

**“Joo, asioista saa ja pitää olla erimieltä, mut...”**

Kohteliaisuus ja erimielisyyden ilmaiseminen  
nuorten keskustelufoorumissa internetissä

Suomen kielen pro gradu -työ  
Jyväskylän yliopistossa  
Humanistisessa tiedekunnassa  
2002

Hanna Leikas

<b>Tiedekunta</b> humanistinen tiedekunta	<b>Laitos</b> suomen kielen laitos
<b>Tekijä</b> Hanna Leikas	
<b>Työn nimi</b> "Joo, asioista saa ja pitää olla erimieltä, mut..." Kohteliaisuus ja erimielisyyden ilmaiseminen nuorten keskustelufoorumissa internetissä	
<b>Oppiaine</b> suomen kieli	<b>Työn laji</b> Pro gradu –tutkielma
<b>Aika</b> Kesä 2002	<b>Sivumäärä</b> 74 + 3 sivua liitteitä
<p><b>Tiivistelmä - Abstract</b></p> <p>Tutkimus käsittelee internetissä käytäviä keskusteluja kielitieteellisen kohteliaisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessa kuvaillaan internetkeskustelulle tyypillisiä piirteitä, viestien rakenteita ja tarkoituksia. Analyysin kohteena ovat verkkokeskustelut, joista tarkastellaan erilaisten kasvoja uhkaavien viestintätekojen yhteydessä käytettyjä kohteliaisuusstrategioita. Analyysissä tukeudutaan Stephen C. Levinsonin ja Penelope Brownin kohteliaisuusteoriaan. Erityisesti huomiota kiinnitetään erimielisyyden ilmaisemisen tapoihin ja niissä ilmenevään kohteliaisuuteen.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaista viestintä ja kohteliaisuus on tietokonevälitteisessä, tekstipohjaisessa viestinnässä, josta puuttuu kasvokkaisuviestinnälle tyypilliset nonverbaaliset vihjeet. Lisäksi huomiota kiinnitetään myös keskustelijoiden ikään. Aineisto on valittu selailemalla nuortenlehti Demin keskustelufoorumien sivuja ja poimimalla sieltä neljä samaa aihepiiriä, rasismia, käsittelevää keskustelua. Aineistoa on lähestytty laadullisen tutkimuksen periaattein lähtemällä liikkeelle aineistosta nousseista kohteliaisuuden ilmenemismuodoista ja erimielisyyden ilmaisuista sekä erittelemällä näitä taustateorian avulla.</p> <p>Tutkimus antaa tietoa siitä, millaista viestintä on nuorten keskustelufoorumissa ja osoittaa, että arkiuskomuksista poiketen viestintä verkossa on melko siistiä ja kohteliaisuuden periaatteita noudatetaan. Verkkoviestinnälle tyypillisiä kasvoja uhkaavien tekojen lievennyksiä ovat muun muassa vitsailut, hymiöt ja nonverbaalisten viestien kielennykset. Erimielisyyksiä uskalletaan internetin tarjoaman kasvottomuuden suojissa ilmaista usein hyvin suoraan. Niissä käytetään kuitenkin myös kohteliaisuusstrategioita, kuten osittaisen samanmielisyyden ilmaisuja, mutta toisaalta myös hyvin hyökkäviä ja aggressiivisia ilmaisuja, mitä verkkoviestinnän piirissä kutsutaan fleimaukseksi. Tutkimus antaa suunta- viivoja myös siitä, mihin suuntaan verkkoviestinnän hyvin vakiintumattomat käyttäytymissuosituksukset ovat muuttumassa.</p> <p><b>Asiasanat</b> kohteliaisuus, erimielisyys, verkkokeskustelu</p>	
<b>Säilytyspaikka</b> Suomen kielen laitos	
<b>Muita tietoja</b>	

## Sisällys:

<b>1 Johdanto</b>	1
<b>2 Teoreettinen viitekehys</b>	5
2.1 Goffmanin kasvoteoria	5
2.1.1 Kasvot	5
2.1.2 Kasvotyö	6
2.2 Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria	8
2.2.1 Positiivinen ja negatiivinen kohteliaisuus	8
2.2.2 Kasvojen uhkaamisen tavat	9
2.2.3 Kohteliaisuusstrategiat	11
2.3 Kritiikkiä Brownin ja Levinsonin teoriasta	13
2.4 Kasvotyön ja kohteliaisuuden tutkimuksesta	15
<b>3 Tietokonevälitteinen viestintä</b>	17
3.1 Verkkoviestinnän tyypillisiä piirteitä	18
3.2 Tutkimus	22
<b>4 Aineisto</b>	24
4.1 Demi ja sen keskustelufoorumi internetissä	24
4.2 Neljä keskustelua rasismista	26
<b>5 Verkkokeskustelujen analyysi</b>	28
5.1 Keskustelujen kuvaus	28
5.1.1 Keskustelun aloitus ja kysymyksen esittäminen	28
5.1.2 Vastausviestit	30
5.1.3 Keskustelujen lopetukset	33
5.1.4 Muihin viesteihin viittaaminen	33
5.1.5 Sisäiskeskustelut	34
5.2 Kohteliaisuus	35
5.2.1 Suoraan sanominen	35
5.2.2 Positiivinen kohteliaisuus verkossa	37

5.2.3 Negatiivinen kohteliaisuus verkossa	41
5.2.4 Epäsuoruus kohteliaisuuden keinona	45
5.2.5 Muita kohteliaisuuteen liittyviä havaintoja	48
5.3 Erimielisyyden ilmaiseminen	49
5.3.1 Eri tavat ilmaista erimielisyyttä	49
5.3.2 Kasvoja suojaavat teot erimielisyyden ilmaisuisissa	53
5.3.2.1 Positiivisia kasvoja suojaavat teot	54
5.3.2.2 Negatiivisia kasvoja suojaavat teot	59
5.4 Aggressiivinen kielenkäyttö verkkokeskusteluissa	61
<b>6 Päättäntö</b>	<b>64</b>
<b>Lähteet</b>	<b>70</b>

Liitteitä 3 sivua.

## 1 Johdanto

Kiinnostukseni nuorisoon ja nuorten kielenkäyttöön sekä median eri muotoihin johdatti minut lopulta nuortenlehden kautta internetiin keskustelupalstalle. Verkossa on oma viestintäkulttuurinsa ja useilla ihmisillä on käsitys, että viestintä tietokoneiden välityksellä on perinteiseen puhe- ja kirjoitusviestintään verrattuna rohkeampaa ja jopa julmaa kielenkäyttöltään. Haluan perehtyä asiaan hieman tarkemmin.

Opinnäytetyössäni on tarkoitus selvittää millaista kieli, viestintä ja vuorovaikutus on internetissä nuorille suunnatun Demi-lehden keskustelukanavalla kohteliaisuuden näkökulmasta. Kohteliaisuus-käsitteen arkimerkitys pitää sisällään erilaiset etikettisäännöt, hyvien tapojen noudattamisen, asiallisen käyttäytymisen ja muodolliset kohteliaisuusfraasit. Kielitieteessä kohteliaisuus ymmärretään kuitenkin paljon laajemmin. Ihmisellä on eräänlainen kohteliaisuuden tarve; hänellä on halu välttää konfliktitilanteita ja pyrkimys saavuttaa kitkaton vuorovaikutus (Leiwo ym. 1992: 41). Kohteliaisuudella tarkoitetaan kaikkia niitä ilmaisullisia keinoja, kielen muotoja ja rakenteita, joilla pyritään saavuttamaan sujuva kanssakäyminen ja miellyttävä ilmapiiri. Viestintätilanteissa vallitsee erilaisia kielellisiä keinoja ja tapoja, miten on asianmukaista toimia ja miten ollaan kohteliaita.

Sosiolinguisti Erving Goffman (1967:6) on lähestynyt kohteliaisuutta kasvokäsitteen kautta. Kasvot ovat positiivinen, sosiaalinen arvo, jonka ihminen haluaa itselleen toimiessaan ja viestiessään toisten kanssa. Yleensäkin viestintätilanteissa, erityisesti kasvokkaisviestinnässä, ihmisellä on luonnostaan halu ja tarve suojella kasvojaan, tulla hyväksytyksi ja arvostetuksi. Kohteliaisuutta on ottaa huomioon toisten ihmisten kasvotarpeet. Goffmanin teoriaa eteenpäin ovat vieneet Penelope Brown ja Stephen C. Levinson (1987), jotka ovat määritelleet erilaisia kielellisiä tekoja, kohteliaisuusstrategioita, joilla voi välttää kasvoja uhkaavia tekoja, kuten toisen toiminnan vapautta rajoittavia tekoja, käskyjä, pyyntöjä, erimielisyyden ilmaisuja, loukkauksia - tai ainakin vähentää niiden voimakkuutta.

Tutkimuskohteenani ovat nuorten keskustelut rasismista ja yleisemmin syrjinnästä internetin keskustelukanavalla. Rasismi on aihe, joka herättää keskustelijoissa erilaisia tunteita ja mielipiteitä ja saattaa vielä tänäkin päivänä olla joillekin ihmisille arka ja hankala puheenaihe. Keskustelufoorumiin osallistujat ovat tavallaan kasvottomia, toisilleen täysin tuntemattomia. Teknologiavälitteiselle viestinnälle tyypillistä on fyysisen

läsnäolon puuttuminen. Tämä mahdollistaa viestijöiden anonyymiyden. Nimimerkin suojissa uskalletaan mahdollisesti keskustella rohkeammin, ilmaista omat mielipiteet avoimemmin ja ottaa esille arkojakin aihepiirejä. Kuitenkin ihmisellä on tarve säilyttää imagoinsa, tarve tulla arvostetuksi ja välttää kasvoja uhkaavia tekoja ja tilanteita. Tarkoitukseni on tutkia, millaista kasvotyö ja kohteliaisuus on tietokonevälitteisen viestinnän kontekstissa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Millaista keskustelu on internetin keskustelukanavalla? Miten siellä kirjoitetaan? Miten verkkokeskustelu rakentuu?
- Millä eri tavoin kohteliaisuus ilmenee verkkokeskusteluissa?
- Miten ilmaistaan erimielisyyttä? Millaisia kohteliaisuusstrategioita erimielisyyttä ilmaistaessa käytetään?

Tutkimukseni ensimmäisessä vaiheessa kuvailen keskustelujen rakenteita ja viestien funktioita sekä keskustelujen yleisiä ominaispiirteitä. Toiseksi käsittelen aineistoa Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusteorian näkökulmasta tarkastellen kohteliaisuutta, asioiden suoraa ja epäsuoraa ilmaisua erilaisissa kasvoja uhkaavissa viesteissä. Kohteliaisuusteoria antaa välineet käsitellä vuorovaikutusta sekä selityksiä erilaisille kielellisille teoille. Analyysin kolmannessa vaiheessa keskityn erimielisyyttä ilmaiseviin viesteihin. On odotuksenmukaista, että keskustelufoorumissa, jonka tarkoituksena on tarjota avoin ja vuorovaikutteinen kenttä esittää omia ajatuksiaan, syntyy myös ristiriitoja ja erimielisyyksiä. Aion tarkastella erimielisyyden ilmaisemisen tapoja ja niissä käytettäviä kohteliaisuuden sekä epäkohteliaisuuden muotoja.

Työni lähtökohta on pragmaattinen. Antiikin filosofien retoriikan pohdintoihin juurtuva pragmatiikka on vasta 1960-luvulla kehittynyt kielitieteen ala, joka keskittyy verbaalisen sekä nonverbaalisen viestin sisällön tulkintaan viestijän tavoitteiden ja sanoman vaikutusten näkökulmasta. Sen lähtökohtana on vuorovaikutus ja tutkimuskohteena kielenkäyttö erilaisissa konteksteissa. Tarkastelun kohteena voivat olla hyvin erilaiset tekstit, kirjoitettu sekä puhuttu kieli. Kielenkäyttöön keskittyvää tutkimusta tehdään yleisimmin diskurssianalyysin, keskusteluanalyysin ja tekstilingvistiikan nimikkeillä. (Leiwo ym. 1992: 7, 17, 104.)

Pragmatiikan käsitys kielestä on funktionaalinen. Kieltä lähestytään sosiaalisena ilmiönä ja vuorovaikutuksen välineenä. Se on vaihtelevaa ja muuntuvaa, produktiivista ja monitulkintaista. Kieleen vaikuttaa se, millaisessa tilanteessa sitä käytetään, mistä aiheesta puhutaan, millaiset ovat keskustelussa mukana olevien henkilöiden taustat ja keskinäiset suhteet ja mikä on kielen merkitys kyseisessä kontekstissa. Kielen rakenne, merkitys ja käyttö liittyvät kiinteästi yhteen. (Luukka 2000: 135, 137.)

Keskityn tutkimuksessani kielen käyttöön tietokoneella tapahtuvan viestinnän kontekstissa. Katse kiinnittyy kielen ulkoisiin piirteisiin, muotoihin sekä muodon ja merkityksen suhteisiin ottaen kuitenkin huomioon viestintätilanteen kokonaisuutena. Pragmatiikka liittyy kiinteästi myös sosiologiaan, koska esimerkiksi kohteliaisuutta tarkastellessa on otettava huomioon erilaiset sosiaalisten tilanteiden vaihtelut, sosiaaliset ryhmät ja kulttuuriset erot (Leech 1983: 10).

Työni sivuaa myös nuorisotutkimusta. Demi-lehden keskustelupalsta on suunnattu nuorille ja itse viestien kielestä, kielenkäytöstä ja keskustelun aiheista voi päätellä kirjoittajien olevan nuoria. En painota työssäni juurikaan kirjoittajien ikää, koska siitä ei anonyymiyden ja epävarmojen käyttäjätietojen vuoksi ole täyttä varmuutta, mutta se on joka tapauksessa otettava huomioon yhtenä taustatekijänä aineistoa tulkittaessa.

Nuoriso on Tommi Hoikkalan (1989: 22) mukaan ongelmallinen käsite, sillä iältään nuoriksi katsottavat ihmiset eivät ole heterogeeninen joukko. Sen sijaan että puhuttaisiin jostakin tietynikäisten muodostamasta sukupolvesta, nuoriso voidaan jakaa useaan erilaiseen ryhmään esimerkiksi heidän yksilöllisyytensä, kulttuuristen elinpiirien tai yhteiskunnan rakenteiden mukaan. Hoikkala puhuukin nuoruudesta mieluummin tietynlaisena puhetapana, diskurssina, miten nuorista ja nuoruudesta puhutaan erilaisissa yhteyksissä. (Hoikkala 1989:11, 22.)

Nuorisotutkimus on poikkitieteellistä tutkimusta ja sitä tehdään monilla esimerkiksi kasvatustieteen, psykologian, sosiologian ja kulttuurintutkimuksen aloilla (Helve 1998:6). Usein kuitenkin valitellaan, että sitä tehdään aivan liian vähän. Nykyisissä nuorisoa koskevissa tutkimuksissa halutaan nähdä nuoret aktiivisina toimijoina, jotka itse luovat omaa maailmaansa. Heidät halutaan nähdä myös yksilöinä, joilla on omat tarpeet ja toiveet ja tieto siitä, miten nämä tarpeet voi täyttää. (Harisen 1998:57 mukaan Näre ja Lähteenmaa sekä Jokinen. )

Kielitieteen osalta nuorten omaan kieleen ja kielenkäyttötapoihin on kiinnitetty huomiota muun muassa tarkastelemalla nuorten puhekieltä eri alueilla (esim. Mielikäinen 1980), slangisanoja ja niiden käyttöä (esim. Suojanen 1982). Nykyään kiinnostusta herättää erityisesti uusien viestintävälineiden suosio ja niiden vaikutukset viestintään ja kieleen. Mediakasvatuksesta on tullut yhä merkittävämpi osa äidinkielen opetusta ja aiheesta on julkaistu jo jonkin verran kirjallisuutta, kuten Mediakasvatus teos (Kotilainen ym. 1999). Mediakasvatuksen näkökulmasta huomio on kiinnittynyt esimerkiksi verkkolukutaitoon ja internetin käyttöön opetuksen välineenä. Tutkimuksia tehdään lisäksi muun muassa nuorten internetin käytöstä, siihen liittyvistä asenteista.

Marja Saanilahden (1999) tutkimuksessa lasten ja nuorten mediakulttuurista todetaan, että surfailun ja selailun jälkeen yleisin internetin käyttötapa on keskusteluryhmiin osallistuminen. Tyttöjen kiinnostus keskusteluryhmiin on huomattavasti suurempi kuin poikien etenkin 13 - 15 -vuotiailla. Internet on tytöille viestimisväline, puhelimen ja kirjeiden kirjoittamisen vaihtoehto ja täydentäjä. (Saanihahti 1999: 88-89.)

Yleensäkin internet on lisännyt suosiotaan nuorten keskuudessa muihin medioihin verrattuna. Nuorisobarometri 2000 -tutkimus kartoitti 15 - 29 - vuotiaiden nuorten asenteita tietoyhteiskuntaa kohtaan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että 1500 kyselyyn vastanneesta peräti 94 prosenttia käyttää internetiä tiedonhakuun ja 56 prosenttia viihdepalveluihin. ([w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto\\_2000/1.syyskuu/nuin3500.htm](http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto_2000/1.syyskuu/nuin3500.htm) luettu: 22.5.2002).

Nuoret suhtautuvat internetiin ja muihin uusiin viestintävälineisiin hyvin avoimesti. He oppivat ja omaksuvat nopeasti niiden käytön, onhan pääsy internetiin helppoa; tietokoneet ja verkkoyhteydet ovat nykyään saatavilla kouluissa, kirjastoissa, kahviloissa ja useimmissa kodeissa.



## 2 Teoreettinen viitekehys

Ihminen on sosiaalinen olento ja jatkuvasti kohtaamisissa muiden ihmisten kanssa elämän erilaisissa tilanteissa niin kasvokkain kuin erilaisten välineiden välityksellä tapahtuvassa viestinnässä. Ihmisen kielellistä käyttäytymistä vuorovaikutustilanteissa ja erityisesti kohteliaisuutta ovat tarkastelleet muun muassa Lakoff (1973, 1979), Leech (1983), Goffman (1967) sekä Brown ja Levinson (1987). Taustalla on voimakkaasti myös Grice (1975) määrittelemät yhteistyön periaatteet eli keskustelua eteenpäin vievät viestinnän periaatteet. Kohteliaisuutta Grice (1975: 47) pitää tärkeänä tekijänä keskustelun merkityksen muotoutumisessa.

### 2.1 Goffmanin kasvoteoria

Ihmisellä on pyrkimys toimia viestintätilanteissa jonkun tietyn kaavamaisuuden tai mallin mukaan. Hän haluaa tuoda esille jotain tiettyjä asioita ja näkökulmia samalla arvioiden itseään sekä muita vuorovaikutukseen osallistujia. Tietämättäänkin ihminen aina enemmän tai vähemmän ottaa tietyn linjan käyttäytymiselleen ja saa näin tietyn aseman tilanteessa. (Goffman 1967: 5.)

#### 2.1.1 Kasvot

Sosiolinguisti Erving Goffman (1967) käyttää kohteliaisuudesta puhuessaan käsitettä kasvot. Kasvot ovat positiivinen sosiaalinen arvo, jonka ihminen vaatii itselleen vuorovaikutustilanteessa toisten osallistujien taholta. Ne ovat muiden ihmisten luoma ja ylläpitämä sisäinen tunne turvallisuudesta ja mukavuudesta, jonka viestijä pyrkii saavuttamaan viestintätilanteessa. (Goffman 1967:5.)

Vuorovaikutustilanteessa ihmisten välillä vallitseva sosiaalinen tasapaino on uhattuna. Keskustelussa yleensä pyritään suojaamaan omia sekä toisen osapuolen kasvoja, sillä kasvojen menettäminen hankaloittaa keskustelua. Kasvojen säilyttämisen tarve vaihtelee kulttuureittain ja erilaisten viestintätilanteiden mukaan, ja se riippuu viestijöiden suhteen läheisyydestä ja valtasuhteista sekä viestintäaiheesta. (Goffman 1967:5 - 12.)

Kasvojen pitäminen (*have face, be in face*) tarkoittaa, että ihmisellä on hyvä ja turvallinen olo ja hän tuntee saavansa tukea muilta omalle käsitykselleen itsestään.

Toisaalta kasvot voivat olla myös vääränlaiset tai menetetyt (*be in the wrong face, to be out of face*). Tällöin kasvonsa menettänyt voi tuntea häpeää eikä saa toisilta tukea osakseen. (Goffman 1967: 6 - 9.)

Goffman (1967:14) määrittelee kolme tapaa uhata kasvoja. Ensinnäkin tarkoituksettomasti eli tahattomasti uhaten, toiseksi avoimesti loukkaamaan pyrkien ja kolmanneksi satunnaisesti joko suunnitellusti tai suunnittelematta. Ihminen voi uhata omia kasvojaan ja toisten kasvoja, muut voivat uhata hänen kasvojaan tai omia kasvojaan.

### 2.1.2 Kasvotyö

Viestinnän osanottajilla on useita erilaisia suhteita ja näin ollen erilaisia kasvoja uhkaavia tilanteita. Pystyäkseen käsittelemään kaikkia näitä tilanteita hänellä on oltava joukko kasvojen suojaamiskäytäntöjä kaikkiin näihin mahdollisiin uhkatilanteisiin. Kasvotyö tarkoittaa sitä, että viestijä muokkaa sekä verbaalista että nonverbaalista viestintäänsä sopivaksi kasvoille. (Goffman 1967: 9 - 12.)

Kasvotyön perustyypit ovat Goffmanin (1967:12, 14) mukaan välttämispöessi (*the avoidance process*) ja korjausprosessi (*the corrective process*). Välttämispöessi käsittää omia kasvoja suojaavat teot ja niiden takana on halu välttää omien kasvojen uhatuksi joutuminen esimerkiksi oman kunnian säilyttämisen vuoksi. Korjausprosessissa puolestaan suojellaan toisten kasvoja joko tunne- tai moraalisyistä tai koska halutaan välttää vihamielisyyttä, mitä puhuja voisi saada osakseen toimiessaan ilman korjaavia tekoja. (Goffman 1967: 12.)

Varmin tapa estää omien kasvojen uhatuksi tuleminen on välttää tilanteita, joissa tällöisten uhkausten on tyypillistä esiintyä. Välttämiskeinoja on esimerkiksi käyttää välittäjiä yhteyksien ylläpitoon tai poistua tilanteesta ennen kuin uhkatilanne ehtii käynnistyä. Uhkatilanteita voidaan välttää myös pitämällä puheenaiheet turvallisilla vesillä eli välttää aiheita, jotka voisivat johtaa ristiriitaisiin tilanteisiin; puheenaihetta tai toiminnan suuntaa voidaan vaihtaa. Henkilö voi myös olla näyttämättä tunteitaan, esiintyä tyynenä niin kauan kuin hän on saanut arvioitua tilanteen ja tietää, ovatko muut valmiita tukemaan häntä. Uhkatilanteet voidaan jättää myös tietoisesti huomioimatta (ns. taktinen sokeus). (Goffman 1967:15 - 18.)

Korjausprosessia käytetään, kun osanottajat ovat epäonnistuneet ehkäisemään kasvoja uhkaavan tilanteen ja pitävät sitä vahinkona, jonka seurauksia tulee

yrittää oikaista. Korjausprosessi muodostuu neljästä eri vaiheesta. Ensimmäinen vaihe on haaste, jossa osanottajat kiinnittävät huomionsa rikkomukseen ja esittävät epäsuorasti, että uhkaavaksi muuttunut tilanne itsessään pitää saada palautettua ennalleen. Toisten kasvoja uhanneesta teosta voi huomauttaa melko suoraankin, kuten seuraavassa verkkokeskustelun viestissä (1) on toimittu.

(1) ja matti taas alotti ton vittuilemisen... joo, asioista saa ja pitää olla eri mieltä, mut onks sun tosiaan aina/ yleensä pakko selvittää asias noin vittumaisesti - - (A33)

Tästä edelleen muotoutuu toinen vaihe, joka on tarjous. Sen avulla rikkojalle annetaan mahdollisuus oikaista loukkaus. Rikkomuksen tehnyt henkilö voi määritellä tilanteen uudelleen. Hän voi osoittaa, että uhkaavalta näyttänyt tilanne onkin tehty tahattomasti tai se on vitsi, jota ei ole tarkoitettu vakavasti otettavaksi tai että tilanne on muuten väistämätön ja ymmärrettävä lieventävien asianhaarojen vuoksi. Toisaalta uhkauksen esittänyt henkilö voi osoittaa, ettei hän ole toiminut omasta vapaasta tahdostaan, vaan jonkun muun asian vaikutuksesta. (Goffman 1967: 19 - 20.)

Uudelleenmäärittelyjen lisäksi uhkaavan tilanteen aiheuttaja voi esittää jonkin korvauksen aiheuttamaansa vahinkoon tai ehdottaa rangaistusta itselleen. Hän voi osoittaa olevansa edelleen luotettava ja vastuullinen vuorovaikutukseen osallistuja, joka ei suhtaudu kevyesti toisten tunteisiin, vaan ilmaisee olevansa tietoinen omasta rikkomuksestaan ja noudattavansa jatkossa tilanteen vaatimia käyttäytymissääntöjä. (Goffman 1967: 21.)

Seuraava näyte (2) tutkimusaineistosta on esimerkki kasvojen menettämisen myöntämisestä ja eräänlaisesta puolustuksesta, jolla kirjoittaja haluaa osoittaa, ettei hänen tarkoituksensa ollut loukata muita.

(2) Nojoo, myönnetään...muutamat lauseet tais olla vähän paskamaisia! Siis omat.. Mä en halunnut tulla tänne valittamaan, vaan kertomaan vain oman mielipiteeni! (B12)

Kolmannessa vaiheessa loukatut osapuolet voivat hyväksyä tarjouksen, mikä johtaa viimeiseen, neljänteen vaiheeseen, jossa anteeksi saanut henkilö antaa jonkin merkin kiitollisuudestaan muille (Goffman 1967 : 22). Korjausprosessin vaiheet ovat siis haaste, tarjous, hyväksyntä ja kiitoksen osoitus.

## 2.2 Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoria

Brown ja Levinson ovat johtaneet oman kasvoteoriansa Goffmanin pohjalta. Goffmanille kasvot ovat emotionaalinen mielentila ja kasvojen menettäminen on sosiaalinen häväistys. Brown ja Levinson tuovat kasvojen käsitteen yhteyteen ihmisen kielelliset ja muut ilmaisulliset valinnat kasvotyössä ja tuovat näin kohteliaisuusilmiötä lähemmäksi todellisia viestintätilanteita.

Brownin ja Levinsonin mukaan kasvot tarkoittavat sitä julkista kuvaa itsestä, jonka halutaan välittyvän muille. Tämän julkisen minäkuvan voi vuorovaikutuksessa menettää, mutta sitä voidaan myös suojella. Kasvot sisältävät kaksi näkökohtaa; negatiiviset kasvot tarkoittavat halua yksityisyyteen ja omaan toimintavapauteen ja positiiviset kasvot halua tulla arvostetuksi ja hyväksytyksi. (Brown ja Levinson 1987: 61.) Nämä halut ovat ihmisen perustarpeita, jotka yksilö tietää itsensä lisäksi olevan myös muilla.

Brown ja Levinson erittelevät kasvoja uhkaavat teot toimina, jotka luonnostaan uhkaavat kuulijan kasvoja (*face-threatening acts*). Tällaiset teot voivat olla joko verbaalia tai nonverbaalia viestintää. (Brown ja Levinson 1987: 65.)

Millä tavoin kasvoja sitten uhataan? Ensinnäkin voidaan uhata kuulijan negatiivisia kasvoja tai positiivisia kasvoja. Negatiivisten kasvojen uhkaaminen tarkoittaa kuulijan toiminnan vapauden estämistä, tunkeutumista kuulijan alueelle. Positiivisia kasvoja uhatessa puhuja ei välitä kuulijan tunteista, toiveista, tarpeista ja haluista.

