

XV

Pekka Isotalus, Maija Gerlander,  
Mikko Jäkälä, Teemu Kokko (toim.)

# **PROLOGI**

Puheviestinnän vuosikirja 2007

Prologos ry  
Jyväskylä



Yhteystiedot:

**Prologos ry**

Viestintätieteiden laitos / Puheviestintä

PL 35

40014 Jyväskylän yliopisto

sihteeri@prologos.fi

www.prologos.fi

**Prologos - Puheviestinnän vuosikirja 2007**

Toimituskunta:

Pekka Isotalus (päätoimittaja)

Maija Gerlander (toimitussihteeri)

Mikko Jäkälä

Teemu Kokko

© 2007 Kirjoittajat ja Prologos ry

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain mukaisesti kielletty ilman nimenomaista lupaa.

ISSN 1795-7613

Kansi: Erkki Ahvenniemi

Taitto: Erkki Piirainen

Paino: KopiJyvä, Jyväskylä



## **ESIPUHE:**

### **IHMISTIETEELLINEN PUHEVIESTINTÄ**

Kolmas kerta toden sanoo. Jokainen Prologin lukija voi arvioida, päteekö tuo vanha sanonta myös tähän Puheviestinnän vuosikirjaan. Kädessäsi on nimittäin kaikkien aikojen kolmas Prologi.

Tämä vuosikirja on myös uuden toimituskunnan ensimmäinen. On ollut helppoa jatkaa Prologin toimittamista ensimmäisen toimituskunnan luomalla polulla. He ovat joutuneet perustamaan uuden julkaisusarjan ja päättämään lukuisista käytänteistä, muodoista ja kriteereistä. Vuosikirjan aikaisempien numeroiden perusratkaisut ovat osoittautuneet niin toimiviksi, että niiden viitoittamaa tietä on ollut tarkoituksenmukaista jatkaa tässäkin vuosikirjassa. Toki uusi toimituskunta on pyrkinyt entisestään jalostamaan vuosikirjaa pienillä muutoksilla. On kuitenkin syytä kiittää Prologin ensimmäistä toimituskuntaa, sillä he loivat vankan pohjan, josta on ollut hyvä jatkaa.

On ollut mukava nähdä, että Prologi alkaa olla jossain määrin tunnettu julkaisu tieteenalamme piirissä ja lähitieteissä. Esimerkiksi opiskelijoiden suusta kuulee jo pohdiskelua siitä, että olisikohan Prologissa julkaistu jotakin heidän opinnäytteeseensä liittyvää artikkelia. Myöskään artikkelien käsikirjoitusten arvioijille ei ole tarvinnut selittää, mistä julkaisusta oikein on kyse. Tietoisuus varmaan entisestään kasvaa, sillä Prologia julkaiseva puheviestinnän tieteellinen yhdistys Prologos ry on hyväksytty Tieteellisten seuran valtuuskunnan jäseneksi. Tämä antaa myös entistä vahvemman tieteellisen pohjan yhdistyksen ja sen julkaiseman vuosikirjan toiminnalle.

Tällä vuosikirjalla ei ole mitään varsinaista teemaa. Silti vuosikirjaan hyväksytyillä artikkeleilla näyttää olevan yhteisiä piirteitä.

Tätä itsestään syntynyttä teemaa voisi luonnehtia ihmistieteelliseksi näkökulmaksi puheviestinnän tutkimukseen. Kaikki artikkelit liittyvät kiinteästi puheviestinnän tutkimuksen humanistiseen traditioon ja ovat myös oivallisia esimerkkejä siitä. Tämä myös kertoo kansallisen julkaisun tärkeydestä alallamme, sillä puheviestinnän kansainvälisen, etenkin yhdysvaltalaisen, tutkimuksen painopiste on edelleen luonnontieteellisessä traditiossa. Sen sijaan suomalaista alan tutkimusta leimaa nykyään vahvasti ihmistieteellinen lähestymistapa, mikä näkyy selkeästi tässä vuosikirjassa.

Ensimmäisessä artikkelissa Saila Poutiainen luo katsauksen viestinnän etnografiaan. Hän esittelee tämän lähestymistavan taustoja, keskeisiä periaatteita ja etenkin sitä, miten sitä on sovellettu suomalaisen puhekulttuurin tutkimukseen. Poutiaisen mukaan viestinnän etnografia on lähestymistapa, jossa ensisijaisena tavoitteena on kuvata ja tulkita puheyhteisöä ja viestinnän kulttuurisia piirteitä puheyhteisön jäsenten näkökulmasta. Tämä tavoite kuvaa hyvin, että viestinnän etnografia on vahvasti fenomenologis-hermeneuttiseen ajattelutapaan perustuva, ihmistieteellistä lähestymistä edustava tutkimussuunta. Poutiaisen artikkeli antaa hyvän kokonaiskuvan lähestymistavasta ja esittelee samalla lukuisia viestinnän etnografiaan perustuvia tutkimuksia.

Jonna Mönkkösen ja Minna Finstadin artikkeli keskittyy viestintäosaamisen käsitteeseen. He tarkastelevat artikkelissaan lääkärin ja poliitikon viestintäosaamista lähtökohtanaan kyseinen professio tai tehtävä. He valottavat myös näiden kahden ammattialan eroja ja yhtäläisyyksiä viestintäosaamisen osalta. Viestintäosaamisen käsitteiden luonti on perustunut hyvin kvantitatiiviseen tutkimukseen. Osaamista on pyritty enemmän tai vähemmän mittaamaan, ja osaamisen ja erilaisten taustamuuttujien yhteyksiä on etsitty runsaasti. Mönkkösen ja Finstadin artikkelin voi nähdä pyrkimyksenä pohtia viestintäosaamisen käsitettä entistä kontekstilähtöisemmin. Lisäksi he pyrkivät liittämään viestintäosaamisen ammattitaidon kiinteäksi osaksi ennemminkin kuin tarkastelemaan sitä erillisenä ominaisuutena. Tavoite näyttäisi siis olevan ymmärryksen lisääminen tutkittavasta ilmiöstä.

Tämän vuosikirjan ainoa alkuperäiseen aineistoon perustuva tutkimus on Marjanna Artkosken artikkeli. Artkoski tutkii lääkäreiden näkemyksiä empatian viestimisestä kerrottaessa huonoja uutisia potilaalle. Hän pyrkii valottamaan tuttua empatia-käsitettä lääkäreiden omien käsitysten kautta. Hän siis kääntyy tutkimuksessaan ajattelevan minän eli tutkittavien henkilöiden, tässä tapauksessa lääkäreiden, omien näkemysten puoleen ja pyrkii luomaan näistä näkemyksistä aineistopohjaisesti teoreettisempia konstruktioita. Kyseessä on hyvin selkeästi ihmistieteelliseen traditioon perustuva kvalitatiivinen tutkimus.

Vuosikirjan viimeisen artikkelin voi katsoa edustavan viestinnän tutkimuksen kriittistä traditiota. Maria Kesti soveltaa siinä artikulaatio-merkitysteoriaa tieteen puhekäytäntöihin. Artikkelin pyrkimyksenä on ihmistieteelliselle lähestymistavalle ominaisesti tieteen emansipatorisen funktion täyttäminen. Artikkelin siinä pyrkii asettamaan tiettyjä vanhoja ajattelumalleja kyseenalaiseksi ja herättelemään uudenlaisia ajatuksia. Luulenpa, että Kestin artikkeli onnistuu hyvin herättämään – jo kirjoitustyyliinsä puolesta – ajatuksia Prologin lukijoissa.

Puheviestinnän tutkimuksen vahvistumisesta Suomessa kertoo, että tämänkertaisessa vuosikirjassa on jopa kolme väitöstilaisuuden lektiota. Kuluneen vuoden aikana Jyväskylän yliopistossa ovat väitelleet puheviestinnästä Marko Siitonen, Anu Sivunen ja Merja Almonkari. Siitosen tutkimus tarkastelee vuorovaikutusta verkopeliyhteisöissä. Sivusen väitöskirjan aihe on vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifiointuminen hajautetuissa tiimeissä. Almonkari on tutkinut jännittämistä opiskelun puheviestintätilanteissa.

Puheviestinnän vuosikirja Prologi on ensimmäinen referee-menetelyyn perustuva puheviestinnän julkaisusarja Suomessa. Tässä kirjassa julkaistaan kaikkien niiden refereiden eli ulkopuolisten artikkelin arvioijien nimet, joita Prologin toimitukset ovat käyttäneet kolmen ensimmäisen vuoden aikana. Ammattitaitoisen refe-

reen arviot ja kommentit ovat äärimmäisen tärkeitä jokaiselle tutkimukselle. Lisäksi toimituksen puolesta kiitän Anne Laajalahtea artikkelien kieliasun tarkistamisesta, Erkki Ahvenniemeä vuosikirjan kansien suunnittelusta ja Erkki Piiraista kirjan taitosta.

Vuosikirja päättyy seuraavan vuosikirjan artikkelipyyntöön. Toivottavasti tuleva vuosikirjakin saa runsaasti artikkeliehdotuksia, sillä pieni kilpailu siitä, kenen artikkeli vuosikirjaan hyväksytään, ainoastaan nostaa tieteenalamme tutkimuksen tasoa. Toimituksemme tavoitteena on kehittää alan tieteellistä keskustelua, nostaa alan tutkimuksen tasoa ja kiinnittää huomiota tieteenalan ajankoh-taisiin kysymyksiin.

*Helsingissä joulukuussa 2007*  
**Pekka Isotalus, päätoimittaja**

# SISÄLLYS

## ARTIKKELIT

<b>Viestinnän etnografia ja suomalainen puhekuulttuuri</b> Saila Poutiainen	8
<b>Lääkärin ja poliitikon viestintäosaamisen jäljillä</b> Jonna Mönkkönen & Minna Finstad	33
<b>Empaattinen vai asiakeskeinen? Lääkäreiden näköyksiä empatian viestimisestä potilaalle huonojen uutisten yhteydessä</b> Marjanna Artkoski	67
<b>Kulttuurikriittinen puheviestintä – Kokeilu artikulaatio- merkitysteorian soveltamisesta yliopiston puhekäytäntöjen tutkimiseen</b> Maria Kesti	93
<b>LECTIO PRAECURSORIAT</b>	
<b>Vuorovaikutus verkkopeliyhteisössä</b> Marko Siitonen	115
<b>Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä</b> Anu Sivunen	124
<b>Jännittäminen ja opiskelukyky</b> Merja Almonkari	133
Kirjoittajat	142
Refereet	143
Artikkelipyyntö	144

# VIESTINNÄN ETNOGRAFIA JA SUOMALAINEN PUHEKULTTUURI

Saila Poutiainen

## TIIVISTELMÄ

*Suomalaista puhe-kulttuuria on viimeisen kymmenen vuoden aikana tutkittu paljon viestinnän etnografisesta (ethnography of communication) näkökulmasta. Viestinnän etnografia on sosiaalis-konstruktivistinen lähestymistapa tai teoria viestinnän tutkimukseen, jossa ensisijaisena tavoitteena on kuvata ja tulkita puheyhteisöä ja viestinnän kulttuurisia piirteitä puheyhteisön jäsenten näkökulmasta. Artikkelissa esitellään viestinnän etnografian historiaa 1960-luvulta lähtien, avataan viestinnän etnografisen tutkimuksen sisältämiä käsityksiä viestinnästä ja kulttuurista, esitellään erityisesti suomalaisesta puhe-kulttuurista tehtyä viestinnän etnografista tutkimusta sekä kuvataan viestinnän etnografiaan kohdistettua kritiikkiä.*

**Asiasanat:** viestinnän etnografia, viestintäkulttuuri, suomalainen puhe-kulttuuri, viestinnän tutkimus

## JOHDANTO

Viestinnän etnografia on yksi tulkitsevista tai sosiaalisista näkökulmista viestinnän tutkimukseen. Viestinnän etnografisissa tutkimuksissa, kuten vaikkapa keskusteluanalyysissä, kulttuurintutkimuksessa, feministisessä viestinnän tutkimuksessa, etnometodologiassa tai erilaisissa diskurssianalyysissä on tavoitteena ymmärtää ja tulkita sitä, miten ihmisten arkipäiväisissä viestintätilanteissa uudelleen tuotetaan merkityksiä ja sosiaalista todellisuutta. Tulkitsevan tai sosiaalisen näkökulman vastakohtana nähdään viestinnän objektivistinen siirtomalli (ks. esim. Carey 1989; Craig 1999, 124–



128; Leeds-Hurwitz 1995, 3), jossa merkityksiä voidaan tarkastella yksilöltä toiselle siirrettävinä ja viestintää tai esimerkiksi sen määrää yhtenä muuttujana. Viestinnän etnografiassa, kuten muissa tulkitsevissa näkökulmissa, tutkijat ovat kiinnostuneita kuvaamaan viestintää holistisesti, reflektoiden, viestijöiden näkökulmasta ja usein kvalitatiivisin menetelmin. (Leeds-Hurwitz 1995, 6–11.)

Puheen etnografisena tutkimuksena alkanut viestinnän etnografinen tutkimus liitetään usein kielitieteeseen ja erityisesti sosiolingvistiseen tutkimukseen. Antropologian tutkimuksella on yhteistä myös viestinnän etnografisten tutkimusten kanssa, ja niin kutsuttujen tulkitsevien antropologien, kuten Clifford Geertzin (1973) ja David Schneiderin (1976), näkemykset kulttuurista ja sen tutkimuksesta ovat yhteneviä viestinnän etnografien tekemien tulkintojen kanssa. Huolimatta näistä ”sukulaisuuksista” viestinnän etnografia on nimenomaan viestinnän tutkimusta. Viestinnän etnografinen tutkimus sijoitetaan viestinnän tutkimuksessa usein kielen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen kentälle. Esimerkiksi suurimmissa kansainvälisissä konferensseissa viestinnän etnografisia tutkimuksia esitellään erityisesti *Language and Social Interaction* (LSI) -ryhmissä, mutta myös muissa.

Viestinnän etnografisissa tutkimuksissa kuvataan puheyhteisöjä, niiden ainutlaatuisia viestinnän kulttuurisia piirteitä tai ilmiöitä sekä yleisemmin viestinnän kulttuurisuutta. Viestinnän etnografisissa tutkimuksissa pyritään ymmärtämään viestintää ja maailmaa viestijöiden itsensä, niin sanottujen natiivien eli paikallisten, näkökulmasta. Lisäksi viestinnän etnografiassa pyritään esittämään vertauksia ja rinnastuksia puhekulttuureiden ja niiden piirteiden välillä ja tarkastelemaan viestinnän mahdollista universaaliutta.

Aloitan esitykseni tarkastelemalla viestinnän etnografian historiaa, jonka jälkeen avaan viestinnän etnografisen tutkimuksen sisältämiä käsityksiä viestinnästä ja kulttuurista ja esittelen viestinnän etnografista tutkimusta sekä viestinnän etnografiaan kohdistettua

kritiikkiä. Lopuksi kuvaan viestinnän etnografisen tutkimuksen tuloksia suomalaisesta puhekulttuurista.

## VIESTINNÄN ETNOGRAFIAN SYNTY

Kielitieteilijän ja antropologin koulutuksen saanut Dell Hymes esitti vuonna 1962, että puheen tutkimus sellaisenaan, ”omien malliensa ehdoilla” (Hymes 1962, 10), ei ollut saanut riittävää huomiota. Hymesin mukaan antropologisissa tutkimuksissa kieli ja erityisesti kielenkäyttö oli liian usein sivuutettu ja puolestaan kielitieteellisissä tutkimuksissa ei ollut oltu riittävän kiinnostuneita kielenkäytön sosiaalisesta tai kulttuurisesta ympäristöstä. Hymesin mukaan ihmisen sosiaalisen toiminnan tutkimuksessa oli unohdettu tai ainakin laiminlyöty sosiaalisten merkitysten, niiden erojen ja kielen sosiaalisen käytön tarkastelu, eikä kielitieteessä tai antropologiassa ollut omaa sijaansa puheelle ja viestinnälle. Hymes, joka oli muun muassa Erving Goffmanin, Emanuel Scheffoffin sekä Ray Birdwhistellin aikainen ja kollega (Leeds-Hurwitz 2005, 342), esitti vuonna 1962 ajatuksen puheen etnografiasta (*ethnography of speaking*). Hymes kehitti näkemyksiään kymmenen vuoden aikana ja teki vuonna 1972 ohjelmallisen julistuksen viestinnän etnografian (*ethnography of communication*) tutkimukselle.

Viestinnän tutkijat käyttävät edelleenkin, Hymesin tapaan, puheen etnografian ja viestinnän etnografian termejä sekä puheyhteisön ja viestintäyhteisön käsitteitä toistensa synonyymeina (englanniksi viestinnän etnografia ja viestintäyhteisö lienevät yleisemmin käytössä). Hymes (1972) toteaa, että esittämässään puheen, kielenkäytön ja viestinnän kuvaukseen pyrkivässä lähestymistavassa ja tutkimuksessa ei ole kyse vain puheen tutkimuksesta vaan että hän tarkoitti puhe-sanalla laajemmin kaikkea viestintää. Viestinnän etnografia on alusta asti ollut niin puhutun ja kirjoitetun kuin ei-verbaalisenkin viestinnän tutkimusta.

Hymesin vuonna 1972 julkaistussa, ehkä historiallisesti viestinnän etnografisen tutkimuksen keskeisimmässä artikkelissa, on kolme

periaatetta, jotka mielestäni ovat ohjanneet viestinnän etnografisia tutkimuksia tähän päivään saakka. Ensinnäkin Hymes osoittaa useiden kirjallisuus- ja aineistoesimerkkien avulla, että viestinnän etnografiselle tutkimukselle on paikkansa. Kielitieteellisen ja antropologisen tutkimuksen kohteisiin verrattuna viestinnän etnografisessa tutkimuksen kohteena on nimenomaan viestintä – eivät kielen rakenteet eivätkä kulttuurin tavat toimia. Viestinnän etnografisille tutkimuksille on tänäkin päivänä yhteistä se, että tutkimuksen kohteena on sekä kulttuurinen viestintä että viestinnän näkökulmasta tarkasteltuna kulttuurin kuvaus. Toiseksi Hymes korostaa puheen tai kielenkäytön kulttuurista variaatiota. Hymes esittää toistuvasti, että variaation tutkimusta tarvitaan lisää ja että variaation ymmärtäminen ja kuvaaminen on arvokasta. Kolmanneksi Hymes korostaa kuvailevan teorian ja tutkimuksen arvoa ja esittää konkreettisia välineitä, kuten käsitejärjestelmää, puheyhteisöjen kuvaamiseen ja vertaamiseen. (Hymes 1972, 38–71.)

Viestinnän etnografisissa tutkimuksissa pyritään puhe- tai viestintäyhteisöjen systemaattiseen kuvaukseen Hymesin luomien käsitteiden avulla. Hymesin käsitejärjestelmä sisältää analysoitavien sosiaalisten yksiköiden määritelmiä sekä erilaisten viestintätilanteiden kuvaamiseen luodun SPEAKING-muistisäännön. Hymes (1972) esittää, että keskeiset sosiaaliset yksiköt puhekulttuurien kuvaamisessa ovat puheyhteisö, puhetilanne, puhetapahtuma ja puheteko. Puheyhteisö (*speech community*) on käsitteistä keskeisin, ja sillä tarkoitetaan sellaista yksikköä, ihmisryhmää, jolla on yhteiset säännöt viestinnän tuottamiseen ja tulkitsemiseen sekä ainakin yhden kielellisen variaation tulkitsemiseen. Hymesin (1972) esityksen mukaan puheyhteisöissä tapahtuvat seremoniat, juhlat, ateriat ja rituaalit (kuten teekkarityttöjen säännölliset saunaillat) ovat puhetilanteita (*speech situation*). Puhetapahtumia (*speech events*) ovat puolestaan puhetilanteiden viestintätoiminnot (esimerkiksi saunailloissa käydyt keskustelut teekkaripojista). Puheteko on Hymesin käsitejärjestelmässä esimerkiksi keskustelun aikana kerrottu vitsi (kuten teekkarityttöjen kertoma teekkaripoikavitsi). (Hymes 1972, 52–59.)

Hymes (1972, 36–37) esittää, että vaikka kielen(käytön) tai puheen huolellista analysointia ei tulisi tutkimuksessa unohtaa, viestinnän etnografisessa tutkimuksessa perusanalyysiyksikkö on yhteisö tai ryhmä ja sen viestintä. Milburn (2004) analysoi 70:tä viestinnän etnografista tutkimusta ja toteaa, että tutkimusraporteissa ei määritellä puheyhteisöä yksimielisesti eikä Hymesin alkuperäisten kuvausten mukaan. Puheyhteisön käsitettä ja sen käyttöä tulisi siis tarkistaa, jotta perusanalyysiyksikkö säilyisi merkityksellisenä viestinnän etnografisissa tutkimuksissa.

Hymes (1972) esitti osana käsitejärjestelmäänsä SPEAKING-muistisäännön muotoon laaditun puhetilanteiden kuvaussanaston, jossa muistisäännön kirjaimet muodostuvat puhetilanteen osatekijöistä: S (*situation, scene, setting*) tarkoittaa puhetilanteen fyysistä ja ajallista asetelmaa, P (*participants*) puhetilanteeseen osallistuvia ja siinä toimivia ihmisiä ja heidän sosiaalisia ja vuorovaikutusroolejaan, E (*ends*) sekä puhetilanteen tavoitteita että lopputulemaa, A (*acts*) puhetekoja, niiden jaksoja, puheenvuoroja ja myös itse puheen aiheita, K (*key*) puhetilanteen sävyä, tyyliä tai ilmapiiriä, I (*instrument*) puhetilanteessa käytettyjä viestinnän kanavia tai välineitä, N (*norms*) puhetilanteen normeja, sääntöjä tai säännönmukaisuuksia ja G (*genre*) puhetilanteen genreä. (Hymes 1972, 59–66.)

