävät lukematta

Käytettävyys on osa kokonaisvaltaista käyttökokemusta. Jokainen voi analysoida omaa käyttökokemustaan selailemalla asuin- ja kaupunkinsa päätösasiakirjoja verkossa. Onko teksti nopealukuista, ymmärrettävää ja miellyttävää lukea?

Kun kaupunkilainen etsii tietoa oman asuinalueensa tulevaisuudensuunnitelmista, tieto on nykyisin yleensä verkkotekstin muodossa. Tekstit on syytä lukea, jos haluaa tietää, miten vaikkapa pysäköintiluolan rakentamista perustellaan, mihin sitä suunnitellaan ja miten asiaan mahdollisesti voisi vaikuttaa. Osallistuminen on myöhäistä siinä vaiheessa, kun kaivinkone alkaa kuopaa omaa takapihaa.

Kuntalaki ja kaupunkien strategiat painottavat osallistamista, mutta ilman taustojen lukemista osallistuminen ei onnistu eikä se ole merkityksellistä. Asukas ei myöskään voi ottaa lomaa töistä opiskellakseen vaikealukuisia kokousasiakirjoja ja monisatasivuisia taustaselvityksiä. Tekstien pitäisi siis olla sellaisia, että ne haluaa ja jaksaa lukea työpäivän jälkeenkin ilman virkavapaata.

Saavutettavuus paranee, käytettävyys ei

Myönteistäkin on julkisen alan viestinnässä nähtävissä. Asiakirjojen saavutettavuus on parantunut koko ajan, kun kaikki kunnat ovat

alkaneet jo 90-luvulla jakaa päätösasiakirjat verkossa. Enää ei tarvitse matkustaa kaupungintaloon lukemaan esityslistoja ja pöytäkirjoja, vaan ne ovat tarjolla oman työpöydän äärellä.

Pulmia kuitenkin riittää. Päätösasiakirjat on tuotu verkkoon usein paperiasiakirjojen näköisversioina. Muutos ei siis ole juuri vaikuttanut asiakirjojen esitystapaan tai ulkoasuun, vaikka alusta ja käyttöyhteys ovat vaihtuneet. Tekstin pituus, rakenne ja intertekstuaalisuus – eli moninaiset viittaukset muihin teksteihin – ovat säilyneet entisenlaisina. Päätöstekstit kuitenkin uudelleenkontekstoituvat osaksi kaupungin verkkosivustoa. Lukija toivoo niiltä samanlaista käytettävyyttä kuin muiltakin verkkosivuilta.

Julkisen alan verkkopalvelujen teknisiä ominaisuuksia on testattu pitkään, mutta itse tekstin eli varsinaisen sisällön käytettävyys on jäänyt toissijaiseksi. Kuitenkin juuri teksti on se, jota varten käyttäjä yleensä verkkosivuille tulee. Harva käyttäjä lähtee kaupungin sivuille katselemaan kuvia tai huvin vuoksi navigoimaan. Verkkotoiminta on päinvastoin hyvin tiedonhakukskeistä, mistä kertoo myös hakukoneiden keskeinen asema ja tiedonhaun synonyymiksi tullut verbi googlata.

Ääneenajattelu toimii

Miten sitten tutkia tekstin käytettävyyttä? Otin mallia ohjelmistojen ja verkkopalveluiden käytettävyyden tutkimuksista. Keskeinen esikuvani on ollut Jakob Nielsen ja hänen ympärilleen ryhmittyneet käytettävyytystutkijat, mutta tutkimusta varten olen sekä haastatellut että käytännössä seurannut myös kotimaisia käytettävyytystutkijoita. Käytettävyydesti toteutetaan tavallisimmin siten, että koehenkilöt pannaan käyttämään laitetta, ohjelmaa tai verkkopalvelua. Heille annetaan tehtäviä, joiden suoritta-

mista seurataan. Usein koehenkilöiden toiminta tallennetaan ja heitä pyydetään ajattelemaan ääneen ja kuvaamaan toimintaansa. Ääneenajattelu avaa mentaalista prosessia toiminnan aikana ja kertoo tarkkailijalle, mikä estää tai edistää tehtävän onnistumista.