Kohteliaisuus on sitä, että kasvojen uhkaa pyritään pienentämään, jotta vuorovaikutustilanteet olisivat sujuvampia. Kasvojen suojelussa voidaan turvautua positiiviseen ja negatiiviseen kohteliaisuuteen.

### 2.2.1 Positiivinen ja negatiivinen kohteliaisuus

Positiivinen kohteliaisuus on välitöntä ja se lähentää keskustelijoita. Siinä pyritään suoraan nostamaan keskustelukumppanin positiivisia kasvoja mm. osoittamalla kunnioitusta tätä kohtaan ja ilmaisemalla hyväksyntää ja halua tuottaa mielihyvää. Kasvojen uhkaamista pyritään vähentämään vakuuttamalla, että halutaan ainakin joitain samoja asioita kuin toinen osapuoli. (Brown ja Levinson 1987: 70, 101.) Positiivinen kohteliaisuus vahvistaa kuulijan myönteistä minäkuvaa. Seuraava näyte (3) on positiivinen kohteliaisuus, jota ei

ole suoraan kohdennettu kenellekään tietylle vastaanottajalle, vaan se on yleisluontoinen hyväksymisen osoitus, jossa lisäksi lähennetään keskustelijoita käyttämällä me-muotoa.

(3) - - kaikkihan me ihmisiä ollaan.. saman arvoisia ja veroisia.. jokainen on korvaamaton yksilö- - (D2)

Kun positiivinen kohteliaisuus on viestijöitä lähentävää niin negatiivinen kohteliaisuus puolestaan ottaa etäisyyttä ja tarjoaa tilaa. Sen tarkoituksena on tyydyttää tarve oman tilan ja toimintaympäristön säilyttämisestä ja itsemääräämisoikeudesta. Negatiivisen kohteliaisuuden keinoin osoitetaan halua olla tunkeutumatta toisen alueelle. Tyypillistä sille on muodollisuus ja pidättyvyys. (Brown ja Levinson 1987: 129 - 130.)

Negatiivinen kohteliaisuus eli etäkohteliaisuus on tyyliltään välttelevää ja sitä käyttää yleensä statukseltaan alempi viestijä. Positiivista kohteliaisuutta eli lähikohteliaisuutta käytetään enemmän tuttujen välisessä viestinnässä.

### 2.2.2 Kasvojen uhkaamisen tavat

Kasvojen menettämisen kannalta uhkaavimpia ovat tilanteet, joissa keskusteluun osallistujat ovat toisilleen sosiaalisesti etäisiä tai toisella osapuolella on jonkinlainen valta-asema tai kun toista osapuolta pyritään ohjailemaan esimerkiksi käskyillä tai kielloilla.

#### Negatiivisia kasvoja uhkaavat teot

Ensiksi Brown ja Levinson ovat määritelleet teot, jotka kohdistuvat kuulijan negatiivisiin kasvoihin ja joilla puhuja painostaa kuulijaa tekemään jotain. Puhuja sanoo jotain sellaista tulevaan toimintaan liittyvää, mikä ohjaa kuulijaa toimimaan puhujan haluamalla tavalla. Tällaisia tekoja ovat käskyt ja pyynnöt, joilla puhuja suoraan ilmaisee, mitä hän haluaa kuulijan tekevän. Ehdotuksilla ja ohjeilla puhuja ohjailee kuulijaa niin, että tämän pitäisi tehdä jokin tietty teko. Puhuja voi myös antaa kuulijalle muistutuksia. Uhkaukset, varoitukset ja haasteet osoittavat kuulijalle, että ellei hän tee jotain tekoa, siitä voi seurata rangaistuksia. (Brown ja Levinson 1987: 65 - 66.)

Toisena luokittelussa ovat tarjoukset, joilla puhuja osoittaa, että hän voi tehdä jotain kuulijan hyväksi. Tällä tavoin hän saattaa kuulijan kiitollisuuden velkaan ja sitä kautta hän voi saada tämän tekemään jotain puhujan hyväksi. Toisaalta puhuja voi

suoraan luvata tekevänsä tulevaisuudessa jotain kuulijan hyväksi, jos tämä nyt tekisi niin kuin hän haluaa. (Brown ja Levinson 1987: 66.)

Kolmantena ovat teot, jotka sisältävät osoituksen puhujan toiveista kuulijaa tai jotain tällä olevaa asiaa tai esinettä kohtaan. Tällöin kuulija voi ajatella, että hänen täytyy jotenkin suojella puhujan haluamaa kohdetta tai antaa se puhujalle. Tällaisia tekoja ovat kohteliaisuudet, kehut, kateuden ja ihailun osoitukset, joilla puhuja osoittaa pitämistä. (Brown ja Levinson 1987:66.) Esimerkiksi ihailemalla naapurin kaunista kukkapenkkiä, voi saada tämän antamaan sieltä kimpun tulppaneja. Toisaalta puhuja voi ilmaista myös voimakkaita negatiivisia tunteita kuulijaa kohtaan, kuten suuttumusta tai jopa vihaa. Kuulija tuntee itsensä uhatuksi ja puhujalla voi olla motivaatiota vahingoittaa häntä tai jotain mitä hänellä on. (emts. 66.)

#### Positiivisia kasvoja uhkaavat teot

Positiivisten kasvojen uhkaamiseksi sanotaan toimia, joissa puhuja ei välitä kuulijan tunteista ja tarpeista. Paheksunnan ilmaisu, kritiikki, halveksinta ja pilkka, valitukset ja nuhtelut, syytökset ja solvaukset ovat tapoja osoittaa, ettei pidä tai ei halua kuulijan haluamia asioita tai ei pidä tämän toiveista, teoista, persoonallisista piirteistä, uskomuksista tai arvoista. Tällaisia puhujan negatiivista arviota kuulijasta osoittavia ilmaisuja ovat myös erimielisyyden osoitukset, vastaväitteet ja haasteiden esittäminen. Puhuja osoittaa kuulijan olevan väärässä ja paheksuvansa tätä. (Brown ja Levinson 1987: 66.)

Toiseen ryhmään kuuluvat teot, jotka osoittavat puhujan välinpitämättömyyttä kuulijan positiivisia kasvoja kohtaan. Puhuja voi antaa kuulijalle syyn pelätä tätä tai aiheuttaa hämmennystä ilmaisemalla itseään väkivaltaisesti. Halveksinta ja tabu-aiheiden sekä muiden tilanteeseen sopimattomien asioiden esille ottaminen kertoo puhujan vähät välittävän kuulijan arvoista. Puhuja voi tuoda esille ikäviä asioita kuulijasta ja hyviä asioita itsestään osoittaakseen, että on valmis aiheuttamaan kuulijalle vaikeuksia. (Brown ja Levinson 1987: 66 - 67.)

Puhuja voi tuoda esiin tunteisiin liittyviä tai muuten eripuraisuutta aiheuttavia aiheita, kuten politiikka, rotukysymykset ja uskonto, luodakseen kasvoja uhkaavan tilanteen. Puhuja voi myös suoraan osoittaa olevansa haluton yhteistyöhön kuulijan kanssa esimerkiksi keskeyttämällä tämän puheenvuorot tai jättämällä tämän täysin huomiotta. Myöskin osoittelevien ilmausten tai statukseen viittaavien termien käytöllä puhuja voi

uhata kuulijan asemaa.(Brown ja Levinson 1987: 67.) Esimerkiksi johtajan puhuttelemisen etunimellä virallisessa yhteydessä tai sihteerin työttöly tai piiiottelu todennäköisesti uhkaavat kohteensa positiivisia kasvoja.

### 2.2.3 Kohteliaisuusstrategiat

Jos puhuja on päättänyt tehdä kasvoja uhkaavan teon, on hänen valittava minkä verran ja millä tavoin pienentää teon uhkaavuutta. Ihmisellä on viestintätilanteessa erilaisia strategioita suojella kasvoja. Brownin ja Levinsonin (1987) määrittelemät strategiat ryhmittyvät seuraavasti. Ensimmäinen strategia on suoraan sanominen, jossa ei käytetä erityisiä kasvoja suojaavia lisäyksiä, vaan asia sanotaan yksiselitteisesti ja suoraan (Brown ja Levinson 1987: 68 - 69). Tässä strategiassa noudatetaan Gricen (1975) keskustelumaksimeja.

Erityistä kasvoja suojaavaa kielellistä ainesta sisältävät strategiat ovat positiivinen ja negatiivinen kohteliaisuus. Nimensä mukaan positiivisen kohteliaisuuden on tarkoitus suojella kuulijan positiivisia kasvoja, halua tulla pidetyksi. Negatiivisen kohteliaisuuden tavoitteena on suojella kuulijan negatiivisia kasvoja, niin ettei tämä tunne toiminnanvapauttaan rajoitettavan. Neljäntenä strategiana on epäsuorat ilmaisut, joissa kasvoja uhkaava teko peitetään täysin ja teon mieltäminen esimerkiksi pyynnöksi jää kuulijan ymmärtämisen varaan. Tällöin puhuja välttää täysin tekemästä kasvoja uhkaavan teon. (Brown ja Levinson 1987: 69 - 71.)

Strategian valinta riippuu kasvojen uhan vakavuudesta eli tarkemmin sanottuna kasvojen menettämisen riskin suuruudesta. Puhujan on hahmotettava tilanne sen perusteella, millainen sosiaalinen välimatka hänellä on kuulijan kanssa, millainen statusero heillä on ja mikä on vallitseva kulttuurinen käytäntö kyseessä olevan teon suhteen. (Brown ja Levinson 1987 : 74 - 81.)

Suora ilmaisu, peittelemättömät puheteot

Jos puhuja on päättänyt tehdä kasvoja uhkaavan teon, hän voi tehdä sen suoraan (*baldly on-record*), jolloin teko ei sisällä mitään kasvoja suojaavaa ainesta (Brown ja Levinson 1987:68 - 69). Puhuja sanoo kiertelemättä ja yksiselitteisesti sen, mitä haluaa sanoa, eikä käytä mitään uhkaavuutta pienentäviä keinoja. Tämä strategia noudattaa Gricen (1975) esittämiä keskustelunsääntöjä: laadun, määrän, relevanttiuden ja tavan maksimiamia. Puhuja

siis noudattaa totuudellisuutta sanoen asian niin kuin se on. Hän antaa kylliksi informaatiota ja jättää turhan jaarittelun pois. Hän kertoo vain päämääräänsä nähden tarkoituksenmukaiset asiat. Hän on ilmaisussaan yksiselitteinen. (Grice 1975: 45 - 47.)

Suoraa ilmaisua käytetään, kun puhujan tarve toimia kasvoja uhkaavasti on suurempi kuin halu tyydyttää kuulijan kasvotarpeita. Tällaiseen toimintaan päädytään, kun asia on hyvin kiireellinen tai uhka kuulijan kasvoja kohtaan on hyvin pieni, kuten vieraan saapessa kehotus käydä peremmälle. Puhuja voi olla myös korkeammassa valta-asemassa niin, että hänellä on tavallaan oikeus käyttää suoraa strategiaa alemmalleen puhuessaan. (Brown ja Levinson 1987: 94 - 97.) Armeijan kielenkäyttö on tästä hyvin selkeä esimerkki.

#### Positiivinen kohteliaisuus

Toisessa strategiassa kasvoja uhkaava teko suoritetaan suoraan, mutta sitä lievennetään erilaisin suojaavin aineksin. Tämä suojaava teko on positiivinen kohteliaisuus, ja se on kohdistettu suojaamaan kuulijan positiivisia kasvoja. Puhuja vakuuttaa haluavansa ainakin joitakin samoja asioita kuin kuulija. (Brown ja Levinson 1987: 70.)

Positiivisen kohteliaisuuden ilmenemistavat on jaettu kolmeen eri osaan. Ensinnä on teot, joilla pyritään luomaan yhteistä viitekehystä. Tällöin puhuja huomioi kuulijan ja osoittaa kiinnostusta tätä kohtaan sekä huomioi tämän tarpeita. Hän voi esittää kehuja tai ihailua toista kohtaan jopa liioitellen. Puhuja voi ottaa kuulijan mukaan kerrontaansa esimerkiksi kertovan preesensin keinoin. Erilaiset ryhmäkuuluvuutta osoittavat merkit kuten murre, slangit tai muut erilaisten ryhmien omat puhetavat ovat keino luoda yhteistä henkeä ja vahvistaa ryhmäidentiteettiä. Myöskin tutuissa ja turvallisissa puheenaiheissa pysyminen on positiivista kohteliaisuutta. Tällöin ei synny hankalia tilanteita ja yhteisymmärrys kasvaa. Erimielisyyksiä pyritään välttämään ja samanmielisyyttä korostamaan. Myöskin sisäpiirin jutut ja vitsailu on positiivista kohteliaisuutta. (Brown ja Levinson 1987: 101 - 129.)

#### Negatiivinen kohteliaisuus

Kolmas kohteliaisuusstrategia kohdistuu kuulijan negatiivisiin kasvoihin eli tarpeeseen säilyttää oma tila ja toiminnanvapaus. Negatiivinen kohteliaisuus pehmentää esimerkiksi pyyntöjä niin, että kuulija saa tietoonsa, ettei puhuja halua rajoittaa tämän toiminnanvapautta (Brown ja Levinson 1987: 70). Tämä strategia on kunnioittavaa käyttäytymistä, joka



säilyttää etäisyyden viestijöiden välillä toisin kuin positiivinen kohteliaisuus, joka on tuttavallista ja pyrkii lähentämään osapuolia. Suomalaisin termein voikin puhua lähi- ja etäkohteliaisuudesta.

Negatiivisen kohteliaisuuden esittämistavat jaetaan neljään osaan. Ensiksi on suoruus, jolloin asia selitetään yksiselitteisesti käyttäen tavaksi muodostuneita ilmaisuja, kuten epäsuoraa käskyä, esimerkiksi "voitko kertoa minulle". Toinen keino on, että kuulijasta ei otaksuta eikä oleteta mitään etukäteen, vaan hänelle annetaan mahdollisuus esittää oma mielipiteensä. Kolmas tapa kehottaa osoittamaan kunnioitusta kuulijaa kohtaan ja olemaan pessimistinen tuloksen suhteen niin, ettei toinen tunne tulevansa pakotetuksi mihinkään. Neljäntenä on toimintatapa, jossa puhuja osoittaa ettei halua ristiriitaa kuulijan kanssa. Negatiivista kohteliaisuutta noudatettaessa pyydetään anteeksi häiritsemistä tai käytetään erilaisia uhkaavaa tekoa pehmentäviä ilmaisuja, kuten lievennyspartikkeleita tai impersonalisoivia mekanismeja, kuten passiivia. (Brown ja Levinson 1987 : 123 - 211.)

#### Epäsuoruus

Kohteliaisuusstrategioista viimeisenä on epäsuoruus. Tällöin puhuja esittää asiansa tarkoituksella epämääräisesti ja jättää viestin ymmärtämisen kuulijan vastuulle. Hän ei siis varsinaisesti tee mitään kasvoja uhkaavaa tekoa. Puhuja voi antaa kuulijalle vihjeitä tai heittää ilmaan toiveita, joista kuulija voi tulkita, mitä toinen mahdollisesti tarkoittaa. Kielellisesti epäsuoruus ilmenee esimerkiksi vihjailuna, metaforina, tautologeina, assosiointia vaativina vihjeinä ja monimerkityksisinä ilmauksina. (Brown ja Levinson 1987: 211 - 227.)

### **2.3 Kritiikkiä Brownin ja Levinsonin teoriasta**

Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteoriaa on moitittu suppeudesta ja abstraktiudesta. Sen ei uskota myöskään olevan universaali. Kritisoijien mielestä se perustuu pelkästään länsimaiseen näkökulmaan (Janney ja Arndt 1992). Meier (1995:388) huomauttaa, että kohteliaisuus voisi olla universaalia vain, jos kaikilla yhteiskunnilla olisi säännöt hyväksyttävälle käyttäytymiselle. Myös Mao (1994: 452) toteaa, että Brownin ja Levinsonin teoria ei päde ei-länsimaisissa kulttuureissa. Esimerkiksi kasvojen säilyttämisen tarve on

idässä ennemminkin yhteisön eikä yksilön edun mukaan määräytyvä seikka. Teoria ei ole onnistunut välttämään etnosentrisyyttä (mm. Matsumoto 1989).

Brownin ja Levinsonin teoria ei ota huomioon kohteliaisuuden kulttuurista ja tilanteellista vaihtelevuutta. Kohteliaisuuden säännöt ja maksiimit on esitetty kuvailematta yksityiskohtaisesti sitä, milloin ja miten niitä käytetään. Tiettyjen puheaktien ja kielellisten ilmausten on oletettu olevan luonnostaan joko kohteliaita tai epäkohteliaita. Huomion kohteena on ollut lähinnä yksilöiden esittämät yksittäiset ilmaisut eikä vuorovaikutustilanteen kokonaisuus. (Blum-Kulka 1992.)

Larjavaara (1999: 5) toteaa eri kulttuurien edustavan eri kohteliaisuustyyppejä. Esimerkiksi Kaukoidässä negatiivinen etäkohteliaisuus on vallitseva, kun taas pohjoisamerikkalainen kulttuuri suosii positiivista kohteliaisuutta. Brown ja Levinson kuvaavat monipuolisesti valitsemiaan äärikulttuureita, englannin- ja tševalinkielisiä kulttuureita, mutta unohtavat kaiken vaihtelevuuden niiden väliltä. Jotkut tutkijat puolestaan, kuten O'Driscoll (1996: 14), pitävät Brownin ja Levinsonin teoriaa universaalina erityisesti kasvotarpeiden osalta. Käsitykset siitä, millaiset ovat tavoiteltavat kasvot vaihtelevat kulttuureittain, mutta kaikkialla kuitenkin on pyrkimys säilyttää kasvot tai pyrkiä tietynlaisiin kasvoihin.

Brownin ja Levinsonin merkitys kohteliaisuuden kielellisen ilmenemisen tutkimukselle on suuri. Heidän alunperin vuonna 1978 kirjoittamansa artikkeli oli voimakas alkusysäys kiinnostukselle kohteliaisuusilmiötä kohtaan. (Watts ym. 1992: 1.) Saamastaan kritiikistä huolimatta Brownin ja Levinsonin teoria on yleisesti ja laajasti hyväksytty kehystämään kohteliaisuustutkimusta. Näyttääkin siltä, että heidät mainitaan ainakin taustavaikuttajina tai vertailukohteina muissa kohteliaisuutta ymmärtämään pyrkivissä tutkimuksissa ja teoriakehittelyissä. Kritisoijat eivät ole täysin pystyneet osoittamaan Brownin ja Levinsonin teoriaa kelvottomaksi, eikä uutta, parempaa teoriaa ole pystytty kehittämään.

Brown ja Levinson tarkentavat Goffmanin teoriaa ja tuovat sen lähemmäksi käytäntöä. Heidän näkökulmansa on pääosin länsimainen ja siksi soveltuva myös suomalaisen viestintäkulttuurin tutkimukseen. Se on pätevä kohteliaisuuden ja yleensäkin vuorovaikutuksen tarkastelun alullepanija erilaisissa tilanteissa. Suulliseen viestintään keskittyvä kohteliaisuusteoria strategioineen ei ole sellaisenaan suoraan sovellettavissa tietokonevälitteisen viestinnän tutkimiseen, sillä viestintäkonteksti on hyvin erilainen.

Joidenkin strategioiden käyttö on mahdotonta kirjoitetussa viestinnässä, kuten esimerkiksi intonaation merkitykset. Verkkokeskustelussa, joka painottuu lähinnä vain mielipiteiden vaihtamiseen, on myöskin vähemmän impositiivejä (esim. käskyjä) kuin puheviestinnässä. Silti Brownin ja Levinsonin teoria on hyvä lähtökohta omalle työlleni niin kuin on ollut monelle muullekin kohteliaisuustutkimukselle. Se antaa selityksen kohteliaisuudesta yleensäkin sosiokulttuurisena ja kielellisenä ilmiönä ja tarjoaa peruskäsitteet ja välineet kasvoja uhkaavien tekojen analysoimiseen.

#### **2.4 Kasvotyön ja kohteliaisuuden tutkimuksesta**

Kohteliaisuus on kiinnostanut tutkijoita sosiokulttuurisena ilmiönä sen kielellisten ilmenemistapojen näkökulmasta sängen vähän aikaa, ja varsinaisesti vasta Brownin ja Levinsonin vuonna 1978 kirjoittama artikkeli ja sitä seurannut laajempi teos 1987 sysäsi tutkimusta liikkeelle. Kohteliaisuuden tutkimus on suuntautunut esimerkiksi vuorovaikutuksen kulun tarkasteluun, erilaisten kulttuuristen käyttäytymismallien kehittymiseen historian eri vaiheissa ja statuksen ja vallan jakautumiseen sosiaalisissa ryhmissä. (Watts ym 1992: 1.)

Kasvot, kasvotyö ja kohteliaisuus liittyvät tiiviisti yhteen. Kasvotyötä on tutkittu Ting-Toomeyn (1994: 1 - 2) mukaan suostuttelu- ja pyytämistä strategioiden yhteydessä (mm. Applegate 1982; Baxter 1984; Hale 1986; Lim 1990) ja kohteliaisuusdiskurssissa (Matsumoto 1988; Shimanoff 1985, 1987, 1988). Lisäksi on tutkittu myös kulttuurien välisen viestinnän konfliktitilanteita (mm. Ting-Toomey 1988), oikeusistuntoviestintää (mm. Penman 1987, 1990, 1991), diplomaattineuvotteluja (Brown 1977; Cohen 1991; Ting-Toomey & Cole 1990) ja hallintokäytänteiden viestintää (mm. Faurhurst, Green & Snavely 1984).

Yksi kiinnostava näkökanta kohteliaisuuteen on sen vaihtelevuus eri sukupuolien välillä. Yleensä sanotaan naisten olevan kohteliaampia kuin miesten ja varsinkin naiset itse uskovat näin. Naistutkimuksen näkökulmasta tämän katsotaan johtuvan naisten sosiaalisesta asemasta; naisen on osoitettava kunnioitusta miehelle, jonka katsotaan olevan statukseltaan ja voimansa puolesta ylemmässä asemassa. (Shimanoff 1994:183.) Oman työni kannalta sukupuoli ei ole kovin relevantti tekijä, vaikkakin aineisto on tytöille suunnatulta keskustelukanavalta. Keskusteluihin osallistuu kuitenkin myös poikia, mutta

viestien lähettäjien sukupuolesta ei ole varmaa tietoa, sillä he ovat voineet jättää itsestään vääriä henkilötietoja. Jonkin verran on pääteltävissä viestien sisällöistä, mutta sekään ei ole luotettavaa informaatiota.

Suomessa kohteliaisuutta on tutkittu vain vähän ja yleensä on keskitytty kahden väliseen viestintään ja lähinnä vain suulliseen viestintään. Pirkko Muikku-Wernerin (1993) väitöskirja käsittelee kielididaktisesta näkökulmasta impositiivisuutta, käskyjä ja kysymyksiä, eri kulttuurista tulevien kielenoppijoiden keskusteluissa. Hän on tarkastellut keskustelujen interaktiivisuutta myös kasvojen suojelun ja kohteliaisuuden näkökulmasta. Muikku-Wernerin (1993:318) mukaan eri kulttuurien välisiä kohteliaisuuden muotoeroja voi selittää kulttuuristen systeemien rakenteellisilla eroilla. Hän mainitsee myös, miten tietämättömyys näistä eroista voi johtaa siihen, että jokin kansallisuusryhmä saatetaan stereotyyppisesti leimata epäkohteliaaksi.

Opinnäytteissä kohteliaisuusteoriaa on sovellettu keskusteluntutkimuksessa muun muassa puhelinkeskusteluja, työpaikkaviestintää ja televisio-ohjelmien dialogia tarkastellessa. (Esim. Longhurst 1991 )

Tietokonevälitteisen viestinnän alalla kohteliaisuutta on tutkittu muun muassa japanilaisessa kulttuurissa opettajan ja opiskelijoiden välisessä sähköpostiviestinnässä (Mao 1994). Mao kiinnittää huomiota erityisesti kulttuurisiin piirteisiin ja todistelee Brownin ja Levinsonin teorian universaaliuden kyseenalaisuutta.

Nancy K. Baym (1996) on tarkastellut erimielisyyttä amerikkalaisella verkkokeskustelupalstalla, mutta ei niinkään kohteliaisuuden näkökulmasta, vaan hän on lähinnä vertaillut saman- ja erimielisyyden ilmaisutapoja. Hän ottaa kuitenkin huomioon joitakin erimielisyyden uhkaavuutta pienentäviä tekoja. Perusteleva on näistä hänen aineistossaan yleisin. Lisäksi Baym mainitsee muun muassa mielipiteen subjektiivisuuden osoittamisen, erimielisyyden pehmentämisen osittaisella samanmielisyydellä ja pahoittelut. (Baym 1996: 334, 336 - 338.)

Erimielisyyttä yleensäkin ovat tutkineen Anita Pomerantz (1984) tarkastellen arvioivaa keskustelua ja Helga Kotthoff (1993) väittelytilanteessa. Georgakopoulou (2001) on analysoinut epäsuoria erimielisyyden osoituksia kreikkalaisnuorten epämuodollisissa keskusteluissa ja lisäksi yhdessä Patronan (2000 ) kanssa he ovat kiinnittäneet huomiota erimielisyyden ilmaisuun televisiokeskusteluissa.

### 3 Tietokonevälitteinen viestintä

Tietokonevälitteinen viestintä (CMC, computer mediated communication) syntyi, kun tietoteknologian kehittyessä tietokoneita alettiin liittää yhteen tietoverkoiksi. Koneelta toiselle tapahtuvan tiedonsiirron ohessa alettiin lähettää myös lyhyitä sanomia. Tästä edelleen erityisesti yritysmaailmassa kehittyivät tietokonekonferenssit, joissa neuvotellaan koneiden välityksellä. (Gerlander ja Takala 1996: 41.)

Tietokonevälitteisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea viestintää, jossa kanavana toimii tietokone. Se käsittää kaiken kahden henkilön välisestä sähköpostista maailman laajuiseen tekstiä, kuvaa ja ääntä käsittävään massaviestintään. Rheingoldin (1994: 38) mukaan ensimmäiset maailman laajuiset tietokonevälitteiset keskusteluyhteydet alkoivat 1980-luvun alkupuolella. Ensimmäinen tietokoneverkko oli kuitenkin otettu käyttöön jo 1960-luvun lopulla ja tuolloin onnistuttiin lähettämään viestejä koneelta toiselle (Sproull ja Kiesler 1991: 10).

Www-sivut (world wide web) alkoivat yleistyä vuosina 1994 - 95. Aluksi sivuilla toimi erilaisia uutisryhmiä, jotka ovat maailman laajuisia ryhmäpostitusjärjestelmiä, joissa sanottavansa voi postittaa kerralla usealle lukijalle. Kirjoitukset uutisryhmissä muistuttavat lähinnä yleisönosastokirjoituksia. Myöhemmin kehittyivät erilaiset www-pohjaiset keskusteluryhmät, joita toteutetaan jonkun verkkopalvelun sisältä. Tällaisia ovat esimerkiksi eri lehtien ja yritysten verkkosivuilla olevat chat-palvelut, joissa voi keskustella reaaliajassa sekä keskustelufoorumit, jotka eivät vaadi osallistujilta samanaikaista koneen käyttöä. (Rautio ja Kolari 1999: 50 - 52.)