Suomalaisessa tieteellisessä kirjallisuudessa on kuvattu tähän mennessä erittäin vähän viestinnän etnografista tutkimusta. Yksi harvoista aiheista kirjoittaneista on Hakulinen (1989), joka tarkastelee kriittisesti juuri edellä esitettyä muistisääntöä. Hakulisen mukaan puhetilanteen kuvaaminen muistisäännön avulla voi olla vaikeaa, sillä vain osa piirteistä on paljain silmin havaittavissa ja osan eksplikoiminen, kuten puhetilanteessa ilmenevien sääntöjen tunnistaminen, on jo tutkimustehtävä sinänsä. Hakulinen myös kysyy, onko piirteillä tärkeyshierarkia, ovatko kaikki piirteet aina näkyvissä, miten piirteet ovat kietoutuneet toisiinsa ja miksi ylipäätään määritellä, mikä on puhetilanne. Miksi puhetoimintaa ei

voitaisi luonnehtia sellaisenaan mainituista piirteistä riippumatta?  
(Hakulinen 1989)

Mielestäni Hakulisen yksityiskohtaiset kysymykset ovat aiheellisia. Ymmärrän silti myös piirteiden kuvauksen tarkoituksen. Viestinnän etnografiassa ensisijainen tavoite on kuvata viestintää, ja Hymesin käsitteistö pyrkii tähän tavoitteeseen kahdella tavalla. Toisaalta tutkijalla on käsitteistön avulla mahdollisuus tavoitella viestintätekojen holistista kuvausta (Carbaugh, Gibson & Milburn 1997, 5). Huolimatta siitä, että joidenkin piirteiden määrittely voi olla liian epämääräistä, Hymesin esittämä käsitteistö on varsin kattava muun muassa puhetilanteiden kuvaamiseen. Toisaalta Hymesin käsitteistöä käyttämällä vertaileva analyysi mahdollistuu – käsitteistöä voidaan käyttää osatekijöiden systemaattisten suhteiden paikantamisessa, ja käsitteistö tarjoaa yhteisen kielen viestinnän etnografeille. Vertailevat kuvaukset mahdollistavat myös tämän kuvailevan viestinnän teorian kehittämisen (Carbaugh 1995b, 279). Philipsenin (1990, 261) mukaan Hymesin käsitteistö ei vain ohjaa tutkijoita ja heidän tutkimuksiaan, vaan myös tutkimukset muokkaavat ja kehittävät Hymesin aloittamaa työtä. Näin kuvaamiseen ensisijaisesti tähtäävä lähestymistapa pysyy empiriasta nousevana ja teoreettisesti kehittyvänä näkökulmana (Philipsenin 1990, 261).

Esimerkkinä SPEAKING-muistisäännön soveltamisesta on Katrielin ja Philipsenin (1990) tutkimus *communication*-rituaalista. *Communicationilla* ei tässä viitata tieteenalaan tai tutkijoiden käyttämään abstraktiin käsitteeseen vaan sellaiseen amerikkalaiseen arkipuheeseen, joka on osallistujille tärkeää ja osallistujien välistä suhdetta ylläpitävää. Katriel ja Philipsen kuvaavat *communication*-rituaalia SPEAKING-muistisäännön avulla sellaiseksi, joka tapahtuu yksityisessä paikassa (S), jossa puhuminen on keskeinen toiminta ja jossa osallistujat voivat täysin syventyä puhumiseen. Osallistujat (P) ovat toisilleen läheisiä (esimerkiksi perheenjäseniä), ja he kokevat jonkin ”ongelman” yhteiseksi ja ongelmasta puhumisen aiheelliseksi. Rituaalin tavoitteena (E) on ongelman

ratkaiseminen siitä keskustelemalla sekä keskusteluun osallistuvien identiteetin vahvistaminen ja läheisyyden aikaan saaminen ja kokeminen. Rituaalissa sisältönä (A) on yksilön kokemus itsestä ja maailmasta ja niiden välisestä suhteesta. Tämä kokemus on pikemminkin interpersonaalisesti kuin intrapersonaalisesti koettu, alituisen ongelmia aiheuttava ja siksi puhumista vaativa. Rituaali alkaa toisen osapuolen ehdotuksella, että osapuolet ”sit down and talk about it [ongelmasta]” (Katriel & Philipsen 1990, 86). Toinen osapuoli tunnustaa, että ongelma on olemassa ja ehdotus aiheellinen. Osapuolet puhuvat ja keskustelussa muotoillaan ongelma ja sen osatekijät. Osatekijöitä ja niiden seurauksia tarkastellaan mahdollisimman monista näkökulmista. Keskustelun ehdottaja kertoo paljon itsestään, toinen osapuoli kuuntelee arvostelematta. *Communication*-rituaali päättyy ristiriitaisten näkemysten ratkaisemiseen tavoitteena suhteen kariutumisen uhan lieventäminen. (Katriel & Philipsen 1990, 86–88.)

## **VIESTINNÄN ETNOGRAFIAA – VIESTINNÄN TUTKIMUSTA**

Gerry Philipsenin klassikkoartikkeli *Speaking like a man in Teamsterville* (1975) on ensimmäinen Hymesin kehittämän puheen etnografian sovellus nimenomaan viestinnän tieteenalalla. Tutkimuksessa kuvataan sukupuolittuneita viestinnän paikkoja, muotoja ja tapoja 1960–70-lukujen taitteessa Chicagon lähellä Teamsterville-nimisessä työväenluokkaisessa yhteisössä. Philipsen vietti yhteisössä kaikkiaan yli kaksi vuotta työskennellen muun muassa sosiaalityöntekijän tehtävissä. Philipsen esittää artikkelissaan, että Teamstervilleissä miesten viestintätilanteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: tilanteisiin, joissa 1) miehet puhuvat verrattain paljon, 2) miehet puhuvat verrattain vähän ja joissa 3) puhumisella ei ole sijaa miesten toiminnassa ja miesten on ilmaistava itseään muilla keinoilla. Paljon puhuminen nähtiin yhteisössä miehille sopivaksi, kun vuorovaikutukseen osallistujien suhde oli symmetrinen, ja puolestaan epäsovivaksi, kun suhde oli epäsymmetrinen. Epäsymmetrisiksi suhteiksi kuvattiin esimerkiksi miehen suhdetta

vaimoonsa, lapsiinsa tai naapuruston ulkopuolisiin jäseniin. Miehet tietysti puhuivat vaimojensa kanssa, mutta yhteisössä oletettiin, etteivät mies ja vaimo puhu paljon keskenään. Puhumisella ei nähty lainkaan sijaa miesten toiminnassa silloin, kun heidän odotettiin reagoivan sukulaisnaisiin tai tyttöystäviin kohdistuneisiin loukkauksiin, kun he pyrkivät vaikuttamaan statushierarkiassa alemmalla tasolla olevan (esimerkiksi lapsen) käyttäytymiseen tai kun heidän oli osallistuttava yhteiskunnalliseen elämään. Näissä tilanteissa miehen oletettiin toimivan esimerkiksi väkivaltaisesti, nonverbaalisesti uhaten tai suhteitaan käyttämällä. Teamstervillessä asuva mies näyttäytyi ulkopuolisille sisäänpäin kääntyneenä, hiljaisena, kielellisesti jälkeenjääneenä ja jurona, kun taas yhteisön omasta näkökulmasta katsoen puhuminen nähtiin miehen rooliin sopivaksi viestintäkeinoksi vain vertaisten kanssa viestiessä. (Philipsen 1975.)

Viestinnän alalla on tehty 45 vuotta Hymesin ensimmäisten kirjoitusten jälkeen ja 30 vuotta ensimmäisen viestinnän etnografisen tutkimuksen julkaisun jälkeen lukuisia kuvauksia puheyhteisöistä ja niiden viestinnästä eri tasoilla, eri puolilla maailmaa. Vuoteen 1986 mennessä viestinnän etnografisia tutkimuksia oli julkaistu jo yli 250 (Philipsen & Carbaugh 1986). Muutamista viestintäkulttuureista on kertynyt jo varsin mittavasti viestinnän etnografista tutkimusta: israelilaisten (Bloch 2003; Katriel 1986), keskiluokkaisten amerikkalaisten (*middle-American*) (ks. erityisesti Carbaugh 1988b; Philipsen 1992), läntisten apassien (Basso 1979; 1990b), mustajalkaintiaanien (Carbaugh 2001; Carbaugh & Rudnick 2006) sekä suomalaisten (esim. Carbaugh 1995a; Carbaugh, Berry & Nurmikari-Berry 2006; Poutiainen 2007; Wilkins 1999) puhekulttuurista tiedetään tällä hetkellä enemmän kuin muista puheyhteisöistä.

Viestinnän etnografisissa tutkimuksissa on tarkasteltu viestinnän eri merkkijärjestelmiä, ilmiöitä ja tasoja, kuten hiljaisuutta (Basso 1990a; Braithwaite 1990; Carbaugh, Berry & Nurmikari-Berry 2006), nonverbaalista viestintää (Ray 1987), puhutteluja (Fitch

1998; Winchatz 2001), interpersonaalista ideologiaa (Fitch 1998), esiintymistä yleisöpuhe- tai julkisissa tilanteissa (Wilkins 2005), esiintymistaidon opetusta (Carbaugh 1998), terveysviestintää (Ho 2006; Suopis & Carbaugh 2005), retoriikkaa kuntatason päätöksenteossa (Townsend 2004), yksityishenkilöiden poliittista viestintää (Huspek & Kendall 1991), poliitikkojen viestintää ja viestintää politiikasta (Coutu 2000), viestintää organisaatioissa (Hall & Valde 1995; Sequiera 1993), viestintää eri medioissa, kuten televisiossa (Carbaugh 1988b), radiossa (Katriel 2004) ja elokuvissa (Philipsen 1992), viestintää teknologiasta (Hiemstra 1983; Poutiainen 2007) sekä viestintää luonnossa ja luonnosta (Carbaugh 1999; Sawyer 2005). Edellä mainituilla viestinnän etnografisilla tutkimuksilla on paljon yhteistä. Tutkimuksissa on sitouduttu paikallisten (natiivien) elämän ja usein arkipäivän viestinnän tarkasteluun. Tutkimuksissa kuvataan nimenomaan yhteisön jäsenten omia tulkintoja ja maailmankuvaa. Tutkimuksissa lähestytään viestintää kulttuurisena, ja niissä kuvataan puheyhteisöjen ja niiden viestinnän uniikkeja kulttuurisia piirteitä. Tutkimuksissa on vertaileva ote – niissä esitetään vertauksia ja rinnastuksia muihin puhe- ja kulttuuriin ja pohditaan viestinnän universaaleja piirteitä. Lisäksi useissa tutkimuksissa tutkittavien viestintätekojen ja -tilanteiden kuvaus on sisältänyt kenttätyömenetelmiä.

Kenttätutkimuksella tai osallistuvalla havainnoinnilla viestinnän tutkija tavoittelee tietoa ihmisten tavoista järjestää viestintäänsä ja niistä ilmaisuista, muodoista ja merkityksistä, jotka ovat tutkittavalle yhteisölle erityisen merkityksellisiä. Esimerkiksi Fitchin (1998) kuvaus kolumbialaisista keskiluokkaisista *professionales*-yhteisön jäsenistä perustuu useamman vuoden aikana tehdyille kenttätutkimukselle ja sen aikana tallennetuille kenttämuistiinpanoille erilaisista julkisista ja yksityisistä vuorovaikutustilanteista (vierailut, juhlat, opetustilanteet, perheen kokoontumiset, työpajat jne.), lukuisten informanttien haastatteluille ja luonnollisten vuorovaikutustilanteiden äänitallennuksille.



Vaikkakin osallistuva havainnointi ja siihen liittyvät informanttien haastattelut ovat viestinnän etnografisissa tutkimuksissa tyyppillinen aineistonkeruumenetelmä, kenttätyömenetelmien käyttö ei kuitenkaan yksin määritä tutkimusta viestinnän etnografiaksi. Lisäksi kenttätyön merkitys on toisille viestinnän etnografeille tärkeämpi kuin toisille. Esimerkiksi Suter (2000) ei määritellyt tutkimustaan viestinnän etnografiaksi, koska hän ei ”onnistunut” keräämään aineistokseen niin sanottuja luonnollisia keskusteluita. Toisaalta viestinnän etnografisten tutkimusten aineistot voivat olla hyvin monipuolisia eikä osallistuva havainnointi ole kaikissa tutkimuksissa tarpeen, mahdollista tai keskeisin aineistonkeruumenetelmä. Esimerkiksi Coutu (2000) on tarkastellut suosittua amerikkalaisen Vietnamin sotaa käsittelevän tietokirjan ja kirjaan liittyvän medioidun keskustelun, sekä puhutun että kirjoitetun, sisältämiä vastakkaisia puhekoodeja. Philipsen (1992) ja Berry (1995) ovat analysoineet puhekoodeja ja kulttuurisia käsityksiä *Kramer vs. Kramer* -elokuvassa. Poutiaisen (2007) tutkimuksessa pääasiallisena aineistona ovat mediatekstit ja haastattelupuhe. Carbaughin (1988b) tutkimuksen aineistona ovat amerikkalaisen *Donahue*-talk show’n keskustelut. Huolimatta erilaisista strategioista ja keinoista kerätä aineistoa paikallisten (tai natiivien) näkökulmien kuunteleminen on viestinnän etnografisten tutkimusten ytimessä.

Jokaista viestintäsystemiä tai puheyhteisöä voidaan pitää löytämisen ja kuvaamisen arvoisena, koska ne ovat aina ainutlaatuisia. Philipsen (1990, 258–260) viittaa puhekuulttuurien ainutlaatuisuuteen puhuessaan ”erityisyyden aksioomasta” (*axiom of particularity*). Viestinnän etnografit ovat sitoutuneet tarkastelemaan viestintää systeeminä, joka on kulttuurisesti rakentunut, kulttuurisesti toimiva ja uudelleen tuotettu. Viestinnän (systeemin) kulttuuristen piirteiden tutkimus on viime kädessä kuvausta niistä arvoista ja oletuksista, joita puheyhteisössä liitetään ihmisenä olemiseen, sosiaalisiin suhteisiin ja itse viestintään. Carbaugh (1995b, 274) tiivistää viestinnän kulttuurisuuden seuraavaan ajatuspolkuun: jos viestintää tarkastellaan toimintana, jolla on jotain tekemistä merkitysten kanssa, jos merkitykset liittyvät jotenkin osallistujien näkö-

kulmiin ja jos osallistujien näkökulmilla on jotain tekemistä heidän kulttuurisen orientaationsa kanssa, viestintä ”*creatively evokes cultural meaning systems*” – viestintä tuo luovasti esiin kulttuurisia merkitysjärjestelmiä (korostus alkuperäisessä lähteessä).

Kun viestintä nähdään lähtökohtaisesti kulttuurisena, on tutkijalla kaksi reittiä, joita pitkin hän voi päätyä kulttuurisen viestinnän kuvaukseen. Tutkija voi toisaalta löytää aineistostaan yhteisön jäsenille merkittäviä ja toistuvia viestinnän ilmiöitä, joiden huolellisesta ja systemaattisesta kuvauksesta tulee viestinnän etnografian tavoite. Tutkija voi myös lähestyä tutkimaansa yhteisöä jonkin olemassa olevan konstruktion avulla (esimerkiksi puhuttelujen, normien, kasvojen säilyttämisen tai hiljaisuuden) ja kuvata (jopa) universaaliksi määritellyn viestinnän konstruktion kulttuurista ilmenemistä valitsemassaan yhteisössä. Jälkimmäisen reitin opastukseksi Philipsen (2002, 61) ehdottaa, että erityisen hyvin kulttuurisia piirteitä, arvoja ja asenteita paljastavia viestinnän muotoja ovat viestinnän rituaalit, tarinat, myytit ja narratiivit, sosiaaliset draamat ja paikalliset meta-viestinnän sanastot. Näitä käsitellään seuraavassa hieman yksityiskohtaisemmin.

1) Rituaalin katsotaan muodostuvan säännönmukaisessa järjestyksessä etenevistä toimintajaksoista (*act sequences*). Rituaalin avulla yksilöt tuottavat tai korostavat koettua yhteisöllisyyttä kunnioittaen yhteisesti tärkeiksi koettuja arvoja (Hall 1997). Rituaalit liittyvät tyypillisesti arkipäivän kokemuksiin. Esimerkiksi Fitch (1997) on kuvannut kolumbialaisessa yhteisössä vierailujen lopussa tapahtuvaa lähtemisen yrittämisen rituaalia, jossa on neljä vaihetta: 1) Vieraat ilmoittavat aikeensa lähteä, ja joku vieraista kiittää isäntäväkeä kutsusta. 2) Isäntäväki kysyy, miksi vieraat ehdottavat poislähtemistä, ja vastustaa lähtemisen ajoitusta. 3) Vieraat toistavat lähtöaikeensa tai esittävät lähtemiselle syyn. 4) Isäntäväki vastustaa syytä tai ehdottaa vaihtoehtoisia syitä vierailun jatkamiseksi. Fitch tallensi ääninauhalle ja kenttämuistiinpanoihinsa yhteensä yksitoista lähtemisen yritystä ja päättyy analyysissään siihen, että rituaalissa puheyhteisön jäsenet yhdessä toimien merkityksellistävät yhteisesti tärkeäksi koetun ”*vínculon*”. *Vínculo* tarkoittaa

interpersonaalista suhdetta, joka on muodostunut konkreettisesti tai symbolisesti jossakin sosiaalisessa tilanteessa, kuten aterialla, leikkisässä jalkapallopelissä, lauluillassa tai vierailun aikana. Fitchin (1997, 185) mukaan ihminen nähdään Kolumbiassa ensisijaisesti suhteidensa risteyskentänä ja interpersonaaliset suhteet ovat ihmisenä olemisen perusta. Lähtemisen yrittämisen rituaalissa tuotetaan uudelleen ja korostetaan interpersonaalisten suhteiden erityistä arvoa.

2) Tarinoissa, myyteissä ja narratiiveissa yksilöt ja yhteisöt tuottavat uudelleen, hyväksyvät ja ottavat käyttöönsä identiteettejä. Esimerkiksi Poutiaisen (2007) tutkimuksessa kuvattiin sitä, miten suomalaiset tuottivat uudelleen suomalaisuuspuhetta eli myyttiä suomalaisuudesta keskusteluissa ja kirjoituksissa matkapuhelimesta. Nationalismin aikakaudella syntynyt myytti ilmenee matkapuhelinviestintäkuvauksissa toisaalta suomalaisuuden arvosteluna (suomalaisia tulee kouluttaa, suomalaiset eivät osaa käyttää matkapuhelinta yhtä hyvin kuin muut eurooppalaiset jne.) ja toisaalta suomalaisten ominaispiirteiden kuvauksina (suomalaiset haluavat pitää välimatkaa toisiinsa ja siksi matkapuhelin sopii suomalaisille viestintävälineeksi jne.).

3) Sosiaalisen draaman prosessissa paljastuu viestinnän säännönmukaisuus, jota testataan tai josta neuvotellaan sosiaalisessa draamassa. Turnerin (1980) mallia sosiaalisesta draamasta on alun perin käytetty antropologiassa, mutta sitä on sovellettu myös viestinnän kulttuuristen piirteiden, erityisesti ristiriitojen kuvaamiseen. Sosiaalinen draama alkaa välirikosta tai sosiaalisen järjestyksen rikkomuksesta. Tämän jälkeen osapuolet toteavat ja vahvistavat kriisin olemassaolon, reagoivat eri tavoin kriisiin ja lopuksi kriisiä pyritään sovitteluun tai korjaamaan. Sosiaalinen draama päättyy joko kriisin ratkeamiseen ja sovitteluun tai kriisin jatkumiseen. Morgan (2001) on kuvannut eräässä amerikkalaisessa yhteisössä käytyä kiistaa maankäytöstä sosiaalisen draaman mallin avulla. Alueen asukkaat kiistelivät rakennuttajan kanssa tärkeälle luonnonpaikalle rakennettavista arvoasunnoista. Morgan kuvaa kiistan etenemistä sosiaalisena draamana: paikallisen sanomalehden uutii-

sointi ja maisemansuojelun puolesta järjestäytyneiden kansalaisten retoriikka osoittivat välirikon. Kriisiä sovitteliin suosituissa yleisötilaisuuksissa, joissa kaupungin suunnittelulautakunta vastasi huolestuneiden kansalaisten kysymyksiin ja huomautuksiin. Kiistan yksi ratkaisu oli se, että yksityishenkilö osti rakennettavaksi aiotun maan ja liitti sen suojelualueeseen. Sosiaalisessa draamassa olivat vastakkain käsitykset yksilöstä oikeuksineen ja yksilön moraalista ja vastuullisesta yhteisön jäsenyydestä. Tutkimuksessa kuvattu erimielisyys luonnosta johdatti tarkastelemaan kulttuurisia käsityksiä asumisesta ja ihmisenä olemisesta.

4) Kullakin puheyhteisöllä on omaa sanastoa yhteisön viestinnän kuvaamiseen. Carbaughin (1989) esittämä ja jo laajasti testattu teoria viestinnän kulttuurisista termeistä (*cultural terms for talk*) ohjaa tarkastelemaan viestintäkäyttäytymiselle annettuja yhteisön omia termejä tai termiryppäitä. Termien käyttö ja niille annetut tulkinnat sisältävät yhteisössä yhteisesti jaettuja käsityksiä ihmisyydestä, sosiaalisista suhteista ja itse viestinnästä. Esimerkiksi Baxterin (1993) tutkimuksessa kuvattiin kahta erilaista alakulttuuria eräässä yliopistossa. ”Asioiden läpipuhuminen” (*talking things through*) -ilmaisu johdatti Baxterin kuvaamaan laitosten opetushenkilökunnan kollegiaalisuutta korostavaa toimintatapaa, kun taas yliopiston hallintohenkilökunnan käyttämä ilmaisu ”asioiden paperille paneminen” (*putting it in writing*) ilmensi Baxterin mukaan ammattihallintoa arvostavaa toimintatapaa. (Baxter 1993, 313, 316–325.)

## VIESTINNÄN ETNOGRAFIAN KRITIIKKIÄ

Lähtökohtana voidaan pitää, ettei mikään viestinnän tutkimuksen näkökulma yksin riitä kuvaamaan viestinnän monimuotoisuutta eikä mikään viestinnän tutkimuksen näkökulma myöskään täten säästy kriittiseltä tarkastelulta. Philipsen, Coutu ja Covarrubias (2005) tiivistävät viestinnän etnografiseen tutkimukseen kohdistuvan kritiikin kuvatessaan nimenomaan puhekooditeoriaan kohdis-

tunutta kritiikkiä ja esittävät, että kritiikissä on kaksi teemaa: 1) viestinnän etnografia (tai erityisesti puhekodeiteoria) ei ota huomioon valtaa ja sen esiintymistä viestinnässä ja 2) viestinnän etnografiassa (tai puhekodeiteoriassa erityisesti) tarkastellaan kulttuuria liian deterministisesti tai liian staattisena. Molemmat teemat ovat esiintyneet erityisesti kriittisen kulttuurintutkimuksen tutkijoiden mutta myös muiden vuorovaikutuksen tutkijoiden esittäminä. Kahdessa viestinnän alan tunnetussa lehdessä, *Quarterly Journal of Speech* ja *Research on Language and Social Interaction*, keskusteltiin 1990-luvun alussa viestinnän etnografisen tutkimuksen ja kriittisen tutkimuksen eroista. Esimerkiksi Carbaugh (1989/1990) pohti, miten ja mitä kohtaan tutkija esittää tutkimuksessaan kritiikkiä. Fitchin (1994) ja Lannamannin (1994) vuoropuhelu *Communication Yearbook*:issa tiivistää aiemmat keskustelut. Keskustelu jatkuu edelleen: National Communication Associationin vuoden 2007 konferenssissa palataan taas kerran viestinnän etnografisen tutkimuksen näennäiseen kritiikittömyyteen<sup>1</sup>.