Pyysin käytettävyystudkimukseeni kymmenen kaupungin ammattiviestijää koehenkilöiksi. Heille järjestettiin kullekin oma koetilanne, jossa he lukivat kaupunginhallituksen pöytäkirjaa ja sanallistivat ajatuksensa. Lisäksi he kirjoittivat pöytäkirjan pohjalta verkkotekstin, tviitin ja Facebook-päivityksen. Tarkoitus oli näin paitisi tunnistaa lähtötekstin käytettävyysspulmat myös selvittää, miten nuo pulmat olisi mahdollista ratkaista uudessa tekstiversiossa.

Seuraavassa muutamia poimintoja ääneenajatteluista:

Onpas kamalaa tekstiä.

Tää on kirjoitettu hirveen pitkäksi.

Tässä lähdetään niinku Aatamin ajoista.

Mikä on pihvi tässä hommassa?

Oon puolessa välissä, enkä vieläkään ymmärrä, mistä tässä puhutaan.

Hitsi kun olis jotain konkretiaa.

Tää on aivan hirveetä kieltä: moninaiskäyttöä ja monialaisia monipalvelukeskuksia.

Monituottajuus lisääntyy tai sit se moninaistuu. Kumpiakohan se nyt tekee?

Tää on aika kauheeta tekstiä. Ihan tuttua.

Mä en jaksa enää lukea.

Jo näiden esimerkkien perusteella on pääteltävissä, että koehenkilöt katsovat lähtötekstin olevan melko etäällä hallintolain 9. pykälän ja kuntalain 29. pykälän edellyttämästä selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä.

Pituus, näkökulma, kontekstointi

Kaikkiaan koehenkilöt viittasivat käytettävyysspulmiin 85 kertaa. Yleisimmin koehenkilöt mainitsivat pulmina kuntalaisen näkökulman puuttumisen, tekstin pituuden, loppupainotteisen esittämisyjärjestyksen, pääasian tunnistamisen vaikeuden, kontekstoinnin ongelmat, konkretian puutteen ja pulmalliset käsitteet.

Tekstitason käytettävyysohjelmat saivat koehenkilöiltä enemmän mainintoja kuin lause- ja sanatason pulmat. Tämä on linjassa aiempien ymmärrettävyyttä käsittelevien tutkimusten kanssa ja kertoo, että koko tekstiä koskevat valinnat ikään kuin määräävät pienempiä tekstin yksiköitä. Jos rakennamme tekstin asukkaan näkökulmasta, poimimme sanavarastostamme automaattisesti konkreettisempia ja yleiskielisempiä ilmauksia. Lain tapaan selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä puhuminen saattaa johtaa meitä harhaan: kiinnitämme huomiota liian pieniin kielenosiin ja näin siivilöimme hyttysen mutta nielemme aikamoisen kapulan. Pitäisikö puhua selkeän ja ymmärrettävän kielen sijaan selkeistä ja ymmärrettävistä teksteistä?

Miten koehenkilöt sitten paransivat tekstien käytettävyyttä?

Kahdessa suhteessa koehenkilöt toimivat kaikki yhdenmukaisesti: tekstiä lyhennettiin reilusti ja esittämisyjärjestys muutettiin etupainotteiseksi. Virkateksteissä lyhyys on selvästi aliarvostettu ominaisuus. Usein ajatellaan, että pitkä teksti on merkki huolellisesta valmistelutyöstä.

Lisäksi koehenkilöt pohtivat, mitkä seikat tekstissä edustivat hallinnon ja mitkä asukkaan näkökulmaa. Muutama esimerkki koehenkilöiden kommentteista:

Tässä eritellään kaiken maailman projektisuunnitelmia. Ei kai se varsinaisesti ketään kiinnostaa, vaan se mitä tehdään.