Erilaisissa keskusteluryhmissä ja -foorumeissa annetaan ja haetaan tietoa, uutisoidaan, käydään intellektuelleja keskusteluja, juoruillaan, kehutaan ja haukutaan, pyydetään ja annetaan apua. Siellä ilmaistaan tunteita, flirttaillaan, pelataan pelejä, etsitään kadonneita eli tehdään lähes kaikkea mitä "oikeassakin elämässä", tosin vain ilman fyysistä kontaktia toisiin osallistujiin. Jotkut voivat pitää verkkokeskusteluryhmää eräänlaisena terapiana, jossa pystyy käsittelemään muuten hankalilta tuntuvia aiheita. Verkossa kohtaavat erilaiset ihmiset ja kulttuurit kumoten maantieteelliset esteet. (Rheingold 1994: 3 - 4.) Poliittiset ja kulttuuriset rajat eivät ole enää ihmisten sosiaalisuuden esteenä.

### 3.1 Verkkoviestinnän tyypillisiä piirteitä

Suuri osa verkkoviestinnästä koostuu tekstipohjaisista viesteistä, vaikka kuvaa ja ääntäkin pystytään lähettämään. Viestijät eivät voi tehdä tulkintoja eleistä, äänestä tai muista nonverbaalisista viesteistä tietääkseen, miten heidän lähettämiinsä viesteihin suhtaudutaan. Viesteihin ei myöskään saa liitettyä erilaisia ei-kielellisiä persoonallisia vivahteita tai vallan ja karisman osoituksia. (Sproull ja Kiesler 1991:40.)

Tietokoneiden välityksellä tapahtuvassa kirjoitetussa viestinnässä esimerkiksi sähköposteissa ja keskustelukanavilla yhdistyvät puheen ja kirjoituksen piirteet. Kaikki vuorovaikutus täytyy kuitenkin työstää kirjoitettuun muotoon (Bays 1998). Usein viestit kirjoitetaan ja lähetetään nopeasti, eikä oikeakielisyyteen kiinnitetä juurikaan huomiota. Teksteissä vilisee painallus- ja kirjoitusvirheitä sekä puhekielisyyskäsitteitä. Lisäksi verkkokielille on tyypillistä sanoiksi puetut toiminnot, kuten \*nauraa\* tai "hehheh" ja hymiöt, joilla ilmaistaan muun muassa hymyä :) tai pahaa mieltä :( Huutamista tai painotusta voidaan ilmaista esimerkiksi käyttämällä ISOJA kirjaimia.

Erityisesti edellä mainitut piirteet erottavat tietokonevälitteisen viestinnän perinteisestä kirjoitetusta viestinnästä. Lisäksi sillä on monia muita erityisominaisuuksia.

#### Riippumattomuus ajasta ja paikasta

Nykyisen tietokoneiden avulla tapahtuvan viestinnän tunnusomaisia piirteitä on riippumattomuus tietystä ajasta ja paikasta. Kirjallisia tai kuvallisia viestejä voidaan lähettää etäisyyksistä ja ajankohdasta riippumatta lähes reaaliajassa. Esimerkiksi IRC:ssä keskustelu on jatkuvaa viestien virtaa ja keskustelijat voivat liittyä mukaan halutessaan. Sähköinen viestintä ei välttämättä edellytä järjestelmän samanaikaista käyttöä. Keskustelukanavalla viestien lähettämisen välillä saattaa olla muutamia sekunteja tai useita päiviä. Keskusteluun pääsee maailman laajuisessa verkossa osallistumaan missä vain.

(4) joo mua vitutti suomessa aina ne ketka tuli ulkomailta sinne naisia kyylaan ja kayttaytyy vakivaltaisesti tms...mutta taalla jenkeissa asiat on iha toisin! - - (A28)

Demi-lehden keskustelufoorumin käyttäjät ovat suomalaisnuoria, jotka kirjoittavat suomen kielellä. Kieli ja ikä yhdistää heitä ympäri maailmaa internetin kautta. Pääosa kirjoittajista on ympäri Suomea, mutta esimerkiksi tämän edellä olevan aineistosta

poimitun viestin (4) lähettäjä on Yhdysvalloissa. Hän on löytänyt yhteyden omaan suomalaiseen ryhmäänsä verkon kautta. Kansainvälisillä keskustelupalstoilla keskustellaan yleensä englanniksi ja osanottajia on lukuisista eri maista. Aiheet vaihtelevat arkipäivän ongelmista maailmanpolitiikkaan.

Tietoverkoissa tapahtuva viestintä synnyttää virtuaaliyhteisöjä, joilla on oma sosiaalinen kulttuurinsa. Näin myös keskustelufoorumissa syntyy virtuaalinen ryhmä, joka ei ole fyysisesti olemassa, mutta sen jäsenet voivat mistä päin maailmaa tahansa tavata samassa verkkoympäristössä eli virtuaalisessa tilassa. Jäsenet eivät tapaa reaalityöellessä, mutta he keskustelevat oikeista ongelmista ja etsivät niihin vastauksia. Yhteisöllisyyden tunne syntyy ajatuksen ja mielikuvien tasolla. (Hintikka 1995: 76; 1996: 13.)

Toisaalta, kun tarkastellaan verkkoviestintää todellisen toimintatilanteen näkökulmasta, on se hyvin yksinäistä puuhaa. Ihmiset keskustelevat toistensa kanssa, mutta tekevät sen yksin istuen ja kirjoittaen tietokoneensa ääressä. Muistutukset toisista ihmisistä ja viestinnän sopimuksista ovat heikkoja ja vähäisiä. Tietokonevälitteinen viestintä luo näin poikkeuksellisia sosiaalisia tilanteita. Monissa yhteyksissä ainoa tieto toisista kirjoittajista on heidän käyttäjätunnuksensa. (Sproull ja Kiesler 1991: 39, 41.)

### Kasvottomuus ja anonyymiys

Tietokonevälitteinen viestintä mahdollistaa etäisyyden säilyttämisen ja kasvottomuuden toisiin viestijöihin ja useissa järjestelmissä, esimerkiksi keskustelukanavilla voidaan viestiä anonyymeinä eli oikeaa nimeä mainitsematta nimimerkkien takana. Oman nimen käyttö on hyvin harvinaista.

Fyysisen läsnäolon puuttumisesta johtuen nonverbaaliset viestit jäävät pois. Verbaalista viestintää on helpompi kontrolloida ja käsitellä kuin nonverbaalisia viestejä (Waltherin 1996: 20 mukaan Ekman ja Friesen). Verkkoviestinnässä nonverbaliikan puuttuminen suojaa viestijöitä välittämästä eleitä ja ilmeitä, jotka saattaisivat paljastaa kirjoittajasta ei-toivottuja asioita. Keskusteluun osallistuja voi suunnitella, mitä kirjoittaa ja mitä itsestään kertoo. Anonyymiys antaa tilaisuuden luoda oman virtuaali-identiteetin. Kirjoittaja voi itse valita sukupuolen, iän, koulutuksensa ja jopa rodun (Hintikka 1996: 12). Verkkominä ei siten välttämättä aina ole samanlainen kuin ihminen todellisuudessa identiteetiltään on.

Kun ihminen on kasvoiltaan suojassa ja hänellä on mahdollisuus muokata tai poistaa tekstejään ennen lähettämistä, on hänellä vähemmän paineita meneillään olevan vuorovaikutuksen onnistumisesta (Walther 1996: 19). Keskustelufoorumissa tilanne on juuri tämä. Kirjoittaja voi työstää viestiään tarvitsemansa ja haluamansa ajan kirjoitustilassa ja lähettää sen sitten julkiselle palstalle, mutta esimerkiksi chat-sivuilla kommentit tulevat kakkien näkyviin samantien.

#### Impersonaalisuus, interpersonaalisuus ja hyperpersonaalisuus

Tietokonevälitteistä viestintää verrataan usein kasvokkaisviestintään. Tämän viestintämuodon luonteesta keskustellaan ja kiistellään jatkuvasti. Kun sitä tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta, ollaan väistämättä tekemisissä interpersonaalisuuden kanssa. Toisaalta tietokoneen avulla tapahtuvaa viestintää pidetään hyvin impersonaalisena. Kasvokkaisviestintään verrattuna tietokonevälitteinen viestintä on tehtäväorientoituneempaa, estottomampaa ja persoonattomampaa. Toisaalta taas se nähdään erittäin interpersonaalisena. Äärimmillään verkkoviestinnän katsotaan olevan hyperpersonaalista, jolloin interpersonaalisuus on suurempaa kuin kasvokkaisviestinnässä. (Walther 1996: 5.)

Impersonaalisuus tulee esiin tilanteissa, joissa viestitään täysin anonyymeinä ja keskitytään pelkästään asiaan. Aikaa on käytettävissä rajallisesti eikä viestit ole kovin vuorovaikutteisia. Interpersonaalisuudella tarkoitetaan sitä, että viestijät ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa niin, että he voivat ilmaista itseään ja kommentoida toistensa ajatuksia, vaikuttaa toisiin ja ilmaista arvostuksiaan. Hyperpersonaalisesta viestinnästä puhutaan, kun esimerkiksi sähköpostitse käytävässä viestinnässä tietokone on ainoa keino olla yhteydessä. Vuorovaikutus perustuu pelkästään kirjoitettuihin viesteihin, joihin ympäristö ja muut ulkoiset tekijät eivät vaikuta. Viestinnän esteenä ei ole fyysisestä ihmisestä tai kontekstista kertovia nonverbaalisia vihjeitä. Tietokoneen välityksellä tapahtuva kommunikointi on hyperpersonaalista, kun se ylittää affektiivisuudessa ja emotionaalisuudessa kasvokkaisviestinnän. (Walther 1996: 4 - 5.)

Näiden määritelmien mukaan keskustelufoorumin viestintä on interpersonaalista. Foorumeissa ei keskitytä pelkästään asiaan, vaan siellä luodaan myös sosiaalisia suhteita, ilmaistaan ajatuksia ja tunteita ja ollaan vuorovaikutteisempia. Viestit eivät myöskään mene niin henkilökohtaisiksi ja intensiivisiksi suurten osanottajamäärien vuoksi, että voitaisiin puhua hyperpersonaalisesta viestinnästä.



## Netiketti - verkkoviestijän eettinen ohjeistus

Netiketillä tarkoitetaan tietoverkon käyttäytymissääntöjä, joissa neuvotaan oikeaa ja kohteliasta sähköpostikäytäntöä (Järvinen 1996). Internetissä on useita eri henkilöiden tekemiä ohjeistuksia (ks. esim. [www.nixu.fi/~kiravuo/etiketti/](http://www.nixu.fi/~kiravuo/etiketti/)).

Eri sivustoilla muotoutuu omat käyttäytymisihanteet ja suositukset käyttäjien sietokyvyn mukaan. Eri foorumeissa saatetaan kirjoittaa hyvinkin eri tavoin. Vaihtelua on eri foorumeiden ja eri aiheisiin keskittyvien keskustelujen välillä sekä jokaisen osallistujan henkilökohtaisten ominaisuuksien ja viestintätapojen mukaan. Yhtenäistä kirjoitustapaa ei siis ole. Toisaalla kirjoitetaan asiallisesti ja vältellään tunneilmaisuja ja toisaalla tunteet leimahtelevat hyvinkin voimakkaasti ja mielipiteitä ilmaistaan kärkkäästi.

## Fleimaus -ilmiö

Suora ja räikeä suuttumuksen ilmaus, loukkaukset ja haukkuminen ovat huomiota herättävä piirre tietokonevälitteisessä viestinnässä. Tätä ilmiötä kutsutaan nimellä fleimaus tai fleimaaminen (engl. *flaming*, liekehtiminen, vakiintunutta suomenkielistä nimikettä ei ole). Metaforinen liekin heittäminen suusta on vastaanottajan paahtamista verbaalisin keinoin. Se pitää sisällään solvaukset, terävän kritiikin, hyökkäävät kommentit ja rivoudet. (mm. O'Sullivan ja Flanagin 2002). Tietotekniikan termistön mukaan fleimi (*flame*) on internetin keskustelualueelle jätetty viesti, joka on joko tarpeettoman jyrkkäsävyyinen, henkilökohtaisuuksiin menevä tai ylittää muutoin hyvän maun rajat (Järvinen 1996).

Viestin määrittäminen fleimiksi riippuu pitkälti myös lukijan tulkinnasta. Kirjoitettu viestintä voi laimentaa tai kärjistää tunteita eri tavoin kuin kasvokkaisviestintä. Äänen sävyjen ja ilmeiden puuttuminen vaikeuttaa tulkintaa ja väärinkäsitykset ovat mahdollisia.

Kuten fleimauksen määrittelystä käy ilmi, pidetään sitä hyvin kielteisenä ilmiönä internetissä. Yleensä tällaisten tulisten viestien kirjoittaminen ei ole suotavaa netiketin mukaan, kuitenkin fleimejä ilmenee. Tutkijat ovat kiinnittäneet huomiota sopimattomaan kielenkäyttöön jo heti tietokonevälitteisen viestinnän yleistyttyä 1980-luvulla ja yrittäneet selvittää fleimauksen syitä, jotta tätä pystyttäisiin mahdollisesti kontrolloimaan (esim. Sproull ja Kiesler 1986).

Syynä moiseen ilmiöön pidetään yleisimmin viestintäkanavan tarjoamaa suojaa ja anonyymiyttä. Kanavan nopeus ja interaktiivisuus luovat kuvan aktiivisesta

keskustelusta, vaikka keskustelijat eivät näekään toisiaan. Pelkästään kirjoitetun tekstin pitää saattaa sanoma perille. Nonverbaalisen viestinnän puuttuessa erilaiset tavallisesti kehon kielellä esitettävät sosiaaliset vihjeet täytyykin ilmaista muulla tavalla, yleensä kirjoittamalla tai muilla symboleilla. Eleiden ja ilmeiden puuttuminen voi saada myös tunteeseen, että voimakkaan kielen käyttäminen on välttämätöntä huomion herättämiseksi. Rohkeampaan kielenkäyttöön voi johtaa myös se, että verkkoon kirjoitetut viestit koetaan lyhytaikaisiksi. Ne eivät jää pitkäksi aikaa toisten silmien eteen. Lisäksi on oletettu, etteivät ihmiset olisi huolissaan sosiaalisesta hyväksymisestä verkkoympäristössä. Fleimaamisen yhteydessä puhutaan myös deindividuaatiosta, jolla tarkoitetaan normien vastaiseen käytökseen johtavaa heikentynyttä tietoisuutta omasta persoonallisuudesta ja yksilöydestä. Viestijä saattaa kuvitella olevansa joku muu ja se alentaa kynnystä kirjoittaa loukkaavia viestejä. (Sproull ja Kiesler 1991: 43, 49 - 50.)

Fleimaamisen on katsottu olevan toisaalta myös myönteinen asia. Joissakin tilanteissa ja joillekin ihmisille se on toimiva ja jopa sosiaalisesti mieluinen tapa viestiä (O'Sullivanin ja Flanaginin 2002 mukaan Buller ja Burgoon).

### 3.2 Tutkimus

Tietokonevälitteisen viestinnän tutkimus on lisääntynyt nopeasti 1990-luvulta alkaen. Tämän tyyppisen viestinnän luonne on herättänyt kiistojakin ja siitä keskustellaan ja sitä testataan jatkuvasti. (Walther 1996 :3 - 4.)

Erityisesti sosiologit ovat pohtineet tietokoneiden luoman uuden viestintäkulttuurin piirteitä ja vaikutuksia. Tutkimuksen kohteena ovat verkossa tapahtuva ryhmäytymisilmiö ja näiden ryhmän jäsenten väliset suhteet. Verkkoa on tarkasteltu työskentelyympäristönä ja henkilökohtaisten suhteiden luomiskontekstina. (Esim. Sproull ja Kiesler 1991.) Myös vielä vakiintumaton, mutta jatkuvasti muokkautuva verkkoviestinnän oma käyttäytymissäännöstö on kiinnostava tutkimuskohde. Virtuaalisissa ryhmissä kamppailaan jatkuvasti ilmaisunvapauden ja ryhmän sisäisten käyttäytymissääntöjen välillä.

Kielitieteilijöiden kiinnostus tietokonevälitteiseen viestintään on herännyt vasta viime vuosina. Tutkimusta on tehty aiemmin lähinnä sosiaalisesta, kulttuurisesta ja interkulttuurisesta näkökulmasta. (Tanskanen 1998: 145.) Kielitieteellisiä laajempia julkaisuja ei juurikaan ole, mutta pragmatiikan alan julkaisuissa on melko paljon artikke-

## 4 Aineisto

Aineistoksi olen valinnut neljä syrjintää käsittelevää keskustelua A-lehden Oy:n julkaiseman tyttöjen lehden Demin internetsivuilla olevalta keskustelupalstalta ([www.demi.fi/keskustelu](http://www.demi.fi/keskustelu)).

### 4.1 Demi ja sen keskustelufoorumi internetissä

Vuonna 1998 perustettu Demi esittelee itsensä monipuolisena nuorten naisten lehtenä, joka on suunnattu 12 - 19 -vuotiaille. Kaksitoista kertaa vuodessa ilmestyvä Demi on tuorein ja suosituin tämän hetken tyttöjen lehdistä, ja siitä on myös sähköinen versio internetissä. Demin verkkosivuilla sivulatauksia on noin 130 000 kuukaudessa ja eri kävijöitä n. 38 000 kuukaudessa. (<http://www.demi.fi/lehti>.)

Demin verkkojulkaisussa on paljon kuvia ja mainoksia sekä yhteyksiä muille nuoria kiinnostaville sivuille. Se sisältää paljolti samoja juttuja kuin itse lehtikin. Jutut on jaoteltu aihepiireittäin liittyen muun muassa ulkonäköön, harrastuksiin, ihmissuhteisiin ja julkisuuden henkilöihin (liite 1). Lisäksi sivuilla voi chattailla, osallistua keskustelufoorumiin, hakea kirjeen- tai sähköpostinvaihtokaveria, ilmoittaa myytävistä kirpputoritavaroista, kirjoittaa jatkonovellia, osallistua äänestyksiin ja kilpailuihin, lähettää e-kortteja ja tilata Demi-tuotteita.

Nykyiselle mediamaailmalle on tyypillistä yleisön osallistaminen. Lukijat, kuulijat ja katsojat otetaan mukaan puhelinohjelmiin ja tekstiviestiiänestyksiin. Moni lehti, kuten Demikin, on löytänyt tiensä internetiin ja erilaisia yleisönosastoja ja keskustelufoorumeita on pilvin pimein. Yleisö pääsee itse mukaan tuottamaan tekstejä massaviestimeen kaikkien ulottuville. Erilaisissa vuorovaikutteisissa verkkoympäristöissä, kuten keskustelufoorumeissa lukijasta sekä vastaanottajasta tulee toimijoita ja osallistujia, ja melko henkilökohtaisia asioita käsittelevistä keskusteluista tulee julkisia.

Demin keskustelufoorumi

Demi.fi:n etusivulta on yhteys keskustelufoorumin etusivulle (liite 2). Keskustelusivuilla on 11 eri osastoa (Oma planeetta, Keho, Koulu, Leffat, Suhteet, Vapaa-aika, Musa, Kirppis, Runot, Tyyli ja Televisio), joissa kussakin käydään useita eri keskusteluja.

leita aiheesta. Kielitieteilijät ovat tarkastelleet muun muassa sitä, miten kieli muuttuu tekstipohjaisessa verkkoviestinnässä. Tietokonevälitteistä viestintää verrataan usein kasvokkaisviestintään ja muuhun vuorovaikutukseen. (Herring 1996.)

Sähköpostiviestintää ja erilaisia keskustelukanavia tutkittaessa on tarkkailtu mm. intiimiyden, solidaarisuuden ja pitämisen tasoja erilaisissa virtuaaliyhteisöissä (Walther 1996: 4). Viestinnän sosiaalisesta näkökulmasta on tutkittu muun muassa tietokonevälitteisesti tapahtuvan viestinnän vaikutusta ihmissuhteisiin ja erityisesti parisuhteeseen. Ihmissuhteiden muodostuminen, intiimit keskustelut, virtuaalinen seksi ja virtuaalisen ryhmän muodostuminen ovat herättäneet tutkijoiden mielenkiinnon. (Herring 1996.) Myöskin keskustelukanavilla ja työpaikkojen sähköposteissa esiintyvään sukupuoli- seen häirintään on kiinnitetty huomiota. (Esim. [www.december.com/cmc/mag/](http://www.december.com/cmc/mag/) )

Osastot ovat aiheittain eroteltuja, mutta Oma planeetta -osastolla aihe on vapaa, ja nuoret voivat keskustella mistä tahansa. Aiheet vaihtelevatkin teiniraskauksista puhelimien soittoaäniin. Myös ajankohtaisiin asioihin ja uutisiin kiinnitetään huomiota.

Keskustelut ovat julkisia, joten niitä voi käydä selailemassa kuka vaan. Jokaisella em. osastolla on jatkuvasti käynnissä kymmeniä eri keskusteluja. Keskustelujen viestimäärät vaihtelevat laajasti. Joskus aloitus ei saa yhtään kommenttia ja joissakin keskusteluissa saattaa olla taas satoja viestiä. Samoista aihepiireistä saatetaan keskustella eri otsikkojen alla, jolloin yleensä yksi näistä nousee suosituimmaksi ja muut loppuvat lyhyeen. Joskus joku vanha keskustelu voidaan herättää uudelleen. Sivuilla pääsee selailemaan myös vanhoja keskusteluja.

Kuka tahansa voi missä ja milloin vaan tulla mukaan keskusteluun. Keskusteluun osallistuakseen sivujen käyttäjän on ensin rekisteröidyttävä. Rekisteröityessä kysytään etu- ja sukunimeä, sähköpostiosoitetta, sukupuolta ja syntymäaikaa, joista kaikki viimeistä lukuun ottamatta näkyvät muille käyttäjille. Vaikka sivut ovat suunnattu pääasiassa tytöille ja nuorille naisille, ei miehille ole annettu porttikieltoa. Demin sivuilla kirjoittajat ovat pääasiassa tyttöjä, mutta hyvin monet pojatkin ovat löytäneet tiensä Demin foorumiin. Tosin rekisteröityjä on voinut antaa itsestään vääriä tietoja, mutta viesteistään lukija voi tehdä päätelmiä kirjoittajan sukupuolesta. Nimitietoihin keskustelijat laittavat yleensä keksittyjä nimiä ja nimimerkkejä. Toisen nimellä esiintyminen on laitonta, joten peitenimet ovat selvästi mielikuvituksellisia, esim. *Snow Flake*, *Toveri Viljanen* ja *the small town mind*.

Rekisteröityessä kysytään myös käyttäjätunnus ja lisäksi tarvitaan salasana. Muiden nähtäväksi kukin käyttäjä voi antaa vapaaehtoisesti tietoja itsestään esim. kotisivujen osoitteen. Itse keskustelussa näkyvillä on keskustelijan käyttämä nimi sekä käyttäjätunnus. Nimeä näpäyttämällä pääsee katsomaan keskustelijan itsestään antamia tietoja. Keskustelusivujen ylläpitäjä vaatii myös käyttäjän yhteystiedot, jotka jäävät pelkästään julkaisijan tietoon.

Nimimerkkien takana keskustelijat uskaltavat kirjoittamaan rohkeastikin. Varsinaisia ruokottomuuksia sivuille ei pääse, sillä kutakin keskustelualuetta valvoo keskusteluemäntä. Hän on joku verkkopalvelun käyttäjästä, ei toimituksen väkeä. Tehtävä on vapaaehtoinen ja palkkioksi emäntä saa Demin vuosikerran sekä Demi-tuotteita. Demi.fi:n keskusteluemännän tehtäviin kuuluu osallistua keskusteluun, kommentoida ja

tarpeen vaatiessa mennä riitaantuneiden keskustelijoiden väliin. Hän pitää huolta oman alueen siisteydestä eli poistaa kaikki aiheettomat viestit. ([www.demi.fi/keskustelu/emanta](http://www.demi.fi/keskustelu/emanta).)

Myös toimitus valvoo sivujen käyttäjiä. Keskustelijoille ilmoitetaan, että sana on vapaa ja heitä kehoitetaan kertomaan mielipiteensä ja ottamaan kantaa muiden ajatuksiin hyvässä ja kannustavassa hengessä. Sivulla on mm. tiedotus, jossa käyttäjiä varoitellaan keskustelusivujen laittomasta käytöstä:

“Jos Demi.fi:ssä esiintyvä nimimerkki, keskustelu, viesti, käyttäjän ilmoittama sähköpostiosoite tai linkki antaa syyn epäillä, että Demi.fi:tä käytetään rikolliseen tekoon (kuten huumausainien valmistus, maahantuonti, myynti, välitys, luovutus, muu levitys, hallussapito, hankkiminen tai niiden yritys tai käyttö) liittyvään toimintaan, kyseinen keskustelija poistetaan Demi.fi:-stä käyttäjätunnuksineen. Tarvittaessa asia ohjataan viranomaisten tutkittavaksi. Häiriköinnit ilmoitetaan tarvittaessa poliisille.”  
Demi.fi/A-lehdet Oy

(<http://www.demi.fi/keskustelu/tiedotus.html>)

#### 4.2 Neljä keskustelua rasismista

Tutkimusaineistoksi olen valinnut neljä keskustelua Oma planeetta -osastolta. Ensimmäinen keskustelu on käyty 4. - 8.12.2000 otsikolla *Kenell on jotain mustia vastaan?!?(A)*. Keskustelussa on kaiken kaikkiaan 60 viestiä ja 34 eri keskustelijaa. Noin kolme neljäsosaa keskustelijoista on ottanut osaa vain kerran, kun taas innokkain keskustelija on kirjoittanut kommenttejaan 11 viestin verran. Viestien pituudet vaihtelevat muutamasta sanasta useisiin pitkiinkin virkkeisiin.

Toinen keskustelu *Rasismi (kulunut aihe, mut kumminki)* (B) (liite 3) palaa ihmisten erilaisuutta käsittelevään aiheeseen sekä erityisesti keskustelufoorumissa esiintyvään toisten viestien mollaamiseen 29. - 30.5.2001. Tämä keskustelu on huomattavan lyhyt; siinä on vain 12 viestiä ja 10 keskustelijaa. Keskustelun aloittaja on kirjoittanut kolme viestiä, muut ovat osallistuneet vain kerran. Keskusteluissa A ja B aloittaja on myös lopettanut keskustelun.

Kolmannessa keskustelussa kysellään tummaihoisten kirjoittajien perään otsikolla *tummaihoiset demittäjät?(C)*. Siinä on 48 viestiä ja se on käyty 24.8. - 10.9.2001. Tässä keskustelussa on 32 kirjoittajaa ja sille on tyypillistä hyvin lyhyet viestit. Keskustelu

on luonteeltaan tiedustelu, jossa muut vain vastaavat aloittajan tekemään kysymykseen, mutta jotkut alkavat keskustella myös rasismista. Tässä ryhmässä suurin osa on kirjoittanut vain yhden tai kaksi viestiä. Ainoastaan yksi on kirjoittanut kuusi viestiä.

Neljännän keskustelun otsikkona on *Rasismi!!* (D), mitä on käsitelty 15. - 17.9.2001, eli melko pian keskustelun C jälkeen. Aihe ei enää jaksa herättää kirjoittamaan ja tässä vain kymmenen viestiä sisältävässä keskustelussa on yhdeksän kirjoittajaa. Kaiken kaikkiaan viestejä on 130.

Kaikkien keskustelujen aiheena on rasismi. Pääajatuksena on että rasismi ei ole hyväksyttävää. Nuoret keskustelevat pääasiassa rasismin ja yleisemmin syrjinnän eri muodoista, esittelevät omia kantojaan ja kokemuksiaan ulkomaalaisista, pakolaisista ja eri rotuisista.

## 5 Verkkokeskustelujen analyysi

Analyysissä tarkastelen verkkokeskustelujen rakenteita ja viestien tarkoituksia. Esittelen verkkokeskustelujen kohteliaisuutta erilaisissa kasvoja uhkaavissa tilanteissa Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian avulla. Tarkemmin pureudun aineiston erimielisyyttä ilmaisevien viestien analyysiin. Näytteiden lopussa oleva kirjain ja numero kertovat, mistä keskustelusta ja monennestako viestistä on kysymys.