Keskustelu vallan olemuksesta ja tutkimuksesta on (myös) keskustelua tutkijan roolista ja siitä, mitä tutkija voi tietää. Kun viestinnän etnografista tutkimusta kuvataan vallan olemassaolon unohtavaksi tai väheksyväksi tai kun viestinnän etnografinen tutkimus määritellään epäpoliittiseksi tai kriittisyyttä vältteleväksi, viestinnän etnografisen tutkimuksen näkökulmasta voidaan kysyä, tulisiko valtaa tai epätasa-arvoa tutkia tutkijan vai tutkittavien näkemyksenä (Fitch 1994, 108). Fitch esittää, että koska viestinnän etnografisen tutkimuksen keskeisin sitoumus on tarkastella viestintää natiivien tai paikallisten tulkinnoissa ja toiminnassa, eivät ensisijaisia ole silloin tutkijan havainnot esimerkiksi alistamisesta vaan tutkittavien kuvauksista ja tulkinnoista alistavista viestintäteoista yhteisössään. Lisäksi Fitch (1994, 107) pohtii, että jos huomio on tutkimuksessa lähtökohtaisesti aina epätasa-arvoisissa suhteissa, vähemmälle huomiolle jäävät ihmisten kokemukset tasa-arvoisista ja harmonisista suhteista, jotka ovat yhtä mielenkiintoisia tai mer-

<sup>1</sup> *Language and Social Interaction* -ryhmän yksi paneeleista on otsikoitu "Critique in ethnography of communication: renewing the dialogue".

kittäviä tutkimuksen kohteita. Valta on vain yksi vuorovaikutuksessa ilmenevistä sosiaalisen toiminnan piirteistä, eikä tutkimuksessa ole aiheellista nostaa keskiöön yhtä piirrettä perusteita.

Carbaugh (1989/1990) on pohtinut, mitä kriittisyys tarkoittaa viestinnän etnografisessa tutkimuksessa. Hän esittää, että – kuten kaikessa tutkimuksessa – myös viestinnän etnografiassa tutkimusta ja teoreettisia konstruktioita voidaan tarkastella kriittisesti. Esimerkiksi Scollo ja Poutiainen (2006) ovat tarkastelleet viestinnän etnografisissa tutkimuksissa kuvattuja suomalaisten, läntisten apassien ja kolumbialaisten kulttuurisia käsityksiä romanttisesta parisuhteesta ja viestinnästä suhteen aloittamisessa. Scollon ja Poutiaisen mukaan viestinnän etnografinen tutkimus osoittaa huomattavan variaation käsityksissä ja he esittävätkin, että interpersonaalisen viestinnän kirjallisuudesta tuttu romanttisen parisuhteen etenemismalli (Knapp & Vangelisti 2005) on kulttuurisidonnainen ja siksi selitysvoimaltaan varsin rajallinen.

Carbaugh (1989/1990) esittää myös, että tieteen tekemiseen kohdistuvan kriittisyyden lisäksi tutkija voi valita yksityiskohtaisen ja järjestelmällisen kuvauksensa kohteeksi tutkittaviensa ilmaisevia, heille itselleen merkittäviä kriittisiä käsityksiä esimerkiksi viestintäyhteisön arvoista, toimintatavoista tai toteutumattomasta tasa-arvosta. Viestinnän etnografisessa tutkimuksessa on useita esimerkkejä Carbaughn kuvaamista eri kriittisyyden muodoista. Esimerkkinä tästä on Basson (1979) tutkimus, jossa analysoitiin sellaisia kenttämuistiinpanoihin ja ääninauhalle tallennettuja vuorovaikutustilanteita, joissa läntiset apassit imitoivat keskenään humoristisesti ”valkoisen miehen” puhetta ja nonverbaalista viestintää. Imitoiminen merkitsi Basson mukaan läntisille apasseille mahdollisuutta ”valkoisen miehen” valtakulttuurin vastustukseen ja oman kulttuurin erityisyyden yhteiseen tunnistamiseen. Basso osoittaa tutkimuksellaan ”valkoisen miehen” alistavan ja ymmärtämättömän suhtautumisen intiaanien elämää ja erityisesti viestintää kohtaan.

Viestinnän etnografiseen tutkimukseen kohdistuvan kritiikin toinen teema liittyy kulttuurin käsitteellistämiseen ja (viestintä)kulttuurien kuvaukseen tutkimuksen tuloksena. Viestinnän etnografisen tutkimuksen yksi lähtökohta on tarkastella viestintää järjestäytyneenä systeeminä. Vaikka viestintä nähdään sellaisena, josta on havaittavissa malleja, toistuvia muotoja ja säännönmukaisuuksia, ei esimerkiksi rituaalien tai muiden toistuvien viestinnän muotojen kuvaus tarkoita sitä, että viestintä olisi täysin ennustettavaa tai ennakoitavaa toimintaa. Myös viestinnän etnografisessa tutkimuksessa ihmisen toimintaa tarkastellaan sellaisena, jossa on vastustuksen tai muutoksen elementtejä, eikä siis suinkaan staattisena. Väite, että viestinnän etnografiset tutkimukset esittävät viestintäkulttuureista yksipuolisen, pysähtyneen ja deterministisen kuvan, on ristiriidassa viestinnän etnografian lähtökohtien ja tavoitteiden kanssa.

Viestinnän etnografisessa tutkimuksessa kulttuuri ei tarkoita maantieteellisesti rajattua aluetta tai kansallisuutta. Tällainen määritelmä liittyy kulttuurienvälisen viestinnän traditionaaliseen näkökulmaan. Viestinnän etnografiassa sen sijaan kulttuuri voidaan määritellä esimerkiksi viestintätekoina, kulttuurisena diskurssina tai yhteisön jakamina asenteina ja arvoina. Carbaugh (1988a) on esittänyt, että viestintä on kulttuurista, kun siihen liittyy syviä tunteita (*deeply felt*), kun yhteisön jäsenet yhteisesti ja jollakin tavalla yhtäläisesti tunnistavat ja ymmärtävät sitä (*commonly intelligible*) ja kun yhteisön jäsenet (tai ainakin osa heistä) voivat osallistua tällaiseen viestintään tai tilanteeseen (*widely accessible*).

## **SUOMALAINEN PUHEKULTTUURI VIESTINNÄN ETNOGRAFIAN NÄKÖKULMASTA**

Suomalaista kulttuurista viestintää on viimeisen kymmenen vuoden aikana tutkittu paljon viestinnän etnografisesta näkökulmasta. Tutkimuksissa on tarkasteltu viestintää erilaisissa konteksteissa, kuten julkisissa tai yleisötilanteissa (Wilkins 2005), opetustilan-

teissa (Carbaugh 1995a; Wilkins 1999), työpaikalla (Carbaugh & Poutiainen 2000) tai vierailujen aikana (Poutiainen 2004). Tutkimuksissa on analysoitu medioidun viestinnän kulttuurisia tulkintoja (Berry 1995; Carbaugh & Berry 2001), suomalaisen formaalin keskustelun sääntöjä (Carbaugh 1995a), naisten puhetta seurustelusta (Poutiainen 2005), suomalaista käsitystä luonnosta (Carbaugh 1996), hiljaisuudesta (Carbaugh, Berry & Nurmikari-Berry 2006) ja matkapuhelinviestinnästä (Poutiainen 2007). Vertailevia tutkimuksia on tehty suomalaisten ja amerikkalaisten tulkinnoista eri vuorovaikutustilanteissa, kuten virallisissa esittely- tai tutustumistilanteissa työpaikalla (Carbaugh & Poutiainen 2000), suomalaisten ja amerikkalaisten naisten erilaisista käsityksistä romanttisen parisuhteen aloittamisesta (Poutiainen 2005) ja suomalaisten ja amerikkalaisten tulkinnoista ihmisenä olemisesta ja kulttuurisista myyteistä *Kramer vs. Kramer* -elokuvassa (Berry 1995).

Suomalaista kulttuurista viestintää tai puhekuulttuurille merkittäviä viestintätilanteita tai -paikkoja on toki tutkittu ansiokkaasti myös muista näkökulmista. Esimerkiksi antropologi Roberts (1982) kuvaa hämäläisen kylän elämää, suhteita ja samalla sen vuorovaikutusta. Erityisesti Robertsin kuvaukset juhlista ja kahvitte- lusta ovat kulttuurisen viestinnän tutkijalle mielenkiintoisia. Yhteistä Robertsin ja viestinnän etnografisille tutkimuksille on, että niissä on tarkasteltu viestintää syvällisesti kulttuurisena, ei viestinnän kontekstina tai muuttujana, ja että niissä tutkimuksen keskeisimpänä tavoitteena on ollut paikallisten maailmankuvan ja toiminnan ymmärtäminen itse toimijoiden näkökulmasta.

Nostan seuraavassa tarkasteluun kaksi tutkimusta, jotka valaisevat suomalaista puhekuulttuuria hieman eri näkökulmista. Toisessa tutkimuksessa tutkija kiinnitti kenttätyötä tehdessään huomionsa paikallisten eli suomalaisten tuottamaan ja aktiivisesti arkipuheessa kommentoimaan viestinnän muotoon. Toisessa tutkimuksessa tutkija on kuvannut universaalin viestinnän ilmiötä, hiljaisuutta ja sen kulttuurisia tulkintoja.



Havainnoidessaan opetusviestintää Tampereen seudulla yliopistossa ja kansanopistoissa Wilkins (1999) kiinnitti huomionsa viestintään, jota hän väitöskirjassaan kuvaa *asia* puheeksi. *Asiallista* viestintätyyliä odotettiin Wilkinsin mukaan kaikilta opetustilanteeseen osallistujilta: opettajalta, opiskelijoilta, puhujilta ja kuuntelijoilta. Wilkins (2005) laajensi myöhemmin analyysinsä koskemaan yleensä yleisö- ja julkisia tilanteita ja kuvasi *asiallista* tyyliä nonverbaalisen viestinnän optimaalina muotona. *Asialliseen* nonverbaaliseen viestintään liittyy muun muassa kasvojen ilmeettömyys ja nonverbaalisten eleiden vähäisyys. Wilkins (2005) määrittelee *asiasta* puhumisen tai *asiallisen* tyylin suoraksi, faktoihin keskittyväksi, päämäärätavoitteiseksi, kontrolloiduksi ja tunneilmauksia välttäväksi puhetyyliksi tai -tavaksi, jonka vastakohtana on henkilökohtaisista tai yksityisistä asioista, tunteista ja tabuista puhuminen tai huomion kiinnittäminen vaikkapa tilanteen ilmapiiriin. *Asiallinen* tyyli tulkitaan rehelliseksi ja aidoksi. Wilkins (1999) päätyy ehdottamaan, että puhekulttuurit voidaan jakaa suhdekeskeisiin, viestintäkeskeisiin ja informaatiokeskeisiin kulttuureihin, suomalaisen puhekulttuurin kuuluessa viimeiseen ryhmään.

Hiljaisuus on tähän mennessä kiinnittänyt eniten huomiota suomalaisen puhekulttuurin piirteenä ja erityispiirteenä (ks. ainakin Carbaugh, Berry & Nurmikari-Berry 2006; Lehtonen & Sajavaara 1985; Sajavaara & Lehtonen 1997). Carbaugh ym. (2006) tutkivat sitä, millaista on suomalaisille ”luonnollinen tapa olla” ja esittävät kuvauksensa keräämiensä kenttähavaintojen, haastatteluiden ja videomateriaalin perusteella. He esittävät ensinnäkin, että suomalaiset itse kuvaavat, että on ”luonnollista tai normaalia” olla hiljaa. Suomalaista hiljaisuutta kuvaa parhaiten sana *quietude*, eikä esimerkiksi *silence*. Lisäksi he esittävät, että hiljaisuuteen Suomessa liitetty ujous ja sen englanninkielinen käännös *shyness* merkitsevät suomalaiselle ja amerikkalaiselle puhujalle eri asioita: *shyness* on neutraali, useimmiten kielteinen ominaisuus amerikkalaiselle, kun taas viime aikoihin asti ujous ei suomalaiselle puhujalle ole merkinnyt erityistä kielteistä yksilön ominaisuutta tai piirrettä. Suomalaisissa tulkinnoissa hiljaisuuteen voi liittyä ”mietiskely” ja

”omissa oloissaan oleminen”, jotka kaikki ovat ”luonnollisia tapoja olla”. Carbaugh ym. (2006, 215–216) tiivistävät pohdintansa seuraavasti: Suomalaisessa sosiaalisessa elämässä on ajoittain hiljaisuutta. Ihmisillä on perustarve olla hetkittäin hiljaa tai niin, etteivät muut häiritse. Tällaiset hetket ovat luonnollisia ja normaaleja. Hiljaa voidaan olla yksin tai toisten kanssa niin yksityisissä kuin julkisissa tiloissa. Hiljaa olemisen hetket liittyvät yksilön yksityisyyteen, jota muiden tulisi kunnioittaa. Hiljaa oleminen liittyy myös rauhalliseen olemiseen ja se mahdollistaa yksilön kehittymisen ja kasvamisen. Puhuminen on potentiaali uhka hiljaa olemisen hetkille.

Aiemmissä viestinnän etnografisissa tutkimuksissa (ks. esim. Basso 1990a; Braithwaite 1990) on tarkasteltu erityisesti intiaanien käsityksiä hiljaisuudesta ja heidän tapojaan olla hiljaa. Intiaanien tapoja ja käsityksiä on kuvattu ”valkoisista” poikkeavana, ja johtopäätöksissä onkin todettu, että puhuminen ja puhumattomuus sekä hiljaisuus, hiljaisuuden ja hiljaisuudella viestiminen ovat kulttuurisia käsityksiä. Vaikka hiljaisuus lieneekin universaali ilmiö, käsitykset sen olemuksesta, merkityksestä, sopivasta määrästä tai sen puuttumisesta ovat kulttuurisia määritelmiä ja kulttuurisesti tuotettuja.

## **PÄÄTÄNTÖ**

Viestinnän etnografisella näkökulmalla on paikkansa (puhe)viestinnän tutkimuksessa. Perustelen näkemystäni kahdella toisiinsa liittyvällä havainnolla. Ensinnäkin viestinnän etnografinen tutkimus on osoittanut useita kulttuurisia konstruktioita viestinnän teoreettisten mallien taustalla, ja toiseksi viestinnän etnografinen tutkimus on laajentanut käsitystämme viestinnän moni-ilmeisyydestä ja monenlaisista merkityksistä.

Pääosa viestinnän tutkimuksesta tehdään Yhdysvalloissa. On ymmärrettävää, että viestinnän teoreettiset mallit, silloin kun niitä ei voida tarkastella universaaleina, heijastavat syntysijojansa ja

luojiensa kulttuurisia käsityksiä maailmasta. Viestinnän etnografiset tutkimukset ovat jo osoittaneet, että useat keskeiset, erityisesti interpersonaalisen viestinnän tutkimuksessa sovelletut konstruktiot eivät ole universaaleja ilmiöitä. Viestinnän tutkimuksen peruskäsitteet kuten *communication* (Katriel & Philipsen 1990), *the self* ja *relationship* (Carbaugh 1989) resonoivat amerikkalaisen ihmis- ja suhdekäsityksen kanssa ja liittyvät keskeisesti amerikkalaiseen interpersonaaliseen ideologiaan (Fitch 1998). Viestinnän etnografisella tutkimuksella on keskeinen rooli näiden kulttuuristen konstruktioiden tunnistamisessa, kuvaamisessa ja täten viestinnän teorian kehittämässä.

Edelliseen läheisesti liittyen viestinnän etnografinen tutkimus on esittänyt kuvauksia hyvin erilaisista puheyhteisöistä, erilaisista tavoista arvostaa tai käsittää viestintä, erilaisista tavoista olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa ja tavoista ymmärtää ihmisenä olemista. Jokaista puheyhteisöä on pyritty kuvaamaan siten kuin yhteisön jäsenet itsensä ja toimintansa näkevät. Viestinnän etnografia viestinnän ja kulttuurin välistä suhdetta tulkitsevana teoriana pyrkii kuvaamaan viestinnän kulttuurisuuden ja puheyhteisöjen moninaisuutta.

## KIRJALLISUUS

- Basso, K. 1979. Portraits of "the Whiteman". Linguistic play and cultural symbols among the Western Apache. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Basso, K. 1990a. "To give up on words": silence in Western Apache culture. Teoksessa D. Carbaugh (toim.) Cultural communication and intercultural contact. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 303–320.
- Basso, K. 1990b. Western Apache language and culture. Essays in linguistic anthropology. Tucson, AZ: University of Arizona Press.
- Baxter, L. A. 1993. "Talking things through" and "putting it in writing": two codes of communication in an academic institution. *Journal of Applied Communication Research* 21 (4), 313–326.
- Berry, M. 1995. If you run away from a bear you will run into a wolf: Finnish responses to Joanna Kramer's identity crisis. Teoksessa J. Knuf (toim.) Texts and identities. Proceedings of the third Kentucky conference on narratives 1994. Lexington: University of Kentucky, 32–48.

- Bloch, L.-R. 2003. Who's afraid of being a freier? The analysis of communication through a key cultural frame. *Communication Theory* 13 (2), 125–159.
- Braithwaite, C. 1990. Communicative silence: a cross-cultural study of Basso's hypothesis. Teoksessa D. Carbaugh (toim.) *Cultural communication and intercultural contact*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 321–327.
- Carbaugh, D. 1988a. Comments on "culture" in communication inquiry. *Communication Reports* 1 (1), 38–41.
- Carbaugh, D. 1988b. *Talking American: cultural discourses on Donahue*. Norwood, NJ: Ablex.
- Carbaugh, D. 1989. Fifty terms for talk: a cross-cultural study. *International and Intercultural Communication Annual* 13, 93–120.
- Carbaugh, D. 1989/1990. The critical voice in ethnography of communication research. *Research on Language and Social Interaction* 23, 261–282.
- Carbaugh, D. 1995a. "Are Americans really superficial?" Notes on Finnish and American cultures in linguistic action. Teoksessa L. Salo-Lee (toim.) *Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa / Language & culture in teaching and learning*. Jyväskylän yliopisto. *Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja* 12, 53–60.
- Carbaugh, D. 1995b. The ethnographic communication theory of Philippsen and associates. Teoksessa D. P. Cushman & B. Kovacic (toim.) *Watershed research traditions in human communication theory*. Albany, NY: SUNY Press, 269–297.
- Carbaugh, D. 1996. Naturalizing communication and culture. Teoksessa J. Cantrill & C. Oravec (toim.) *The symbolic earth: discourse and our creation of the environment*. Lexington: University of Kentucky Press, 38–57.
- Carbaugh, D. 1998. "I can't do that" but "I can actually see around corners": American Indian students and the study of public communication. Teoksessa J. N. Martin, T. K. Nakayama & L. A. Flores (toim.) *Readings in cultural context*. Mountain View, CA: Mayfield, 160–172.
- Carbaugh, D. 1999. "Just listen": listening and landscape among the Blackfeet. *Western Journal of Communication* 63 (3), 250–270.
- Carbaugh, D. 2001. "The people will come to you": Blackfeet narrative as a resource for contemporary living. Teoksessa J. Brockmeier & D. Carbaugh (toim.) *Narrative and identity*. Amsterdam: J. J. Benjamins, 103–127.
- Carbaugh, D. & Berry, M. 2001. Communicating history, Finnish and American discourses: an ethnographic contribution to intercultural communication inquiry. *Communication Theory* 11 (3), 352–366.
- Carbaugh, D., Berry, M. & Nurmikari-Berry, M. 2006. Coding personhood through cultural terms and practices: silence and quietude as a Finnish "natural way of being". *Journal of Language and Social Psychology* 25 (3), 203–220.

- Carbaugh, D., Gibson, T. & Milburn, T. 1997. A view of communication and culture: scenes in an ethnic cultural center and a private college. Teoksessa B. Kovacic (toim.) *Emerging theories of human communication*. Albany, NY: SUNY Press, 1–24.
- Carbaugh, D. & Poutiainen, S. 2000. By way of introduction: an American and Finnish dialogue. Teoksessa M. Lustig & J. Koester (toim.) *AmongUS: essays in identity, belonging, and intercultural competence*. New York: Addison & Wesley Longman, 203–212.
- Carbaugh, D. & Rudnick, L. 2006. Which place, what story? Cultural discourses at the border of the Blackfeet reservation and Glacier national park. *Great Plains Quarterly* 26 (3), 167–184.
- Carey, J. 1989. *Communication as culture: essays on media and society*. Winchester, MA: Unwin Hyman.
- Coutu, L. 2000. Communication codes of rationality and spirituality in the discourse of and about Robert S. McNamara's *In Retrospect*. *Research on Language and Social Interaction* 33 (2), 179–211.
- Craig, R. T. 1999. Communication theory as a field. *Communication Theory* 9 (2), 119–161.
- Fitch, K. L. 1991. The interplay of linguistic universals and cultural knowledge in personal address: Colombian *madre* terms. *Communication Monographs* 58 (3), 254–272.
- Fitch, K. L. 1994. Culture, ideology, and interpersonal communication research. Teoksessa S. A. Deetz (toim.) *Communication Yearbook 17*. Beverly Hills: Sage, 104–135.
- Fitch, K. L. 1997. A ritual for attempting leave-taking in Colombia. Teoksessa J. N. Martin, T. K. Nakayama & L. A. Flores (toim.) *Readings in cultural context*. Boston, MA: McGraw-Hill College, 179–186.
- Fitch, K. L. 1998. *Speaking relationally. Culture, communication and interpersonal connection*. New York: Guilford Press.
- Geertz, C. 1973. *The interpretation of cultures. Selected essays*. New York: Basic Books.
- Hakulinen, A. 1989. Keskustelun luonnehtimisesta konteksti- ja funktionaalisten tekijöiden nojalla. Suomalaisen keskustelun keinoja I. *Kieli* 4. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 41–72.
- Hall, B. J. 1997. Ritual as part of everyday life. Teoksessa J. N. Martin, T. K. Nakayama & L. A. Flores (toim.) *Readings in cultural context*. Boston, MA: McGraw-Hill College, 172–179.
- Hall, B. J. & Valde, K. 1995. "Brown-nosing" as a cultural resource in American organizational speech. *Research on Language and Social Interaction* 28 (4), 131–150.
- Hiemstra, G. 1983. You say you want a revolution? "Information technology" in organizations. Teoksessa R. N. Bostrom (toim.) *Communication Yearbook 7*. Beverly Hills: Sage, 802–827.