Kuntalaista kiinnostaa vaan se, mitä palveluja saa. Se on ihan sama, tuotetaanko ne vai ostetaanko.

Kuntalaisen ei tarvitse tietää, että se vaatii henkilöstöltä ajattelu- ja toimintatapojen muutosta.

Tyypillisesti koehenkilöt yrittivät yleiskielistää, konkretisoida ja lisätä esimerkkejä.

Isompien oppilaiden perusopetus muuttui yläkouluksi ja *suun terveydenhuolto* hammashoitolaksi.

Virkakielelle tyypillisiä käsitteityymiä purettiin. *Tilojen samanaikaiskäyttö* kielennettiin tilojen samanaikaiseksi käytöksi ja *moninaiskäytön tehostaminen* tehokkaammaksi käytöksi.

Koehenkilöt saivat todella pohtia, mitä olivat lähtötekstin *palvelukeskittymät, palveluyhteenliittymät, monipalvelukeskukset ja aluekeskukset* ja mikä oli niiden suhde toisiinsa.

Toistuvasti olisi tarvittu yhteydenottoja lähtötekstin kirjoittajaan. Kaupungin työntekijälle yhteydenotot ovat vielä mahdollisia, mutta asukkaat harvemmin tähän pystyvät.

Tärkeä havainto on se, että vaikka koehenkilöt lyhensivät tekstiä, muuttivat esittämisjärjestystä ja tekivät lukuisia muutoksia, lähtötekstin vaikutus uusiin teksteihin oli ratkaiseva. Lähtöteksti toimi ikään kuin varastona ja raaka-aineena, jonka varassa kirjoittajat olivat.

Sanasto ja ilmaukset kevenivät asteittain, mutta pysyttelivät kuitenkin melko lähellä alkutekstiä. Uusi teksti oli hyvin tunnistettava osa lähtötekstistä alkanutta ketjua. Tämä on havaittu jo aiemmissakin tutkimuksissa: ilmaukset muuttuvat ratkaisevasti vasta mediateksteissä.

Tiivistäen sanoisin, että jos virkatekstien käytettävyyttä todella halutaan parantaa, vakava huomio on kiinnitettävä asiantuntijoiden tuotamiin lähtöteksteihin.

Sosiaalinen media virkakieltä uudistamaan

Olen verrannut sosiaalista mediaa Rosettan kiveen, jonka avulla pystyttiin 1800-luvun alussa ratkaisemaan hieroglyfien arvoitus. Kivessä oli sama teksti hieroglyfeilla ja demoottisella sekä kreikkalaisella kirjoituksella eli jumalan, asiakirjojen ja tavallisten kuolevaisten kirjoituksella. Koska sama säädös oli kolmena tekstiversiona, joista yhtä osattiin lukea ja toista opittiin lukemaan koptin avulla, pystyttiin myös hieroglyfit tulkitsemaan.

Sosiaalinen media voi toimia Rosettan kiven tavoin. Kuin asiantuntijat osallistuvat Twitterissä oman alansa keskusteluun, he luovat vuorovaikutuksessa uutta yleiskielisempää hallinnon kirjoituskieltä, joka ottaa paremmin huomioon tavallisten kuolevaisten tarpeet.

Väitöskirja on luettavissa verkossa osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1174-2>

ARTIKKELIPYYNTÖ: Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2020

Vuodenvaihteessa 2020–2021 julkaistaan sarjassaan kuudestoista puheviestinnän vuosikirja Prologi. Pyydämme nyt ehdotuksia artikkeleiksi. Vuosikirja esittelee ihmisten välisen vuorovaikutuksen uusinta tutkimusta. Tutkimus voi kohdistua esimerkiksi vuorovaikutussuhteisiin, ryhmiin, tiimeihin ja yhteisöihin, johtamisviestintään, esiintymiseen ja julkiseen puhumiseen, vaikuttamiseen ja argumentointiin, poliittiseen viestintään, kulttuurienväliseen viestintään, teknologiavälitteiseen kanssakäymiseen tai vuorovaikutuksen ja hyvinvoinnin yhteyksiin. Tutkimuksen kohteena voivat olla myös viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen ja viestintäkoulutuksen kysymykset.