### 5.1 Keskustelujen kuvaus

Keskustelujen viesteillä on erilaisia tehtäviä ja tarkoituksia. Karkeasti jaoteltuna viestityyppejä ovat oman mielipiteen ilmaiseminen mielipidekirjoituksen tyyliin, kysymyksen esittäminen ja kysymykseen vastaaminen. Vastausviestit sisältävät monenkirjavia tekstejä ja niillä on erilaisia funktioita.

#### 5.1.1 Keskustelun aloitus ja kysymyksen esittäminen

Otsikkojen tarkoitus on kertoa keskustelun aihe. Keskustelupalstan pääsivulla ovat esillä käynnissä olevien keskustelujen nimet, joiden perusteella voi valita mihin ryhmään haluaa ottaa osaa.

Aloittajalla on tärkeä osa koko keskustelussa. Häneltä ehkä odotetaan enemmän kuin muilta osallistujilta, onhan hän valinnut aiheen kyseiseen keskusteluun. Aloituksessa tuodaan esille aihe ja oma kanta tai mielipide tästä aiheesta. Lisäksi saatetaan esitellä joitain yleisiä mielipiteitä tai havaintoja muiden ihmisten puheista, teoista yms. Yleisistä, vallitsevista asiantiloista tai mielipiteistä poikkeava mielipide esitetään ihmette lynä tai kysymyksinä. Lopuksi muita kehoitetaan ottamaan kantaa.

Tiedustelutyypisissä keskusteluissa (kuten C) aloittaja ei yleensä ota kovin aktiivisesti osaa keskustelun myöhemmissä vaiheissa, vaan jää ennemminkin seuraamaan etenemistä. Mielipidekyselyissä otetaan puolestaan enemmän kantaa toisten viesteihin ja vuorovaikutteisuus on selkeämpää. Näissä ryhmissä keskustelun aloittajakin on aktiivisemmassa roolissa.

Aloituksissa keskeistä on kysymyksen esittäminen. Kysymyksiä on kahta lajia. Kysymys esitetään joko suoraan tai esittelemällä oma mielipide ja kysymällä sitten



muiden kantaa asiaan. Keskustelun A aloittaja (5) kirjoittaa omasta suhtautumisestaan mustiin ja ilmaisee ihmetystään syrjijöitä kohtaan. Hän esittää kysymyksen ihmettelynä, miksi kaikkia mustia vihataan. Lopuksi hän pyytää muita ottamaan kantaa asiaan.

(5) Niin. Mä ite en ole rasisti ja en ymmärrä ihmisiä joil on jotain mustia vastaan... jos kyse on yksittäisestä ihmisestä niin en kysy syitä minkä takia sitä vihataan mut että kaikkia niitä? Kaikki pahuus ei lähe niistä niinku jotkut kuvittelee. Ja jos jotkut lähteeki joissain USAassa niin se johtuu usein siitä et niitä syrjitään ja ne ei saa töitä ja ne joutuu kadulle ja slummeihin ja niil ei lopulta oo enää rahaa ja ne joutuu turvautuun väkivaltaa... Kantaa ottakaa kaikki! (A1)

(6) Itse en tajua, miksi jotkut "suppeanäköiset" ihmiset eivät hyväksy toisia ihmisiä ulkonäön, uskonnon, maun, iän tai jonkun muun takia. Mä oon monta kertaa törmännyt tällaiseen (lehdissä ja netissä): "Jos kuuntelet sitä tai tätä bändiä/artista, niin älä vaivaudu edes kirjoittamaan". Siis, mä en todellakaan ymmärrä. Ja sit jos on vähänkin erilainen tai eri näköinen, ni sit ei kiinnosta lainkaan tutustua...ulkonäkö ei kerro ihmisen luonteesta tai mausta mitään! Jos kuuntelee esim. Britneytä, niin ei se kerro ihmisestä kaikkea! Ja muutenki ihmiset on kauhean ennakkoluulosii. Ihan ku kaikkien pitäis olla tietyn näköisiä ja oloisia. Ei todellakaan!Hyväksykää toiset sellaisena, kuin he ovat! Persoonallisuus on in.

Ja mä oon huomannut aina, että joku aina vittuilee toisten kirjoituksille! Mä en oikeen tajuu...vittuilijat taitaa tulla tänne vaan purkamaan mieltään, vai? Onx kukaan samaa mieltä mun kanssa?(B1)

Myöskin keskustelun B aloitus (6) painottuu kirjoittajan oman kannan esittelyyn ja viestin lopussa olevaan kysymykseen *Onx kukaan samaa mieltä mun kanssa?* Kirjoittaja esittää oman mielipiteensä ihmetellen ihmisten suvaitsemattomuutta käyttäen havainnollistavia esimerkkejä omista kokemuksistaan. Hän esittää myös kokoavan väitteen *Ulkonäkö ei kerro ihmisen luonteesta tai mausta mitään!* ja kehotuksen *Hyväksykää toiset sellaisena, kuin he ovat!*

Keskustelun B aloitus on kaksiosainen. Alkuosa muistuttaa mielipidekirjoitusta perusteluineen ja iskulauseenomaisine lausahduksineen. Tyhjän rivin jälkeen kirjoittaja kertoo vielä huomioistaan keskustelupalstan osanottajista ja esittää hieman provosoivan oletuksensa joistakin muista kirjoittajista kuitenkin viittaamatta suoraan kehenkään toiseen kirjoittajaan.

(7) Onko teistä oikein haukkua tummaihoisia nekruiks jne..??Mun mielestä rasismi on aivan kauheeta.mun yks tosi hyvä kaveri on mulaatti mut onneks se ei oo joutunu rasismin kohteeks...kertokaa mielipiteitänne!! (D1)

Keskustelussa D esitetään suora kysymys heti ensimmäisen viestin alussa (7). Kirjoittaja jatkaa esittelemällä oman mielipiteensä ja tuo samalla oman henkilökohtaisen suhteensa aiheeseen kertomalla, että hänellä on tummaihoisen kaveri. Lopussa hän kehottaa muita ottamaan kantaa.

Yksinkertainen ja suorin aloitus (8) on keskustelussa C, jossa esitetään tiedustelunomainen kysymys *Onko joku teistä tummaihoinen?* Kysyjä ei ota kantaa syrjintään eikä esitä mielipidekysymystä niin kuin muissa keskusteluissa on tehty. Aihe on kuitenkin sellainen, että keskustelussa aletaan pohtia syrjintäkysymyksiä.

(8) on täällä tyhmempiäkin kysytty... siis..onko joku teistä tummaihoinen? (C1)

Aloittaja puolustelee kysymystään ennakolta, mutta ei kuitenkaan perustelee, miksi tällaisen kysymyksen esittää. Monet alkavatkin ihmetellä kysyjän tarkoitusta sen sijaan, että vastaisivat varsinaiseen kysymykseen.

### 5.1.2 Vastausviestit

Monissa viesteissä vastataan suoraan keskustelun avausviestissä esitettyyn kysymykseen tai muihin esille tulleisiin kantoihin. Aina ei edes perustella omaa mielipidettä, vaan oma kanta pelkästään todetaan. Joissakin viesteissä pyritään mahdollisimman tarkkaan esittämään omat ajatukset ja kirjoittaja perustelee väitteitään esimerkein tai omin kokemuksin. Vastausviesteissä osoitetaan yleensä joko saman- tai erimielisyyttä eri tavoin.

Joissakin viesteissä pohdiskellaan ikään kuin päiväkirjassa omia ajatuksia ja pyöritellään omaa suhdetta aiheeseen. Toisiin viesteihin ei suoraan viitata eikä toisten ajatuksia kommentoida. Viesteissä tuodaan usein esiin uusia näkökulmia asiaan.

Keskusteluissa on myös yksittäisiä irrallisia viestejä, jotka eivät varsinaisesti viittaa mihinkään toiseen viestiin eikä välttämättä suoranaisesti koko keskustelun aiheeseenkaan. Tällaiset viestit ovat yleensä lyhyitä, eikä niissä esitetä perusteluja.

(9) Mannet ei kyllä ainakaan kunnioita mitään.  
...paitsi varastelun suurta jumalatarta. (C16)

Nuorten keskusteluissa on myös jonkin verran vitsailua ja joitain sisäpiirin juttuja. Huumorin avulla keskustelua kevennetään ja muistutetaan toisille, että kaikkea ei

aina kannata ottaa niin kovin vakavasti. Joskus vitseillä voidaan osoittaa välinpitämättömyyttä asiaa kohtaan, kuten näytteessä (10).

(10) Otetaan koko afrikka suomeen joko? ja ollaan kaikki veljiä! noh,mutta olkoon,kaikki muut suomeen paitsi ryssät.. (A27)

(11) joo. luulin eka ku katoin tota otsikkoo et puhui jonku koirast.... heheh - - (A36)

Jälkimmäisessä näytteessä (11) vitsaillaan sanojen merkityksillä ja viitataan keskustelun otsikkoon *Kenell on jotain mustia vastaan?!?*

Keskustelussa C, josta seuraavat näytteet ovat, kysytään kirjoittajien ihonväriä; jotkut lähtevät vitsailemaan tästä aiheesta. Kukaan näiden viestien kirjoittajista ei ole muulla tavoin osallistunut keskusteluun, joten voisi päätellä heidän viestiensä vihjaavan välinpitämättömyydestä aihetta kohtaan.

(12) Minä olen vihreä. ;) (C26)

(13) ja minä olen sininen. (C34)

(14) onko oransseja? (C42)

Varsinkin vitsaillessa esiintyy nonverbaalista viestintää korvaavia merkkejä. Esimerkiksi viestissä (11) on esitetty naurahdus kirjoittamalla *heheh*. Silmää iskevällä hymiöllä ;) painotetaan, että jokin asia viestissä ei ole vakavissaan kirjoitettu (12). Seuraavassa esimerkissä (15) kirjoittaja kertoo hymiön avulla, että hänen viestinsä loppuosa on ironinen.

(15) suurin kauhistus muita kulttuureita kohtaan johtuu varmaan kulttuurieroista.se on sit niin hirveää jos joku laittaa voita näkkileivän epäreikäselle puolelle tms;). - - (A4)

Keskustelun varrella esitetään lisäkysymyksiä joko aiheesta tai välillä aiheesta poiketenkin. Usein pyydetään perusteluja mielipiteille tai tarkennusta johonkin väitteeseen tai muuten vain ihmetellään, onko toinen kirjoittaja varma väitteistään. Toisten kysymyksille voidaan esittää myös vaihtoehtoinen vastakysymys (16).

(16) ihme kysymys! onko kukaan täällä muuten valkoinen??? (C3)

Vastaukset ovat kysymyksistä riippuen joko suoria kyllä/ei -tyyppisiä vastauksia tai laajempia kanta-aottavia ja perustelevia esityksiä. Vastauksissa ilmaistaan yleensä samanmielisyyttä tai erimielisyyttä keskustelun aloittajan tai jonkun muun kirjoittajan esittämien ajatusten ja kysymysten suhteen.

Samanmielisyyttä ilmaisevia viestejä on aineistossa paljon. On myös viestejä, joissa kirjoittajan ensisijainen asenne on myönteinen toisen mielipidettä kohtaan, mutta hiukan varauksellinen. Päälauseessa hän kertoo olevansa samaa mieltä, mutta sivulauseessa käy ilmi, että jossakin suhteessa kirjoittaja onkin eri mieltä.

Samanmielisyyttä osoittaviin viesteihin palaan käsitellessäni positiivista kohteliaisuutta luvussa 5.2 ja erimielisyyttä osoittavia viestejä tarkastelen luvussa 5.3.

Monille viesteille on tyypillistä omien kokemusten ja havaintojen kertominen sekä esimerkkien esittäminen. Muita viestien sisältöjen tarkoituksia ovat puolustus/selittely, korjaus, kertaus, kehoitus, kannustus ja luovutus.

Jos oma viesti on saanut toisilta negatiivista palautetta, saattaa kirjoittaja ryhtyä selittelemään omaa kantaansa tai viestiään. Hän voi myös korjata toisen esittämiä kommentteja, jos toinen on hänen mielestään ymmärtänyt asian väärin. Korjaus liittyy myös erimielisyyden ilmaisuun tapauksissa, joissa kirjoittaja korjaa toisen esittämässä viestissä olleen asiavirheen.

Puolustelujen yhteydessä vedotaan joskus myös erilaisiin auktoriteetteihin, kuten sanakirjaan. Keskustelijat pyörittelevät rasismien ja syrjinnän merkitystä omien ajatustensa pohjalta, mutta ottavat välillä esiin sanakirjan varmistaakseen muille olevansa asiasta perillä (17).

(17) Olen katsonut sivistyssanakirjasta ja se vahvistaa aiemman käsitykseni. Rasismi on ROTUsyrjintää, ROTUerottelua jne. - - (A29)

Myöskin kertaus liittyy usein puolusteluun tai jonkun aiemmin esillä olleen asian uudelleen esille ottamiseen (18). Kertauksella halutaan varmistaa, että oma aiemmin esitetty asia varmasti ymmärretään. Kertauksissa tuodaan vielä mahdollisesti jotain uutta ja tarkentavaa esille.

(18) Olen sanonut tämän ennenkin, sanon sen jälleen. Tietyt ennakkoluulot on hyvästä. - - (A40)

Lohduttelu paljastaa keskustelijoiden välisiä suhteita. Jos keskustelussa on nimittelyä tai kiusaamista saattaa joku kirjoittaja saada tukea muilta. Näin on seuraavassa esimerkissä (19), jossa kirjoittaja haluaa tyynnyttää keskustelun aloittajan mieltä. (ks. myös näyte 6 s. 29)

(19) - - ja eihän niistä vittuilijoista tarvii välittää. Antaa niitten vittuilla jos se niitten oloa parantaa. (B7)

### 5.1.3 Keskustelujen lopetukset

Moni keskustelu jää ikään kuin kesken roikkumaan ilmaan, kuten aineiston keskustelut C ja D. Keskustelijoiden mielenkiinto vaan lopahtaa tai he siirtyvät kirjoittamaan johonkin toiseen ryhmään muusta aiheesta. Vain harvoissa keskusteluissa näyttäisi olevan selvä lopetus. Aineistossa kummallisimmin viimeinen viesti on keskustelussa A (20).

(20) I love winter ((no ei oo talvi \*nauraa\*)) Mitä susta? Mä en oo kuullu. Miks muuten mä tän keskustelun olisin alottanu?? \*toktok\* (A60)

Aivan kuin kirjoittaja vastaisi vielä jollekin tai kommentoisi jotain toista viestiä, mutta ainakaan tästä keskustelusta ei sopivaa viestiä löydy. Foorumissa saatetaan käydä useampia keskusteluja samankaltaisistakin aiheista ja samat kirjoittajat seikkailevat useammassakin keskustelussa. On siis mahdollista, että tämän viestin kirjoittaja on kirjoittanut viestinsä väärässä keskustelussa. Ja ehkäpä tästä kummallisesta viestistä johtuen kukaan ei ole enää osannut vastata mitään.

Keskustelu B päättyy viestiin, joka on samalta kirjoittajalta kuin keskustelun aloitus. Tässä lopetuksessa (21) on luovuttamisen tuntua.

(21) Nojoo, myönnetään...muutamit lauseet tais olla vähän paskamaisia! Siis omat.. (B12)

### 5.1.4 Muihin viesteihin viittaminen

Toisiin viesteihin viitataan niihin vastattaessa tai niitä jollain tavoin kommentoidessa yleensä mainitsemalla kirjoittajan nimimerkki (22). Useimmissa tapauksissa nimimerkin perään liitetään kaksoispiste tai sitten ei mitään. Nimimerkeistä saatetaan käyttää vain jotain osaa tai lyhenteitä tai niitä voidaan muunnella lempinimiksi. Esimerkiksi hyvin

pitkällä nimimerkillä esiintyvään *OG Mig i KillaKallioHki* :hin viitataan lyhyesti joko pelkällä OG:llä tai Migillä.

(22) darvi nisti : Mä tarkoitin, että on typerää sanoa "kaikki somalit ovat rikollisia ja raiskaajia" - - (A30)

Suoraa nimimerkillä viittaamista käytetään samanmielisyyttä osoittavissa viesteissä tai kun kritisoidaan ja kommentoidaan jotain henkilökohtaisempaa viestijän ominaisuutta. Toinen tapa viitata on toistaa jokin viestin osa joko suorana lainauksena (23) tai toisin sanoin ilmaistuna. Tällaista viittausta käytetään yleensä, kun ollaan eri mieltä asiasta tai halutaan tarkentaa jotain.

(23) "Ei varmaan vittuilijoistakaan ois hauskaa jos niidelle tulais jotain vittumaista sanoo...vai?"  
Parastahan demissä on vastavuoroinen vittuilu. Minusta se on kirjaimellisesti hauskaa kun joku 'tulee' vittuilemaan. (B8)

Aina ei välttämättä käytetä minkäänlaista viittausta vaan kohde tulee ilmi viestin asiasisällöstä tai samojen sanojen toistumisesta.

#### 5.1.5 Sisäiskeskustelut

Keskustelut eivät ole yhtenäisiä kokonaisuuksia, jossa kaikki osanottajat olisivat suoranaisesti vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Kaikkiin viesteihin ei oteta kantaa, jotkut viestit jäävät suorastaan orpoina kellumaan muun viestivirran joukkoon. Joihinkin keskusteluihin taas syntyy eräänlaisia sisäiskeskusteluja, joissa vain tietyt kirjoittajat keskustelevat keskenään. Samassa ryhmässä voi olla useita pienryhmiä.

Yksi sisäiskeskustelu muodostuu useimmiten kahden tai kolmen keskustelijan välille ja kokonaisuus käsittää kolmesta viiteen viestiä. Keskustelussa A on yksi kirjoittaja, joka vetää puoleensa huomattavasti runsaammin muiden kommentteja. Tämä keskustelija esittää viestinsä hyvin asiallisesti ja suoraa väitteitä tehden ja saa näin monet muut keskustelijat ymmälleen, kiistämään ja kyselemään. Mahdollisesti kirjoittajan muista poikkeava, asiallinen tyyli hieman ärsyttää muita.

## 5.2 Kohteliaisuus

Vuorovaikutuksessa yksilöllä on tarve olla vaikuttava ja korostaa omaa tärkeyttään, mutta myös halu suojella toisten osapuolten kasvoja. Vaikka omat tarkoitusperät olisivatkin voimakkaammat, haluaa puhuja kuitenkin vähentää tekonsa uhkaavuutta. (Brown ja Levinson 1987: 68.) Kohteliaisuuden tarkoitus on tehdä viestintätilanteesta sujuva ja miellyttävä.

Kohteliaisuus on sitä, että vuorovaikutuksessa pyritään välttämään tilanteita, joissa toisen osapuolen kasvot, sekä positiiviset että negatiiviset, joutuisivat uhatuksi. Uhkauksen kokonaan välttääkseen tai lieventääkseen sen voimakkuutta ihmisillä on erilaisia strategioita.

Kasvoja suojaavat strategiat, joissa on erityistä kasvoja korjaavaa ainesta, sisältävät sellaisia kielen muotoja tai erityisiä lisäyksiä, jotka osoittavat ettei puhujan tarkoitus ole uhata toisen kasvoja. Kuulijan kasvotarpeita huomioivat kohteliaisuusstrategiat Brown ja Levinson ovat jakaneet kahteen kategoriaan, positiivisia kasvoja suojaaviin tekoihin ja negatiivisia kasvoja suojaaviin tekoihin. Lisäksi on suoran ilmaisemisen strategia, jossa erityisiä kasvoja suojaavia lisäyksiä ei ole. Kohteliaiain tapa suorittaa kasvoja uhkaava teko on esittää se epäsuorasti. (Brown ja Levinson 1987: 68 - 71.)

Olen aiemmin esitellyt Brownin ja Levinsonin (1987) teorian kohteliaisuusstrategioita, jotka keskittyvät suullisiin viestintätilanteisiin (ks. luku 2.2). Tarkastelen seuraavaksi verkkokeskustelujen kohteliaisuutta.

### 5.2.1 Suoraan sanominen

Joissakin tilanteissa on aivan kohteliasta esittää asia suoraan ilman suojaavaa ainesta. Puhuja ei tällöin lievennä ilmaisuaan millään tavoin, vaan sanoo sanottavansa yksiselitteisesti. (Brown ja Levinson 1987: 69.) Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi hätätilanteet, joissa huudetaan apua tai varoitetaan toista jostakin välittömästä vaarasta. Myöskin sellaiset muodollisuudet kuin anteeksipyytäminen tai kiitoksen esittäminen eivät tarvitse erityisiä kiertoilmaisuja tai pehmennyksiä, vaan ovat hyväksyttäviä sellaisenaan suorina esityksinä. Kasvojen uhka on pieni, koska nämä muodot ovat konventionaalistuneet ja vakiintuneet käyttöön. (Brown ja Levinson 1987: 95 - 101.) Lisäksi suoraa strategiaa on lupa käyttää, kun kuulijalle on tästä jotain hyötyä. Esimerkiksi suora imperatiivi on sovelias pyydetessä puhekumppania syömään, “ Ota leipää!” (esim. Leech 1983: 107).

Suoran ilmaisen strategiassa noudatetaan Gricen keskustelumaksiimeja (Brown ja Levinson 1987: 94 - 95 ; Grice 1975: 45.) Tämä tarkoittaa sitä, että keskustellessa kerrotaan asiat totuudellisesti ja annetaan tarpeen mukaan juuri tarvittava määrä informaatiota. Lisäksi otetaan esille vain tilanteen kannalta olennaiset asiat ja ilmaistaan itseä mahdollisimman yksiselitteisesti.

Miksi suoran ilmaisen strategiaa sitten käytetään? Kun puhujalla on suurempi tarve saada oma tarkoituksensa läpi kuin suojella kuulijan kasvoja, hän voi esittää asiansa suoraan. Kasvojen uhkaavuutta ei ole tarpeen lieventää tilanteissa, joissa kaikki osapuolet ovat yksimielisiä siitä, että kasvoja uhkaava teko on asianmukainen tehokkuuden, hyödyn tai asian kiireellisyyden kannalta. Tällaisia tilanteita ovat juuri edellä mainitut avunhuudot, kiireelliset varoitukset ja hyödylliset kehotukset. (Brown ja Levinson 1987: 69, 95.)

Myöskään tilanteissa, joissa pyyntö, tarjous tai jokin muu toista lievästi vaivaava teko ei aiheuta kovin suurta uhkaa toisen kasvoille eikä vaadi tältä suuria uhrauksia ja kunnioittaa kuulijan tarpeita, ei käytetä erityisiä kasvoja korjaavia tekoja. Esimerkiksi sympaattinen ohje, jonka tarkoitus on jotenkin auttaa toista tai tehdä tämän olon paremmaksi, voidaan esittää suoraan. (Brown ja Levinson 1987: 69, 98.) Esimerkiksi "Älä välitä" voitaisiin sanoa suoraan puhekumppania lohdutellessa. Imperatiivista huolimatta sen ei ole tarkoitus rajoittaa kuulijan toiminnanvapautta, vaan osoittaa myötätuntoa.

Verkkokeskustelussa A aloitusviestin lopussa oleva erillinen kehotus *Kantaa ottakaa kaikki!* ei ole epäkohtelias, vaan se on kyseiseen asiayhteyteen sopiva ilmaus. Teon uhkaavuus on hyvin pieni, eikä varsinaisesti pakota lukijaa mihinkään. Kirjoittajan tarkoitus on ennemminkin saada huomiota, ja viestin perille meno on tärkeämpää kuin kasvojen suojaaminen. Hänellä on suurempi tarve saada tietää toisten ajatuksia kuin olla kohtelias. Samoin keskustelun D aloitus päättyy suoraan kehotukseen *kertokaa mielipiteitänne!!*. Mielipidekirjoitusten tyyliin teksteihin suora ilmaus sopii paremmin kuin kiertelevät ja kaartelevat kehotukset. Se on tehokkaampi ajamaan tarkoitustaan.

Kolmas tapaus, jossa kasvoja suojaavat teot eivät ole tarpeen ovat tilanteet, joissa puhuja on valta-asemaltaan kuulijaa selvästi ylempänä tai kun tällä on takanaan suuri kannatus muilta. Puhujalla ei ole vaaraa menettää omia kasvojaan, jos hänen asemansa oikeuttaa hänet toimimaan suoraan. (Brown ja Levinson 1987: 69, 96 - 97.)



Varsinaisia valtaan liittyviä tilanteita ei verkkokeskusteluissa esiinny, sillä kirjoittajat ovat toisiinsa nähden samanarvoisia. Mielenpitoja käsittelevissä keskusteluissa on kuitenkin tilanteita, joissa jollakin asialla on selvä enemmistökannatus ja näin on rasismi keskusteluissa. Näyte (24) on esimerkki suorasta ilmaisusta. Aineiston keskusteluissa rasismia vastustavat muodostavat enemmistön. Nämä tasa-arvoa kannattavat kirjoittajat uskaltavat ilmaista mielipiteensä suuremmin kuin ne, joilla on jotain negatiivista sanottavaa erierotuisista.

(24) mä vastustan rasismia, - - (B7)

### 5.2.2. Positiivinen kohteliaisuus verkossa

Positiivisella kohteliaisuudella halutaan osoittaa hyväksyntää kuulijaa kohtaan (Brown ja Levinson 1987: 101). Puhujan ilmaisu voi sisältää positiivisia kasvoja uhkaavan teon, kuten erimielisyyden ilmaisun tai kritiikin, mutta myös korjaavaa ainesta. Hän osoittaa haluavansa ainakin joitakin samoja asioita kuin kuulija. Toisen olo halutaan tehdä hyväksi ja tätä pyritään miellyttämään. (Brown ja Levinson 1987: 70.) Positiivinen kohteliaisuus voi olla myös laaja-alaisempi kuin vain tiettyä kasvoja uhkaavaa tekoa lieventävä muodollisuus. Kohteliaisuus ulottuu yleisesti antamaan arvoa kohteelleen ilman erityisiä takajatuksia.

Positiivisen kohteliaisuuden strategian voi jaotella kolmeen osaan, jotka ovat yhteisen viitekehysten luominen, keskustelun osanottajien yhteistyön korostaminen sekä toisen osapuolen positiivisia kasvoja koskevien tarpeiden täyttäminen (Brown ja Levinson 1987: 102).

Nuorten verkkokeskusteluissa käytetään paljon positiivista kohteliaisuutta. Tärkeää keskusteluryhmissä on yhteisen hengen luominen. Ryhmä onkin nuorille tärkeä, sillä se tarjoaa samastumiskohteita ja elämysten ja kokemusten jakajia itsenäistymisprosessissa. Keskusteluryhmä on virtuaalinen yhteisö erilaisine yksilöineen, joita yhdistää viestintä keskustelukanavalla, "demiläisyys". Yhteistä viitekehystä pyritään luomaan muun muassa huomioimalla toiset eri tavoin (Brown & Levinson 1987: 117).

Aineiston viesteissä yhteisen viitekehysten muodostamiseen pyritään ottamalla huomioon toisten viestit ja niiden sisällöt, vastaamalla toisille, viittaamalla

toisten viesteihin ja osoittamalla kiinnostusta tai samanmielisyyttä toisten esittämiä asioita kohtaan.

Kirjoittaja ilmaisee toiselle tämän olevan kiinnostava tai ihailtava, korostaa ryhmäjäsenyyttä tai yhteistä näkökantaa (Brown ja Levinson 1987: 103). Kiinnostusta toisen viestiin osoittaa seuraavaa esimerkki (25). Kirjoittaja puhuttelee toista suoraan tämän nimimerkillä ja ilmaisee huomionsa tämän aiemminkin.