- Ho, E. 2006. Behold the power of Qi: the importance of Qi in the discourse of acupuncture. *Research on Language and Social Interaction* 30 (4), 411–440.
- Huspek, M. & Kendall, K. E. 1991. On withholding political voice: and analysis of the political vocabulary of a “nonpolitical” speech community. *The Quarterly Journal of Speech* 77 (1), 1–19.
- Hymes, D. 1962. *The ethnography of speaking*. Teoksessa T. Gladwin & W. Sturtevant (toim.) *Anthropology and human behavior*. Washington, DC: Anthropological Society of Washington, 13–53.
- Hymes, D. 1972. Models of the interaction of language and social life. Teoksessa J. J. Gumperz & D. Hymes (toim.) *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 35–71.
- Katriel, T. 1986. *Talking straight: ‘Dugri’ speech in Israeli Sabra culture*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Katriel, T. 2004. *Dialogic moments. From soul talks to talk radio in Israeli culture*. Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Katriel, T. & Philipsen, G. 1990. ”What we need is communication”: ”Communication” as a cultural category in some American speech. Teoksessa D. Carbaugh (toim.) *Cultural communication and intercultural contact*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 77-93.
- Knapp, M. L. & Vangelisti, A. L. 2005. *Interpersonal communication and human relationships*. Boston: Allyn and Bacon.
- Lannamann, J. 1994. The problem with disempowering ideology. Teoksessa S. A. Deetz (toim.) *Communication Yearbook 17*. Beverly Hills: Sage, 136–147.
- Leeds-Hurwitz, W. (toim.) 1995. *Social approaches to communication*. New York: Guilford Press.
- Leeds-Hurwitz, W. 2005. Ethnography. Teoksessa K. L. Fitch & R. E. Sanders (toim.) *Handbook of language and social interaction*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 327–353.
- Lehtonen, J. & Sajavaara, K. 1985. A silent Finn. Teoksessa D. Tannen & M. Saville-Troike (toim.) *Perspectives on silence*. Norwood, NJ: Ablex, 193–201.
- Milburn, T. 2004. *Speech community: reflections upon communication*. Teoksessa P. J. Kalbfleisch (toim.) *Communication Yearbook 28*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 411–441.
- Morgan, E. 2001. *Communicating environment: cultural discourses of place in the Pioneer Valley of Western Massachusetts*. Department of Communication, University of Massachusetts Amherst. Unpublished doctoral dissertation.
- Philipsen, G. 1975. Speaking like a man in Teamsterville: culture patterns of role enactment in an urban neighborhood. *Quarterly Journal of Speech* 62 (1), 15–25.

- Philipsen, G. 1990. An ethnographic approach to communication studies. Teoksessa B. Dervin, L. Grossberg, B. O'Keefe & E. Wartella (toim.) *Rethinking communication*. Vol. 2: Paradigm exemplars. Newbury Park, CA: Sage, 258–268.
- Philipsen, G. 1992. *Speaking culturally*. Albany, NY: SUNY Press.
- Philipsen, G. 2002. Cultural communication. Teoksessa W.B. Gudykunst & B. Mody (toim.) *Handbook of international and intercultural communication*. 2.painos. Thousand Oaks: Sage, 51-67.
- Philipsen, G. & Carbaugh, D. 1986. A bibliography of fieldwork in the ethnography of communication. *Language in Society* 15 (3), 387–398.
- Philipsen, G., Coutu, L. & Covarrubias, P. 2005. Speech codes theory: restatement, revisions, and response to criticisms. Teoksessa W. Gudykunts (toim.) *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks, CA: Sage, 55–68.
- Poutiainen, S. 2004. Vieras on hyvä ja ottaa. Vuorovaikutusta kahvipöydässä. Teoksessa M. Knuuttila, J. Pöysä & T. Saarinen (toim.) *Suulla ja kielellä. Tulkintoja ruuasta*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 176–191.
- Poutiainen, S. 2005. Kulttuurista puhetta deittamisesta. *Puhe ja kieli* 25 (3), 123–136.
- Poutiainen, S. 2007. Finnish cultural discourses about the mobile phone communication. Department of Communication, University of Massachusetts Amherst. Unpublished doctoral dissertation.
- Ray, G. B. 1987. An ethnography of nonverbal communication in an Appalachian communication. *Research on Language and Social Interaction* 21, 171–188.
- Roberst, F. M. 1982. Under the North Star: notions of self and community in a Finnish village. Department of Anthropology, City University of New York. Unpublished doctoral dissertation.
- Sajavaara, K. & Lehtonen, J. 1997. The silent Finn revisited. Teoksessa A. Jaworski (toim.) *Silence. Interdisciplinary perspectives*. Berlin: Mouton de Gruyter, 263–283.
- Sawyer, M. S. 2005. Nonverbal ways of communicating with nature: a cross-case study. *Environmental Communication Yearbook* 1, 227–249.
- Schneider, D. 1976. Notes toward a theory of culture. Teoksessa K. Basso & H. Selby (toim.) *Meanings in anthropology*. Albuquerque, NM: University of New Mexico Press, 197–220.
- Scollo, M. & Poutiainen, S. 2006. A cultural critique of relationship stage models. Paper presented in World Communication Association Annual Conference, Springfield, MA, USA.
- Sequiera, D. 1993. Personal address as negotiated meaning in an American church community. *Research on Language and Social Interaction* 26 (3), 259–285.

- Suopis, C. & Carbaugh, D. 2005. Speaking about menopause: possibilities for a cultural discourse analysis. Teoksessa J. F. Duchan & D. Kovarsky (toim.) *Diagnosis as cultural practice*. Berlin: Mouton de Gruyter, 263–276.
- Suter, E. A. 2000. Focus groups in ethnography of communication: expanding topics of inquiry beyond participant observation. *The Qualitative Report* 5 (1–2), 1–2. <<http://www.nova.edu/ssss/QR/QR5-1/suter.html>>. Viitattu 17.1.2007.
- Townsend, R. 2004. *Deliberation and democracy: ethnography of rhetoric in a New England town meeting*. Department of Communication, University of Massachusetts Amherst. Unpublished doctoral dissertation.
- Turner, V. 1980. Social dramas and stories about them. *Critical Inquiry* 7 (1), 141–168.
- Wilkins, R. 1999. 'Asia' (matter-of-fact) communication: Finnish cultural terms for talk in education scenes. Department of Communication, University of Massachusetts at Amherst. Unpublished doctoral dissertation.
- Wilkins, R. 2005. The optimal form: inadequacies and excessiveness within the *asiallinen* [matter of fact] nonverbal style in public and civic settings in Finland. *Journal of Communication* 55 (2), 383–401.
- Winchatz, M. 2001. Social meanings in German interactions: an Ethnographic analysis of the second-person pronoun *sie*. *Research on Language and Social Interaction* 34 (3), 337–369.



# LÄÄKÄRIN JA POLIITIKON VIESTINTÄOSAAMISEN JÄLJILLÄ

Jonna Mönkkönen & Minna Finstad

## TIIVISTELMÄ

*Tässä artikkelissa pureudutaan lääkärin ja poliitikon viestintäosaamiseen. Tavoitteenamme on pohtia, millaisia merkityksiä ja jäsennyksiä viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen käsitteet saavat tai voisivat saada lääkärin ammatissa sekä osana poliitikon tehtävää. Kun viestintäosaamista tarkastellaan ammatin tai tehtävän näkökulmasta, voidaan ajatella, että viestintäosaaminen liittyy yksilön ammattiosaamiseen. Kostiainen (2003, 10) on määritellyt viestintäosaamisen seuraavasti: ”Viestintäosaaminen tarkoittaa yksilön viestinnällistä toimintakykyä eli niitä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyviä tietoja, taitoja, kykyjä, ominaisuuksia, asennoitumista ja ymmärrystä, joita ammattilainen tarvitsee työssä menestyäkseen ja joille hän antaa omat merkityksensä ja oman painoarvonsa.” Tavoitteemme on pohtia, mitä annettavaa puheviestinnällisellä lähestymistavalla voisi olla poliitikkojen viestintäosaamisen tarkastelulle ja millaisena viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen lääkärin työssä näyttäytyy.*

**Asiasanat:** viestintäosaaminen, vuorovaikutusosaaminen, lääkäripotilas-viestintä, poliitikon viestintä

## JOHDANTO

Modernissa tietoyhteiskunnassa yhä useampi työ edellyttää viestintää ja tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Etenkin niin sanotuissa ihmissuhdeammateissa työn onnistuminen riippuu eritoten ihmisten välisen vuorovaikutuksen toimivuudesta (Gerlander & Takala 2000, 157). On selvää, että viestintäosaamisen

merkitys tulee yhä tärkeämmäksi tarkasteltaessa yksilön ammatiosaamista tai kykyä suoriutua työstään tuloksellisella tavalla. Viestintäosaaminen on ollut puheviestinnän alalla erityisen kiinnostuksen kohteena viime vuosina.

Tarkastelemme viestintäosaamista lääkärin ammatissa sekä osana poliitikon tehtävää. Lääkäri ja poliitikko toimivat kumpikin tehtävissä, joissa viestinnällä ja vuorovaikutuksella on keskeinen rooli. Viittaamme lääkärin tehtävänkuvaa sanalla ammatti, sillä kyseessä on perinteinen yhteiskunnallinen professio (ks. esim. Antikainen 1998; Freidson 1994). Poliitikon tehtävä ei ole rinnastettavissa perinteiseen professioon vaan on luonteeltaan laaja-alaisempi yhteiskunnallinen edustus- ja luottamustehtävä. Tämän takia poliitikkojen työstä puhuessamme käytämme sanaa tehtävä. Viestintäosaaminen – ja erityisesti sen puute – kummankin ammatin tai tehtävän kohdalla on herättänyt paljon keskustelua julkisuudessa. Poliitikkojen viestintää ja julkista esiintymistä on kritisoitu koko edustuksellisen järjestelmän alkuajoista lähtien (Lappalainen 2006, 259). Viime aikoina myös lääkärin viestintään ja vuorovaikutustaitoihin on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota. Pitkään katsottiin, että lääkärin vuorovaikutustaidot kehittyvät kliinisten taitojen karttumisen ohessa ja seuraamalla vanhempien kollegoiden toimintaa potilaiden kanssa. Tilanne muuttui 1990-luvulla, ja vuorovaikutusopinnot vakiintuivat osaksi lääkäreiden peruskoulutusta sekä Suomessa että ulkomailla (Makoul 2003; Pyörälä 2001).

Lääkärin ja poliitikon tehtävänkuvat ovat monessa suhteessa hyvin erilaiset. Lääkärin ammattia voidaan hyvällä syyllä pitää ihmisuhdeammattina, jossa lääkärin ja potilaan välisellä viestinnällä on usein selkeät tavoitteet, joita vuorovaikutuksessa pyritään toteuttamaan. Myös poliitikkona toimiminen on etupäässä viestintää niin yksilöiden, ryhmittymien kuin koko yhteiskunnan kanssa. Silti poliitikon tehtävästä ei välttämättä voida erottaa yhtä selkeää vuorovaikutussuhdetta tai asettaa yhtä tarkkarajaisia tavoitteita viestinnälle. Uskomme, että juuri tämänkaltaiset erot tehtävien luonteissa tarjoavat hedelmällisen lähtökohdan aihepiirin tarkastelulle viestintäosaamisen näkökulmasta.

Tavoitteenamme on pohtia, millaisia merkityksiä ja jäsennyksiä viestintäosaamisen käsite saa tai voisi saada lääkärin ammatissa sekä osana poliitikon tehtävää. Millaista viestintäosaamista poliitikko tai lääkäri työssään tarvitsee? Millaisissa asioissa ja tilanteissa näiden kahden työn näkökulmat viestintäosaamiseen ovat yhteneväisiä ja missä ne eroavat toisistaan?

Tämänkaltaisen teoreettisen pohdiskelun uskomme tarjoavan hedelmällisen lähtökohdan ymmärtää eri ammateissa vaadittavaa viestintäosaamista. Lisäksi uskomme sen antavan yleisemminkin lähtökohtia viestintäosaamisen käsitteen yhä monipuolisemmalle teoreettiselle tulkinnalle ja hahmottamiselle.

## **VIESTINTÄOSAAMINEN PUHEVIESTINTÄTIETEESSÄ**

Viestintäkompetenssin eli -osaamisen tutkimushistoria on monitieteistä. Varhaisimmat systemaattiset pyrkimykset määrittellä viestintäkompetenssia löytyvät jo antiikin sofisteilta ja Aristoteleen Retoriikasta (Rubin 1990, Valkosen 2003, 25 mukaan). Myös puheviestintätieteessä, kielitieteissä, käyttäytymistieteissä, psykologiassa, sosiaalipsykologiassa, mediatutkimuksessa, tiedotusopissa, yhteiskuntatieteissä ja filosofiassa on tarkasteltu ja määriteltä viestintäosaamista eri näkökulmista (Valkonen 2003, 27). Puheviestintätieteessä viestintäkompetenssin käsitettä on mallinnettu muun muassa kognitiivisesta, affektiivisesta ja taitokeskeisestä näkökulmasta (Spitzberg & Cupach 1984). Koska viestintäkompetenssia on tutkittu useista eri lähtökohdista, on tutkimusalue sinällään hyvin moniulotteinen (Valkonen 2003, 26).

Puheviestintätieteessä viestintäkompetenssiin on monesti liitetty 1) viestintään liittyvät tiedot ja kognitiiviset yksilötekijät, 2) viestintätaidot, 3) viestintämotivaatio ja viestintään liittyvät käsitykset ja taipumukset sekä tehokkuuden ja tarkoituksenmukaisuuden näkökulma, jolloin tarkoituksenmukainen viestintä tarkoittaa sosiaalisten ja interpersonaalisten normien, sääntöjen ja odotusten

mukaista käyttäytymistä ja tehokas viestintä sellaista viestintäkäyttäytymistä, jolla saavutetaan viestinnälle asetetut tavoitteet (Rubin 1990, Valkosen 2003, 26 mukaan). Viestintäosaaminen merkitsee myös kykyä tilanneherkkyyteen ja joustavuuteen erilaisissa viestintätilanteissa (Parks 1994, 595). Teoreettisena käsitteenä viestintäosaaminen on suhteellisen monitulkintainen. Erityisen ongelmallista käsitteen määrittelyssä on ollut kompetenssin osatekijöiden välisten suhteiden selvittäminen sekä kompetenssin tilannekohtaisuuden ja piirretyyppisyyden huomioiminen (Valkonen 2003, 35). Myös lähi- ja rinnakkaiskäsitteiden käyttö tuo oman haasteensa käsitteiden määrittelyyn.

Viestintäkompetenssia ja viestintätaitoa käytetään välillä toisensa synonyymeina, vaikka kompetenssin käsite nähdään taidon käsitettä laajempänä (Valkonen 2003, 25). Viestintäkompetenssia jäsennetään monesti erilaisten taitoluokitusten avulla. Viestintäkompetenssia on havainnollistettu esimerkiksi luettelemalla tietyn ammatin kannalta keskeisiä taitoja (Kostiainen 2003, 31). Valon (1995, 70) mukaan puheviestinnän opetuksessa taitoluetteloita on usein esitetty oppimistavoitteiden havainnollistamiseksi. Työelämän viestinnällisiä vaatimuksia kuvattaessa taitojaottelut saattavat kuitenkin jäädä erillisiksi ammattitaidon päälle liimattaviksi vaatimuslistoiksi (Kostiainen 2003, 31). Sen vuoksi olisi perusteltua tarkastella viestintäosaamista laajemmin kuin pelkästään taitonäkökulmasta.

Puheviestintätieteellisessä kirjallisuudessa käytetään käsitteitä viestintäkompetenssi, puheviestintäkompetenssi, viestintäosaaminen ja puheviestintäosaaminen (ks. esim. Valkonen 2003; Kostiainen 2003; Valo 1995). Näihin osaamisen ulottuvuuksien kuvauksiin on useimmiten liitetty yksilön viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät tiedot, taidot ja motivaatio sekä tehokkuuden ja tarkoituksemukaisuuden periaatteet. Kostiainen (2003, 10) on määritellyt viestintäosaamisen tarkoittavan ”yksilön viestinnällistä toimintakykyä, jonka avulla yksilö toimii ammatissaan: niitä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyviä tietoja, taitoja, kykyjä, omi-

naisuuksia, asennoitumista ja ymmärrystä, joita ammattilainen tarvitsee työssä menestyäkseen ja joille hän antaa omat merkityksensä ja oman painoarvonsa.” Valkonen (2003, 35–39) liittyy puheviestintäkompetenssiin yksilön kognitiiviset rakenteet, viestinnän tiedot ja metakognitiiviset taidot, affektiivisen ulottuvuuden, puheviestintätaidot sekä viestinnän eettiset periaatteet. Valo (1995, 69) tiivistää aikaisempaa kompetenssitutkimusta ja kirjoittaa, että puheviestintätaidot on totuttu kytkemään osaksi puheviestintäkompetenssia, joihin kuuluu viestintämotivaatio ja viestintään liittyvät taipumukset, viestintätieto ja kognitiiviset yksilötekijät sekä viestintätaidot tai -suoritukset. Puheviestintäkompetenssin lähi- tai rinnakkaiskäsitteenä voidaan joskus käyttää käsitettä interpersonaalinen kompetenssi (Valkonen 2003, 33). Interpersonaalisen kompetenssin rinnalla voidaan käyttää käsitettä relationaalinen kompetenssi, jolla voidaan tarkoittaa sekä tehokkaiden ja tarkoituksenmukaisten viestintätaitojen että viestintäkäyttäytymisen tulosten tarkastelua erityisesti vuorovaikutussuhteen tasolla tai taitoa luoda ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita (Valkonen 2003, 34). Myös lääkärin että poliitikon tehtävään liittyvää viestintäosaamista on mahdollista tarkastella relationaalisesta, suhteiden luomista ja ylläpitämistä koskevasta näkökulmasta, jossa viestintäosaamista tarkastellaan osana kahden ihmisen välistä suhdetta. Taitavuus viestinnässä liittyy tällöin viestintäsuhteeseen, kehittyy viestintäosapuolten yhteistyönä ja määrittyy viestintäosapuolten näkökulmasta (Spitzberg & Cupach 1984, 67–70). Tämänkaltaista osaamista kuvaisi mielestämme osuvasti *vuorovaikutusosaamisen* käsite, jonka pohdintaan palaamme artikkelin lopussa.

Tässä artikkelissa tarkastelemme viestintäosaamista lääkärin ja poliitikon tehtävien näkökulmasta. Kun viestintäosaamista tarkastellaan ammatin tai tehtävän näkökulmasta, voidaan ajatella, että viestintäosaaminen limittyy yksilön ammattiosaamiseen (Kostiainen 2003). Näkökulmamme viestintäosaamiseen on puheviestintätieteellinen, vuorovaikutusta ja ihmissuhteiden luomista korostavasta näkökulmasta, jolloin rajaamme käsittelyn ulkopuolelle lukemiseen, kirjoittamiseen ja medialukutaitoon liitettävän viestintäosaamisen (ks. Valkonen 2003, 25).

Viestintäosaamisen tutkimuksessa ei tällä hetkellä ole niinkään olennaista määritellä uusia taitoja kuin pohtia viestintäosaamisen uusia käyttöyhteyksiä sekä pyrkiä antamaan viestinnälle uusia merkityksiä ja jäsenyyksiä erilaisissa työtehtävissä (Kostiainen 2003). Tämä kehoitus toimii hyvänä lähtökohtana pohtia viestintäosaamista lääkärin ja poliitikon tehtävissä myös taitoulottuvuutta laajemmin. On tärkeää kiinnittää huomiota siihen, miten viestintäosaamisen käsite ylipäänsä sopii näiden luonteeltaan hyvin erilaisten työtehtävien tutkimukseen ja mitä annettavaa – niin teoreettisella kuin käytännöllisellä tasolla – käsitteellä kummassakin kontekstissa voi olla. Miten viestintäosaamisen käsite voi auttaa ymmärtämään paremmin näissä tehtävissä vaadittavia osaamisalueita tai antaa meille tietoa siitä, mitkä ovat viestinnän ja vuorovaikutuksen funktioita tai päämääriä kummassakin kontekstissa?

Seuraavaksi tarkastelemme kumpaakin kontekstia ensin erikseen ja pyrimme tätä kautta nostamaan esille niiden ydinilmiötä ja kysymyksiä. Tämän jälkeen tarkoituksena on luoda synteesiä, jossa vertailun sekä erojen ja yhtäläisyyksien analyysin avulla pyritään kohti kokonaisvaltaista teoreettista näkemystä siitä, millaisena viestintäosaaminen näiden kontekstien kautta hahmotettuna näytetään ja mikä mitä uutta voimme oppia sen luonteesta käsitteellistämällä sitä kahdessa hyvin erityyppisessä kontekstissa.

## **NÄKÖKULMIA LÄÄKÄRIN VIESTINTÄOSAAMISEEN**

### **Lääkärin ammatin vuorovaikutuksellinen luonne**

Lääkärin ammatti on professio, johon koulutaudutaan Suomessa yliopistoissa (Vainiomäki 1995, 39). Ensimmäinen asetus lääkärin laillistamisesta annettiin Suomessa 1800-luvun lopulla (Pesonen 1980, 365–369). Lääkärin ammattia voitaisiin luonnehtia ammatiksi, jossa työ tapahtuu keskeisesti vuorovaikutuksessa. Tällaisissa ammateissa ihmissuhdeulottuvuus on syvä, ja sen vuoksi niitä voidaan kutsua ihmissuhdeammateiksi tai interpersonaalisiksi

ammateiksi (Gerlander & Takala 2000, 157). Vainiomäki (1995, 23) korostaa, että ”Lääkärin onkin ammatillisten tietojensa lisäksi kyettävä edesauttamaan sellaisen vuorovaikutustilanteen synty- mistä, joka edistää potilaan ongelman selkiytymistä tai vaivan kor- jaantumista. Perusterveydenhuollossa lääkärit edellytetään tie- tojen ja taitojen lisäksi erityisen hyviä vuorovaikutustaitoja sekä potilastyössä että työyhteisössä ja väestön parissa.”

Ihmissuhdeammateissa tarvitaan sekä oman erityisalan tietoja ja taitoja että vuorovaikutustaitoja ja ihmisen toimintaan liittyvää ymmärrystä (Rauste-von Wright & von Wright 1994, 168). Lää- kärin työssä tämä tarkoittaa, että lääkärin on oltava lääketieteen asiantuntija, mutta pelkkä substanssitieto ei riitä, ellei lääkäriillä ole halua tai kykyä käyttää sitä jokaisessa vastaanottotilanteessa (Gerlander & Takala 2000, 158). Lääketieteellinen osaaminen ja vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen eivät siis sulje toisiaan pois, vaan ne liittyvät toisiinsa.

Lääkärin ammatissa viestintään liittyvä osaaminen kytkeytyy sii- hen kontekstiin, jossa lääkäri työtään tekee. Lääkärin työtehtävät voivat vaihdella paljonkin työpaikasta ja työnkuvasta riippuen. Lääkärit työskentelevät Suomessa sairaaloissa, terveyskeskuk- sissa, työterveyshuollossa, yksityisvastaanotoilla, opetus- ja tut- kimustehtävissä sekä muissa tehtävissä, kuten hallintotehtävissä sekä järjestöjen ja lääketieteellisuuden palveluksessa (Lääkärikysely 2006). Lääkärin viestintäosaamista voitaisiin tarkastella erikseen eri työskentelysektorien näkökulmasta tai esimerkiksi hoitotilan- teissa eri-ikäisten potilaiden tai perheenjäsenten kanssa, tiimeissä muiden hoitohenkilökunnan jäsenten kanssa, erityistilanteissa kuten huonojen uutisten kertomisen yhteydessä tai vaikkapa vies- tintätekniiikan käyttöön liittyen (Makoul 2003). Tässä artikkelissa rajaamme lääkärin viestintäosaamisen tarkastelun lääkärin ja poti- laan väliseen viestintäsuhteeseen. Potilaan haastatteleminen on lää- kärin työssä yksi keskeinen vuorovaikutustilanne, jonka onnistumi- ssa vuorovaikutukseen liittyvä osaaminen on olennaista (Cegala, McGee & McNeilis 1996; Smith & Hoppe 1991). Koska tarkaste-

lun kohteeksi nousee nimenomaan tietty vuorovaikutustilanne ja vuorovaikutussuhde, painottuu tarkastelussa viestintäosaamisen relationaalinen näkökulma. Taitavuus viestinnässä liittyy tällöin viestintäsuhteeseen, kehittyy viestintäosapuolten yhteistyönä ja määrittyy viestintäosapuolten näkökulmasta (Spitzberg & Cupach 1984, 67–70).