Prologi tarjoaa tieteellisen foorumin myös monitieteiselle tutkimukselle. Artikkelien kirjoittajia kannustetaan teksteissä vuoropuheluun puheviestinnän alalla tehdyn tutkimuksen kanssa. Tavoite on lisätä eri alojen asiantuntijoiden yhteistyötä.

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

Vuonna 2020 Prologin päätoimittaja on lehtori, FT Emma Kostiainen. Jos haluat tarjota artikkelin julkaistavaksi Prologissa, lähetä tiivistelmä ehdotuksestasi (300–400 sanaa) 11.2.2020 mennessä sähköpostitse osoitteeseen emma.kostiainen [at] jyu.fi. Voit myös lähettää ehdotuksen puheenvuoroksi, näkökulmaksi tai kirja-arvioksi. Kirjoittajille ilmoitetaan artikkeliehdotusten sopivuudesta vuosikirjaan helmikuun loppuun mennessä.

Tämän jälkeen artikkeliksi tarkoitettu käsikirjoitus (40 000 merkkiä välilyönteineen) pyydetään lähettämään 30.4.2020 mennessä TSV:n Open Journal Systems (OJS) -alustan kautta. Järjestelmään rekisteröidytään osoitteessa <https://journal.fi/prologi>. Jos kirjoittaja on jo rekisteröitynyt OJS-järjestelmän käyttäjäksi, salasana ja tunnus säilyvät ennallaan. Muut julkaistavaksi tarkoitetut tekstit kuin tieteelliset artikkelit tulee jättää OJS-järjestelmään viimeistään 30.8.2020. Lectio praecursoriat voidaan jättää julkaistaviksi sopimuksen mukaan myöhemminkin.

Lisätietoja:

Emma Kostiainen, päätoimittaja (emma.kostiainen[at]jyu.fi)

<https://journal.fi/prologi>

CALL FOR PAPERS: Prologi – Communication Yearbook 2020

Prologi is an annual journal of Prologos ry, a Finnish scientific communication association. The journal presents the latest research on human interaction. Proposals for articles can be offered in Finnish, Swedish, and English.

At the turn of the year 2020–2021, the Sixteenth Annual Volume of Prologi will be published. We are now inviting proposals for articles. Articles can focus, for instance, on interpersonal relationships, groups, teams and communities, leadership communication, performance and public speaking, influence and argumentation, political communication, intercultural communication, technologically-mediated communication, or the connection between interaction and well-being. The focus of the study may also be related to interpersonal communication competence and training.

The journal publishes empirical studies, theoretical and methodological articles as well as reflective and evaluative reviews of a research area or perspective. The article proposals will be peer-reviewed. In addition to peer-reviewed articles, Prologi also publishes topical communication speeches such as *lectio praecursorias*, high-level presentations, and discussions of interpersonal communication research and teaching.

The journal provides a scientific forum for multidisciplinary research. In order to increase cooperation among and dialogue with experts in various fields, scholars from all disciplines are encouraged to submit article proposals to Prologi. We appreciate scholarly efforts to interact with previous and current communication research in the aforementioned areas of interest.

If you would like to submit an article for publication in Prologi, send an abstract of your proposal (300–400 words) by February 11th, 2020 to the editor-in-chief at emma.kostiainen [at] jyu.fi. The authors will be informed about the suitability of the article proposals by the end of February. Subsequently, the manuscript for the article (40,000 characters including spaces) is requested to be sent by April 30th, 2020.

For more information:

Please contact Emma Kostiainen, Editor-in-chief (emma.kostiainen [at] jyu.fi).