(25) Hei Riot Grrrl, se sun tekstis tais olla tuos toises melkein saman nimises keskustelus, -- (A18)

Samanmielisyyden osoittaminen on aineistossa huomattavin yhteisen viitekehyksen luomiseen liittyvä teko. Kun keskustelussa halutaan säilyttää ystävällinen ilmapiiri, pyrkivät keskustelijat interpersonaaliseen yhteistyöhön. Tällöin samanmielisyyden osoitukset ovat odotuksenmukaisia. (Pomerantz 1984: 64 - 65.) Samanmielisyyttä ilmaisevissa viesteissä kasvojen uhka on pieni, ja yhteisyyden luomisen lisäksi sillä myös toteutetaan kuulijan tarvetta tulla hyväksytyksi ja arvostetuksi (Brown ja Levinson 1987: 112 - 113). Nuorille kavereiden hyväksyminen on tärkeää, sillä heidän irrottautuessaan lapsuudesta ja vanhempien auktoriteetista he tarvitsevat samanikäisiä ystäviä ja vertaisryhmän tukea.

Aina ei ole helppo tulkita, onko viesti suoranaisesti samanmielisyyden ilmaus vai irrallinen yksittäinen kommentti, joka nyt sattuu sisältämään samanlaisia ajatuksia kuin jokin toinen viesti. Joissakin teksteissä samanmielisyys ilmaistaan suoraan ja yksiselitteisesti, kuten näytteessä (26) ja (27) - jälkimmäisessä tosin hieman erilaista fraasia käyttäen.

(26) Mä oon samaa mieltä Santa Lucian kanssa siitä että - - (C29)

(27) \*yhtyy edelliseen puhujaan\* (A21)

Tällaiset täsmälliset samanmielisyyden osoitukset eivät kuitenkaan ole kovin yleisiä käsitellyn aineiston keskusteluissa, vaikka esimerkiksi Baymin (1996) aineiston samanmielisyksistä 67 prosentissa käytettiin eksplisiittisiä samanmielisyyden osoittimia. Baymin aineisto on englanninkielinen ja muodolliset keskustelun rakenteet ovat englannissa mahdollisesti yleisempiä kuin suomen kielessä.

Melko suorasti samanmielisyyttä osoitetaan myös kirjoittamalla nonverbaalisia viestejä korvaavia kommentteja, kuten esimerkissä (28), jossa vastataan aiemmin esitettyyn kysymykseen: *Jos joku ymmärsi, nostakoot tassua*. Näissä viesteissä yleensä viitataan suoraan johonkin toiseen viestiin tai kirjoittajaan joko nimimerkillä tai käyttämällä samoja ilmaisuja kuin toinen on viestissään käyttänyt.

(28) \*nostaa tassua\* (A42)

Samanmielisyyttä ilmaisevissa viesteissä esiintyvät usein sanat *myös* ja *kans*. Nämä luovat myötämielisyyttä, yhteisyydentuntua ja osoittavat eräänlaista kumppanuutta toisen kanssa. Suoria samanmielisyyden ilmaisuja seuraa yleensä kirjoittajan omat perustelut tai kokemukset, kuten näytteessä (29), mutta myös ilman perusteluja olevia samanmielisyyden ilmaisuja on. Tällaisia ovat esimerkit (30) ja (31), jotka todennäköisesti viittaavat juuri aiemmissa viesteissä ilmaistuihin asioihin tai yleisesti vain osoittavat myönteisyyttä koko keskustelua kohtaan.

(29) Mä oon kans sitä mieltä että rasismi on iha sairasta...tossa keväällä yks - - (D5)

(30) kylläkyllä. (A55)

(31) Näinhän se on. (A57)

Toinen tapa ilmaista täyttä samanmielisyyttä on kirjoittaa sama asia uudelleen, mutta omin sanoin. Tällöin ei välttämättä suoraan viitata mihinkään toiseen viestiin, vaan asiat puhuvat puolestaan. Kirjoittaja pyörittelee samoja asioita tuoden mukaan ehkä jotain uusia perusteluja tai näkökulmia. Viesti näyttää irralliselta mielipidekirjoitukselta, jossa kuitenkin toistuvat samat asiat kuin joissakin toisissa viesteissä. On tietenkin mahdollista, että tuollaisen viestin kirjoittaja on lukenut vain keskustelun otsikon ja aloituksen ja kirjoittanut itsenäisen mielipiteensä tietämättä, mitä toiset ovat jo kirjoittaneet. Hänen viestinsä on ikään kuin sattumalta samanmielisyyden osoitus.

Nancy K. Baymin (1996: 321) mukaan samanmielisyyttä ilmaistaan yleensä kainostelematta ja suoraan, ja ilmaisut ovat rakenteeltaan yksinkertaisempia kuin erimielisyyden ilmaisut. Erimielisyyden ilmaiseminen uhkaa positiivisia kasvoja ja vaatii enemmän kasvoja suojaavia strategioita, samanmielisyyden puolestaan suojaa kasvoja. Erimielisyyden ilmaisuja erittelen tarkemmin luvussa 5.3.

Ryhmäkuuluvuutta osoittavia merkkejä on esimerkiksi slangi ja muut tietyille ryhmälle tyypilliset kielimuodot (Brown ja Levinson 1987: 111). Slangi on kielen tilannevaihtelua lähinnä epävirallisen ja virallisen kontekstin perusteella. Kielenkäyttö poikkeaa tietoisesti yleiskielestä varsinkin sanastoltaan. Tässä aineistossa esille nousee nuorten puhekielelle tyypilliset kielen piirteet, kuten typistesanat, lempinimet ja slangisanat. Myöskin englanninkieliset ilmaukset ovat suosittuja. Yhtenevällä kirjoitustyyliä pidetään yllä me-henkeä.

(32) mun faija on irakista ja mutsi filippiineistä. en oo mikkään tummanihoinen... oon enemmän tällane LATINOn värinen... get what i mean ;)?! (C17)

(33) piercing läksytti joskus minua jossain jo poistetussa threadissa - - (C21)

Näytteessä (32) on käytetty slangisanoja *faija* ja *mutsi*. Lisäksi viestissä on murteellisia ja puhekielisiä ilmaisuja, kuten *mikkään* ja *tällane*, ja lopuksi vielä englanninkielinen viestijöitä lähentävä varmennus *get what i mean* - onko asia mennyt perille. Tietokonevälitteisessä viestinnässä on myös oma slanginsa, joka pohjautuu lähinnä englannin kieleen. Esimerkiksi verkkokeskustelussa yksittäinen viesti on *thread* tai *thredi* (*thread*, yhteys, lanka) (ks. näyte 33.) ja *nicky* tai *nicki* on nimimerkki, joka on lyhenne sanasta *nickname* eli lisänimi.

Yhtenäisyyttä luo myös sähköpostiviestinnälle tyypillinen nopeasti kirjoitettu teksti, jossa välimerkit ja alkukirjaimet poikkeavat yleensä normaalista kirjoitetusta tekstistä ja näppäilyvirheet ovat tavallisia. Esimerkiksi näytteessä (32) kirjoittaja ei ole käyttänyt isoja alkukirjaimia virkkeiden alussa. Joskus joku keskustelija saattaa huomauttaa kirjoitus- tai kielioppivirheistä, mutta enimmäkseen näyttää siltä, että virheellisyys on hyväksyttyä.

Vitsailu on yksi tapa kohottaa tunnelmaa ja yhteishenkeä. Vitseillä voidaan pehmentää jonkin kasvoja uhkaavan teon uhkaavuutta tai sen itsetarkoitus voi olla vain hauskuuttaa ja luoda tunnelmaa. Vitsailija voi myös näin suojata omia positiivisia kasvojaan osoittamalla olevansa hauska ja pidettävä henkilö.

(34) joo. luulin eka ku katoin tota otsikkoo et puhui jonku koirast.... heheh  
no joo, mitäs noihi turhaan lisäilemään... joojoo (A36)

(35) Mä persilja:  
 mäkin luulin aluksi että nyt puhutaan koirista! :D  
 Mä ajattelin aluksi tehdä koira-aiheisen vastauksen mutta huumorinsuodatin (jossain päin aivoja, olen varma sen olemassaolosta! :D) ei päästänyt ihan niin paskaa läppää läpi. (A38)

Vitseissä tai muuten humoristisissa viesteissä on usein hymiöitä, joilla korvataan nonverbaalisia viestejä kuten hymyä :), naurua :D tai silmänisku ;). Hymiöillä voidaan osoittaa myös yleisesti myönteistä asennetta tai pitämistä. Myös muita tunnetiloja voidaan osoittaa vastaavilla symboleilla. Esimerkiksi :( tarkoittaa pahaa mieltä ja :( surua.

Suorat pitämisen osoitukset ovat myös positiivista kohteliaisuutta. Rasismikeskusteluissa ei ole henkilökohtaisia pitämisen osoituksia, mutta yleisiä kohteliaisuuksia on muutamia, kuten seuraavassa esimerkissä (36).

(36)- - tummat miehet on hyvännäkösi! - - (A45)

Brown ja Levinson (1987: 129) puhuvat lahjojen antamisesta eli sympatian, ymmärryksen ja yhteistyön osoittamisesta. Puhuja haluaa täyttää kuulijan halun tuntea itsensä pidetyksi, ihailuksi, ymmärretyksi tai hyväksytyksi. Larjavaara (1999) on eritellyt kohteliaisuutta ja nimittää pidetyksi ja hyväksytyksi tulemisen tarpeen täyttävää kohteliaisuutta pitämiskohteliaisuudeksi. Vastapuolen yksityisyyttä ja koskemattomuutta kunnioittavaa kohteliaisuutta hän nimittää reviiirikohteliaisuudeksi.

### 5.2.3 Negatiivinen kohteliaisuus verkossa

Toisen liikkumavapautta ja yksityisyyttä suojeleva kohteliaisuus on negatiivista kohteliaisuutta (Brown ja Levinson 1987: 129). Tämä pitää sisällään tilanteet, joissa esimerkiksi pahoitellaan häiritäessä tai pehmennellään henkilökohtaista kysymystä, käskyjä ja pyyntöjä. Puhuja antaa kuulijan tietää, että hän ei tarkoita rajoittaa kuulijan toiminnanvapautta. Negatiivisella kohteliaisuudella tarkoitetaan eräänlaista kunnioittavaa käyttäytymistä ja tahdikkuutta.

Verkkokeskustelufoorumi on avoin väylä esittää omia mielipiteitään. Kysymällä toisten ajatuksia oman näkemyksen esittelyn lisäksi osoitetaan toisille, että kirjoittaja ei ennalta otaksu toisten kantaa, vaan antaa heille mahdollisuuden esittää omia

mielipiteitään. Samalla hän suojaa myös vastaanottajan positiivisia kasvoja osoittamalla kiinnostusta heidän mielipiteitään kohtaan. (Brown ja Levinson 1987: 144.)

Brownin ja Levinsonin (1987: 130 - 132) mukaan negatiivisen kohteliaisuuden ensimmäinen strategia on "ole suora". Se ilmenee verkkokeskusteluissa muun muassa konventionaalistuneena epäsuoruutena, kuten seuraavassa näytteessä (37).

(37) voisiko darvi nisti antaa esimerkin - - (A37)

Tällaisissa tapauksissa kirjoittajan tarkoitus on yksiselitteinen, ja hän esittää tunnistettavasti mitä haluaa, mutta haluaa välttää pakottavaa sävyä. Kirjoittaja on lisännyt kohteliaisuutta vielä käyttämällä kolmatta persoonaa sinuttelun sijaan, eli hän pyrkii säilyttämään etäisyyden.

Keskustelupalstalle kirjoittavilla on voimakas halu ilmaista omia mielipiteitään ja se on usean viestin päätarkoitus. Omaa mielipidettä pehmentetään eri tavoin esimerkiksi pehmentävillä sanoilla.

(38) Niin. Mä ite en ole rasisti ja en ymmärrä ihmisiä joil on jotain mustia vastaan... jos kyse on yksittäisestä ihmisestä niin en kysy syitä minkä takia sitä vihataan mut että kaikkia niitä? Kaikki pahuus ei lähe niistä niinku jotkut kuvittelee. Ja jos jotkut lähteeki joissain USAassa niin se johtuu usein siitä et niitä syrjitään ja ne ei saa töitä ja ne joutuu kadulle ja slummeihin ja niil ei lopulta oo enää rahaa ja ne joutuu turvautuun väkivaltaa... Kantaa ottakaa kaikki!  
(A1)

Näytteessä (38) kirjoittaja aloittaa pehmentävällä sanalla *niin*, jolla hän lieventää omien ajatustensa esittämisen hyökkäävyyttä. Esimerkissään hän myös etäännyttää aihetta USA:han saakka vähentääkseen suomalaisiin keskustelutovereihinsa kohdistuvaa uhkaa. Hän kuitenkin jättää noudattamatta negatiivisen kohteliaisuuden toista strategiaa "älä oleta mitään kuulijasta" (Brown ja Levinson 1987: 144) olettaessaan, että ulkomaalaisia syrjivät ihmiset vihaavat kaikkia mustia. Kohteliaisuutta puolestaan on se, että hän lopussa kuitenkin osoittaa olevansa valmis kuulemaan muiden mielipiteitä.

Viestien sisältöjä pyritään pehmentämään sovitussanojen lisäksi myös erilaisilla liitepartikkeleilla. Erityisesti käytetään *-han/-hän* -liitepartikkelia.

(39) Rasismihan on pelkoa ja ennakkoluuloa (A17)

#### 5.2.4 Epäsuoruus kohteliaisuuden keinona

Kierrellen esitetyt asiat jättävät vastuun ymmärtämisestä viestin vastaanottajalle. Jos puhuja ei tohdi esittää asiaansa suoraan, eikä esimerkiksi edes negatiivisia kasvoja suojaavia strategioita käyttäen, voi hän ilmaista asiaansa niin epäsuorasti, että hänen varsinainen taka-ajatuksensa on luettavissa vain rivien välistä. Tämä on yleistä esimerkiksi pyydettyä jotain. Puhuja välttää tällä strategialla kokonaan esittämästä kasvoja uhkaavan teon. (Brown ja Levinson 1987: 211.)

Vihjailu on tyypillinen tapa esittää asia epäsuorasti. Tällöin puhuja tai kirjoittaja esittää Gricen olennaisuuden maksiimia rikkoen jonkin vähemmän relevantin asian, josta vastaanottajan on osattava päätellä itse relevantti asia (Brown ja Levinson 1987: 312).

(46) - - kannattais hengata muuallakin kun siellä hesan asematunnelissa... - - (A26)

Näytteessä (46) kirjoittaja vihjaa toiselle keskustelijalle, että tällä on liian vähän tai liian yksipuolisia kokemuksia kohtaamisesta erirotuisten kanssa, jotta voisi esittää rasistisia kommentteja. Hän pyrkii vähentämään uhkaa vastaanottajan negatiivisia kasvoja eli toiminnanvapauden tarvetta kohtaan esittämällä kritiikin epäsuorasti. Kirjoittajan esittämä kehoitus tarkoittaa sekä sitä miltä se näyttääkin, mutta sen merkitys on enemmän kuin vain se, mitä hän on kirjoittanut.

(47) - - mutta onneksi aivoni ovat värikkäämmät kuin sinun (C8)

Esimerkissä (47) kirjoittaja uhkaa kohteensa positiivisia kasvoja pehmentäen ei-pitämisen osoittamista ja erottuvuutta esittäen tekonsa vihjaamalla sen sijaan, että sanoisi suoraan kohteen ajatuksia esimerkiksi yksipuolisiksi. Kirjoittaja korvaa kritiikin vihjaamalla omien ajatustensa olevan parempia kuin kohteen.

Yksi epäsuoruuden strategia on ironia, jolla tarkoitetaan, että sanotaan päinvastaista kuin tarkoitetaan (Brown ja Levinson 1987: 221 - 222). Ironia on diplomaattisempaa kuin suoraan sanominen tai muodollinen kohteliaisuus esimerkiksi kritiikissä tai loukkauksissa (Leech 1983: 142 - 143). Seuraavissa esimerkeissä pyritään esittämään toisen kirjoitukseen kohdistuvaa kritiikkiä epäsuorasti käyttäen ironiaa.

(43) Puhutaan asioista niiden oikeilla nimillä. ;- ) (A52)

Tämän viestin (43) kirjoittaja on korvannut suoran käskyn passiivilla eikä ole osoittanut viestiään suoraan kenellekään; hän esittää asiansa yleisluontoisesti. Lisäksi uhkaavuutta pienentää myös silmäiskevä hymiö viestin päätteeksi. Toisaalta kun ajatellaan suomen kielen passiivin käyttöä puhekielessä, se voi korvata monikon ensimmäisen persoonan me-muodon. Siinä tapauksessa tämä lausuma voisi olla myös viestijöitä lähentävä teko, johon kirjoittaja sisällyttää myös itsensä.

Kuulijan kasvoja uhkaava neuvo voidaan esittää myös yleisenä sääntönä (Brown ja Levinson 1987: 206). Seuraavassa esimerkissä (44) kirjoittaja kommentoi oikeinkirjoitusta kertomalla lyhyesti, millainen on vallitseva käytäntö välimerkkien suhteen. Lisäksi partikkeli *muuten* toimii pehmentimenä ja antaa vaikutelman, että kirjoittaja antaa ohjeensa ikäänkuin ohimennen. Silmää iskevällä hymiöllä on myös pehmentävä vaikutus ja sekin viittaa kirjoittajan haluttomuuteen olla liian määräilevä.

(44) - - Välimerkkien jälkeen on muuten tapana jättää väli ennen seuraavaa kirjainta. ;)  
(C18)

Kiittäminen on negatiivista kohteliaisuutta ja se osoittaa kirjoittajan jäävän velalliseksi kohteelleen (Brown ja Levinson 1987: 210). Kiitoksia ei aineistosta löydy kuin yksi.

(45) juu en todellakaan tarkoittanut rasistisesti. (kiitoksia fistfakki puolustuksesta:) - - (C28)

Näytteessä (45) on kysymys siitä, että *fistfuck-nimimerkillä* kirjoittanut ryhmäläinen on puolustellut keskustelun C aloittaneen kirjoittajan kysymystä: *Onko joku teistä tummaihoisen? Fistfuck* on suojellut kysyjän positiivisia kasvoja osoittaen samanimielisyyttä tämän kanssa ja negatiivisia kasvoja puolustaen tämän vapautta kysyä edellä mainittu kysymys. Kiitos ei ole tässä pehmentämässä mitään muuta kasvoja uhkaavaa tekoa, kuten Brownin ja Levinsonin esimerkeissä, vaan se on vilpittömän kiitollisuuden osoitus. Tässä aloittaja osoittaa kiitollisuutensa ja on samalla positiivisesti kohtelias käyttäen lähentävästi lempinimenkaltaista muotoa puhuttelussa ja lisäten loppuun vielä hymiön korostaen myönteisyyttään.



Tässä väitelauseessa (39) kohteliaisuutta osoitetaan *-han*-partikkelilla. Kirjoittaja uskoo väitteensä sisällön olevan tuttu lukijoille, mutta partikkelilla hän kuitenkin pehmentää väitettään. Tällä tavoin toimiessaan hän lieventää uhkaa, että olettaisi liikaa lukijasta ja samalla vastaanottajalle ei ole niin noloa, jos hän ei olekaan ollut aivan tietoinen rasismi-käsitteen sisällöstä. Toisaalta on mahdollista, että kirjoittaja on vartavasten halunnut uhata lukijan kasvoja osoittamalla nimenomaan tämän tietämättömyyttä. (vrt. Hakulinen 2001: 62 - 63.)

(40) reuma peura: jos sulla on paljon tummaihoisia sukulaisia, olethan säkin ainakin puoliksi tumma.(C23)

Näytteessä (40) *-han*-partikkeli pehmentää muutoin väitelauseen muotoista oletusta. Nykysuomen sanakirjan mukaan yksi *-han/-hän* -partikkelin käyttötarkoituksista on lieventää ilmaisua. Se voi osoittaa esimerkiksi vaatimattomuutta tai sitä voidaan käyttää kohteliaisuuden keinona esimerkiksi arvelevissa kysymyksissä tai kohteliaissa kehotuksissa.

Myös henkilökohtaisia tai tungettelevia kysymyksiä pehmennetään eri tavoin. Usein kysymystä edeltää lause, jolla halutaan osoittaa haluttomuutta vaivata toista.

(41) Haluun vaan esittää kysymyksen sulle, mitä mieltä sä oot venäläisistä/ruotsalaisista?? Meinaan aika monesti vaikka haluaisikin olla ei-rastisti, niin osottautuu, että jotain ennakkoluuloja naapurimaitamme kohtaan kuitenkin löytyy.. (A2)

(42) on täällä tyhmempiäkin kysytty... siis..onko joku teistä tummaihoinen? (C1)

Esimerkissä (41) kirjoittaja ensin lieventää hyökkäävyyttään ilmaisulla *Haluun vaan esittää kysymyksen sulle - -*. Varsinkin partikkeli *vaan* osoittaa, että kirjoittajan tarkoitus ei ole tahallisesti uhata toisen kasvoja. Varsinaisen kysymyksen jälkeen hän vielä perustelee tekoaan. Toisessa esimerkissä (42) kirjoittaja esittää ensin eräänlaisen puolustuksen kysymykselleen ja pehmentää sitä vielä *siis*-sanalla ikään kuin viivytellen ja varoittaen tulevasta kasvoja uhkaavasta teosta.

Seuraavassa esimerkissä (43) negatiivista kohteliaisuutta noudatetaan esittämällä kehotus impersonoiden. Kirjoittaja ei tuo esiin vastaanottajia eikä korosta myöskään itseään. Pronominien *sinä* ja *minä* välttäminen etäännyttää näkökulmaa (Brown ja Levinson 1987: 190).

(48) Jokseenkin hienoa ottaa kaaoksessa elävä maa kuten somalia esimerkiksi afrikkalaisista kulttuurista. -- (A22)

(49) -- onnittelut. kovin montaa yhtä typerää lausetta en oo demistä(kään) lukenut. --(C41)

Esimerkissä (48) kirjoittaja käyttää ironisesti ilmaisua *jokseenkin hienoa* halutessaan osoittaa, ettei ole asianmukaista ottaa Somaliaa esimerkiksi afrikkalaisesta kulttuurista. Puhetilanteeseen tai tarkoitukseensa nähden kirjoittaja on tavallaan ylikohtelias. Viestin myöhemmissä vaiheissa kirjoittaja vielä perustelee erimielisyyttään. Toinen esimerkki (49) liittyy samantyyppiseen tilanteeseen, kuin edellinenkin. Kirjoittaja kritisoi toisen kirjoitusta ensin ironian keinoin pehmentäen, mutta ilmaisten tämän jälkeen ajatuksensa vielä suoraan.

Ironiassa ja kiertämisessä korostuu kielen sosiaalinen funktio. Huumoria ja kiertoilmaisuja käyttämällä halutaan lisätä sosiaalista vuorovaikutusta ja säilyttää sekä puhujan että kuulijan kasvot uhkaavilta tilanteilta. (Varis 1998: 59.) Kiertoilmaisuilla ja erilaisilla sanavalinnoilla pyritään välttämään jonkin hankalan asian sanomista ääneen. Tällöin käytetään varsinaisen suoran ilmauksen sijasta laajempaa ja tyyliarvoltaan moniulotteisempaa sanontaa. On olemassa joitakin tabusanoja, joita on hankala sanoa suoraan tai kirjoittaa sellaisenaan asian arkaluonteisuuden vuoksi tai siksi, että se saattaa loukata jotakin. Aineiston verkkokeskusteluissa aiheena on rasismi, jonka piirissä on käsitteitä, joita pyritään kiertämään. Eri rotuisista tai eri kansallisuutta edustavista ihmisistä kirjoittaessaan useimmat nuoret ovat selvästi varovaisia. Esimerkiksi sanaa neekeri ei juurikaan käytetä, koska sen tiedetään sisältävän negatiivisia sävyjä. Yhdestä keskustelun A viestistä käy ilmi, että kirjoittajan aiemmin kirjoittama viesti on poistettu todennäköisesti sen takia, että hän on käyttänyt sanaa neekeri ja kirjoittanut liian rasismiluonteisen viestin.

Nuoret käyttävät muista kansallisuuksista tai eri rotuisista ihmisistä kirjoittaessaan nimityksiä musta, mustaihoinen, tumma, tummaihoinen, tumma jätkä, ulkomaalainen, somali, "puolisuomalaiset", "lämpimänvärinen", vähemmistö, latinonvärinen, maahanmuuttaja, somaliasta kotoisin oleva henkilö ja pakolainen. Kirjoittajat ovat osoittaneet jonkinlaista epäröintiä termin käytön suhteen käyttämällä lainausmerkkejä ilmaisuissaan "puolisuomalaiset" ja "lämpimänvärinen".

Selviä kiertoilmaisuja on seuraavissa esimerkeissä, joissa joitakin asioita jätetään hyvin epämääräisiksi.

(50) - - Samahan pätee nuoriin miehiin, jotka todennäköisemmin syyllistyvät erinäisiin tekoihin. (A39)

(51) Tietyt ennakkoluulot ovat hyvästä. Niille ei saa olla valtaa, mutta silti on hyvä olla varuillaan tiettyä aatetta tms. omaavien kanssa. - - (A40)

(52) Itse en tajua, miksi jotkut "suppeanäköiset" ihmiset eivät hyväksy toisia ihmisiä ulkonäön, uskonnon - - Ja mä oon huomannut aina, että joku aina vittuilee toisten kirjoituk sille! - - (B1)

Ensimmäisessä näytteessä (50) kirjoittaja jättää lukijan pääteeltäväksi sen, mitä ovat ne erinäiset teot, joita nuoret miehet tekevät. Hänellä itsellään on mielessään jotain sellaista, mitä hän ei jostain syystä tohdi kirjoittaa julki. Toisessa näytteessä (51) kierrellään suoraa ilmaisua epämääräisillä viittauksilla. Kirjoittaja ei kerro, mitkä ovat ne tietyt ennakkoluulot ja tietty aate, vaan jättää ne kuulijan pääteltäväksi. Kolmannessa esimerkissä (52) kirjoittaja käyttää ilmaisua *jotkut "suppeanäköiset"*, jossa sana *jotkut* epämääräistää sen, kenen kasvoja kohtaan uhkaava teko kohdistuu. Samoin samassa viestissä kohdassa *joku aina vittuilee* jätetään nimeämättä suoraan keneen syytös kohdistuu. Kiertoilmauksen merkitys on ymmärrettävissä vain tilanteen mukaan; se edellyttää tietoa tekstuaalisesta kontekstista, esimerkiksi puheen aiheista ja tässä yhteydessä keskusteluun osallistujista ja heidän välisistä suhteista (Varis 1998:59).

Mielipiteensä voi ilmaista pehmeämmin myös metaforan avulla (Brown ja Levinson 1987: 222 - 223). Metafora on sukua kiertoilmaisuille; asia sanotaan toisin sanoin. Metaforassa kuitenkin tarkoitus tulee suuremmin esille.

(53) Ei rusinoita pullaan, kiitos.(C44)

Kirjoittaja viittaa viestiin, jossa ihmetellään onko armeijassa tummaihoisia vertaamalla onko rusinoita pullassa. Viestin kirjoittaja saattaa metaforisesti viitata, ettei halua mustia armeijaan, mutta toisaalta ottaen huomioon nuorten asiasta toiseen hyppelehtivän ja vitsailevan kirjoitustavan, miksei myös kirjaimellisesti ilmaisisi sitä, ettei pidä rusinoista pullassa.

Epäsuoruutta on myös jättää sanomatta asioita. Yhdessä viestissä (54) on jätetty osittain kirjoittamatta loukkaava nimitys.