### **Miten jäsentää lääkärin viestintäosaamista?**

Lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta on tutkittu runsaasti viimeisten 25 vuoden aikana (Thompson 2003). Lääkärin ja potilaan välisen vuorovaikutuksen toimivuus ratkaisee pitkälti sen, saako potilas vaivaansa oikean lääketieteellisen vastauksen. Lääkärin vastaanoton tuloksellisuutta osoittaa se, kuinka tyytyväisiä potilaat ovat, kuinka hyvin potilaat ymmärtävät lääkärin kertomia asioita, miten potilaat noudattavat lääkäriltä saamiaan ohjeita ja missä määrin potilaiden fyysiset oireet mahdollisesti vähenevät (Peräkylä, Eskola & Sorjonen 2001, 11). Useissa tutkimuksissa on osoitettu, että lääkärin ja potilaan välinen vuorovaikutus on yhteydessä potilaan kokemaan hoitotyytyväisyyteen, ongelman ymmärtämiseen, diagnoosiin, lääketieteellisen tiedon ymmärtämiseen ja muistamiseen, hoito-ohjeiden noudattamiseen, hoitokanteisiin, elämänlaatuun ja hoitotuloksiin sekä lukuisiin psykologis-mediikaalisiin muuttujiin kuten kipuun, jännittyneisyyteen, sydämen sykkeeseen ja verenpaineeseen (Brown, Steward & Ryan 2003; Makoul 2003; Ong ym. 1995; Williams, Weinman & Dale 1998). Vuorovaikutuksella ja sen onnistumisella on siis suuri merkitys lääkäri-potilassuhteessa.

Terveysviestinnän tutkimuksissa lääkäri-potilasviestintää on usein tarkasteltu interpersonaalisenä viestintänä ja suhteena (Gerlander 2003, 21). Gerlanderin (2003, 12) mukaan perinteisesti lääkärin ja potilaan välistä suhdetta on kuvattu paternalistisena: lääkäri ohjaa hoitoa ja tekee päätökset potilaan hoidosta. Hänen mukaansa kahden viimeisen vuosikymmenen aikana on siirrytty kohti näkemystä, jossa korostuu potilaan osallistuminen ja yhtei-



nen päätöksenteko, ja vaikka lääkäri-potilassuhteet näyttäytyvät tasavertaisempina kuin aikaisemmin, eivät traditionaaliset vuorovaikutusasetelmat ole kadonneet. Lääkärin ja potilaan välinen viestintäsuhde ei perustu henkilökohtaiseen välittämiseen ja kiintymykseen, mutta tunteet kietoutuvat hoitoprosessiin, sillä potilas on usein huolissaan omasta terveydentilastaan, jolloin lääkäri voi kokea, että häneltä odotetaan välittämistä ja sen osoittamista vuorovaikutuksessa (Gerlander 2003, 36). Gerlanderin (2003, 36) mukaan Bridge ja Baxter (1992) puhuvat sekasuhteista (blended relationships), joissa ylittyvät ja sekoittuvat sekä ammattiin ja asemaan että henkilökohtaisuuteen pohjautuvien suhteiden elementit. Heidän mukaansa tällaisia ovat juuri ihmissuhdeammattilaisten ja asiakkaiden väliset suhteet, joissa on mukana sekä tehtävän suorittaminen ja taloudellinen palkinto että toisesta välittäminen ja kunnioittaminen. Lääkäri-potilassuhteen yksiselitteinen kuvaaminen onkin vaikeaa, sillä suhde on hyvin moni-ilmeinen (Gerlander 2003, 38). Perinteistä valta-asetelmaa lääkäri-potilassuhteessa lienee vaikea täysin unohtaa. Vaikka potilaiden tietoisuus ja aktiivisuus omasta hoidosta on lisääntynyt, ei potilailla kuitenkaan ole riittävästi tietoa diagnostisten päätelmien tekoon ilman lääkärin koulutusta (Ruusu vuori, Raevaara & Peräkylä 2003).

Potilaan haastattelemisen tapahtuu useimmiten lääkärin vastaanotolla, eikä kahta täysin samanlaista vastaanottoa ole olemassa. Jokaisella potilaalla on oma tapansa viestiä, johon vaikuttaa vielä hänen senhetkinen sairautensa tai ongelmansa, ja yhtä lailla jokainen lääkäri on erilainen ja hänen persoonallisuutensa vaikuttaa siihen, kuinka hän lääketiedettä soveltaa (Peräkylä, Eskola & Sorjonen 2001, 9). Peräkylän, Eskolan ja Sorjosen (2001, 12) mukaan Byrne ja Long (1976) olivat ensimmäisiä vuorovaikutustutkijoita, jotka kiinnittivät huomiota vastaanoton vaiheisiin. Heidän mukaansa vastaanoton vaiheita ovat aloitus, käynnin syyn selvittäminen, sanallinen ja/tai fyysinen tutkimus, potilaan tilanteen pohdinta eli diagnoosin tekeminen, hoidosta ja muista jatkotoimista keskusteleminen sekä vastaanoton lopetus. Vuorovaikutustaitojen opettamisen yhteydessä Kurtz, Silverman ja Draper (2005, 41)

kuvaavat potilashaastattelun etenemistä myös vaiheittain, mutta siten, että vuorovaikutuksen rakenne ja suhteen luominen potilaaseen otetaan vuorovaikutuksessa jatkuvasti huomioon. Potilashaastattelun vaiheiksi he erottavat 1) aloituksen, 2) tietojen keräämisen, 3) fyysisen tutkimuksen, 4) tietojen selittämisen, yhteisen päätöksenteon ja hoidon suunnittelun sekä 5) lopetuksen. Näiden vaiheiden mukaan he myös jäsentävät lääkärin tarvitsemia vuorovaikutustaitoja.

Keskeisiä vuorovaikutukseen liittyviä tehtäviä potilashaastattelussa ovat informaation vaihtaminen sekä suhteen luominen ja suhdekeskeinen viestintä (Cegala, McGee & McNeilis 1996, 4). Vastaanoton aikana lääkärin tehtävänä on saada selville tietoa potilaasta ja ymmärtää potilaan kertoma tarina, koska se tarjoaa vihteitä diagnoosiin ja hoidon kannalta olennaisiin seikkoihin, jotka liittyvät potilaan ongelmiin (Smith & Hoppe 1991, 470). Informaation vaihtamiseen liittyy lääkärin näkökulmasta tarkan potilaskertomuksen ja sairaushistorian selvittäminen, lääketieteellisen ongelman kuvaaminen ja ymmärtäminen, diagnoosista ja hoitovaihtoehtoista kertominen sekä hoito-ohjeiden perusteleminen ja ymmärtäminen (Cegala, McGee & McNeilis 1996, 4). Potilaan näkökulmasta informaation vaihtamiseen liittyy tarve tietää ja ymmärtää esimerkiksi se, mikä on vikana tai mistä kipu johtuu, sekä tarve tulla kuulluksi ja ymmärretyksi ja varmistua siitä, että lääkäri suhtautuu häneen vakavasti (Ong ym. 1995, 904). Suhteen luomiseen ja suhdekeskeiseen viestintään liittyy potilaskeskeinen lähestymistapa, jota tarkastellaan seuraavassa.

Potilashaastattelussa on erotettu lääkärikeskeinen ja potilaskeskeinen lähestymistapa, joista lääkärikeskeinen lähestymistapa on perinteisempi. Lääkärikeskeisesti työskentelevä lääkäri johdattaa keskustelua ja pitäytyy omassa toimintasuunnitelmassaan (Smith & Hoppe 1991, 470). Potilaskeskeisesti tai suhdekeskeisesti työskentelevä lääkäri kuuntelee potilasta, antaa potilaan johdattaa keskustelua ja on kiinnostunut potilaan näkökulmasta, hänen tarpeistaan ja huolistaan, jolloin lääkärin ja potilaan suhde näyttäytyy

tasa-arvoisena (Williams, Weinman & Dale 1998, 486). Lääkäri käyttää avoimia kysymyksiä, kysyy potilaan mielipiteitä sekä neuvoo ja kertoo tietoja asioista, joista potilas haluaa kuulla (Smith & Hoppe 1991, 470). Tutkimusten mukaan potilaiden tyytymättömyyttä hoidon suhdekeskeiseen puoleen aiheuttaa liian vähäiseksi koettu palaute, lääkärin tunteettomuus tai välinpitämättömyys, lääkärin väärät tulkinnat suhdekeskeisen viestinnän tarpeista, empatian osoittamisen puute ja se, jos lääkäri ei huomioi potilasta päätöksenteossa (Kreps 1988, Cegalan, McGeen & McNeilisin 1996, 5 mukaan). Suhdekeskeinen viestintä vaikuttaa myös luottamuksen syntymiseen, lojaalisuuteen, arvostukseen ja yleiseen tyytyväisyyteen terveydenhuoltoa kohtaan (Cegala, McGee & McNeilis 1996, 5). Sekä lääkärikeskeinen että potilaskeskeinen lähestymistapa voidaan yhdistää potilashaastattelussa ja niitä voidaan käyttää tarkoituksenmukaisella tavalla siten, että potilas johdattaa keskustelua niissä asioissa, joissa hän on asiantuntija (omat oireet, tunteukset, huolet, toiveet ja arvot), ja lääkäri niissä asioissa, joissa hän on asiantuntija (lääketieteellinen tietämys ja diagnoosin tekeminen) (Smith & Hoppe 1991).

Viestintäosaamiseen kuuluu tieto ja ymmärrys siitä, mitä tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen onnistumiseksi tarvitaan (ks. Spitzberg & Cupach 1984; Valkonen 2003). Voisi ajatella, että vuorovaikutukseen liittyvä teorettinen tieto sekä lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta käsitteleviin tutkimuksiin perehtyminen auttavat lääkäriä tehokkaampaan ja tarkoituksenmukaisempaan vuorovaikutukseen potilaidensa kanssa (tutkimuksista ks. esim. Ong ym. 1995; Raevaara 2000; Ruusuvuori 2000). Metakognitiiviset tietojen avulla lääkäri voi reflektoida ja säädellä omaa toimintaansa, eli käyttää metakognitiivisia taitojaan oman toimintansa tavoitteelliseen ohjaukseen (ks. Rauste von Wright & von Wright 1994).

Lääkärin viestintäosaamiseen kuuluvat myös vuorovaikutustaidot. Street (2003, 912) määrittelee vuorovaikutustaidon terveydenhuollon kontekstissa seuraavasti: "Interpersonal communication skill refers to the participants' ability to produce communicative

responses that enhance both the quality and outcome of medical consultations.” Vuorovaikutustaito viittaa siis osapuolten kykyyn viestiä siten, että vuorovaikutus parantaa sekä lääkärin vastaanoton laatua että tuloksia. Tutkimuksissa on havaittavissa hajanaisuutta lääkärin vuorovaikutustaitojen määrittelyssä. Cegala ja Broz (2003) tarkastelivat 26 tutkimusta, jossa käsiteltiin lääkärin vuorovaikutustaitoja ja niiden opettamista. Heidän mukaansa vuorovaikutustaitoja on tutkimuksissa jäsennetty esimerkiksi erottamalla toisistaan informaation välittäminen ja suhteen rakentaminen tai järjestämällä vuorovaikutustaidot potilashaastattelun mukaan. Tutkimuksissa ei kuitenkaan ollut yhteneväistä linjaa lääkärin tarvitseman viestintäosaamisen määrittelyssä, vuorovaikutustaitojen jäsentämisessä tai taitojen arvioinnissa.

Potilashaastattelun yhteydessä lääkärin vuorovaikutustaitoihin on katsottu kuuluvan esimerkiksi tietojen saaminen potilaalta, katsekontaktin käyttäminen, kysymysten käyttö, informaation jakaminen, suhteen luominen potilaaseen, hoitovaihtoehtoista keskusteleminen, päätöksenteontaidot, supportiivisen viestinnän taidot sekä potilaskeskeisen haastattelun taidot (Kurtz, Silverman & Draper 2005; Maguire & Pitceathly 2002; Smith ym. 2000; Street 2003). Erilaiset taitolistaukset havainnollistavat lääkärin työssään tarvitsemia vuorovaikutustaitoja, mutta ne eivät yksistään riitä kuvaamaan lääkärin viestintäosaamista.

Viestintäosaamisen yhtenä ulottuvuutena on nähty motivaatio käyttäytyä tavalla, jonka viestintätilanteen osapuolet näkevät tehokkaana ja tarkoituksenmukaisena (Rubin 1990, 96). Viestintäosaamisen affektiivisen ulottuvuuden tarkastelussa on tärkeää huomioda, että taitavastikaan viestivän henkilön taidot eivät näy eivätkä vaikuta, ellei hän halua, uskalla tai motivoitu osallistumaan vuorovaikutukseen ja käyttämään niitä (Valkonen 2003, 37). Lääkärin viestintäosaamisen tarkastelun yhteydessä tämä voisi esimerkiksi tarkoittaa, että lääkäri on motivoitunut potilaan haastattelemiseen, etsimään tietoa potilaan terveydentilasta, varmistamaan ymmärrystä, neuvottelemaan hoitovaihtoehtoista ja käyttämään

potilaskeskeistä lähestymistapaa saadakseen selville potilaan ongelman ja tehdäkseen tarkan diagnoosin.

Valkosen (2003, 39) mukaan kompetenssin affektiivisen ulottuvuuden oheen tulisi liittää myös viestinnän eettisten periaatteiden tarkastelu. Lääkärin vuorovaikutusosaamisen yhteydessä tämä tarkoittaisi kyvykkyyttä ja halukkuutta moraaliseen vastuuseen sekä viestinnän eettisten periaatteiden ja ongelmien ratkaisukykyyn. Kehittyvä lääketiede on tehnyt mahdolliseksi toimintoja, joiden oikeutusta joudutaan pohtimaan, mikä puolestaan aiheuttaa eettisten ongelmien lisääntymistä (Vainiomäki 1995, 23). Suomen Lääkäriliiton valtuuskunta on laatinut lääkärin työhön liittyvät eettiset periaatteet (Saarni 2005), joiden taustalla on ajatus siitä, että lääkärin tehtävästä ei voi suoriutua, ellei lääkärillä ole perusteellisten tietojen ohella vakavaa halua noudattaa eettisiä velvoituksia. Vuorovaikutukseen liittyen lääkärin eettisiin ohjeisiin on kirjattu muuan muassa, että lääkärin on kohdeltava potilaitaan tasa-arvoisina, lääkäri ei saa käyttää arvoaltaansa siten, että potilaan oikeus määrätä itsestään joutuu uhanalaiseksi, ja lääkärin tulee noudattaa ja kehottaa alaisiaan noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Jos lääkäri toivoo potilaansa osallistuvan lääketieteelliseen tutkimukseen, jossa poiketaan tilan normaalista tutkimuksesta tai hoidosta, lääkärin on saatava siihen potilaalta suostumus. (Saarni 2005.) Lääkärin viestintäosaamisen eettisiin periaatteisiin kuuluu siis se, että lääkäri on tiedostanut ammattiinsa kuuluvat eettiset ohjeet ja sitoutuu noudattamaan niitä ollessaan vuorovaikutuksessa potilaidensa kanssa.

Vaikka viestintäosaamista on tutkittu paljon, ei viestintäosaamisen määrittelyssä tai arvioimisessa ole aina havaittavissa yhteneväisyyttä (Cegala & Broz 2003). Cegalan, McGeen ja McNeilisin (1996, 2) mukaan abstrakteja kontekstista riippumattomia teoreettisia malleja on vaikea operationalisoida tutkimuksen tekemistä varten tarkasti. Sen vuoksi he valitsivat lääkärin ja potilaan viestintäosaamisen tutkimisen lähtökohdaksi Cegalan ja Waldron (1992) kontekstisidonnaisen viestintäosaamisen mallin. Mallissa painotetaan vuorovaikutuksen kontekstisidonnaisuutta, osapuolten havaittavaa viestintäkäyttäytymistä ja sitä, kuinka osapuolet asettavat ilmaisunsa koordinoidessaan tavoitteitaan. Osaava viestijä tulkitsee ja tuottaa viestejä, joiden avulla sekä

omat että toisten tavoitteet on mahdollista saavuttaa vuorovaikutuksessa (Cegala, McGee ja McNeilis 1996). Cegalan, McGeen ja McNeilisin (1996) empiirisessä tutkimuksessa lääkärit ja potilaat arvioivat sekä omaa että toistensa viestintäosaamista lääkärin vastaanotolla. Tutkimus osoitti, että lääkärin viestintäosaamisen arvioinneissa sekä informaation vaihtaminen että suhteen luominen ovat tärkeitä osaamisen kriteerejä. Sen sijaan potilaiden tärkeimmäksi viestintäosaamisen osatekijäksi nähtiin informaation välittäminen sekä omasta sairaudesta ja sairaushistoriasta kertominen. Tämänkaltainen tarkastelutaso kertoo mielestämme jotain siitä, ettei lääkäri tai potilas voi olla osaava viestijä yksin, vaan taitavuus rakentuu ja määrittyy yhteistyössä vuorovaikutuksen toisen osapuolen kanssa.

## **VIESTINTÄOSAAMINEN POLIITIKON TEHTÄVÄSSÄ**

### **Tutkimuksen lähtökohtia**

Poliitikkojen viestintää ja viestintätaitoja on tarkasteltu jo antiikin ajoista lähtien. Etenkin Aristoteles on tarkastellut viestintää ja sen onnistumisehtoja poliittisessa puheessa ja luonut havaintojensa pohjalta poliitikkojen viestintäosaamista kokonaisvaltaisesti käsittelevän retoriikan teorian (Aristoteles 1997, ix). Palosen (2002, 65) mukaan poliitikon pätevyyden määrittelystä haastavaa ja vaikeaa tekee se, että poliitikko ei ole ”oikea” ammatti. Poliittinen pätevyys ei välttämättä hänen mukaansa ole tutkintojen, tiedon, asiantuntemuksen tai edes tieteen tuottamaa pätevyyttä. On silti selvää, että viestinnällä ja vuorovaikutuksella on erityisen keskeinen rooli poliitikon tehtävässä.

Vaikka poliitikon pätevyyttä on aikaisemmassa tutkimuksessa pyritty jonkin verran määrittelemään ja kuvailemaan, ei poliitikon viestintäosaamista ole kuitenkaan tietävästi tutkittu paljontaan ainakaan puheviestintätieteellisestä, vuorovaikutusta ja suhteiden luomista korostavasta näkökulmasta. Poliitikkojen viestintää tarkasteltaessa huomio on perinteisesti kiinnitetty vaikuttamisen ja vakuuttamisen taitoihin, vaalikampanjaviestintään tai vaikkapa imagon luomiseen ja ylläpitämiseen (ks. esim. Kaid 2004). Tällöin huomio on useimmiten poliitikon

oman menestyksen tai onnistumisen tasolla, jolloin suhdeaspekti, toisten kanssa vuorovaikutuksessa toimiminen, jää vähemmälle huomiolle. Jottei poliitikon viestintäosaamisen tutkimus jäisi ainoastaan vaikuttavien viestintätaitojen tarkastelun tasolle, on ilmiötä syytä tarkastella myös hieman laajemmin ja kokonaisvaltaisemmin muun muassa suhteiden luomisen ja ylläpitämisen, viestinnän motiivien, asenteiden ja eettisten periaatteiden näkökulmasta. Tätä kautta pyrkimyksenämme on herättää keskustelua aihepiirin keskeisyydestä niin puheviestintätieteessä kuin osana modernin demokratian haasteiden ymmärtämistä.

### **Viestintäosaamisen korkeat ihanteet**

Selkeys, ymmärrettävyys, tarkkuus, rehellisyys, suoruus, asiantuntevuus ja johdonmukaisuus ovat määreitä, joilla taitavaa viestintäkäyttäytymistä kuvaillaan (Valkonen 2003, 38). Tällaiset viestintäosaamiselle asetetut korkeat ihanteet ovat mielenkiintoinen lähtökohta poliitikkojen viestintäkäyttäytymisen tarkastelulle. Määreet palautuvat habermasilaiseen, inhimillisen toiminnan rationaalisuutta ja yhteistyöhakuisuutta korostavaan normatiiviseen, diskurssietiikaksi kutsuttuun ajattelutapaan, jonka mukaan ihminen on luonnostaan halukas ja kykenevä rehelliseen, totuudelliseen ja oikeudenmukaiseen viestintään eli kommunikatiiviseen toimintaan yhteisön muiden jäsenten kanssa löytääkseen toimintatapoja ja näkemyksiä koskevan yhteisymmärryksen (ks. Habermas 1987, Reunanen 2003, 23–24). Habermasilaista näkemystä kuvataan usein ideaaliseksi, optimistiseksi ja normatiiviseksi kuvaukseksi ihmisluonnosta ja demokraattisen toiminnan mahdollisuuksista (Reunanen 2003, 23–24).

On huomionarvoista, kuinka usein huomiomme kiinnittyy siihen, kuinka ristiriidassa – tai jopa päinvastaista – poliitikkojen viestintä tai puhe on suhteessa tällaisiin taitavaa ja osaavaa viestintää kuvaaviin teoreettisiin luonnehdintoihin. Aivan arkielämässäkkin poliitikkojen viestintä tuntuu jatkuvasti herättävän keskustelua, hämmästyä ja erityisesti kritiikkiä. Usein huomiomme kiinnit-

tyy siihen, kuinka poliitikot – tietoisesti tai tiedostamattaan – rikkovat edellä kuvatun kaltaisia taitavalle viestintäkäyttäytymiselle asetettuja ihanteita tai kriteereitä. Poliitikkojen puhe samaistetaan usein jopa omaksi kielityypikseen, jossa manipulointi, katteettomat lupaukset, hämärät käsitteet tai ympäripyöreä puhe ovat sallittuja ja jokapäiväisiä (Paloheimo & Wiberg 1997). Poliitikon ajatellaan usein olevan omaa etuaan ajava ja vallanhimoinen toimija, jonka tärkeimpänä tehtävänä on oman edun ja menestyksen maksimointi. Poliitiikka saattaakin usein näyttäytyä tarkoitushakuisena kilpailuna, jossa poliitikon henkilökohtaiset tavoitteet menevät ryhmän etujen edelle. Pelko oman aseman menetyksestä saa vallanpitäjät pelaamaan likaista peliä, jonka pelinappuloita kansalaiset ovat. Pahimmillaan kansalaisista tulee ainoastaan voiton tavoittelun välineitä tai kohteita, joiden äänistä käydään kilpailua. (Ks. esim. Reunanen 2003, 26–27.) Vaikka tämänkaltaiset väittämät saattavat kuulostaa vahvoilta tai jopa liioitelluilta, eivät ne kuitenkaan pohjimmiltaan liene täysin vieraita poliittiselle elämälle tai inhimilliselle toiminnalle ylipäätään, jolle kuuluisan machiavellistisen reaalipoliittisen näkökulman mukaan leimallista on häikäilemättömän ja itsekäs vallan tavoittelu (ks. esim. Kanerva 1992). Lisäksi nykypäivänä poliittisen viestinnän medialisoituminen osaltaan yhä enemmän kärjistää, raaistaa ja viihteellistää poliittista keskustelua (esim. Isotalus 2001).