(54) n\*\*\*u pölli mun kännyn... mut oon vastaan vaa sitä kössijää! en muit :) (A50)

Tautologialla voidaan pehmentää omaa mielipidettä. Tautologia tarkoittaa saman seikan tai sanan tarpeetonta toistamista puheessa tai kirjoituksessa (Nykysuomen sanakirja).

(55) - - Ihmiset on ihmisiä, oli ne minkanakosia tahansa, - - (D9)

Kirjoittaja osoittaa mielipiteensä epäsuorasti esittämällä tautologiaa käyttäen mielipiteensä ihmisten samanarvoisuudesta. Hän suojelee sekä omia että muiden keskustelijoiden positiivisia kasvoja osoittamalla itse olevansa hyväksyvä toisia kohtaan hyväksymällä muut sen näköisinä kuin nämä ovat viitaten kaikkien kuuluvan samaan ryhmään tai lajiin, ihmisiin.

Sosiaalinen läheisyys keskustelijoiden välillä, kuten tämän aineiston puitteissa ikä, voi lähentää keskustelijoita niin, että epäsuoruudelle on vähemmän tarvetta.

### 5.2.5 Muita kohteliaisuuteen liittyviä havaintoja

Goffmanin (1967: 15) mukaan kohteliaisuutta on välttää kasvoja uhkaava teko (välttämisprosessi). Yksi tällainen keino on poistua tilanteesta tai ohittaa asia. Verkkokeskusteluissa on viestejä, joissa ei oteta ollenkaan kantaa varsinaiseen aiheeseen, vaan kirjoitetaan ihan muista asioista. Jotkut saattavat ilmoittaa, että heillä on kyllä mielipiteitä asiasta, mutta eivät nyt jostain syystä halua tai voi ottaa osaa keskusteluun. He kuitenkin osoittavat kiinnostuksensa asiaa kohtaan.

(56) mä vastustan rasismia, mut en nyt jaksa just allergian kourissa ollessani alkaa selittää mään pitempään:( - - (B7)

(57) äh. en jaksa kommentoida....kommenttia löytyisi, mutta en osaa asettaa sanoja oikein (B9)

Kohteliaisuutta ilmenee joko kasvoja kohottavassa, niitä suojaavissa tai korjaavissa teoissa. Kehut tai pitämisen ilmaisut kohottavat, lievennykset ja epäsuoruus suojaavat ja lohduttelu, anteeksipyyntöt korjaavat kasvoja.

### 5.3 Erimielisyyden ilmaiseminen

Erimielisyyden ilmaiseminen sellaisenaan on Brownin ja Levinsonin määritelmän mukaan toisen positiivisia kasvoja uhkaava teko. Kiistäessään toisen esittämiä näkökohtia puhuja ei välitä kuulijan tunteista, toiveista tai tarpeista, vaan pikemminkin paljastaa oman negatiivisen asenteensa kuulijan positiivisia kasvoja kohtaan. (Brown & Levinson 1987: 66.)

Nancy K. Baym (1996: 325) määrittelee omassa verkkoviestintää koskevassa tutkimuksessaan erimielisyyden teoiksi, jotka ovat selvästi toisen esittämää asiaa ja näkökantaa vastaan tai joissa on selvästi ristiriitainen asenne tätä kohtaan.

Aineiston 130 viestistä noin vajaa kolmannes on sellaisia, joissa mielestäni osoitetaan erimielisyyttä tai annetaan viitteitä erimielisyydestä. Joidenkin viestien tulkinta erimielisyydeksi on hieman hankalaa, koska kirjoittajan omaa tarkoitusta ei varmasti voi tietää. Lähtökohtanani on, että keskustelujen pääajatus on rasismia vastustava näkökulma ja erimielisyyksiksi olen tulkinnut viestit, joissa esiintyy tälle vastakkaisia ajatuksia ja edelleen näille vastakkaisia sisältöjä. Olen ottanut mukaan myös muut varsinaisesta aiheesta poikkeavat erimielisyyksiä osoittavat yksittäiset tapaukset.

#### 5.3.1 Eri tavat ilmaista erimielisyyttä

Analyysissä käy ilmi, että on useita eri tapoja ilmaista erimielisyyttä joko suoraan tai epäsuorasti ja erimielisyyden aste voi myös vaihdella täydestä erimielisyydestä lievään epäröintiin. Aineistossa ei ole yhtään viestiä, jossa erimielisyyttä ilmaistaisiin yksinkertaisesti käyttämällä ilmaisua "olen erimieltä" tai tämän synonyymejä. Erimielisyyttä ilmaistaan ennemminkin epäsuorasti käyttämällä muita muotoja.

#### Vastaväitteet

Suorin ja samalla kasvoja uhkaavin tapa osoittaa erimielisyyttä näyttäisi olevan toisen viestin sisällölle vastakkaisen väitteen esittäminen, mikä osoittaa toisen olevan väärässä tai muuten hakoteillä kyseessä olevan asian suhteen. Vastaväitteen esittäminen on merkki siitä, että kirjoittaja ei halua samoja asioita kuin vastaanottaja. Tällöin kirjoittaja uhkaa kohteensa halua olla hyväksytty (Brown ja Levinson 1987: 66). Pomerantz (1984: 74)

kutsuu vastakkaista väitettä voimakkaaksi erimielisyydeksi, joka on suoraan ristiriidassa toisen esittämän arvion tai näkökannan kanssa.

(58) kachu nacho

Olen katsonut sivistyssanakirjasta ja se vahvistaa aiemman käsitykseni. Rasismi on ROTU syrjintää, ROTU erottelua jne. Pakolaiset eivät ole oma rotunsa. Pakolaisia yhdistää heidän tekonsa ei heidän rotunsa. -- (A29)

Näytteen (58) viesti on kirjoitettu vastineeksi *KaChu NaCHO* -nimimerkille, jolta kirjoittaja on saanut kritiikkiä viestissä A26 (ks. näyte 63). Kirjoittaja pysyy omassa kannassaan saamastaan vastustuksesta huolimatta, ja hän esittää sen suorin väittein. Viestin keskeinen väite on *Rasismi on ROTU syrjintää*. Kirjoittaja haluaa painottaa rasismien olevan nimenomaan rodun perusteella tapahtuvaa syrjintää ja haluaa erottaa sen muista syrjinnän muodoista. Hän painottaa viestinsä keskeisintä asiaa kirjoittamalla sanan *ROTU* isoin kirjaimin. Kasvoja suojaava teko on vetoaminen sivistyssanakirjaan, eräänlaiseen auktoriteettiin, jolla kirjoittaja perustelee väitteensä oikeudellisuutta.

Esimerkkiin (59) olen poiminut erimielisyyden ilmaiset kolmen viestin omasta osakokonaisuudesta. Kirjoittajalta D on aiemmin kysytty, milloin syrjintä on hyväksyttävää ja onko ihonväri riittävä peruste sille.

(59) **A:** -- Ihonväri on joissain tapauksissa riittävä syy. Kuten elokuvaroolissa. -- (A39)

**B:** Jos joku valitaan rooliin ihonvärin takia, tapahtuu päätös sen mukaan kuka sopii parhaiten rooliin, siinä ei syrjitä ketään. -- Pakolaiset ei ole yksi kiinteä ihmisryhmä, jokainen heistä on yksilö. Demokraattinen yhteiskunta perustuu nimenomaan kaikkien yksilöiden - ihmisten - samanarvoisuuteen. (A47)

**A:** Demokraattinen yhteiskunta ei perustu kaikkien ihmisten samanarvoisuuteen. -- Jos rooliin haetaan hyvää näyttelijää silloin syrjitään huonoja näyttelijöitä. -- (A49)

Viestissä A39 kirjoittaja A esittää vastauksensa, joka herättää vastustusta. Viestissä A47 kirjoittaja B esittää oman kantansa, joka paljastuu erimielisyydeksi sisältämänsä vastakkaisen ajatuksen perusteella. Viestin varsinainen vastaväite on *siinä ei syrjitä ketään*, jota kirjoittaja ensin perustelee.

Samassa viestissä kirjoittaja pysyy uskollisena tyylilleen ja esittää lisää mielipiteitään yleistettynä väitemuodossa. A vastaa hänelle jälleen viestissä A49, jossa hänkin pysyy ehdottomassa linjassaan ja on kääntänyt B:n demokraattista yhteiskuntaa

koskevan väitteen sellaisenaan vastakkaiseksi muuttaen sen kieltolauseeksi ja ilman perusteluja. Lisäksi hän vielä palaa näyttelijävalinta-aiheeseen ja esittää edelleen vastaväitteen.

Viesteissä, joissa perustelut ovat vähäisiä tai niitä ei ole ollenkaan, on kasvojen uhka suuri.

(60) Neekeriksi kutsutaan, ei haukuta. (D3)

Näyte (60) on myös väitelauseen muotoinen erimielisyyden osoitus. Sanaa neekeri pidetään yleensä halventavana nimityksenä, joka loukkaa tummaihoisia. Siksi monet pitävät sitä haukkumanasanaa, kuten keskustelun D aloittajakin kysyessään *Onko teistä oikein haukkua tummaihoisia nekruiks jne...??* (ks. näyte 7 s. 29) Vastausviestin kirjoittaja on kuitenkin eri mieltä, ja hän ilmeisesti pitää sanaa neekeri yleisesti hyväksyttävänä nimityksenä, koska korjaa haukkumisen kutsumiseksi. Verbi haukkua tarkoittaa suunnilleen samaa kuin herjaaminen ja ei-miellyttävien nimitysten käyttäminen, kun taas kutsua on neutraali yleensäkin nimittämistä tarkoittava verbi.

Seuraavat erimielisyydet kohdistuvat ennemminkin asioiden esittämiseen oikealla tavalla kuin niinkään mielipide-eroihin. Viesteissä korjataan suoraan toisten käyttämiä ilmaisuja.

(61) - - yo hana  
Ulkomaalainen ei ole sama kuin pakolainen tai musta. - - (A34)

(62) Pakolaisten syrjiminen ei ole rasismia. Pakolaisen tunnistaminen pakolaiseksi ulkonäön perusteella ei ole rasismia.- - (A25)

Näytteessä (61) kirjoittaja haluaa korjata käsitteiden merkityksiä. Nimi-merkki *yo hana*, jolle viesti on suunnattu, on aiemmin käyttänyt sanoja ulkomaalainen, pakolainen ja musta rinnakkaisina käsitteinä.

Näytteessä (62) kirjoittaja ei suoraan viittaa mihinkään toiseen viestiin, mutta hänen väitteistään voi päätellä kirjoittajan kommentoivan viestiä, jossa kirjoitettiin pakolaisiin kohdistuvan rasistisen käyttäytymisen edistävän heidän ongelmiaan. Viesti on ennemminkin korjaus rasismi-käsitteen merkitystä koskien kuin varsinainen erimielisyys, mutta se osoittaa myös kirjoittajan näkökulman erilaisuutta.

Vastaväitteen esittäminen näyttää olevan odotuksenmukainen tapa esittää erimielisyyttä verkkokeskustelukontekstissa. Se on hyvin tehokas ja vie keskustelua eteenpäin.

Kyseenalaistaminen ja perustelujen pyytäminen

Kysymyslauseen funktio on pyrkiä täydentämään puuttuvaa tietoa, mutta toisaalta myös osoittaa epäilyä jotakin asiaa kohtaan (Hakulinen ja Karlsson 1988: 281). Erimielisyyden esittämiseen verkkokeskusteluissa näyttää liittyvän sekä aidosti tietoa tai perusteluja pyytäviä että toisen esittämän asian kyseenalaistamiseen liittyviä kysymyksiä. Jälkimmäiset ovat usein ns. retorisia kysymyksiä, kysymyksen muodossa olevia lauseita, joiden esittäjä ei odota saavansa vastausta, vaan ajatus jää ikään kuin ilmaan leijumaan. Retorinen kysymys on siis toissijainen toteamus, joka voi ilmentää kirjoittajan asenteita, kuten ihmetystä, suuttumusta tai paheksuntaa. (Hakulinen ja Karlsson 1988: 286.)

Kysymysmuotoinen erimielisyyden osoitus on melko epäsuora teko, jossa pyydetään tarkennusta, perusteluja tai esimerkkejä. Se on ennemminkin viite mahdollisesta erimielisyydestä kuin varsinainen erimielisyyden osoitus (Pomerantz 1984: 77). Kirjoittaja ei sano suoraan omaa eriävää mielipidettä, vaan esittää toiselle epäileviä kysymyksiä. Kysymykset sisältävät jonkin viitteen, joka osoittaa kysyjällä olevan mahdollisesti eriäviä näkökantoja. Negatiivista arvostelua voi pitää erimielisyyden osoituksena ja usein kriittisyyttä pehmennetään kysymysmuodolla.

(63) nyt tulee sitten darvi nistille...

ai mitenniin pakolaisen syrjminen pakolaisuuden perusteella ei ole rasismia? - -  
miten tunnistat pakolaisen ulkonäön perusteella? kiinnostais kovasti? - - (A26)

(64) - - darvi nisti: onko se todellakin mielestäsi syrjintää, kun alle 18-vuotias ei saa ajaa autoa??? hyväksyttävää kyllä, mutta että syrjintää?! - -(A42)

Näytteessä (63) esitetään kyseenalaistava kysymys. Viestin alku *ai mitenniin* on merkki siitä, että kirjoittajalla itsellään on mahdollisesti vastakkaisia ajatuksia. Samoin näytteessä (64) osoitetaan epäilyä, jossa kyseenalaistusta tehostetaan sanalla *todellakin*. Kysymykset ovat yleisiä erityisesti kasvokkainviestinnässä, jossa puhekuppani usein keskeytetään esimerkiksi tarkennusta pyytävillä kysymyksillä ( Georgakopoulou ja Patrona 2000: 333). Verkkokeskustelussa ei ole keskeyttämisen mahdollisuutta, mutta kysymykset



ovat tehokas tapa herättää vastaanottaja perustelemaan tai antamaan tarkentavia kommentteja - tai käymään jopa hyökkäävään vastaiskuun.

Edellä mainittujen ilmaisutapojen lisäksi paheksunnan osoitus, halveksunta ja negatiivinen kritiikki osoittavat, että kirjoittajalla on jokin negatiivinen arvio kohteensa positiivisten kasvojen näkökohdista (Brown ja Levinson 1987: 66). Nämä teot ovat yleensä myös osoituksia erimielisyydestä. Seuraavassa näytteessä (65) kirjoittaja päivittelee yleensäkin rasismikeskustelun saamia piirteitä.

(65) siis voi luoja! tähän on mennyt ihan kieroutuneeksi! - - (C36)

Epäsuoraa erimielisyyden ilmaisua ovat myös erilaiset vastakkaisia näkökantoja puoltavat perustelut, jotka eivät suoraan viittaa toisiin viesteihin eivätkä esitä varsinaisia vastaväitteitä, vaan yleisemmin esittelevät kirjoittajan omaa asennetta, mutta joista voi nähdä vastakkaisia ajatuksia esimerkiksi aloitusviestin sisältöön nähden. Nämä viestit ovat usein pohdiskelevia ja omia kokemuksia esitteleviä.

(66) joo mua vitutti suomessa aina ne ketka tuli ulkomailta sinne naisia kyylaan ja kayttaytyy vakivaltaisesti tms...  
mutta taalla jenkeissa asiat on iha toisin! mulla on monta hyvaa mustaihoisia ystavia!!! taalla ne onki asunee paljo pitempaa kui suomessa. katotaa ny millane tilanne suomessa on 100 vuoden paasta ku sillo ne pakolaisetki o asunee siella jo monen sukupolven ajan..... suomessa en muute tuntenu kui yhen mustaihoisen.... on ne iha tavallisii ihmisii kuitenkin mutta silti.. en vaa ollu suomessa paljo niide kanssa teekmisissa..... jote... (A28)

Edellä olevasta näytteestä (66) voi päätellä kirjoittajan epäsuorasti olevan pääviestin rasismivastaisuudesta hieman poikkeavalla kannalla ainakin aikaisempien kokemustensa pohjalta. Ensimmäinen virke kertoo kirjoittajan ulkomaalaisvastaisista ajatuksista. Hän jättää osan ajatuksistaan lukijan arvailujen varaan. Erityisesti viimeisen rivin *mutta silti* ja kaksi pistettä antaa merkin vastakkaisista ajatuksista, vaikka kirjoittaja onkin välillä ilmaissut myönteisyyttä mustaihoisia kohtaan.

### 5.3.2 Kasvoja suojaavat teot erimielisyyden ilmaisuissa

Aineistossa on kuusi suoraa erimielisyyttä osoittavaa väitemuotoista viestiä, joita ei pehmennetä millään tavalla. Muut erimielisyydet sisältävät suojaavaa ainesta, joko muotonsa puolesta tai erilaisten kielellisten lisäysten ansiosta. Myöskin Nancy K. Baym

(1996: 336 - 338) on kiinnittänyt huomiota kohteliaisuuteen tosin hyvin pintapuolisesti. Uhkaavuutta vähentävinä toimina hän mainitsee muun muassa perustelemisen, toisen kannan huomioon ottamisen ja pahoittelun.

### 5.3.2.1 Positiivisia kasvoja suojaavat teot

Itse erimielisyyden ilmaisun uhkaa pienentävät teot ovat positiivisia kasvoja suojaavia tekoja. Erimielisyyden uhkaavuutta voidaan lieventää esimerkiksi jo aiemmin esitellyillä erimielisyyden ilmaisun eri tavoilla, kuten pukemalla vastustus kysymyksen muotoon tai kysymällä perustelua ja selittämällä omaa kantaa tarkoin perustellen. Samoin osittaisen erimielisyyden ilmaisu suojaa toisen kasvoja, kun kuulijaa pehmitellään samanmielisyydellä. Seuraavaksi analysoin yksityiskohtaisemmin erimielisyysviestien kasvotyötä.

#### Osittainen samanmielisuus

Samanmielisyyden osoittaminen on Brownin ja Levinsonin (1987: 112) kohteliaisuusteorian mukaan positiivisen kohteliaisuuden strategia, jossa osoitetaan hyväksyntää kuulijan positiivisia kasvoja kohtaan ja luodaan yhteistä viitekehystä.

Kun kirjoittajan pääajatus on kielteinen toisen mielipidettä kohtaan, mutta hän ottaa senkin huomioon yhtenä vaihtoehtona, puhutaan osittaisesta samanmielisyydestä (Baym 1996: 334 - 335). Samanmielisuus jää tällöin hyvin heikoksi, mutta se heikentää myös erimielisyyden astetta (Pomerantz 1984: 74).

(67) darvi nisti

tajuan sun pointin, ja oon jossain määrin samaa mieltä. tiedän kyllä mitä tarkoittaa syrjimi nen, katsoin vielä sanakirjastakin. mutta asetetaanko alle 18-vuotias muita huonompaan asemaan kun sille ei saa myydä alkoholia? periaatteessa joo, mutta siitäkin voi ajatella, että se on sille lapselle hyväksi, koska alkoholi on myrkyä. että oikeestaan sehän asetetaan vaan hyvään asemaan. (A59)

Näytteessä (67) kirjoittaja osoittaa ymmärtävänsä toisen näkökulman, mikä on positiivisia kasvoja suojaava teko. Lisäksi hän vielä selittelee tietävänsä, mistä on puhe ja osoittaa myös tällä samanmielisyyttä *darvi nistin* kanssa. Viestin edetessä käy ilmi, että se on myös pehmennys, jolla luodaan pohjaa seuraavalle kyseenalaistukselle. Samanmielisyyden osoitus on usein erimielisyyden ilmaisua edeltävä osa argumentoivassa kontekstissa (Kotthoff 1993: 206). Ilmaisun *jossain määrin* paljastaa, että täydellisestä samanmieli-

syydestä ei ole kysymys. *Mutta* -konjunktio onkin jo selkeä merkki siitä, että jatkossa on luvassa vastakkaisia ajatuksia.

Kirjoittaja esittää erimielisyytensä kyseenalaistamalla *darvi nistin* esittämän esimerkin, että se ettei alle 18-vuotiaalle saa myydä alkoholia, on hyväksyttävää syrjintää. Tämän jälkeen hän taas osoittaa positiivista kohteliaisuutta vastaamalla itse myönteisesti *periaatteessa joo*, mutta jälleen kerran jatkaa vastakkaisuutta osoittavalla *mutta*-sanalla ja perustelee omaa näkökantaansa. Perusteluiden antaminen on myös uhkavuutta vähentävä teko, jossa kirjoittaja antaa syyn erimielisyydelleen. Lopuksi hän esittää vielä kokoavana johtopäätöksenä vastaväitteen sille *darvi nistin* ajatukselle, että alkoholin myynnin kieltäminen alaikäisille on syrjintää.

Pääosassa edellisessä näytteessä on erimielisyys. Samanmielisyyden osoitusten tarkoitus on lähinnä olla valmistelevalta askel kohti erimielisyyttä ja pienentää erimielisyyden aiheuttamaa uhkaa toisen kasvoja kohtaan, mutta se on myös luomassa yleistä keskustelua eteenpäin vievää tunnelmaa. Toisaalta samanmielisyyden ilmaus myös korostaa seuraavan vasta-argumentin vastakkaisuutta eli on tehosteena. (Kotthoff 1993: 205, ks. myös Pomerantz 1984: 72.)

Seuraavassa näytteessä (68) on ristiriitainen esitys, joka poikkeaa osittaisesta samanmielisyydestä siinä, että kirjoittaja ei varsinaisesti osoita samanmielisyyttä, vaan esittelee asian kaksi eri puolta, joista toinen nousee vallitsevammaksi.

(68) mä en ole rasisti...ja mä toivon pitäväni tän aatteen kuolemaani saakka tosin täytyy kyl sanoo, et jokaisella ihmisellä on jonkinlaisia rasistisia ajatuksia joistain tai jostain...sille ei vaan mahda mitään mul itelläni on ns. kammo ruotsalaisia kohtaan, tyhmää mut silti...en mä niitä kuitenkaan hauku, eikä mieleenkään tulis osotella heitä!!!on vaan hyvä et meit ihmisiä on niin paljon eri värisii ja maalaisia....tuo väriä ;) (A41)

Väitelauseella *mä en ole rasisti* viestin kirjoittaja osoittaa oman suhtautumisen erirotuisiin ja on siis samalla kannalla kuin valtaosa kirjoittajista. Se on epäsuora samanmielisyyden ilmaisu vallitsevan kannan suhteen. Hän jatkaa kuitenkin eräänlaisella myönnytyksellä vastakkaiseenkin kantaan aloittaen varovasti ilmaisulla *tosin täytyy kyl sanoo*. *Tosin* on merkki siitä, että jotain alusta poikkeavaa on luvassa.

Viestin lopussa kirjoittaja esittää positiivisen kohteliaisuuden kirjoittamalla myönteisen kommentin erilaisuuden puolesta tarkoituksenaan sekä suojella omia kasvojaan että vähentää mahdollisesti ruotsalaisia koskevan paljastuksensa aiheuttamaa uhkaa

lukijoiden kasvoja kohtaan. Viestin pääajatus on osoittaa, ettei kirjoittaja itse ole rasisti, mutta myös myöntää vastakkaisten ajatusten mahdollisuus.

(69) "mä en oo kyllä yhtään rasisti,mutakuin venäläisiä kohtaan... - - (A19)

Tämä esimerkki (69) on samatyypinen kuin aiempikin. Kirjoittaja esittää ensin oman myönteisen kantansa, mutta ristiriidassa sen kanssa kirjoittaa itsensä pussiin tunnustamalla vastakkaisia ajatuksia. Ristiriitaisuus korostuu tässä viestissä erityisesti tehostepartikkelista *yhtään*, joka periaatteessa osoittaa kirjoittajan ehdottomuutta. Heti perään tulee kuitenkin ilmaus *muuta kuin venäläisiä kohtaan*, joka kumoaa kirjoittajan oma väitteen.

#### Perustelujen pyytäminen

Kasvoja suojaavimmat tavat osoittaa eriävä mielipide on lievät epäröinnin osoitukset. Epäröintiä esiintyy yleensä viesteissä, joissa ollaan osittain samaamieltä, mutta niissä ilmaistaan suuremmin epävarmuutta. Epäröijä on yleensä samaa mieltä toisen kanssa, mutta pyytää tarkennusta tai perusteluja.

(70) - - "useasta tapauksesta yleistäminen ei ole tyhmää." mitkä ovat ne useat tapaukset joita mustien kohdalla voisi tarkoittaa?- - (A26)

Kirjoittaja on lainannut katkelman aiemmasta viestistä ja pyytää tähän tarkennusta. Hän ei suoraan tyrmää toisen esittämää asiaa, mutta kysymyksen esittäminen kuitenkin osoittaa lievää epäröintiä ja mahdollista erimielisyyttä.

Brownin ja Levinsonin mukaan oman näkökannan perusteleminen ja toiselta perustelujen pyytäminen on yksi strategia osoittaa positiivista kohteliaisuutta. Silloin kuulija tai viestin lukija otetaan huomioon antamalla syytä oman mielipiteen sisällölle. Perustelujen pyytäminen osoittaa myös yhteistyöhalukkuutta. (Brown ja Levinson 1987: 128.)

#### Perustelujen antaminen

Perusteluja annetaan yleensä vastakkaisten väitteiden yhteydessä. Niillä osoitetaan, että kirjoittajalla on syynsä kirjoittaa väitteitään ja perustelut antavat niille oikeutuksen.

Perusteluilla saatetaan pehmentää väitettä joko ennakolta tai sitten varsinaisen väitteen jälkeen.

(71) - - Pakolaisia yhdistää heidän tekonsa ei heidän rotunsa.  
Jos jokin ihmisryhmä syyllistyy useammin johonkin rikokseen tai rikoksiin yleensäkin, niin sattumanvarainen tämän ryhmän edustaja syyllistyy rikokseen todennäköisemmin kuin sattumanvarainen ei tähän ryhmään kuuluva. - - (A29)

Näytteessä (71) kirjoittaja esittää ensin väitteen, jonka jälkeen hän selittää asiallisesti mitä tarkoittaa.

Kuten jo aiemmin on tullut esille, yksi tapa perustella on auktoriteettiin vetoaminen. Tällöin kirjoittaja haluaa korostaa, ettei hänen esittämänsä asia ole vain hänen omassa päässään syntynyt, vaan on olemassa arvostetumpia tahoja, jotka osoittavat hänen käsityksensä tai väitteensä oikeaksi.

(72) Olen katsonut sivistyssanakirjasta ja se vahvistaa aiemman käsitykseni. Rasismi on ROTU syrjintää, - - (A29)

Esimerkein ja vertauksin pyritään myös esittämään oikeutuksia omalle mielipiteelle. Seuraavassa näytteessä (73) kirjoittaja ottaa ulkomaalaisten rinnalle vertailukohteeksi toisen eräänlaisen vähemmistön, kettutyöt.

(73) - - katsos se osa ulkomaalaisista joka hengaa jossain steissillä edusta koko ulkomaalaisryhmää... eihän kettutyttöjenkään perusteella voi arvioida suomalaisia nuoria naisia... - - (A26)

Moni haluaa tuoda esille myös omia kokemuksiaan ja havaintojaan ja perustella niillä omaa kantaansa. Näin kirjoittaja tuo omaa kokemusmaailmaansa lähemmäksi muita ja osoittaa positiivista kohteliaisuutta.

(74) Jokseenkin hienoa ottaa kaaoksessa elävä maa kuten somalia esimerkiksi afrikkalaisesta kulttuurista. - - Mikset ota vaikka Tunisiaa esimerkkinä afrikkalaisesta kulttuurista? Siellä ei ole laajaa aseellista konfliktia, eikä siellä juuri tehdä väkivaltarikoksia. - - Ainoa ongelma mihin tunisiassa törmäsin (juttelin PALJON paikallisten kanssa) on se että avoliittoa vieroksutaan ... vähän konservatiivinen meininki, mutta se näkyy enempi maaseudulla ja vanhemmassa ikäpolvessa. (A22)

Tämän viestin (74) kirjoittaja ilmaisee ensin, ettei pidä toisen valitsemaa esimerkkiä asianmukaisena eli osoittaa erimielisyytensä. Lopussa kirjoittaja ilmaisee itse olleensa Tunisiassa ja kertoo omista kokemuksistaan ja havainnoistaan.

(75) - - miten tunnistat pakolaisen ulkonäön perusteella? kiinnostais kovasti? mä en oo huomannu et kenenkään otsassa lukis "olen pakolainen"... - - (A26)

Tässäkin (75) on kysymys erimielisyydestä, jossa kirjoittaja kyseenalaistaa toisen viestin sisältämiä ajatuksia. Kirjoittaja käyttää perustelussa subjektiivista ilmausta kertoen omista havainnoistaan, vaikka kyseessä onkin enemmän ironinen ilmaus kuin varsinainen omien kokemusten kertominen.

Positiivisia kasvoja suojataan nostamalla esiin yhteistä viitekehystä ja käyttämällä erilaisia ryhmäkuuluvuuden merkkejä.

(76) - - tosin täytyy kyl sanoo, et jokaisella ihmisellä on jonkinlaisia rasistisia ajatuksia joistain tai jostain - - on vaan hyvä et meit ihmisii on niin paljon eri värisii ja maalaisia....tuo väriä ;) (A41)

Kirjoittaja käyttää ilmaisua *meit ihmisii*, jolloin hän sisällyttää sekä itsensä että lukijat yhteen ryhmään. Me-muodon käyttö lähentää keskustelijoita osoittamalla heidän samanarvoisuuttaan ja korostamalla yhteistä maaperää sekä ryhmäkuuluvuutta (Brown ja Levinson 1987: 107).

Seuraavassa esimerkissä esitetään korjaus, joka ei ole varsinainen mielipideero, vaan erimielisyys kirjoitusasusta.

(77) Joo. Eikös se kuitenkin ole MULATTI eikä mikään mulaatti... (D7)

Näytteessä (77) on käytetty useita keinoja pehmentämään korjausta. *Joo* on eräänlainen mukaan liittymisen merkki, jolla kirjoittaja osoittaa myös myönteisyyttä. *Eikös*-sanana -s-liitepartikkeli viittaa yksikön toiseen persoonaan ja se on puhekielinen ilmaus, jolla osoitetaan tuttavallisuutta (Hakulinen ja Karlsson 1988: 327). Tässä tapauksessa sen merkitys on olla osana vähentämässä positiivisten kasvojen uhkaa, lähentämässä keskustelijoita. Sana *kuitenkin* on ilmaisemassa jonkinlaista varauksellisuutta eli vähentämässä uhkaavuutta.

Pehmittelyjen lisäksi kirjoittaja on kuitenkin halunnut myös korostaa itse korjausta eli oikeaa kirjoitusasua kirjoittamalla MULATTI isoin kirjaimin. Myös partikkeli *mikään* tehostaa erimielisyyttä osoittaen väheksyntää väärää kirjoitusasua kohtaan.

### 5.3.2.2 Negatiivisia kasvoja suojaavat teot

Aineiston viesteissä, joissa ilmaistaan epäsuorasti erimielisyyttä uhataan myös toisten keskustelijoiden negatiivisia kasvoja eli estetään tai pyritään estämään toisen toiminnanvapautta. Erimielisyyden ilmaus, joka sinällään uhkaa kuulijan positiivisia kasvoja muutekään negatiivisia kasvoja uhkaavaan muotoon, jossa voidaan käyttää negatiivisia kasvoja suojaavia strategioita tai olla niitä käyttämättä. Eli jos esimerkiksi erimielisyyttä ilmaistaan vaatimalla perusteluja tai esittämällä henkilökohtaisia kysymyksiä, uhataan myös kuulijan toiminnanvapautta.

Ensimmäinen negatiivisen kohteliaisuuden strategia “ole suora” toteutuu verkkokeskustelujen epäsuorissa erimielisyyden osoituksissa muodollisina kysymyksinä, joilla kyseenalaistetaan toisen väittämiä.

(78) Voisiko darvi nisti antaa meille esimerkkejä, milloin syrjintä on hyväksyttävää? - -  
(A37)

Tämä esimerkki on ollut jo aiemminkin esillä, mutta koska se ilmentää myös erimielisyyttä palaan siihen vielä. Kyseessä on konventionaalistunut kysymys; pyyntö on korvattu kysymyksellä. Kirjoittaja vaatii perusteluja, mikä on samalla positiivista kohteliaisuutta osoittaessaan kiinnostusta toisen esittämää asiaa kohtaan kuin myös negatiivisia kasvoja uhkaava teko, joka viittaa kirjoittajan epärointiin ja erimielisyyteen.

Erilaisilla pehmennyksillä halutaan osoittaa, ettei tarkoitus ole olla hyökkäävä kuulijan mielipiteitä kohtaan. Oman mielipiteen pehmentely on kohteliaisuusteorian mukaan negatiivisen kohteliaisuuden strategia, jonka tarkoitus on osoittaa, ettei puhuja oletta mitään ennakoita kuulijasta vaan antaa tälle vapauden olla sitä mieltä, mitä haluaa. (Brown ja Levinson 1987: 144 - 145.)

Keskustelun A toisessa viestissä (79) kirjoittaja esittää kasvoja uhkaavan kysymyksen ja antaa vihjeen mahdollisesta erimielisyydestä. Hänen viestinsä alku *haluun*

*vaan esittää kysymyksen sulle* on pehmentävä ilmaus ennen suoraa kysymystä. Erityisesti sana *vaan* osoittaa kirjoittajan halua vähentää uhkaavuuttaan.

(79) Haluun vaan esittää kysymyksen sulle, mitä mieltä sä oot venäläisistä/ruotsalaisista?? Meinaan aika monesti vaikka haluaisikin olla ei-rastisti, niin osottautuu, että jotain ennakko luuloja naapurimaitamme kohtaan kuitenkin löytyy.. (A2)

Loppuosassa kirjoittaja ei enää puhuttele kohdettaan suoraan, vaan yleistää ja on näin etäännyttävästi kohtelias. Hän esittää olettamuksen, jota lieventää passiivilla.

Erimielisyyttä saatetaan ennakolta lieventää erilaisilla pikkusanoilla tai johtolauseilla (myös Georgakopoulou 2001). Oman mielipiteen pehmentely sovitussanoin, pehmennyspartikkelein tai verbimodusten avulla on Brownin ja Levinsonin (1987: 145) teorian negatiivisen kohteliaisuuden strategia, jonka tarkoitus on jättää toiselle liikkuma- ja ajattelunvapautta.

(80) no mä voin ainakin sanoa että mua vituttaa ihan helvetisti nää helsingin asematunnelissa "asuvat" "lainaa kännykkää" -neekerit/ryssät/albaanit/whatever ... -- (A11)

Näytteen (80) kirjoittaja aloittaa pehmennyspartikkelilla *no*. Usein se liitetään vastakkaisia ajatuksia sisältävän ilmaisun alkuun ( vrt. engl. *well*, Pomerantz 1984: 72). Lisäksi koko ensimmäinen lause on muodollinen aloitus ennen varsinaista asiaa. Kirjoittaja osoittaa viestinsä subjektiivisuutta ilmaisuilla *mä voin ainakin sanoa* ja *mua vituttaa*. Subjektiivisuutta osoittavilla merkeillä voidaan lievittää uhkaavuutta. Tällöin kirjoittaja ennemminkin altistaa omia kasvojaan kuin varsinaisesti hyökkää toista päin. Kirjoittaja jättää näin tilaa toisen omalle mielipiteelle korostaen, että hänen esittämänsä asia on vain hänen oma mielipiteensä. Näin on myös seuraavissa näytteissä.

(81) -- Ikää en miellä syrjimiseksi -- (A47)

(82) --Minusta se on kirjaimellisesti hauskaa kun joku 'tulee' vittuilemaan. -- (B8)

Subjektiivisen mielipiteen korostamisen lisäksi myös etäännyttävä passiivin käyttäminen tai muulla tavalla impersonointi osoittaa, ettei viestin kirjoittaja halua pakottaa lukijaa mihinkään. Verkkokeskustelujen viesteissä tämä ilmenee yleisimmin niin, että kirjoittaja esittää eriävää kantaa osoittavan asian yleistäen, samoin kuin vastakkaisissa



väitteissä (ks. esim. näyte 59 s. 50). Tällöin kirjoittaja etäännyttää sekä itsensä että vastaanottajan asiasta pyrkien olemaan objektiivinen.

Näyttää siltä, että erimielisyysviesteissä omien mielipiteiden esittäminen on yleensä suoraa. Kuten jo aiemmin erimielisyyden ilmaisutapoja käsitellessä kävi ilmi, suorat väitelauseet ovat yleisiä, eikä niiden yhteydessä käytetä juurikaan pehmentimiä. Muissa kuin erimielisyyttä ilmaisevissa viesteissä mielipiteiden esittäminen on runsas- naisempaa ja monimuotoisempaa. Erimielisyyttä ilmaistaan siis suuremmin ja se antaa tehokkuuden tuntua.

#### **5.4 Aggressiivinen kielenkäyttö verkkokeskusteluissa**

Joidenkin keskustelupalstalle kirjoittavien nuorien pääasiallinen tarkoitus näyttäisi olevan loukata toisia tahallisesti. Aggressiivinen kielenkäyttö liittyy lähinnä erimielisyyden ilmaisuun, tai sitten se voi olla yksittäinen irrallinen viesti. Erimielisyyksiin liittyessään se kertoo varsin voimakkaasta vastustuksesta. Varsinaisen erimielisyyden ilmaisun lisäksi tai sen sijaan kirjoittaja loukkaa kohdettaan henkilökohtaisesti.

Nimittely, haukkuminen ja sopimattomuuksien esille tuominen on tarkoituk- sellista toisen kasvojen uhkaamista. Kasvoja uhkaava teko on jokseenkin suora ja peittele- mätön ja sen tarkoitus on luokata lukijoita tai sitä kenelle viesti on suunnattu. Siinä ei käytetä suojausstrategioita. Tietokonevälitteisen viestinnän aiemmissa tutkimuksissa tästä epäkohteliaisuuden muodosta on käytetty nimitystä fleimaaminen (esim. Sproull ja Kiesler 1991: 49).

Fleimit on yleensä kohdistettu kirjoittajalle, joka on omassa viestissään jotenkin uhannut toisen kasvoja niin, että tämä haluaa kostaa. Viesteissä voidaan nimitellä halventavilla nimityksillä, haistatella tai käyttää kirosanoja. Näissä tapauksissa kirjoittaja ei suoraan kerro, että on eri mieltä, vaan se käy ilmi hänen asenteestaan ja joskus sen lisäksi vastakkaisten ajatusten esittämisestä. Kirjoittajan tarkoituksena on nimenomaan uhata toisen kasvoja ja olla epäkohtelias. Joskus julma kielenkäyttö voi olla myös tietoinen strategia painostaa vastaanottajaa tekemään tai olemaan tekemättä jotain.

(83) No vittu jos haluaa joltain tietyltä kohderyhmältä vastauksia, niin kai nyt perkele saa karsia niitä ilmoittamalla asiasta, saatanan realismirasisti!  
Ja luuletko, että kaikki mielikuvat muodostetaan pelkän ulkonäön perusteella?  
Vitun idootti, mee munaas! (B3)

(84) sun flower miks vitussa sen enempää? oletko ihan saatanan typerä tms? (A14)

Näytteen (83) kirjoittaja on ottanut henkilökohtaisesti keskustelun B aloitusviestin vihjailevan kritiikin: *ja mä oon huomannu aina, että joku aina vittuilee toisten kirjoituksille! Mä en oikeen tajuu...vittuilijat taitaa tulla tänne vaan purkamaan mieltään, vai?* (ks. näyte 6 s. 29) Kirjoittaja käyttää kiro sanoja tehostukseensa omaa kantaansa, mutta varsinainen fleimi on aloitusviestin kirjoittajan nimittely ensimmäisen virkkeen lopussa ja koko viestin lopussa oleva kehottava "toivotus". Samoin näytteessä (84) käytetään kiroilua tehokeinona. Nimittely on puettu hieman lieventävään kysymysmuotoon, mutta ilmaus *saatanan typerä tms.* on hyvin aggressiivinen.

Seuraava hyökkäävä mielenosoitus (86) ei ota kantaa mihinkään toiseen viestiin, vaan kertoo kirjoittajan omasta asennoitumisesta. Hän on viestin alussa ensin ilmaissut omaa suvaitsevaisuuttaan, jonka jälkeen päättää viestinsä seuraaviin sanoihin.

(86) - - Rasistit painukaa vittuun! (A46)

Näytteen (87) kirjoittaja on tuohtunut *Santa Lucialle*, joka on ilmaissut aiemmin hyvin myönteiseen sävyyn ettei ole mitään väliä, millaisia Demiin kirjoittavat ovat ihonväriltään. Hän on ymmärtänyt *Santa Lucian* viestin kritiikkinä keskustelun aloituskysymykselle: *onko joku teistä tummaihoisen?* ja vastaa tälle hyvin hyökkäävästi nimitellen, vaikkakin vähän pehmentää viestiään kieltäessään pitämästä toista rasistina.

(87) Santa Lucia: Voi vitun ääliö, onko tässä sanottukkaan että sillä ois jotain väliä, heti pidetään rasistina jos vaan haluaa tollasta tietää!!! En nyt sano et pitäsit rasistina tollasen takia, mut varmaan aika moni. Helvetin ääliöt. (C9)

(88) - - tummaihoiset OVAT erilaisia kuin valkoihoiset, jos sä kiellät sen, niin oot joko sokea tai sitten vain tyhmä. - - (C41)

Jälkimmäisessä näytteessä (88) esitetään erimielisyyttä vastaväitteellä ja tätä painotetaan nimittelemällä toista sokeaksi ja tyhmäksi.

Mukaan keskusteluun mahtuu myös mielenosoituksellinen sopimattomuuk-  
sen esille tuominen. Näytteen (89) kirjoittaja ei lähde analysoimaan aihetta, ei suoranaisesti  
kumoa toisten mielipiteitä, eikä perustele omaa kantaansa. Hän huutaa suoraan valtavirras-  
ta poikkeavan ajatuksensa julki isoja kirjaimia käyttäen.

(89) NEEKERIT ON KAIKKI HOMOJA LAPSENRAISKAAJIA. (B10)

Tällaisesta yksittäisestä viestistä on hankala päätellä kuinka tosissaan  
kirjoittaja on asiansa kirjoittanut ja mikä hänen tarkoituksensa on ollut. Mutta joka  
tapauksessa viesti on hyvin suora ja kirjoittaja ei ole käyttänyt hymiöitä tai muita ilmaisu-  
aan pehmentäviä merkkejä. Viestin voi luokitella fleimaukseksi, tahalliseksi kasvoja  
uhkaavaksi teoksi, jonka tarkoitus on osoittaa ei-pitämistä.

Fleimien syynä verkkoviestinnässä pidetään yleensä viestintäkanavan  
tarjoamaa anonyymiyttä ja kasvottomuutta, jonka suojissa uskalletaan käyttäytyä epäasial-  
lisesti ja epäkohteliaasti. Monet luvussa 3.2.1 esittelemäni syyt pätevät varmasti myös  
tähän aineistoon. Lisäksi voi vielä todeta, että aggressiivista kieltä käytetään yleensä  
tehosteena, mutta sillä voi olla myös psykologisia taustoja. Psykologi K.B. Madsenin  
mukaan (1982: 187) esimerkiksi affektiivisten sanojen käyttö on tapa purkaa sisäisiä  
patoutumia ja aggressiivisuus juontuu turhaumista. Verkkokeskustelufoorumin anonyy-  
miyden verhon takana uskalletaan päästää ulos asioita, joita kasvokkaisviestinnässä  
pyritään pitämään sisällä.

## 6 Päättäntö

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli kuvata verkkokeskustelulle tyypillisiä piirteitä ja tarkastella aineiston viestejä yleisesti kohteliaisuuden näkökulmasta sekä eritellä erimielisyyttä osoittavia viestejä ja analysoida myös niiden kohteliaisuutta. Huomioitavia tekijöitä tutkimuksessani olivat tietokonevälitteisen viestinnän tarjoama konteksti ja keskustelijoiden nuoruus.

Nuorille tyypillistä on oman ryhmän etsiminen. Se on osa oman identiteetin muotoutumista ja lapsuudesta ja vanhemmista irrottautumista. Myöskin verkossa viestivä ryhmä tarjoaa samastumiskohteita, joiden kanssa voi jakaa kokemuksia ja elämyksiä. Nuorten oma puhetapa, puhekieli ja slangi ovat läsnä verkkokeskustelussa, ja se on osa oman tyylin ja identiteetin etsimistä. Slangi on tiettyyn tilanteeseen ja ryhmään kuuluva puhetapa (esim. Suojanen 1982: 155), ja myöskin verkossa nuorille on muotoutunut jonkin verran omaa, vain siihen yhteyteen kuuluvaa slangisanastoa.

Analysoimissani keskusteluissa kirjoitetaan melko vakavista aiheista ja viestit ovat pääosin asiallisia. Näyttää siltä, ettei rasismi ole enää niin kovin arka puheenaihe, ainakaan nuorille viestijöille. Siitä uskalletaan keskustella avoimesti. Nuorille näyttäisi kuitenkin olevan tärkeää myös pitää hauskaa ja keventää ilmapiiriä. Selailtuani pintapuolisesti aikuisille naisille suunnattuja keskustelufoorumeita havaitsin, että aineistoni nuoret kirjoittajat useammin poikkeavat aiheesta ja vitsailevat verrattuna aikuisiin. Vertaileva tutkimus eri teemoihin keskittyvien ja eri-ikäisille suunnattujen keskustelupalstojen vuorovaikutuksen piirteistä ja kohteliaisuudesta voisi olla asianmukainen jatko tällekin tutkimukselle.

Tämä tutkimus antaa viitteitä nykyisestä nuorisokulttuurista ja auttaa esimerkiksi opettajaa pysymään ajan tasalla nuorten kielen eri muodoista. Kohteliaisuuden ja verkkokäyttäytymiseen voisi kiinnittää huomiota myös koulun äidinkielenopetuksessa ja ottaa verkkoviestinnän piirteet huomioon yhtenä kielen muotona puhe-, yleis- ja kirjakielen ohessa. Verkkoviestintätaitojen harjoittelu ja netiketin hallinta voitaisiin ottaa huomioon opetuksessa. Keskustelufoorumeita voisi myös hyödyntää opetuksessa; luokkatilanteissa saattaa joillekin olla hankalaa avata suutaan ja anonyymi viestintä verkossa voisi rohkaista ujompaakin ottamaan osaa keskusteluun.

Verkkokeskusteluun osallistujat muodostavat ryhmän. Toimivalla ryhmällä tai yhteisöllä on yleensä olemassa jonkinlaiset säännöt ja mahdollisesti jokin auktoriteetti tai ylempi vastuullinen taho, jolle ryhmäläiset ovat alisteisia. Demin keskusteluryhmissä vastuu on toimituksella. Keskustelukanavalla vallitsee oma käyttäytymisnormistonsa, joka muotoutuu jokaisen keskustelijan omien arvojen ja toimituksen valvonnan vaikutuksesta. Joskus keskustelijat saattavat pohtia, tuliko heidän nyt ilmaista asiansa oikealla tavalla tai he saattavat vihjata toiselle keskustelijalle, että jokin oli sopimattomasti kirjoitettu.

Keskustelijat ovat lähtökohdiltaan keskenään täysin samanarvoisia ja samassa asemassa. Ylempänä valvovana silmänä on sivujen toimitus, johon keskustelijat saattavat suoraan viitata esimerkiksi sensurointitapauksissa, joissa heidän kirjoittamaansa viestiä ei ole tuotu sivuilla julki. Tämä näkymätön valvova "isosisko" onkin ainoa, jolla voi katsoa olevan valtaa tässä yhteisössä. Valtaan liittyviä vuorovaikutuksen piirteitä ei kuitenkaan voi nähdä keskusteluista, sillä kirjoittajat eivät tiedä, kuka valvojana on ja ottaako tämä ylipäättänsäkään osaa keskusteluun.

Kirjoittajilla itsellään saattaa olla omat käsityksensä valtasuhteista. Joistakin viesteistä ja kirjoittajista voi päätellä kirjoittajan halun osoittaa olevansa muita tietävämpi. Muut kirjoittajat kuitenkin suhtautuvat tällaisiin kirjoittajiin hyvin kriittisesti eikä esimerkiksi minkäänlaisia kunnianosoituksia kirjoiteta.

Keskustelujen rakenteen tarkastelussa osoittautuu, että aloittaja on tärkeässä asemassa tuodessaan esiin keskustelun aiheen ja kysymyksen. Aloituksen mielenkiintoisuus ratkaisee, minkä verran keskustelua syntyy. Otsikkoon ja aloitusviestiin saatetaan viitata vielä keskustelun edettyä pitkälle. Vastauksissa ilmaistaan samanmielisyyttä, kirjoitetaan vasta-argumentteja perusteluin tai ilman ja jotkut viestit ovat enemmän itsenäisiä mielipidekirjoituksia. Välillä hypätään aiheen ulkopuolellekin ja pidetään yllä hyvää ja hauskaa henkeä. Verkkokeskustelussa toisen esittämä asia on myös helppo jättää huomioimatta. On helpompi jättää vastaamatta kysymykseen tuntemattomana kuin jos kysymys olisi esitetty kasvokkaistilanteessa. Keskusteluissa onkin paljon viestejä, joihin ei ole otettu kantaa tai vastattu.

On olemassa monenlaisia arkiuskomuksia siitä, että teknologian vaikutuksesta kieli rappeutuu tai jotenkin huononee. On totta, että esimerkiksi keskustelukanavilla ei välitetä kirjakielen kielioppisäännöistä eikä oikeinkirjoitukseen kiinnitetä samalla tavalla huomiota kuin kirjoitetussa viestinnässä yleensä. Huomioon täytyy ottaa se, että verkko-

viestintä on aivan omalaatuinen viestintämaailmansa. Keskustelufoorumien pääajatuksena on antaa käyttäjille mahdollisuus kysellä ja ilmaista ajatuksiaan, mielipiteitään ja keskustella niistä. Viestijöille näyttäisikin olevan tärkeämpää saada asiansa julki kuin se, onko viesti kielellisesti oikein muotoiltu.

Aineiston viestien kieli ei ole kuitenkaan samalla tavalla lyhenneltyä ja puheenomaista kuin chat-palstoilla tai puhelimen tekstiviesteissä. Keskustelupalstalla vuorovaikutus ei ole myöskään samalla tavalla dynaamista kuin kasvokkaisviestinnässä. Toisten viestejä voidaan rauhassa sulatella, lukea useamman kerran ja pohdiskella. Oma viestiä on aikaa muokata useastikin ennen kuin sen lähettää palstalle. Vaikka kyse on kirjoitetusta viestinnästä, on verkossa kirjoittaminen paljon spontaanimpaa ja puheenomaisempaa kuin esimerkiksi kirjettä kirjoittaessa. Myöskin kirjoittajien välillä on eroja. Toiset kirjoittavat harkitummin ja miettivät, mitä kirjoittavat ja käyttävät huolitellumpaa kieltä. Toiset puolestaan kirjoittavat hyvin nopeasti ikään kuin ohimennen ja kiireessä mitä mieleen juolahtaa. On todennäköistä, ettei kohteliaisuuttakaan kovin paljon harkita, vaan muodot tulevat usein tiedostamatta.

Yksi viestintäteko voi uhata kasvoja monella eri tavalla ja samassa teossa saattaa olla sekä positiivista ja negatiivista kohteliaisuutta. Siksi joidenkin viestintätekojen erittely Brownin ja Levinsonin esittelemiin kasvoja uhkaaviin tekoihin ja edelleen niissä käytettäviin kohteliaisuusstrategioihin on välillä hankalaa. Samassa viestintäteossa voi käyttää useita eri kohteliaisuusstrategioita.

Brownin ja Levinsonin kohteliaisuusteorian näkökulmasta keskustelijujen viestintä on usein tuttavallista ja kirjoittajia lähentävää. Positiivisen kohteliaisuuden eli keskustelijoita lähentävien strategioiden osalta tärkeässä asemassa verkkokeskusteluissa on tuttavallisen ilmapiirin muotoutuminen. Positiivisen kohteliaisuuden strategioita aineiston viesteissä on erityisesti samanmielisyyden osoitukset, sisäpiirin vitsit ja yhtenevät kielen piirteet, joissa on sekä nuorten puhekielelle tyypillisiä piirteitä että tietokoneslangin sanastoa.

Sosiaalinen välimatka on keskustelijoiden välillä lyhyt, viestijät ovat keskenään samanarvoisia eikä kovin uhkaavia tekoja loppujen lopuksi tehdä. Ystävällisempi keskustelu voi sisältää muodollisiakin kohteliaisuuksia, mutta ne eivät ole yleisiä. Esimerkiksi tervehtimistä ei tutkimassani aineistossa käytetä ollenkaan.

Negatiivista kohteliaisuutta eli keskustelijoille omaa liikkumatilaa antavia strategioita noudatetaan lähinnä omaa mielipidettä ilmaistaessa. Kirjoittajat käyttävät muun muassa erilaisia pehmennyksiä ennen kuin ilmaisevat oman kantansa tai kertovat tietävänsä, että on olemassa muunlaisiakin näkökulmia. Myöskin ennen kysymyksen esittämistä käytetään pehmennyksiä tai alustetaan kysymystä erilaisin selityksin. Kysyjä haluaa niin osoittaa, ettei halua vaikuttaa tungettelevalta. Lievennyksiä voidaan esittää myös mielipiteen tai kysymyksen jälkeen.

Negatiivista kohteliaisuutta nettikeskusteluissa on myös yleisesti kunnioittava tyyli kirjoittaa. Jotkut keskustelijat esittävät asiansa hyvin impersonoiden, käyttäen yleistyksiä, faktatietoja ja melko muodollista kieltä jättäen pois positiiviseen kohteliaisuuden liittyvän ryhmän yhteishengen luomisen ja yhteisyyttä korostavat merkit.

Epäsuoria strategioita verkkokeskusteluissa ovat vihjailu, kiertoilmaukset ja ironia erityisesti kritiikin ilmaisuissa. Aika usein oma kanta ja kysymykset esitetään kuitenkin suoraan. Kysyminen on odotuksenmukaista keskustelupalstalla ja se on ennalta hyväksyttyä toimintaa. Siksi suorakin ilmaisu on mahdollinen.

Erimielisyyksien ilmetessä keskusteluissa positiivinen kohteliaisuus vähenee ja kirjoittajien tyyli muuttuu etäännyttäväksi ja usein persoonattomaksi. Huomattavaa on myös, että vaikka puhekielisyys on tyypillistä verkkokeskusteluissa niin erimielisyyttä osoittavissa viesteissä kieli on usein huolitellumpaa - erityisesti, kun esitetään väitteitä ja faktapohjaisia perusteluja.

Analyysi osoittaa, että on useita eri tapoja ilmaista erimielisyyttä. Selkein tapa on vastakkainen väite, joka yleensä esitetään kiertelemättä. Vastaväitteisiin voi liittyä perusteluja tai ne voidaan esittää yksinään. Tästä vähän epäsuorempi tapa on laajempi erilaisten ajatusten yleisluonteinen esittely, joissa kirjoittaja tavallaan pelkästään perustelee jättäen ilmaisematta varsinaista vastaväitettä tai kyseenalaistusta. Epäsuorempaan suuntaan mentäessä erimielisyyttä ilmaistaan tekemällä tarkentavia tai epäröiviä kysymyksiä sekä vihjailemalla toisen tekojen tai kirjoitusten olevan epäilyttäviä tai vääriä.