Osaavana pidetään sellaista viestintäkäyttäytymistä, joka mahdollistaa omien tavoitteiden saavuttamisen mutta sallii myös toisten saavuttaa omia tavoitteitaan; joka mahdollistaa ymmärtämisen ja jonka avulla yksilöt tai ryhmät pääsevät tulokseen niin, että yhteisyys, ymmärrys, tyytyväisyys ja yhteishenki kasvavat sosiaalisessa yhteisössä (Spitzberg & Duran 1994, Valkosen 2003, 38 mukaan). Poliitiikan kentältä on varmasti löydettävissä lukuisia esimerkkejä, joissa viestinnän päämäärät ovat täysin päinvastaisia tällaiselle osaavaa viestintä- ja vuorovaikutuskäyttäytymistä koskevalle luonnehdinnalle. On esimerkiksi olemassa näyttöä siitä, että poliitikot ovat usein haluttomia avoimeen keskusteluun. Pietilän (2002) mukaan esimerkiksi verkossa tapahtuva sähköinen vuorovaikutus



poliitikkojen ja kansalaisten välillä on monella tapaa ongelmallista. Hänen mukaansa päättäjät ovat usein vastahakoisia keskustelemaan tavallisten kansalaisten kanssa laajemmassa julkisuudessa pelätessään kasvojensa menetystä tai kannatuksen vähentymistä. Muita vuorovaikutuksen ongelmia sähköisillä foorumeilla ovat hänen mukaansa keskustelun voittamisen pakko, lyhytjännitteisyys ja puolueellisuus. (Pietilä 2002, 352.) Bourdieun (2000, ks. Kauppi 2005, 85) ajattelussa poliitikko monopolisoi puheen eli puhuu edustamansa ryhmän nimissä ja voi lopuksi manipuloida ryhmää sen omissa nimissä. Yhteisyyden, ymmärryksen, tyytyväisyyden tai yhteishengen lisääntymisen sijaan kansalaisesta tulee Bourdieun mukaan ainoastaan riiston kohde.

Keskeinen osa viestintä- ja vuorovaikutusosaamista on halu ja sitoutuneisuus viestinnän eettisten periaatteita noudattamiseen. Jokaisen henkilökohtaiseen viestintäosaamiseen kuuluneen myös kyky tehdä osuvia päätelmiä ja tietoisia päätöksiä vuorovaikutustilanteissa siitä, miten oikeutettua ja moraalista toiminta on omien tavoitteiden ja toisten hyvinvoinnin kannalta. Taidokas viestintäkäyttäytyminen edellyttää tietoa, motivaatiota ja uskallusta osallistua vuorovaikutustilanteisiin sekä halukkuutta ja kykyä kantaa moraalista vastuuta teoistaan. (Valkonen 2003, 38–39.) Viestinnän vastuullisuus ja etiikka saavat keskeisen roolin myös normatiivisessa demokrateoriassa. Erityisesti Habermasin (ks. esim. Habermas 1987) ajatteluun palautuvassa deliberatiivisessa demokrateoriassa heijastuu vahvasti ajatus siitä, että harkitun keskustelun avulla on parhaimmillaan mahdollista ratkaista poliittisen yhteisön ongelmia sekä kehittää yhteiskuntaa paremmaksi (Reunanen 2003, 22). Ajattelutavan juuret ylettyvät syvälle länsimaisen ajattelun, valistuksen ja rationaalisuuden traditioon (Cooke 2000; Herne & Setälä 2005, 175). Toteutuakseen deliberaation ihanteen mukaisena viestinnän tulee kuitenkin täyttää korkeita pätevyysvaateita, kuten väitteiden totuudellisuus, ymmärrettävyys ja rehellisyys, objektiivinen argumentointi, toisten kuunteleminen, keskinäinen kunnioitus ja puolueettomuus (Habermas 1987, 82; Jensen 2003). Parhaimmillaan deliberatiivisella keskustelulla on

emansipatorinen merkitys, koska se vähentää valtaeroja, epäluuloa ja ennakkoluuloja vallanpitäjien ja kansalaisten välillä (Fishkin 1995). Deliberaation tuloksena on yhteiskunnan jäsenten kouliintuminen ”todelliseen julkiseen ajatteluun ja poliittiseen arviointiin niin, että he pystyisivät hahmottamaan yhteistä tulevaisuutta paremmin yhteisen hyvän pohjalta” (Barber 1984, Pietilän 2002, 344 mukaan).

Hieman samansuuntaista, optimistista ihmis- ja yhteiskuntakäsitystä edustaa myös puheviestintätieteellinen lähestymistapa, jossa vuorovaikutuksen erilaisia määritelmiä yhdistää ihmisten välisen yhteyden ja vuorovaikutusosapuolten yhteisvastuullisen toiminnan korostaminen. ”Vuorovaikutus nähdään prosessiksi, jossa yhdessä muokataan ja säädellään sosiaalista todellisuutta” (Kostiainen 2003, 12). Vuorovaikutuksen ongelmat voivat yhteistyön merkitystä korostavasta näkökulmasta johtua siitä, että toinen tai molemmat osapuolet rikkovat viestintää ohjaavaa yhteistyön ja vastavuoroisuuden periaatetta (Littlejohn 2002, 76–87). Tällainen puheviestinnällinen, yhteistyön ja yhteisvastuun merkitystä korostava lähtökohta on varmasti tervetullut ja hyödyllinen näkökulma päättäjien viestintäosaamisen merkitysten hahmottamiselle ja teoreettiselle pohdinnalle. On kuitenkin tärkeää tulla tietoisiksi, että ajatus ihmisestä yhteistyökykyisenä, rehellisenä, totuudellisena ja oikeudenmukaisena toimijana perustuu tietynlaiselle, normatiivis-idealisticelle ihmis- ja yhteiskuntakäsitykselle. Tämä vaikuttaa implisiittisesti myös käsityksiimme ja määrittämiimme siitä, millaiseksi taitava, osaava ja tavoiteltava viestintäkäyttäytymisen jäsenyytensä. Poliitiikkaa ei kuitenkaan voida kokonaisvaltaisesti ymmärtää ainoastaan yhteistyöhön tai yhteisymmärryksen tuottamiseen pyrkivänä yhteistoimintana, vaan yhtä tärkeää on huomioida politiikan olemukseen sisältyvä raaka kilpailu vallasta, joka edellyttää strategiaa, pelisilmää ja taktikointia. Myös normatiivisen demokratiateorian korkeat, ja ehkäpä myös turhan idealistisetkin, ajatukset demokratian mahdollisuuksista tulisi asettaa vertailuun muunlaisten demokratia- ja poliittikkakäsitysten kanssa. Esimerkiksi pessimistisen ihmis- ja poliittikkakäsityksen mukaan politiikka-

kan olemukseen kuuluu erimielisyys, kilpailu, valtataistelu ja risiiriidat. Poliitiikka etenee ratkaisusta ongelmaan, eikä sen avulla voida tämän näkemyksen mukaan saada aikaan yhteiskunnallista edistystä. Pessimistisen politiikkakäsityksen mukaan demokration toteutuminen tai edistyminen, mikäli se määritellään kansan mielipiteistä lähteväksi kollektiiviseksi ja vuorovaikutteiseksi päätöksenteoksi, on itsessään mahdottomuus (Edelman 1988, Reunasen 2003, 26 mukaan). Pessimististä ihmis- ja demokratiakäsitystä edustaa myös Robert Michelsin (1986, 43) kuuluisaksi tullut ”oligarkian rautainen laki”, joka viittaa demokration mahdottomuuteen, sillä hänen mukaansa kaikilla organisaatioilla, olipa ne tarkoitettu kuinka demokraattisiksi tahansa, on aina ajan mittaan taipumuksena muuttua oligarkioiksi, harvainvalloiksi (Kyntäjä 1989, 117).

Tällainen jännite niin viestintäosaamisen kuin normatiivisen demokrationäkemyksen teoreettisiin määritelmiin liittyvien korkeiden eettisten ihanteiden ja reaalipolitiikan välillä tekee päättäjien viestintäosaamisen tarkastelusta entistä mielenkiintoisempaa. Erityisen kiinnostavaa olisi tarkastella, millaisena tämä jännite tai kontrasti näyttäytyy yksittäisten poliitikkojen kokemuksissa, kokemusmaailmassa ja käsityksissä omasta viestintäosaamisestaan, sen heikkouksista, vahvuuksista ja erityishaasteista. Lienee ainakin perusteltua olettaa, että pyrkimys noudattaa ja toteuttaa omassa viestintäkäyttäytymisessä edellä kuvatun kaltaisia korkeita eettisiä ihanteita saattaa osoittautua erittäin haasteelliseksi politiikan kilpailullisessa maailmassa, jota usein kuvailaan itsekkääksi vallan tavoitteluksi, likaiseksi peliksi, oman edun maksimoinniksi tai manipulaatioksi.

### **Miten jäsentää poliitikon viestintäosaamista?**

On selvää, että puheviestinnällisellä lähestymistavalla on paljon annettavaa viestintäosaamisen tutkimukselle politiikkaa ja erityisesti poliitikkojen toimintaa tarkasteltaessa. Usein puhutaan kansalaistaidoista tai valistuneesta kansalaisesta, ”demokratian ritarista”, joka seuraa aktiivisesti ja tietoisesti poliittista päätöksens-

tekoa, vaikuttaa siihen ja kontrolloi päättäjien toimintaa (ks. esim. Paloheimo 2005). Yhtä tärkeää olisi kuitenkin kiinnittää huomiota myös poliitikkojen osaamiseen ja velvollisuuksiin päätöksentekijöinä ja yhteiskunnallisina auktoriteetteina. Poliitikon osaaminen, erityisesti viestintäosaaminen, tulisikin nostaa selvemmin esille modernin demokratian ja erityisesti kansalaisten ja poliitikkojen välisen suhteen ongelmia tarkasteltaessa (Finstad & Isotalus 2005).

Max Weber (1964) näkee poliittisen johtajuuden demokratian onnistumisen keskeisenä ehtona (Pekosen 1989, 186, 190 mukaan). Weberin ajattelussa ideaali poliitikko on karismaattinen johtaja, jolla on kyky merkityksellistää asioita, kirvoittaa keskustelua, luoda uusia näkökulmia ja tätä kautta saada aikaan yhteisiä arvoja koskevaa pohdintaa. Hänen mukaansa poliitikon tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ”intohimoinen omistautuminen toiminnan vaikuttimelle, asialle; suhteellisuuden taju, joka edellyttää kylmää harkintaa ja etäisyyttä asioihin ja ihmisiin sekä vastuuntunto, joka edellyttää henkilökohtaisen vastuun ottamista tekemisistään” (Weber 1964, 84–85, Pekosen 1989, 190 mukaan).

Viestintäosaamisen keskeisimmiksi ulottuvuuksiksi luetaan usein tiedot, taidot, motivaatio, eettisten periaatteiden hallinta, metakognitiiviset taidot, asennoituminen ja ymmärrys (Kostiainen 2003, 141; Valkonen 2003, 26). Jos tätä määritelmää rinnastetaan Weberin (1964) poliittisen johtajan kykyjä koskevaan määritelmään, voidaan huomata tiettyjä yhteneväisyyksiä. Edellä mainituista osa-alueista erityisesti motivaatio (intohimoinen omistautuminen), etiikka ja vastuu (vastuuntunto, joka edellyttää henkilökohtaisen vastuun ottamista tekemisistä) sekä ymmärrys ja asennoituminen (kylmä harkinta, joka edellyttää etäisyyttä asioihin ja ihmisiin) tulevat ilmi Weberin määritelmässä taitojen ja tietojen jäädessä sen ulkopuolelle. Poliitikon viestintäosaamista ei tulisiakaan tarkastella ainoastaan tarkkarajaisina taitoina tai strategioina, vaan yhtä tärkeää olisi huomioida viestintäosaamisen ”syvätaaso”. Viestintäosaamista ei täten tulisi tarkastella yksittäisinä vaikuttavan viestinnän taitoina ja taktiikoina tai poliittisena pelisilmänä,

vaan laaja-alaisena ihmissuhteisiin ja kanssakäymiseen liittyvänä kompetenssina, joka pitää sisällään eettisen ja itsereflektiivisen osa-alueen sekä kyvyn arvioida omaa käyttäytymistä kriittisesti ja ennakkoluulottomasti moraalien, oikeudenmukaisuuden ja luotettavuuden näkökulmasta. Viestintäosaaminen on laaja-alainen osaamisalue, joka ylittää myös ihmisen mielensisäisiin ja tiedostamattomiin rakenteisiin. Pohjimmiltaan viestintäosaaminen on kaikenlaisen ammattiosaamisen ydinaluetta (Kostiainen 2003). Se ei tarkoita ainoastaan sujuvia viestintätaitoja vaan pitää yhtä lailla sisällään viestintämotivaation sekä itsereflektiivisen kyvyn oman toiminnan arviointiin ja ymmärtämiseen myös etiikan ja vastuuntunnon näkökulmasta.

Erityisesti relationaalinen, viestintäsuhdetta korostava lähestymistapa soveltuu tarkoituksenmukaisesti lähtökohdaksi päättäjien viestintäosaamisen funktioiden hahmottamiselle. Poliitikkojen viestintäosaamisen tarkastelun lähtökohdaksi lienee luontevaa valita poliitikkojen ja kansalaisten välinen suhde, joka muodostaa edustuksellisen demokratian perustan. Edustuksellisessa järjestelmässä poliitikon ja kansalaisten välillä vallitsee molemminpuolinen riippuvuusuhde siinä mielessä, että poliitikot saavat toimintansa oikeutuksen äänestävilta kansalaisilta, jotka vastavuo- roisesti odottavat poliitikon kantavan huolta heille tärkeistä asioista. Kansalaiset ovat vuorovaikutussuhteessa erityisessä roolissa: perustana, josta kansanvalta saa alkunsa. Edustuksellisessa järjestelmässä poliitikkojen rooli päätöksentekijänä ja vallanpitäjänä kuitenkin korostuu, sillä kansalainen siirtää valtaansa edustajalleen päätöksentekoprosessin tehostamiseksi (Paloheimo & Wiberg 1997). Näin ollen luottamuksen merkitys kansalaisten ja päättäjien suhteessa korostuu (Setälä 2003). Kuten lääkärin ammatissa, myöskään poliitikon tehtävässä viestintäosaamisen tai taitavuuden ei näin ollen voida ajatella rakentuvan yksilössä itsessään vaan nimenomaan vuorovaikutuksessa viestinnän muihin osapuoliin, poliitikon tehtävässä laajimmillaan koko yhteiskuntaan.

Poliitikkojen ja kansalaisten suhdetta ei liene syytä, tai edes mahdollista, tarkastella suorana interpersonaalisen viestintäsuhteena, vaan näkökulmaa lienee syytä laajentaa ja abstrahoida. On syytä ottaa huomioon, että poliitikkojen ja kansalaisten välinen suhde on huomattavan kompleksinen ja myös monin tavoin problemaattinen tutkimuksellinen lähtökohta. Tultaessa 2000-luvulle mediasta on tullut poliittisen informaation pääasiallinen lähde (ks. esim. Mazzoleni & Schultz 1999). Mediasta onkin tullut äänestäjän ja poliitikon vuorovaikutuksen keskeisin välikappale (Isotalus 2001). Media muotoilee ja säätelee poliittista päätöksentekoa sekä vaikuttaa myös itse siihen suurella määrällä. Myös kansalaisten poliittinen osallistuminen saa jatkuvasti uusia ruohonjuuritason muotoja samalla kun edustuksellinen järjestelmän painoarvo ja vaikuttavuus poliittisen osallistumisen kohteena vähenee (Lappalainen 2002). Ei siis voida yksioikoisesti ajatella, että politiikka modernissa yhteiskunnassa toteutuisi ainoastaan – jos ollenkaan – päättäjien ja kansalaisten välisenä vuoropuheluna.

Ehkäpä tarkoituksenmukaisempaa ja yksiselitteisempää olisikin kiinnittää huomiota yksinomaan poliitikkojen kansalais- tai yhteiskuntasuhteeseen eli poliitikoilta kansalaisille päin suuntautuvaan viestintäsuhteeseen. Valkonen (2003, 26–27) puhuu osuvasti yksilön yhteiskuntasuhteesta viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen perusyksikkönä. Tämä lähtökohta soveltuukin tarkoituksenmukaisesti poliitikkojen viestintäosaamisen jäsentämisen lähtökohdaksi; toimivathan poliitikot näkyvässä yhteiskunnallisessa auktoriteettiasemassa olevina vaikuttajina. Puhuttaessa relationaalisesta kompetenssista viestintäosaamisen tuloksia tarkastellaan suhteen tasolla; kyseessä ei silti ole niinkään suhde tiettyyn yksilöön vaan nimenomaan yhteiskuntasuhde (Valkonen 2003, 34).

Jos päättäjien ja kansalaisten suhdetta tarkastellaan vuorovaikutus- tai yhteistyösuhteena, voidaan useita modernin demokratian ongelmia, kuten matalaa äänestysaktiivisuutta, pitää osoituksena siitä, että toinen osapuolista tai kummatkin eivät vastavuoroisesti täytä velvollisuuksiaan suhteessa toiseen. Usein ensisijaisimmaksi syyksi nähdään juuri kansalaisten passiivisuus ja matala osallistu-

mishalukkuus (ks. esim. Paloheimo 2005). Edustuksellisen järjestelmän kohdatessa ongelmia huomiota tulisi kiinnittää kansalaisten lisäksi yhtä lailla päättäjien toimintaan. Vuorovaikutus kansalaisten kanssa olisi kuitenkin tärkeää nähdä yhä keskeisempänä osana poliitikkojen tehtävää. Päättäjien ja kansalaisten välisen vuorovaikutuksen vähäisyys, luottamuksen puute sekä kansalaisen merkityksellisten osallistumismahdollisuuksien parantaminen poliittisessa päätöksenteossa asettavatkin erityishaasteita erityisesti poliitikkojen viestintäosaamiselle.

Parhaimmillaan poliitikkojen viestintäosaaminen olisi yhteistyötaitoa, kuuntelutaitoa, luottamuksen rakentamista sekä jatkuvaa eettistä harkintaa ja itsereflektiota. Erityisen haastavaa poliitikkojen viestintäosaamisen tarkastelusta tekee, että suhde yhteiskuntaan tai kansalaiseen on monella tapaa vaikeasti määriteltävä ja paikannettava, monitahoinen, välittynyt ja abstrakti. Kyseessä ei siis ole selkeä kasvokkainen viestintätilanne tai edes viestintätilanne, jossa vastaanottaja olisi aina selvillä. Laajimmillaan poliitikkojen viestintä on suunnattu koko yhteiskunnalle, joten se saattaa olla sävyllään ja tavoitteiltaan hyvinkin kirjavaa ja erilaisiin päämääriin pyrkivää. Tämä tekee poliittisen pätevyuden ja viestintäosaamisen määrittelystä vaikeaa ja haastavaa (Palonen 2002, 65). Silti suhde päättäjän ja kansalaisen, vallanpitäjän ja vallanluovuttajan, välillä on demokratian keskeisin peruselementti, joka on kautta historian herättänyt kiinnostusta mitä erilaisimmista näkökulmista. Poliitikon ja kansalaisen suhdetta voidaankin tarkastella ennen kaikkea pitkäkestoisena perustavanlaatuisena valtasuhteena, jossa kysymykset vallan jakautumisesta, luottamuksesta, vastuusta ja demokratiasta ovat aina läsnä.

Tärkeä kysymys on, miten voimme saada tietoa poliitikkona toimivien henkilöiden viestintäosaamisesta. Miten viestintäosaamista ylipäättään on mahdollista arvioida tai miten tulla tietoiseksi ja päästä käsiksi sen sisältöihin, ymmärtää ja käsitteellistää sitä? Entä miten kehittää viestintäosaamista tai tulla tietoiseksi sen heikkouksista? Viestintäosaaminen on pitkälti hiljaiseen tietoon perustuva

alue, jonka käsitteellistäminen edellyttää kykyä monipuoliseen itsereflektioon. Eräs tapa tarttua aihepiiriin on kiinnittää huomiota poliitikkojen omiin käsityksiin omasta viestintäkäyttäytymisestään ja peilata niitä edellä käsiteltyjä teoreettisia kehyksiä vasten. Tärkeää olisi myös saavuttaa tarkastelutaso, joka huomioi motiivit viestintä- ja vuorovaikutuskäyttäytymisen taustalla.

## **VIESTINTÄOSAAMISESTA VUOROVAIKUTUSOSAAMISEEN?**

Lääkärin ja poliitikon tehtävissä on pohjimmiltaan kyse hyvin erityyppisistä toimintakonteksteista. Tärkeä kysymys on, onko tehtävien välillä ylipäättään mitään yhdistäviä tekijöitä viestinnän ja viestintäosaamisen näkökulmasta. Ovatko poliitikon tehtävä ja lääkärin ammatti viestintäosaamisen näkökulmasta keskenään jopa eräänlaisia ääripäitä? Lääkärin ammattia voidaan pitää perinteisenä professiona, jossa tavoitteet ovat useimmiten selkeät ja eriytyneet ja jossa viestinnän ja vuorovaikutuksen päämäärät potilaan kanssa ovat useimmiten selkeät (Antikainen 1998). Esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tapahtuvassa potilashaastattelussa kummatkin vuorovaikutusosapuolet ovat pääsääntöisesti tiedossa ja läsnä, jolloin voidaan puhua selkeästi kasvokkaisesta viestintäsuhteesta. Poliitikkona toimimista ei voida yhtä selkeästi rinnastaa perinteiseen profession, vaan kyseessä on yhteiskunnallinen luottamus-tehtävä, jossa viestinnän tavoitteet ovat monella tapaa eriytymättömämpiä ja mahdollisesti laaja-alaisempia kuin lääkärin ammatissa. Myös viestinnän päämäärät lienevät monilta osin heterogeenisemat kuin lääkärin ammatissa. Poliitikon tehtävässä ei myöskään välttämättä muodostu yhtä selkeärajaisia interpersonaalaisia vuorovaikutussuhteita tai kohtaamistilanteita kuin lääkärin ammatissa, joten viestinnän vastaanottaja ei aina ole samalla tavoin läsnä vuorovaikutussuhteen toisena osapuolena. Poliitikon viestintä voi yhtä hyvin suuntautua yksilöille, ryhmittymille kuin koko yhteiskunnalle ja toteutua mitä erilaisimpia kanavia pitkin, niin kasvokkai-sena kuin erilaisissa medioissa käytävänä julkisena keskusteluna tai tiedotteina. Näin ollen poliitikkojen viestintä on luonteeltaan



ehkä yksisuuntaisempaa, tietylle yleisölle suunnattua tiedottamista verrattuna lääkärin ammattiin, jossa toimitaan tiiviissä kasvokkai-  
sessa vuorovaikutuksessa potilaan kanssa. Poliitikolla on myös  
useampia viestintäkanavia käytettävissään, joista jokainen asettaa  
erityishaasteensa viestintäosaamiselle. Esimerkiksi kyky hyödyn-  
tää erilaisia medioita, tiedottaa tai esiintyä korostuu poliitikon teh-  
tävässä.