Erimielisyyden ilmaisuihin liittyy sekä positiivisia että negatiivisia kasvoja suojaavia tekoja, joissa erimielisyyttä pyritään esittämään pehmentellen tai kierrellen. Aineiston viestien kohteliaisuusstrategiat erimielisyyksissä ovat pehmentävät aloitukset, kuten esimerkiksi subjektiivisuuden osoitukset, joissa kirjoittaja kertoo asian olevan vain hänen oma mielipiteensä. Toinen tapa pehmentää ovat pikkusanat ja partikkelit, kuten *niin*

ja *no* ennen varsinaista erimielisyyden osoitusta. Väitemuotoisissa erimielisyyden osoituksissa tällaisia pehmentimiä käytetään vähemmän kuin kysymyksenä esitetyissä erimielisyyksissä, joissa on pehmentäviä johtolauseita, modaalaisia apuverbejä tai erilaisia partikkeleita.

Pehmentäviin aloituksiin kuuluu myös osittainen samanmielisyys, jossa kirjoittaja ensin kertoo olevansa joltakin osalta tai jossakin määrin samaa mieltä ja tämän jälkeen esittää vastakkaisen mielipiteensä aloittaen tämän esimerkiksi sanoilla *mutta, toisaalta, kuitenkin*. Tällainen "kyllä, mutta" -rakenne on melko tyypillinen lievennetty erimielisyyden ilmaisutapa.

Näyttää siltä, että keskustelijoille on tärkeää, että kasvoja uhkaava teko - erityisesti eriävä mielipide - jollakin tavoin perustellaan. Kirjoittajat kysyvät usein toisiltaan perusteluja tai esittävät lisäkysymyksiä. Perustelujen antaminen sekä pyytäminen suojaa keskustelukumppanin positiivisia kasvoja antaen syyn kasvoja uhkaavalle teolle, erimielisyyden ilmaisulle.

Mitä suuremmasta erimielisyydestä on kysymys sitä suuremmin se osoitetaan ja nimenomaan vastaväitteillä ilman muodollisia pehmentelyjä. Keskustelun luonne muuttuu hyökkäävämmäksi ja pääajatuksena on saada oma kanta selkeästi esiin, eikä toisen osapuolen kasvoja enää suojella. Tästä edelleen erimielisyyden voimistuessa mukaan tulevat erilaiset tehosteet kuten kiroilu ja tahallinen toisen kasvojen uhkaaminen. (myös Kotthoff 1993: 201). Erimielisyyttä tarkastellessa ei siis voi keskittyä pelkästään itse erimielisyyden ilmaisuihin, vaan on otettava huomioon siihen liittyvät muut viestintäteot.

Fleimaus ei ehkä olekaan verkossa niin yleinen ilmiö kuin yleisesti on luultu. Aineistossa fleimejä eli voimakkaita tunnepurkauksia, haistatteluja, nimittelyjä tai loukkauksia on, mutta ei silmiinpistävän paljon. Se että internet tarjoaa keskustelupalstan osanottajille suojan, näkymättömyyden, ei näytä merkittävästi vaikuttavan kohteliaisuuteen, jota omassa kulttuurissamme pidetään asianmukaisena.

Tässä tutkitun aineiston viestien aggressiiviset kielelliset teot ovat lähinnä nimittelyä ja erimielisyyksien kirosanoilla tehostamista. Keskustelussa B käsitellään myös haistattelua. Jotkut tuntuvat suorastaan nauttivan vastavuoroisesta toisten viestien mollaamisesta. Rohkea sanailu on heille ennemminkin hauskanpitoa kuin varsinaista tahallista epäkohteliaisuutta tai ilkeyttä. Toiset taas toivoisivat ettei negatiivisia kommentteja



kirjoitettaisi ollenkaan. Tietokonevälitteisen viestinnän kulttuurissa ei vielä ole selviä arvoja ja käyttäytymissääntöjä ja epäselvyys esimerkiksi yksityisen ja julkisen viestintätavan välillä luo hämärän kentän, joka mahdollisesti rohkaisee joitakin suojaamattomaan käyttäytymiseen.

Ennakkokäsitykset siitä, että kielenkäyttö verkossa on rajua ja rohkeaa, ei saa ainakaan tästä aineistosta paljon tukea. Sopimattomuuksia tuodaan esille, mutta ei huomiotaherättävän paljon. Demi.fi:n keskustelupalstan siisteyteen vaikuttaa siellä toimivat keskusteluemännät ja sivujen toimitus, joilla on oikeus poistaa loukkaavia tai muuten epäasiallisia viestejä.

Sproull ja Kiesler (1991:51) ennustivat, että tulevaisuudessa teknologian tuntemus kasvaa, sosiaaliset odotukset muuttuvat ja normit vakiintuvat. Sopimaton käyttäytyminen vähenee teknologian levitessä laajemmalle alalle ja ihmisten oppiessa käyttämään sitä. Tuosta ennustuksesta on tätä tutkimusta tehdessä kulunut kymmenisen vuotta. Tietokoneet ovat varmasti tulleet tutuiksi hyvin monille, ja Suomessa varsinkin nuoret käyttävät paljon sähköpostia, chat- ja keskusteluyhteyksiä. Aineistoni pohjalta voi päätellä, että ainakin Demin sivuilla keskustelijat pyrkivät pitämään huolta siitä, että viestintä säilyy mutkattomana ja siistinä. Kasvotyötä tehdään, eikä se juurikaan eroa arkipäivän viestintätilanteiden totutuista käyttäytymisihanteista suomalaisessa kulttuurissa. Olisikin mielenkiintoista tehdä pitkittäinen tutkimus tietokonevälitteisen viestinnän kohteliaisuudesta eri aikoina ja tarkastella, millä tavoin se mahdollisesti on muuttunut.

Kaiken kaikkiaan tutkimani aineiston kohteliaisuusaste näyttäisi olevan melko suuri. Tuttuus ja ryhmän sosiaalinen tasa-arvoisuus vaikuttavat kohteliaisuuden asteeseen. Kohteliaisuus on tavallista viestinnässä, jossa vuorovaikutteisudella on tärkeämpi rooli kuin viestinnän muilla funktioilla, kuten tiedonvälityksellä. Tällaisessa viestinnässä on käytännöllisempää pyrkiä välttämään yhteenottoja. (myös Lakoff 1989:102.)

Tämä tutkimus on tapaustutkimus, joka ei ole täysin yleistettävissä kuvaamaan internetissä käytävien keskustelujen piirteitä ja kohteliaisuutta. Se antaa kuitenkin suuntaa sille, millaista vuorovaikutus verkossa on. Tulokset olisivat varmasti hyvin erilaiset toisenlaisesta aineistosta.

**Lähteet:**

- Baym, Nancy K. 1996. Agreements and Disagreements in a Computer-Mediated Discussion. *Research on Language and Social Interaction* 29 (4), s. 315 - 345.
- Blum-Kulka, Shoshana 1992. The metapragmatics of politeness in Israeli society. Teoksessa Watts, Richard J. - Ide, Sachiko - Ehlich, Konrad. *Politeness in Language. Studies in its history, theory and practice*, s. 255 - 280. Mouton de Gruyter, Berlin, New York.
- Brown, Penelope - Levinson, Stephen C. 1987. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Culpeper, Jonathan 1996. Toward an anatomy of impoliteness. *Journal of Pragmatics* 25, s. 349 - 367.
- Georgakopoulou, Alexandra - Patrona, Marianna 2000. Disagreements in television discussions: How small can small screen arguments be? *Pragmatics* 10, s. 323 - 340.
- Georgakopoulou, Aezandra 2001. Arguing about the future: On indirect disagreements in conversation. *Journal of pragmatics* 33, s.1881 - 1900.
- Gerlander, Maija - Takala, Eeva 1996. Interpersonaalisesti verkossa. *Tiedotustutkimus* 1996 /4, s. 41 - 47.
- Goffman, Erving 1967. *Interaction ritual: esseys on face to face behavior*. Garden City. New York.
- Grice, Paul H. 1975. *Logic and Conversation*. Teoksessa Cole P. - Morgan, J.L. (toim.) *Syntax and Semantics. Vol.3. Speech Acts*, s. 41 - 58. Department of Linguistics University of Illinois.
- Hakulinen, Auli 2001. Liitepartikkelin -han/-hän syntaksia ja pragmatiikkaa. Teoksessa Laitinen, L - Nuolijärvi, P. - Sorjonen, M-L. - Vilkuna, M. (toim.) *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*, s. 44 - 90. (Ilmestynyt alunperin 1976 teoksessa *Reports on Text Linguistics: suomen kielen generatiivista lauseoppia* 2, s. 3 - 60.)
- Hakulinen, Auli - Karlsson, Fred 1988. *Nykysuomen lauseoppia. Suomalaisen kirjallisuuden seura*. Helsinki.

- Harinen, Päivi 1998: Elämän kokoisia perheitä. Teoksessa Helve, Helena (toim.) Nuorten arki ja muuttuvat rakenteet. Nuorisotutkimusohjelma 2000, Nuorisotutkimusseura ry. Tutkimuksia 5/98 s. 54 - 115. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Helve, Helena 1998. Esipuhe teoksessa Helve, Helena (toim.) Nuorten arki ja muuttuvat rakenteet. Nuorisotutkimusohjelma 2000, Nuorisotutkimusseura ry. Tutkimuksia 5/98. Hakapaino Oy, Helsinki.
- Herring, Susan C. (toim.) 1996. Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. Amsterdam. Philadelphia.
- Hintikka, Kari A. 1995. Tietoverkkojen uhista ja mahdollisuuksista. Teoksessa Koskinen, Auli (toim.) Tietodemokratia - tietoverkot ja yhteiskunta, s. 71 - 78. Painatuskeskus Oy. Helsinki.
- Hintikka, Kari A. 1996. Uusi media - viestintäkanava ja elinympäristö. Teoksessa Tarkka, M. - Hintikka, K. A. - Mäkelä, A. (toim.) Johdatus uuteen mediaan. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Hoikkala, Tommi 1989. Nuorisokulttuurista kulttuuriseen nuoruuteen. Gaudeamus, Painokaari Oy, Helsinki.
- Janney, Richard W. - Arndt, Horst. 1992. Intracultural tact versus intercultural tact. Teoksessa Watts, Richard J. - Ide, Sachiko - Ehlich, Konrad. Politeness in Language. Studies in its history, theory and practice, s. 21 - 41. Mouton de Gruyter, Berlin, New York.
- Järvinen, Petteri 1996. Tietotekniikan termit. PC-tietosanakirja. WSOY, Juva.
- Kollock, Peter - Smith, Mark 1996. Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities. Teoksessa Herring, Susan (toim.) Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives. s. 109 - 128. Amsterdam. Philadelphia
- Kotilainen, Sirkku - Hankala, Mari - Kivikuru, Ulla-Maija 1999. Mediakasvatus. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Kotthoff, Helga. 1993. Disagreement and concessions in disputes: On the context sensitivity of preference structures. Language in society, 22, s. 193 - 216.
- Lakoff, Robin T. 1989. The limits of politeness. Multilingua 8 s. 101 - 129.
- Larjavaara, Matti 1999. Kieli, kohteliaisuus ja puhuttelu. Kielikello 2/99, s. 4 - 10.
- Leech, Geoffrey 1983. Principles of pragmatics. Longman Group Limited. London.

- Leiwo, Matti - Luukka, Minna-Riitta - Nikula, Tarja 1992. Pragmatiikan ja retoriikan perusteita. Jyväskylän yliopisto, viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 8.
- Longhurst, Katja 1991. Face and politeness in the dialogues of mother and daughter of the comedy series *Absolutely Fabulous*. Pro gradu -työ, englantilainen filologia, Jyväskylän yliopisto.
- Luukka, Minna-Riitta 2000. Näkökulma luo kohteen: diskurssintutkimuksen taustaoletukset. Teoksessa Sajavaara, Kari - Piirainen- Marsh, Arja (toim.) Kieli, diskurssi ja yhteisö. s. 133 - 160. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.
- Madsen, K. B. 1982. Yleinen psykologia. Weilin+Göös, Espoo.
- Mao, LuMing Robert 1994. Beyond politeness theory: "Face" revisited and renewed. *Journal of Pragmatics* 21 (5), s. 451 - 486.
- Matsumoto, Yoshiko 1989. Politeness and conversational universals - observations from Japanese. *Multilingua* 8 - 2/3, s. 205 - 221.
- Meier, A. J. 1995. Passages of politeness. *Journal of pragmatics* 24, s. 381 - 392
- Nykysuomen sanakirja 1983. Wsoy. Porvoo, Helsinki, Juva.
- O'Driscoll, Jim 1996. About face: A defence and elaboration of universal dualism. *Journal of pragmatics* 25, s. 1 - 32.
- Pomerantz, Anita 1984. Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. Teoksessa Atkinson, J. M. - Heritage, J. (toim.) *Structures of social action: Studies in Conversation Analysis*, s. 55 - 101. Cambridge University Press.
- Rautio, Kristiina - Kolari, Jukka 1999. *Netti ja naiset*. Gummerus. Jyväskylä.
- Rheingold, Howard 1994. *The Virtual community. Finding Connection in a Computerized World*. Martin Secker & Warburg Limited. Great Britain.
- Saanilahti, Marja 1999. Lasten ja nuorten muuttuva mediakulttuuri. Tutkimusraportti 1. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes-Print, Tampere.
- Shimanoff, Susan B. 1994. Gender perspectives on Facework: Simplistic Stereotypes vs. Complex Realities. Teoksessa Ting-Toomey, Stella. *The Challenge of Facework. Cross-Cultural and Interpersonal Issues*, s. 159 - 207. State University of New York Press, Albany.

- Sproull, Lee - Kiesler, Sara 1986. Reducing social context cues: electronic mail in organizational communication. *Management Science*, 32 (11), s. 1492 - 1512.
- Sproull, Lee - Kiesler, Sara 1991. *Connections: New Ways of Working in the Networked Organization*. Massachusetts Institute of Technology.
- Suojanen, Matti K. 1982. Koululaisslangista. Teoksessa Larmola, Maija (toim.) *Kouluikäisten kieli*. Tietolipas 88, s. 151 - 164. SKS, Pieksämäki.
- Tanskanen, Sanna-Kaisa 1998. Discourse on Cyberspace: Studying Computer-Mediated Communication. Teoksessa Peikola, M. - Tanskanen S-K. (toim.) *English Studies: Methods and Approaches*, s. 143 - 156. *Anglicana Turkuensia* 16.
- Ting-Toomey, Stella 1994. Face and Facework: An Introduction. Teoksessa Ting-Toomey, S. (toim.) *The Challenge of Facework. Cross-Cultural and Interpersonal Issues*, s. 1 - 14. State University of New York Press, Albany.
- Varis, Markku 1998. Sumea kieli. *Kiertoilmauksen muoto ja intentio nykysuomessa*. SKS, Pieksämäki.
- Walther, J.B. 1996. Computer-Mediated Communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersonal interaction. *Communication Research* 23, s. 3 - 43.
- Watts, Richard J. - Ide, Sachiko - Ehlich, Konrad 1992. *Politeness in Language. Studies in its History, Theory and Practice*. Mouton de Gruyter, Berlin, New York.

**Elektroniset lähteet:**

- Bays, Hillary 1998. Framing and face in Internet exchanges: A socio-cognitive approach. *Linguistik online* 1. <http://viadrina.euv-frankfurt-o.de/~wjournal/bays.htm>  
Luettu 27.7.2000.
- Collins, Mauri 1992. Flaming: The Relationship Between Social Context Cues and Uninhibited Verbal Behavior on Computer-mediated Communication.  
<http://www.emoderators.com/papers/flames.html> Luettu 12.5.2002.

O'Sullivan, Patrick B. - Flanagin, Andrew J. An Interactional Reconceptualization of "Flaming" and Other Problematic Messages.

<http://www.ilstu.edu/~posull/flaming.htm> Luettu 12.5.2002.

<http://www.demi.fi/lehti> Luettu 10.11.2000.

<http://www.demi.fi/keskustelu/emanta> Luettu 10.11.2000.

<http://www.demi.fi/keskustelu/tiedotus.html> Luettu 10.11.2000.

<http://www.december.com/cmc/mag/> Luettu 27.12.2000.

[w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto\\_2001/syyskuu/nuin3500.htm](http://w3.verkkouutiset.fi/arkisto/Arkisto_2001/syyskuu/nuin3500.htm) Luettu 22.5.2002.

#### **Aineisto:**

Keskustelu A: Kenellä on jotain mustia vastaan?!?

<http://forums.foop.fi/demi/?a=sd&g=110701&q=232024>

Luettu 20.12.2000.

Keskustelu B: rasismi (kulunut aihe, mut kumminki)

<http://forums.foop.fi/demi/?a=sd&g=110701&q=255726>

Luettu 3.6.2001.

Keskustelu C: tummaihoiset demittäjät?

<http://forums.foop.fi/demi/?a=sd&g=110701&q=270192>

Luettu 23.9.2001.

Keskustelu D: Rasismi!!

<http://forums.foop.fi/demi/?a=sd&g=110701&q=273865>

Luettu 23.9.2001.

## Liite 1

A-lehdet

Demi.fi : F1Racing.fi : Katso.fi : Soundi.fi : Tuulilasi.fi

Lehtitilaukset : As

Demi

Levyarvostelut

KESKUSTELU CHAT KIRPPIS FRENDIT JATKONOVELLI SKABAT KORTIT MOBILI DEMI

ETUSIVU TRENDI LEFFAT TELEVISIO MUSA KAUNEUS SUHTEET KEHO PAPAARAZZA DEMIMO

Uutta - Demi.fi

- ➔ Natalie-kisan voittajat
- ➔ Miehet elämässäni - kilpailun voittajat
- ➔ Tsekkaa Demin TekstiChat!



### Toukokuun Demi on Kesäopas

Suven kukat kukkivat jo kirkkaina Demin kesäoppaassa. Katso lomakauden parhaat vinkit toukokuun numerosta!

➔ lue lisää...

### DEMIMORE

- ➔ Osallistu Clearasil-kilpailuun!
- ➔ Demi Kauneuspäivä



### Aidan arvostaa perhe-elämää

Älä kerro äidille - sarjan irlantilainen hurmuri Aidan Gillen paljastaa, ettei muistuta vähääkään roolihahmoaan Stuartia.



### Taivas kattona

I'Dees-tyttötrio on komeassa nousukiidossa. Villit turkulaismimmit testasivat kevään rennot kuteet.



### Epäreiluus tarvelee ystävyden

Ystävyden pitäisi olla hauskaa, vaikka välillä riideltäisiin.

### Email-lista

Ilmaa Demin loistava sähköuudote, niin tiedät missä mennään!

em@il

TILAA

TILAA

- ➔ Älyk tähtien
- ➔ Löyd
- ➔ Iho!
- ➔ Julis Hayden Shakira

Osallistu keskusteluun Demin heippokäyttöisissä keskusteluforumeissa:

- ➔ Oma planeetta
- ➔ Tyyli
- ➔ Leffat
- ➔ Televisio
- ➔ Musa
- ➔ Suhteet
- ➔ Keho
- ➔ Vapaa-aika
- ➔ Koulu
- ➔ Kirppis

Tsekkaa Demi.fi:stä päivittäiset viihdeuutiset!

- ➔ Palkio paljastajalle!
- ➔ Meg Ryan hommasi lähestymiskiellon
- ➔ Beckhamit patsastelevat
- ➔ Lara Croftista luonnonmukaisempi
- ➔ Välikohtaus Tarzanin kotona
- ➔ lisää uutisia...

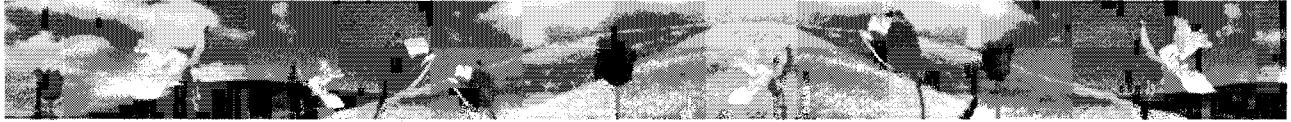
Demi

sonera  
Make things click.

Lupa flirttailla.

KESKUSTELU CHAT KIRPPIS FRENDIT JATKONOVELLI SKABAT KORTIT MOBIILI DEMI

ETUSIVU TRENDI LEFFAT TELEVISIO MUSA KAUNEUS SUHTEET KEHO PAPAARAZZA DEMING



## Demi.fi - Keskustelu

Demin keskustelualueella sana on vapaa. Kerro mielipiteesi ja kantaa muiden ajatuksiin. Kaikki tämä tietysti hyvässä ja kannustavassa hengessä.

» Tutustu Demi.fi:n Keskusteluoppaaseen!

- » Oma planeetta
- » Tyyli
- » Leffat
- » Televisio
- » Musa
- » Suhteet
- » Keho
- » Vapaa-aika
- » Koulu
- » Kirppis
- » Runot

Hyppää sisään

Jos olet rekisteröitynyt jäseneksi, kirjoita alle käyttäjänimesi:

ja salasanasi:

Sisään

Ellit ole vielä rekisteröitynyt, rekisteröidy nyt! Rekisteröityminen on nopeaa ja II MAISTA.

» Aloita uusi keskustelu

Käyttäjät online

Damien Thorn  
12.5.2002 10:42  
Im Just Blowing.. Mind

### ✳️ Keskustelualueet

#### OMA PLANEETTA

- Damien ON IHANA!11! (83)
- Fooplastic (223)
- raiskaus fantasia!!!! (24)
- Demittäjät unissasi (103)

#### LEFFAT

- kaikki moulin rouge vihaajat tänne!! (22)
- Star Wars Ep II (36)
- Nicole Kidman! (36)
- Legolas/Bloom Orlando ? (50)

#### MUSA

- A-ha (2)
- Kill Hannah (22)
- ..musiikkitutkinto..... (10)
- MANBOY!!! (8)

#### KEHO

- Oletko kaunis vai ruma? (20)
- Paras ruumiinosanne??? (45)
- Lapsuuden lääkärileikit...eh..... (201)
- e-pillerit->kun tulee ero.. (8)

#### KOULU

- Kaataako huono koenumero maailmasi?vai viis veisaatko minkä (37)
- Ysit!!! (14)
- Vaihtarikeskustelu nro11!!!!!! (10)
- GALLUP: Tulevat LUKION YKKÖSET!!! (34)

#### RUNOT

#### TYYLI

- Kynnet ja viina (2)
- ~~\*Kerro 20 faktaa itsestäsi\*~~ (5)
- Kesävaatteesi? (5)
- Esprit (3)

#### TELEVISIO

- Kaikki ROSWELL fanit!!!! (1)
- Kamalin mainos IKINÄ! (3)
- TV:N KOMEIN/KAUNEIN MIES? (1)
- kaikkien aikojen kaunein miss-suomi? (2)

#### SUHTEET

- sinä&äiti (15)
- Fiiruskan blaablaa-palsta (11)
- Pasi The Hirvitossu (15)
- exä takas vaik suhde oli lyhyt?! (9)

#### VAPAA-AIKA

- uusi the Sims-keskustelu :) (1)
- Partio (1)
- kun koulu loppuu...miten juhlit? (4)
- POWER MOWER-kisat (6)

#### KIRPPIS

- Ostan E-Type kamaa (julisteet, singlet, musiikkivideot, ym) (1)
- ++MYYN ja OSTAN++ (2)
- [[ WeNdYn new BuTiQuE ]] (1)
- Suvi Kumilan "asiakkaat" (4)



## Liite 3



## KESKUSTELU

GOIT

PÄIVÄRY

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

LÄHTÖ

TULOKS

KÄYLIKKA

LÄHTÖ

PROJEKTI

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

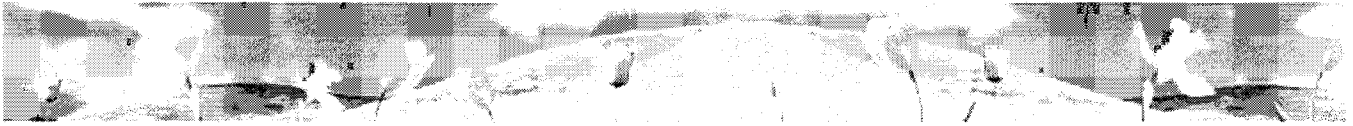
KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA

KÄYLIKKA



Keskustelu ~ Oma planeetta ~

## Rasismi (kulunut aihe, mut kumminki)

» Tuohistu Demofilo  
(Keskusteluoppaassa)

» Onni ja onnena

» Tyttö

» Lehti

» Terveyst

» Kissa

» Pöytä

» Kissa

» Kissa

» Kissa

» Kissa

» Kissa

## Hyppää sisään

Jos olet rekisteröitynyt  
jäseneksi, kirjoita alle  
**käyttäjänimesi:**

ja **salasanasi:**

Sisään

Ellet ole vielä  
rekisteröitynyt,  
rekisteröidy nyt!  
Rekisteröityminen on  
nopeaa ja ILMAISTA.

» AINOAT MIET  
KESKUSTELU

## Foopit online

3.6.2001 09:56  
3.6.2001 11:37  
3.6.2001 11:55

Fantasy Candy (hahmo)

3.6.2001 11:56  
3.6.2001 12:48

Itse en tajua, miksi jotkut "suppeanäköiset" ihmiset eivät hyväksy toisia ihmisiä ulkonäön, uskonnon, maun, iän tai jonkun muun takia.

Mä oon monta kertaa törmännyt tällaiseen (lehdissä ja netissä): "Jos kuuntelet sitä tai tätä bändiä/artistia, niin älä vaivaudu edes kirjoittamaan". Siis, mä en todellakaan ymmärrä.

Ja sit jos on vähänkin erilainen tai eri näköinen, ni sit ei kiinnosta lainkaan tutustua...ulkonäkö ei kerro ihmisen luonteesta tai mausta mitään!

Jos kuuntelee esim. Britneytä, niin ei se kerro ihmisestä kaikkea!

Ja muutenki ihmiset on kauhean ennakkoluulosii. Ihan ku kaikkien pitäis olla tietyn näköisiä ja oloisia. Ei todellakaan!

Hyväksykää toiset sellaisena, kuin he ovat! Persoonallisuus on in.

Ja mä oon huomannut aina, että joku aina vittuilee toisten kirjoituksille!  
Mä en oikeen tajuu...vittuilijat taitaa tulla tänne vaan purkamaan mieltään, vai? Onx kukaan samaa mieltä mun kanssa?

Tary Pöytäkirjasta voi löytää paljon mielenkiintoista...  
3.6.2001 12:48

Me vittuilijat tulemme tänne nauramaan sille, kuinka tyhmää suomen nuoriso voikaan olla näinä raskaina aikoina.

Goat Nekemäikinki van Venopäätöksesi Mäköm...  
3.6.2001 12:48

No vittu jos haluaa joltain tietyltä kohderyhmältä vastauksia, niin kai nyt perkele saa karsia niitä ilmoittamalla asiasta, saatanan realismirasisti!

Ja luuletko, että kaikki mielikuvat muodostetaan pelkän ulkonäön perusteella?

Vitun idootti, mee munaas!

Fantasy Candy (hahmo)

3.6.2001 12:48  
3.6.2001 12:52

Ei mulle tuu edes mieleenkään sanoo toisen kirjoitukselle mitään negatiivista!  
Mutta enhän mä mitään voi vittuilijoille! Sanokoot mitä lystää.

Ei varmaan vittuilijoistakaan ois hauskaa jos niidelle tultais jotain vittumaista sanoo...vai?

OG Migi Loves To Eat Macozziny Pussy (hahmo)

3.6.2001 12:52  
3.6.2001 12:52

Goat,  
tieteellisesti ajatellen, kyllä.

Ainoat konkreettiset erot mitä rasistit tuntevat eri ihmisryhmien väillä liittyvät ulkonäköön.