Eroista huolimatta sekä lääkärin että poliitikon tehtävää voidaan  
toisaalta selkeästi pitää tehtävinä, joissa kummassakin viestinnässä  
toimimisen ja viestintäosaamisen merkitys nimenomaan korostuu.  
Lisäksi huomionarvoista on, että sekä lääkärin että poliitikon tehtä-  
vissä valta-asetelmiin ja hierarkiaan liittyvät kysymykset ovat aina  
läsnä. On selvää, että kummassakin kontekstissa kysymykset vas-  
tuusta, valta-aseman oikeudenmukaisesta käytöstä sekä tehtävissä  
toimivan henkilön kyvystä eettisten asioiden harkintaan ja itseref-  
lektioon nousevat keskeiseen rooliin viestintäosaamisen käsitettä  
tarkasteltaessa.

Keskeinen näkökulma, joka yhdistää sekä poliitikon ja lääkärin  
tehtäviä viestintäosaamisen näkökulmasta, on suhde asiakkaaseen.  
Tässä artikkelissa viestintäosaamisen tarkastelun erääksi punai-  
seksi langaksi ja yhdeksi eri tehtäviä yhdistäväksi piirteeksi muo-  
dostuikin juuri asiakaspalvelunäkökulma. Lääkärin ammatissa  
asiakassuhde tai potilassuhde on selkeärajainen: asiakas on aina  
tiedossa ja useimmiten myös kasvokkaisesti läsnä. Vaikka poliiti-  
tikon tehtävissä asiakas, tai kansalainen, ei useinkaan välttämättä  
ole samoin tiedossa, on kyseessä silti selkeästi edustussuhde, jossa  
poliitikon tehtävän lähtökohtana on kansalaisten asian esiintuo-  
minen ja hoitaminen. Kummassakin tehtävissä on näin ollen jos-  
sain määrin kyse asiakaspalvelusta. Viestinnän kannalta on olen-  
naista, että asiakkaan näkökulman huomioimiseen kuuluu se, että  
asiakkaalle annetaan tilaa osallistua ja hänen osallistumisensa  
otetaan huomioon vuorovaikutustilanteessa (Gerlander & Takala  
2000, 167). Kummankin tehtävän perustana on täten *vuorovaiku-  
tussuhde*, joka lääkärin työssä on selkeämpi ja eriytyneempi kuin

politiikassa, jossa mitä erilaisimpien yhteiskunnallisten alueiden ja kysymysten voidaan katsoa kuuluvan toimintakenttään.

Tarkastelumme perusteella voitaisiin ajatella, että juuri tällainen viestintäosaamisen relationaalinen, vuorovaikutussuhteisiin liittyvä ulottuvuus nousee selkeästi esille lääkärin ja poliitikon viestintäosaamista hahmoteltaessa etenkin silloin, kun lähtökohdaksi otetaan edellä kuvatun kaltainen asiakaspalvelunäkökulma. Tämänkaltaista osaamista kuvaa mielestämme osuvasti juuri *vuorovaikutusosaamisen* käsite. Lääkärin ammattia voidaan tarkastella professionaalisen ihmissuhdeammattina, jossa kontakti asiakkaaseen, tai potilaaseen, on tiivis ja perustuu välittömään kasvokkaiseen vuorovaikutukseen. Lääkärin viestintäosaamisessa yksittäisten viestintätaitojen sijaan tärkeäksi nouseekin *vuorovaikutusosaaminen*: kyky toimia toisen ihmisen kanssa, muodostaa ja pitää yllä tasavertainen, toista osapuolta kunnioittava ja luottamuksellinen suhde, joka huomioi herkästi ja kattavasti potilaan näkökulman sekä näin mahdollistaa hoitotavoitteisiin pääsyn. Tutkimuksissa onkin alettu tarkastella lääkärin tarvitseman viestintäosaamisen lisäksi myös potilaan viestintäosaamista sekä lääkärin ja potilaan tulkintoja toistensa osaamisesta (Cegala & Broz 2003; Cegala, McGee & McNeilis 1996; Street 2003).

Samaa ajatusta voitaisiin soveltaa myös poliitikon tehtävään: onhan poliitikko ennen kaikkea kansalaisen edustaja, joka on saanut toiminnalleen oikeutuksen kansalaisilta. Kiinnostavaa olisi tarkastella poliitikon viestintä- ja vuorovaikutusosaamista esimerkiksi tapana käyttää kansalaisilta lainaan saatua valtaa tai tapana asennoitua oman luottamustehtävän toteuttamiseen. Tällöin vuorovaikutusosaaminen ja sen puute voisi ilmetä sekä tulla arvioiduksi esimerkiksi päättäjän kykynä huomioida erilaisia näkökantoja tai kuulijaryhmien tarpeita, kykynä muotoilla omat viestit erilaisten yleisö- ja kuulijaryhmien mukaan, motivoitumisena kuuntelemaan ja huomioimaan muita osapuolia, halukkuutena asettua vuorovaikutukseen kansalaisten ja muiden sidosryhmien kanssa tai vaik-

kapa tyylinä antaa tai olla antamatta palautetta sekä reagoida saatuun palautteeseen.

Tarkastelumme perusteella viestintä- ja vuorovaikutusosaamista voitaisiin myös pitää monilta osin kontekstisidonnaisena tai -riippuvaisena osaamisalueena, jonka tarkemmat päämäärät ja erityishaasteet muotoutuvat melko pitkälti kulloisenkin toimintakontekstin ja -tilanteen mukaan. Viestintäosaamisen tilannesidonnainen luonne tulee mielestämme erityisen selkeästi esiin, jos viestintäosaamista tarkastellaan relationaalisesta näkökulmasta. Tällöin huomio siirtyy viestijästä, esimerkiksi poliitikon julkisesta esiintymistaidosta vuorovaikutussuhteen tasolle. Keskeisimmäksi osaamisen haasteeksi muodostuu toisen kanssa toimiminen: toisen osapuolen huomioiminen tasavertaisena osallistujana viestintätilanteessa. Viestintäosaamisen keskiöön nousee kysymys siitä, miten sovittaa tehokkaalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla yhteen kahden ihmisen mahdollisesti hyvinkin erilaiset lähtökohdat, viestintätyylit ja näkemykset niin, että luottamuksellinen vuorovaikutussuhde voidaan säilyttää ja yhteiset tavoitteet voidaan saavuttaa. Yksittäisten viestintätaitojen sijaan tämänkaltainen *vuorovaikutusosaaminen* edellyttänee ennen kaikkea tilanneherkkyyttä eli tilannekohtaista arviointikykyä, joka ei lukkiudu vakiintuneisiin asenteisiin tai totumuksiin vaan kykenee hyödyntämään jokaisen vuorovaikutustilanteen ainutlaatuisuuden.

Yhteenvetona lääkärin ja poliitikon viestintäosaamisen tarkastelusta sekä viestintäosaamisen, viestintäkompetenssin, puheviestintäkompetenssin ja puheviestintäosaamisen teoreettisista määrittelmistä (ks. esim. Valkonen 2003; Kostiainen 2003; Rubin 1990; Spitzberg & Cupach 1984) tulimme siihen tulokseen, että *vuorovaikutusosaamisella* voidaan tarkoittaa yksilön kognitiivisia rakenteita, viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviä tietoja, metakognitiivisia taitoja, vuorovaikutustaitoja, motivaatiota sekä viestintään liitettäviä eettisiä periaatteita ja niiden noudattamista. Vuorovaikutusosaaminen liittyy viestintäsuhteeseen, kehittyy ja määrittyy vuorovaikutussuhteessa. Vuorovaikutusosaaminen on tilannesi-

donnaista ja siihen liittyy tehokkuuden ja tarkoituksenmukaisuuden näkökulma.

Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen tutkimiseen liittyy monia haasteita. Teoreettisena käsitteenä viestintä- ja vuorovaikutusosaaminen on erityisen laaja-alainen ja pitää sisällään monia ulottuvuuksia, jotka liittyvät tiiviisti niin yksilöpsykologisiin kuin moraalifilosofisiin kysymyksiin. Eräs keskeinen viestintäosaamisen käsitteellistämiseen liittyvä kysymys on, kuinka tai millaisin ehdoin on ylipäätään mahdollista asettaa normeja tai ihanteita osaavalle tai taitavalle viestinnälle. Kenellä on oikeus tai tarvittava kyky määrittellä, millaista on osaava eli hyvä ja onnistunut viestintäkäyttäytyminen? On tärkeää tulla tietoiseksi siitä, että viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen määrittelyyn liittyy aina normatiivinen ulottuvuus: pyrkimys tehdä ero taitavan ja taitamattoman, hyödyllisen ja haitallisen, tavoiteltavan ja epätarkoituksenmukaisen viestintäkäyttäytymisen välille. Tällaisten rajanvetojen teko edellyttäne aina taustakseen tarkkaa ja seikkaperäistä moraalifilosofista pohdintaa. Eräs suurimmista haasteista viestintäosaamisen tarkastelulle ja määrittelylle lieneekin juuri tällainen sidos ihmiskäsitykseen ja arvoihin. Kuten Lehtonen (1994, 49–50), osuvasti tiivistää, on viestintäosaamisen käsitettä määriteltäessä keskeistä pohtia myös ”kuka ratkaisee viime kädessä, millainen on hyvä viestijä – tai millainen on hyvä ihminen?”

## **LOPUKSI**

Tavoitteenamme oli pohtia, millaisia merkityksiä ja jäsennyksiä viestintäosaaminen saa tai voisi saada lääkärin ammatissa sekä osana poliitikon tehtävää. Tarkoituksena oli pohtia, millaista viestintäosaamista poliitikko ja lääkäri työssään tarvitsevat sekä miten viestintäosaamista voidaan jäsentää kahden erilaisen ammatillisen tarkastelukontekstin kautta.

On selvää, että lääkärin ja poliitikon tehtävät edellyttävät monella tapaa hyvin erityyppistä osaamista. Myös viestinnän muodot, kanavat, kohteet sekä vuorovaikutuksen luonne ja päämäärät poikkeavat selkeästi toisistaan näissä toimintakonteksteissa. Näin ollen kumpaankin kontekstiin liittyy myös omanlaisia tutkimuksellisia haasteitaan. Lääkärin viestintäosaamista ja vuorovaikutustaitoja on tutkittu runsaasti, mutta tutkimuksissa ei ole havaittavissa selkeää yhtenäistä linjaa vuorovaikutustaitojen jäsentämisessä ja määrittämisessä. Poliitikon viestintä- ja vuorovaikutusosaamista ei puolestaan ole tiettävästi tutkittu paljonkaan ainakaan puheviestintätieteellisestä, vuorovaikutusta ja suhteiden luomista korostavasta näkökulmasta.

Viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys on keskeinen sekä lääkärin ammatissa että poliitikon tehtävässä. Kun lääkärit käyttävät vuorovaikutusosaamistaan ja vuorovaikutustaitojaan tehokkaasti, on mahdollista että he pystyvät tunnistamaan potilaidensa ongelmia tarkemmin, potilaat ovat tyytyväisempiä saamaansa hoitoon ja ymmärtävät paremmin saamiaan hoito-ohjeita, potilaat sitoutuvat paremmin hoito-ohjeen noudattamiseen, potilaiden kokema huoli ja ahdistus vähenee ja lääkärin oma työhyvinvointi paranee (Maguire & Pitceathly 2002). Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen kehittäminen on tärkeä osa lääkärin ammattitaidon kehittämistä ja siihen tulee panostaa myös lääkäreiden koulutuksessa. Poliitikon tehtävässä viestinnän ja vuorovaikutuksen päämäärät eivät välttämättä ole yhtä yksiselitteiset kuin lääkärin tehtävässä. Näin ollen ei myöskään ole mahdollista eritellä yhtä selkeästi viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen yksittäisiä tuloksia tai erityisiä päämääriä, joihin viestinnällä kussakin tilanteessa tähdittäisiin. Juuri tämä tekeekin poliitikon viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen tarkastelusta erityisen haastavan mutta samalla myös teoreettisesti ja tutkimuksellisesti kiintoisan ja hedelmällisen tarkastelukontekstin. Perinteisten, poliittista vakuuttamista tai vaikuttamista koskevien, luonteeltaan yksisuuntaisten taitokuvausten rinnalle olisi tärkeää luoda vuorovaikutus- ja suhdekeskeisiä lähestymistapoja päättäjien viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen hahmottamiselle. Yksi

tapa olisi siirtyä tarkastelemaan poliitikkojen kansalais- tai yhteiskuntasuhdetta kaksisuuntaisena yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteena.

Viestintäosaamisen käsitteen sijasta päädyimme kuvailemaan lääkärin ja poliitikon ammatissa edellytettävää puheviestinnällistä osaamista erityisesti käsitteellä *vuorovaikutusosaaminen*. Tätä kautta pyrimme kiinnittämään huomiota suhteiden luomista ja ylläpitämistä korostavaan näkökulmaan niin lääkärin ammatissa kuin poliitikon tehtävässä. Tämän artikkelin kahta erilaista amatillista näkökulmaa selkeimmin yhdistäväksi tekijäksi nousikin juuri vuorovaikutusosaamisen näkökulma, jossa korostuu viestinnän dialoginen luonne: vastavuoroisuus, kaksisuuntaisuus ja yhteistyöhaakuisuus. Sekä poliitikon että lääkärin tehtävissä viestintä tapahtuu aina suhteessa toiseen, jolloin myös viestintäosaaminen on ihanne-tilanteessa luonteeltaan ennen kaikkea toisen osapuolen huomioivaa, tilanneherkkää toimintaa.

## KIRJALLISUUS

- Antikainen, A. 1998. Kasvatus, elämäntilanne ja yhteiskunta. Porvoo: WSOY.
- Aristoteles. 1997. Retoriikka. Runousoppi. (Suom. Paavo Hohti, Päivi Myllykoski & Juha Sihvola). Tampere: Gaudeamus.
- Barber, B. 1984. Strong democracy. Berkeley: University of California.
- Brown, J. B., Steward, M. & Ryan, B. L. 2003. Outcomes of patient-provider interaction. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrot (toim.) Handbook of health communication. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 141–161.
- Bridge, K. & Baxter, L. A. 1992. Blended friendships: friends as work associated. Western Journal of Communication, 56, 200–225.
- Byrne, P. & Long, B. E. L. 1976. Doctors talking to patients: a study of the verbal behaviours of doctors in the consultation. London: HMSO.
- Cegala, D. J. & Broz, S. L. 2003. Provider and patient communication skills training. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrot (toim.) Handbook of health communication. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 95–119.
- Cegala, D. J., McGee, D. S. & McNeilis, K. S. 1996. Components of patient' and doctors' perceptions of communication competence during a primary care medical interview. Health Communication 8, 1–27.

- Cegala, D. J. & Waldron, V. R. 1992. A study of the relationship between communicative performance and conversation participants' thoughts. *Communication Studies* 43, 105–123.
- Cooke, M. 2000. Five arguments for deliberative democracy. *Political Studies* 48 (2), 947–969.
- Edelman, M. 1988. *Constructing the political spectacle*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Finstad, M. & Isotalus, P. 2005. Näkökulmia poliitikon viestintäosaamiseen. Teoksessa T.-R. Välikoski, E. Kostiainen, E. Kyllönen & L. Mikkola (toim.) *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2005*. Jyväskylä: Prologos, 12–31.
- Fishkin, J. 1995. *The voice of the people. Public opinion and democracy*. New Haven: Yale University Press.
- Freidson, E. 1994. *Professionalism reborn. Theory, prophecy and policy*. Cambridge: Polity Press.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. *Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities* 3.
- Gerlander, M. & Takala, E. 2000. Viestinnän opetus interpersonaalisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa M. Valo (toim.) *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20, 156–181.
- Habermas, J. 1987. *Järki ja kommunikaatio: tekstejä 1981–1985 / Jürgen Habermas; (valinnut ja suomentanut Jussi Kotkavirta.)* Helsinki: Gaudeamus.
- Herne, K. & Setälä, M. 2005. Deliberatiivisen demokratian ihanteet ja kokeilut. *Politiikka* 47 (3), 175–188.
- Isotalus, P. 2001. Presidential campaigning in Finland and Americanization. *World Communication* 30 (2), 5–23.
- Jensen, J. 2003. Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians. *Information Polity* 8 (1), 29–47.
- Kaid, L. (toim.) 2004. *Handbook of political communication research*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- Kanerva, J. 1992. *Politiikan teorian klassikoita*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kauppi, N. 2005. Median sekundatodellisuus: Pierre Bourdieun konstruktivismi viestinnän tutkimuksena. Teoksessa T. Mörä, I. Salovaara-Moring & S. Valtonen (toim.) *Mediatutkimuksen vaeltava teoria*. Helsinki: Gaudeamus, 75–89.
- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. *Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities* 1.
- Kreps, G. L. 1988. Relational communication in health care. *Southern Speech Communication Journal* 53, 344–359.

- Kurtz, S., Silverman, J. & Draper, J. 2005. Teaching and learning communication skills in medicine. 2. painos. Oxford: Radcliffe.
- Kyntäjä, T. 1989. Robert Michels. Teoksessa J. Kanerva (toim.) Poliitiikan teorian moderneja klassikkoja. Helsinki: Gaudeamus, 113–134.
- Lappalainen, P. 2002. Poliittisen tyylin taito. Tampere: Vastapaino.
- Lappalainen, P. 2006. Puolueohjelmien merkitys. Teoksessa J. Paastela & H. Paloheimo (toim.) Suomen puolueiden periaateohjelmat: ohjelmat, niiden taustaa ja tarkastelua. Tampereen yliopisto: Poliitiikan tutkimuksen laitos, 259–275.
- Lehtonen, J. 1994. Puhekasvatus ja sosiaaliset taidot. Teoksessa P. Isotalus (toim.) Puheesta ja vuorovaikutuksesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitos, 43–62.
- Littlejohn, S. W. 2002. Theories of human communication. 7. painos. Belmont: Wadsworth.
- Lääkärikysely. 2006. Helsinki: Suomen lääkäriliitto.
- Maguire, P. & Pitceathly, C. 2002. Key communication skills and how to acquire them. *British Medical Journal* 325, 697–700
- Makoul, G. 2003. The interplay between education and research about patient-provider communication. *Patient Education and Counselling* 50, 79–84.
- Mazzoleni, G. & Schultz, W. 1999. Mediatization of politics. A challenge for democracy. *Political Communication* 16 (3), 247–261.
- Michels, R. 1986. Puoluelaitos nykyajan demokratiassa. Juva: WSOY.
- Ong, L. M. L., DeHaes, J. C. J. M., Hoos, A. M. & Lammes, F. B. 1995. Doctor-patient communication: a review of the literature. *Social Science & Medicine* 40, 903–918.
- Paloheimo, H. (toim.) 2005. Vaalit ja demokratia Suomessa. Helsinki: WSOY.
- Paloheimo, H. & Wiberg, M. 1997. Poliitiikan perusteet. Helsinki: WSOY.
- Palonen, K. 2002. Poliitikon arvostelukyvystä. *Poliitikka* 44 (1), 64–69.
- Parks, R. M. 1994. Communication competence and interpersonal control. Teoksessa M. L. Knapp & G. R. Miller (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. 2. painos. Beverly Hills: Sage, 589–618.
- Pekonen, K. 1989. Max Weber. Teoksessa J. Kanerva (toim.) Poliitiikan teorian moderneja klassikkoja. Helsinki: Gaudeamus, 173–197.
- Pesonen, N. 1980. Terveiden puolesta – sairautta vastaan. WSOY: Porvoo.
- Peräkylä, A., Eskola, K. & Sorjonen, M.-L. 2001. Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. Teoksessa M.-L. Sorjonen, E. Peräkylä & K. Eskola (toim.) *Keskusteluja lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 7–26.
- Pietilä, V. 2002. Verkkokeskusteluareenat – deliberatiivista julkisuuttako? Helsinki: Valtiotieteellinen yhdistys.



- Pyörälä, E. 2001. Keskusteluanalyttisen vuorovaikutustutkimuksen soveltaminen lääkärikoulutuksessa. Teoksessa M.-L. Sorjonen, A. Peräkylä & K. Eskola (toim.) Keskusteluja lääkärin vastaanotolla. Tampere: Vastapaino, 183–195.
- Raevaara, L. 2000. Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Rauste-von Wright, M. & von Wright, J. 1994. Oppiminen ja koulutus. Porvoo: WSOY.
- Reunanen, E. 2003. Budjettijournalismi julkisena keskusteluna. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Rubin, R. B. 1990. Communication competence. Teoksessa G. M. Phillips & J. T. Wood (toim.) Speech communication: essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association. Carbondale: Southern Illinois University Press, 94–129.
- Ruusuvuori, J. 2000. Control in medical consultation. Practices of giving and receiving the reason for the visit in primary health care. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ruusuvuori, J., Raevaara, L. & Peräkylä, A. 2003. Potilas vaivansa tulkkina – ymmärtääkö lääkäri yskän? Suomen Lääkärilehti 58, 4219–4225.
- Saarni, S. 2005. Lääkärin etiikka. 6. painos. Helsinki: Suomen Lääkäriliitto.
- Setälä, M. 2003. Voiko poliitikkoihin luottaa? Poliitikka 45 (4), 267–268.
- Smith, R. C. & Hoppe, R. B. 1991. The patient's story: integrating the patient- and physician-centered approaches to interviewing. *Annals of Internal Medicine* 115, 470–477.
- Smith, R. C., Marshall-Dorsey, A. A., Osborn, G. G., Shebroe, V., Lyles, J. S., Stoffelmayr, B. E., Van Egeren, L. F., Mettler, J., Maduschke, K., Stanley, J. M. & Gardiner, J. C. 2000. Evidence-based guidelines for teaching patient-centered interviewing. *Patient Education and Counseling* 39, 27–36.
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 1984. Interpersonal communication competence. Beverly Hills: Sage.
- Spitzberg, B. H. & Duran, R. L. 1994. Toward an ideological deconstruction of competence. Paper presented at International Communication Association Conference, Sydney, Australia, July 1994.
- Street, R. L. Jr. 2003. Interpersonal communication skills in health care contexts. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burlison (toim.) Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah: Lawrence Erlbaum 909–933.
- Thompson, T. L. 2003. Provider-patient interaction issues. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrot (toim.) Handbook of health communication. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 91–93.

- Vainiomäki, P. 1995. Kasvamassa lääkäriksi. Tutkimus juonneopetuksen suunnittelusta, toteutumisesta ja vaikutuksista Turun yliopiston lääketieteellisessä tiedekunnassa vuosina 1989–1993. Sarja C, 117. Turku: Turun yliopisto.
- Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 7.
- Valo, M. Taidot puheviestinnän opetuksessa ja tutkimuksessa. Teoksessa M. Valo (toim.) Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 14, 67–81.
- Weber, M. 1964. Politics as vocation. New York: Oxford University Press.
- Williams, S., Weinman, J. & Dale, J. 1998. Doctor-patient communication and patient satisfaction: a review. Family Practice 15, 480–492.

# EMPAATTINEN VAI ASIAKESKEINEN? LÄÄKÄREIDEN NÄKEMYKSIÄ EMPATIAN VIESTIMISESTÄ POTILAALLE HUONOJEN UUTISTEN YHTEYDESSÄ

Marjanna Artkoski

## TIIVISTELMÄ

*Empatia on tärkeä osa lääkärin professionaalista viestintää. Tässä artikkelissa empatian käsitteellä tarkoitetaan sitä, että ammatillisessa viestintäsuhteessa lääkäri ymmärtää potilaan emotionaalisen tilan kompleksisuuden ja tekee omalla viestinnällään tämän ymmärryksen potilaalle havaittavaksi. Toimiva lääkäri-potilasvuorovaikutussuhde ja lääkärin tapa keskustella ovat nousseet yhä tärkeämmiksi lääkärin työssä. Potilaan tyytymättömyys lääkärin viestintään saattaa olla perusteena jopa potilaiden tai omaisten tekemissä kanteluissa. Lääkärin viestinnän informaatiokeskeisyys ja empaattisuuden puute saattavat olla yksi syy siihen, että potilas kokee lääkärin viestinnän epätyytyttäväksi. Artikkelin perustuu 21 lääkärin vastauksiin useita eri aihealueita käsittäneissä teemahaastatteluissa. Haastateltujen käsityksen mukaan empaattinen viestintä auttaa lääkäreitä lähestymään ja tukemaan potilasta, mutta yliempaattisuus voi toisaalta vaikeuttaa lääkärin mahdollisuuksia auttaa ja toisaalta myös lisätä lääkärin emotionaalista kuormitusta. Pitäytymällä ammatillisuudessa lääkäri pyrkii suojaamaan itseään liialliselta tunnerasitukselta. Lisäksi empaattisuuden viestiminen heijastuu lääkärin työn mielekkyyteen. Lääkärin näkemykset eroavat siinä, pitääkö lääkärin aina olla empaattinen. Lääkärit myös katsovat, että kaikille potilaille ei tarvitse olla empaattinen. Kaiken kaikkiaan lääkärit näyttävät tasapainoillevan tehokkaan informaation välityksen ja empaattisesti tarkoituksenmukaisen viestinnän välillä kertoessaan potilaalle huonoja uutisia.*

**Asiasanat:** empatia, lääkäri, lääkäri-potilassuhde, viestintä, vuorovaikutus

## JOHDANTO

Empaattisuus liittyy aina toisen ihmisen ymmärtämiseen, mikä on tärkeätä inhimillisen vuorovaikutuksen ja viestinnän onnistumisessa. Erityisesti lääkärin työssä empatialla on katsottu olevan suuri merkitys. Empatian kokeminen tarkoittaa lääkärin samaistumista potilaaseensa siinä määrin, että hän tuntee jotakin potilaansa turhautumisesta, masennuksesta ja kivusta (Schatz 1995, 495). Pelkonen (2005, 17) sanoo empatiasta seuraavasti: ”Toisen kärsimyksiä ulkopuolinen ei voi mitata luonnontieteellisin menetelmin, mutta niiden laatua ja intensiteettiä voidaan arvioida potilaan käyttäytymisen avulla ja niiden merkitystä ymmärtää eläytymällä tämän asemaan.”

Jokainen lienee tavannut ammatissaan taitavan ja tehokkaan lääkärin, mutta kohtaaminen on kuitenkin saattanut jättää avun tarvisijalle jotenkin hämmentyneen ja tyytymättömän olon. Pettymys lääkärin viestintään on saattanut johtaa jopa kantelun tekemiseen. Lääkärin perusteellinen tietämys sairaudesta ja sen hoidosta osoittaa lääkärin asiantuntijuuden potilaalle, mutta potilas toivoo lääkärin lähestymistä myös muulla kuin pelkästään tiedollisella tasolla. Schatz ja Schatz (2003, 420) vertaavat politiikkaa ja lääketiedettä ja toteavat, ettei kumulatiivinenkaan tieto aina auta todellisen elämän yksittäistapauksissa eikä esimerkiksi lääkäriä klinikkatyökentelyssä. Tunteiden huomioon ottaminen ja empatian osaava käyttäminen vuorovaikutustilanteissa tiedon rinnalla tukee professionaalisen viestinnän onnistumista.

Empatian käsite on vakiintunut psykologian terminologiaan 1950-luvulla, ja se on ollut tutkimuksissa esillä monen muunkin tieteenalan piirissä esimerkiksi sosiaalipsykologiassa, hoitotieteissä, uskontotieteissä ja sosiologiassa sekä viime aikoina myös neurotieteissä. Myös filosofeja on kiinnostanut empatian olemus. Empatian merkitystä pidetään tärkeänä, mutta vähän hyödynnettyinä seikkana lääkäri-potilassuhteessa. Esimerkiksi Landaun (1993, 109) mukaan pätevät lääkärit ovat sensitiivisiä, sympaattisia, rau-

hallisia, ymmärättäviä ja joskus empaattisia, mutta kaikkein vähiten käytetty näistä ominaisuuksista on empatia. Vaikka empatian merkitys lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa on ollut kestoaihe myös lääketieteen julkaisuissa, silti se herättää jatkuvaa mielenkiintoa ja synnyttää uutta tutkimusta.

Interpersonaalisessa viestinnässä empatialla on katsottu olevan tärkeä sijansa vuorovaikutuksen onnistumisessa, mutta sitä koskevaa tutkimusta on kuitenkin puheviestinnän alueella julkaistu varsin niukasti. Tämän artikkelin aineisto muodostui, kun empatia ilmiönä tuli esiin haastatellessani 21 lääkäriä vuosina 2006–2007 heidän käsityksistään omasta viestinnästään ikäviä ja surullisia asioita kerrottaessa. Lääkärin empatiaosaamisella on merkitystä, sillä huonojen uutisten kertomistilanteet eivät näytä tauti- ja onnettomuustilastojen kasvutrendien perusteella harvenevan terveydenhuollossamme. Tässä artikkelissa pyrin tarkastelemaan empatiaa toisaalta puheviestinnän näkökulmasta ja toisaalta monitieteisesti, koska tutkittava ilmiö on niin monitasoinen ja muilta tieteenaloilta löytyy siitä runsaasti kirjallisuutta ja tutkittua tietoa.

Burlesonin (1984) käsiterajauksiin viitaten ja myös psykologisen näkökulman perusteella empatiaa pidetään tässä artikkelissa itseenäisenä perustavanlaatuisena ilmiönä lääkäri-potilasviestinnässä ja siten lähtökohtana sille myöhemmin syntyneelle supportiivisen viestinnän käsitteelle, jossa erityisesti emotionaalinen puoli korostuu. Tutkijat ovat todistaneet tällaisen toisen tunnetilan hetkellisen saavuttamisen ja sen mukaisen toiminnan esiintymistä jo pikkulapsilla ja havainneet sitä koejärjestelyissä toisen yksilön auttamisena myös muilla kädellisillä (Warneken & Tomasello 2006). Tässä artikkelissa tarkastelen empatiaa lääkärin viestinnässä sellaisena humanisuuden syntypisteenä, josta ihmisten keskinäinen vuorovaikutus ja ymmärtäminen saa alkunsa.

## MONIMUOTOINEN EMPATIA

Empatia-sanan juuret ovat kreikan kielen sanassa *empathia*, joka voidaan suomentaa merkitsemään *sisällä tunteessa* (Webster 1996). Empatia käsitetään tavallisesti ilmiöksi, jonka avulla voimme tilapäisesti asettua toisen ihmisen asemaan, samaistua hänen kokemukseensa jostakin tilanteesta ja ymmärtää häntä paremmin.

Vuonna 1872 saksalainen estetiikan tutkija ja filosofi Vischer (More 1994, 20) kehitti sanan *Einfühlung* (englannin kielessä *feeling-in* erotuksena *sympatiasta*, jonka merkitys on *feeling-with*) kuvaamaan sitä objektin ja subjektin yhteensulautumisprosessia, jonka esimerkiksi taideteoksen katsoja voi kokea hetkellisesti. Myös filosofi Stein (1917) otti käyttöönsä *Einfühlung*-käsitteen, joka tarkoitti hänelle toisen kokemuksen ”tunnestautumista” (Parviainen 2002, 325). Psykologi Titchener (1909) alkoi ensimmäisenä käyttää *empathy*-sanaa (More 1994, 21). Empatian ilmiötä ja sen käsitteisisältöä kehitti omaan suuntaansa 1940- ja 1950-luvuilla psykoterapian piirissä Rogers (1959) ja sosiologiassa Parsons (1951). Vuosina 1958–1960 uuden sukupolven psykoanalyytikot, joiden joukossa esimerkiksi Kohut (1959), jatkoivat käsitteen tarkempaa määrittelyä (More 1994, 28–29). Vaikeasti määriteltävää ja selitettävää empatiaa sekä sen kehittymistä ja ilmenemistä ovat tutkineet myös useat muut psykologian tutkimuksen piirissä vaikuttavat keskeiset aikalaistutkijat kuten Davis (esim. 1996) ja Eisenberg (esim. 1987) sekä Panksepp (esim. 1998). Edelliset kaksi ovat rikastuttanut empatiatutkimusta lukuisilla perustavanlaatuisilla julkaisuilla, ja viimeksi mainittu on tutkinut muun muassa empatian ilmenemistä eläimillä.

Ruotsalaisen lääkäri-psykologi Holmin (2004, 77–78) mukaan empatia on toisen ihmisen tunnetilan syvempää ymmärtämistä monella tasolla ja toimimista tämän tavoitetun ymmärryksen mukaisesti. Empaattisuuteen sisältyy erilaisia osatekijöitä kuten tilannekohtainen puheen sopeuttaminen vastaanottajan fyysisen ja kognitiivisen kapasiteetin mukaiseksi, aktiivinen kuunteleminen ja

näkeminen sekä nonverbaalisten signaalien lukeminen. Kysymyksessä on toisin sanoen yhtäaikaaisesti monikanavainen viestintä kahden ihmisen välillä. (Holm 1987, 57–59.) Arkikielessä useimmiten toisen ihmisen osoittama ystävällisyys ja myötämielisyys, jopa kiltteys ja sympatian tunteminen toista henkilöä kohtaan, voidaan ymmärtää empaattiseksi käytökseksi.

Holm (1985) ja Håkansson (2003) tarkastelevat empatian käsitettä psykologeina. Holmille empatia on toisen ihmisen tunteiden tavoittamista ja ymmärtämistä. Hän on tutkijana kiinnostunut tällaisen tilan saavuttamisen edellytyksistä ja viittaa (1985, 47–53) empatian kognitiivisiin ja viestinnällisiin aspekteihin liittyviin prosesseihin. Sekä Håkansson että Holm käsittelevät myös muita empatiaan ja sen esiintymiseen liittyviä ilmiöitä, joita ovat esimerkiksi altruistinen motivaatio, moraalinen kehittyminen, samankaltaiset kokemukset, aggressiot ja interpersonaaliset suhteet. Molemmat myös arvostavat Kohutin ajatuksia empatian sisimmästä olemuksesta, jonka mukaan empatia on *kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen todellinen perusta* (Kohut 1980) ja *kapasiteettia ajatella ja tuntea olevansa itse toisen ihmisen sisäisessä elämässä* (Kohut 1984).

Empatian monimuotoisuus ilmenee hyvin erilaisena jo aiemmin mainitun Rogersin (1961, 52) ja toisaalta filosofi Buberin (1923/1995) ajattelussa. Edellinen korostaa psykoanalyytikon ominaisuudessa ihmisen subjektiivisten havaintojen ja kokemusten tulkintaa, kun taas jälkimmäiselle minä-sinäsuhte on syvästi eettis-filosofinen aihe. Empatia ja välittäminen yhdistyvät Rogersilla (1961) hänen esittämässään terapeuttisen viestinnän käsitteessä. Hän on havainnut asiakkaidensa terveyden kohentuvan turvallisisissa keskusteluissa koetun kongruenssin, joka saavutetaan silloin kun ihmisen päämäärät, ajatukset ja käyttäytyminen ovat keskenään sopusoinnussa, varauksettoman positiivisen suhtautumisen ja empaattisen ymmärtämisen ansiosta. Buber (1923/1995) on puolestaan pohtinut ihmissuhteiden ja dialogin rakentamisen vaikeutta. Hänen ajattelunsa mukaan dialogissa kumpikin osapuoli

näkee suhteen samoin kuin toinenkin, jolloin puhuminen ja kuunteleminen tarkoittavat toisen todellista ymmärtämistä, jonka kautta voimme auttaa toisiamme tulemaan humanimmiksi.

Burleson (1984) tarkastelee yleisellä tasolla ensin lohduttamista ja empatiaa yhdessä ja erottaa sitten emotionaalisen empatian lähi-ilmiöstään. Tästä näkökulmasta katsottuna hän määrittää empatian olevan ”the social perception process of affective perspective taking recognizing and understanding what another feels” eli sosiaalinen havaitsemisprosessi, jossa affektiivisen perspektiivin avulla käsitteään ja ymmärretään, mitä toinen tuntee (Burleson 1984, 88). Hän tuo myös esiin empatia-käsitteen keskeisyyden monissa prososiaalista käyttäytymistä koskevissa teorioissa. LeVasseur ja Vance (1993, 83) sanovat empatian merkityksestä potilaalle seuraavasti: ”Se, että ymmärretään, mitä tauti tarkoittaa potilaalle, voi epäilemättä johtaa emotionaaliseen vastakaikuun, mutta empatia on tärkeämpää kuin emootio tai tunne.” Empatia on riittävään tietoon perustuvaa ymmärrystä potilaasta, mikä puolestaan ohjaa hoiva- ja hoitotoimenpiteitä yleisellä tasolla.

Mikkola (2006, 35–36) katsoo, että empatiakykyä voidaan osaltaan pitää myös supportiivisen viestinnän jonkinlaisena lähikäsitteenä tai jopa sen muotona tai lähtökohtana. Tätä seikkaa hän perustelee sillä, että supportiivinen viestintä laaja-alaisena käsitteää myös ”lähinnä emotionaaliseen tukeen ja positiiviseen vahvistamiseen” keskittyvän terapeutin viestinnän. Edelleen Mikkola (2006) pohtii empatiakyvyn tärkeyttä supportiivisen viestinnän lähtökohtana ja empatian osoittamisen taidon keskeisyyttä viestinnässä. Lopuksi hän esittää tiivistäen, että käsitteet terapeutin viestintä, empatia ja huolenpito tulee erottaa edellisistä laajemmasta vuorovaikutusilmiöstä, nimittäin sosiaalisen tuen käsitteestä. On selvää, että empatian viestiminen ja supportiivinen viestintä ovat osittain päällekkäisiä ilmiöitä. Varsinkin emotionaalinen tuki ja empatia ovat erittäin lähellä toisiaan. Tuen antaminen on kuitenkin laajempi ja monimuotoisempi ilmiö kuin empatian osoittaminen. Selkeä ero näiden kahden ilmiön välillä on vielä määrittelemättä.



Empaattisuus on perinteisesti liitetty hoitajan professioon ja caregiver-suhteeseen. Supportiivisuuden taas katsotaan kuuluvan hoitotieteen terminologiaan ja pragmaattiseen puoleen sairaalapotilasta hoidettaessa. En ole empatia-käsitteen käyttämisestä lainkaan samaa mieltä esimerkiksi Kankareen (2004, 69) kanssa, joka sanoo empatian käsitteen tulleen standardoiduksi ja loppuun kulutetuksi käytännön hoitotyössä, vaan pidän sitä jatkuvasti tärkeänä, mielenkiintoisena ja haastavana tutkimuskohteena potilaan ja hänestä huolehtivien, niin lääkäreitten kuin hoitajienkin, välisessä vuorovaikutuksessa.

Mikkola (2006, 35) mainitsee, että empatiaa ei voi pitää viestintäprosessina. Empatian ilmiö *per se* on kuitenkin prosessiivinen, ja esimerkiksi Northouse ja Northouse (1997, 25, 71) viittaavat empatiaan monidimensionaalisten prosessien ilmiönä. He katsovat empatian toimivan professionaalisessa viestinnässä työkaluna viestinnän tarkentamiseksi ja väärinymmärryksien vähentämiseksi. Myös Howell (1982, 14) viittaa empatian prosesseihin toteamalla, että ammattitaitoinen empaattinen viestijä ei ainoastaan ymmärrä ja osaa selittää interpersonaalisten suhteiden empatiaprosesseja, vaan hänen täytyy myös kyetä käyttämään empatiaa taitavasti ystävien ja muiden ihmisten kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen parantamiseksi. Prosessiivisen luonteensa vuoksi empaattisuus saattaa auttaa lääkäriä myös huonojen uutisten kertomisen tilanteessa pehmentämällä professionaalisuutta potilaaseen päin.

## LÄÄKÄRIN PROFESSIONAALINEN VIESTINTÄ

Professionaalisuudella tarkoitetaan lääkärin työssä niitä ammatteettisiä velvoitteita ja oikeuksia, joihin lääkärin toiminta perustuu. Empatia kuuluu niihin humanistisiin arvoihin, joita lääkärin professionsa mukaisesti tulee kunnioittaa (Lääkärin etiikka 2005, 136). Lääkäri toteuttaa tehtävänsä viestinnän avulla vuorovaikutuksessa potilaan kanssa, ja myös lääkärin työssä viestintäosaaminen tarkoittaa Kostiaisen (2003, 30) määrittelyn mukaisesti

niitä viestinnällisiä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia, jotka liittyvät hänen ammatilliseen osaamiseensa. Hietanen (2006) on puolestaan todennut, että lääkärin viestintäosaamiseen sisältyy sellaisen vuorovaikutuksen aikaansaaminen, jossa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus oman näkemyksensä esittämiseen, mutta jossa potilaan tarpeet ovat etusijalla. Hänen mielestään lääkärin työssä ammatillisuuteen liittyy myös lääkärin kyky samaistua jopa potilaan negatiivisiin tunteisiin, eikä lääkärin antaman tiedon määrä ole tärkeintä, vaan huonojen uutisten kertomisen tapa. Empatian ja tuen välittymisellä lääkäriltä potilaalle on ratkaiseva merkitys myös potilaan sopeutumiseksi sairauteensa. (Hietanen 2004, 215, 238, 241.)

Viimeaikaisten lääketieteellisten artikkeleiden mukaan empatia tarkoittaa lääkäreille monipuolista emotionaalista ja kognitiivista ymmärtämisen kokemista potilaasta sekä tämän tilanteesta (Halpern 2007). Erityisesti huonojen uutisten yhteydessä lääkärin useimmiten oletetaan haluavan osoittaa empaattisuuttaan potilaalle. Empatian viestiminen jää lääkärin toteuttamana kuitenkin yksisuuntaiseksi, sillä potilaan ei voida olettaa ”astuvan lääkärin kenkiin” ja ryhtyvän empaattiseksi lääkäriään kohtaan.

Ihmisen myönteinen suhtautuminen toiseen perustuu psykologien ja neurotieteilijöiden mukaan esimerkiksi transferenssiin ja peilineuronien toimintaan (Cheng, Meltzoff & Decety 2007; Lamm, Batson & Decety 2007). Tutkimustulokset vahvistavat, että peilineuronit eivät heijasta yksinomaan toisten ihmisten toimintoja, vaan myös heidän aikomuksiaan ja emootioitaan. Nämä havainnot ovat avanneet uusia mahdollisuuksia empatiaan vaikuttavien mekanismien tutkimukselle. (Binkofski & Buccino 2007.)

Monidimensionaalisen prosessinä empatia syntyy ihmisen emotionaalaisella tasolla, strukturoituu kognitiivisella tasolla ja manifestoituu behavioraalaisella tasolla. Skinner (1976, 190) viittaa siihen, miten yleensä ilmaisemme tunteitamme käyttäytymisellämme ja tiivistää empatian toisiin ihmisiin kohdistuvien tunteidemme attri-

buutioksi. Koska empatia liittyy ihmisen persoonallisuuspiirteisiin, kykyihin ja taitoihin, sitä on mahdollista mitata psykologisin tutkimuksin sekä myös vahvistaa ja opettaa. Suomessa ja muualla lääkäriopiskelijoiden koulutukseen onkin sisällytetty esimerkiksi kirjallisuuden opetusta, jossa on korostettu empaattisuuden samoin kuin muiden humanististen arvojen merkitystä lääkärin työssä (Shapiro & Lie 2000). Empatian ylläpitämisellä lääkäri voi pyrkiä vastustamaan muuttumistaan kyyniseksi ja estämään sarkastisuuden heijastumista viestintäänsä.

Empatian hyödyllisyydestä erilaisissa ihmissuhdeammateissa on esitetty ristiriitaisia näkemyksiä. Einhorn (2007, 33) esittää hyvin kehittyneen empatiakyvyn voivan tutkimusten mukaan suojata loppuunpalamiselta. Hänen väitteensä on mielenkiintoinen, sillä useimmissa tutkimustuloksissa varoitetaan päinvastoin juuri liiallisen empatian osoittamisen aiheuttamasta henkisestä kuormittumisesta hoitotyössä (ks. esim. Apker & Ray 2003). Kun empaattisuus muuttuu kaikeksi eläytymiseksi potilaan tilanteessa, siitä voi Tähkän (1979, 38–39) mukaan tulla häiriötekijä lääkärin työtehtävissä.

Lääkärin viestintään tyytymätön potilas voi oman korostuneen emotionaalisen tilansa vuoksi kiinnittää huomionsa lääkärin viestinnästä puuttuvaan tai siinä vähäisesti ilmenevään empatiaan, etenkin jos hän ei ole kyennyt keskittymään tai ymmärtämään viestinnän lääketieteellistä tietoa. Tutkimustulokset potilastyytyväisyydestä ovat korostaneet sitä, miten potilaat ovat muistaneet parhaiten esimerkiksi juuri empaattisuuden puuttumisen ja ovat tulkinneet sen vuoksi lääkärin toimineen taitamattomasti diagnosoinnissa (Kim, Kaplowitz & Johnston 2004). Empaattisuuden viestiminen on siis suorastaan välttämätöntä potilas-lääkärisuhteessa, varsinkin huonoja uutisia kerrottaessa.

Vuorovaikutustaitojen merkitys lääkärin työssä on jatkuvasti kasvanut myös sen vuoksi, että potilaat tietävät sairauksista ja niiden hoidosta nykyään enemmän kuin aikaisemmin ja myös heidän vaatimustasonsa on noussut (Peräkylä, Eskola & Sorjonen 2001, 8–

9). Potilaat ovat aiempaa tietoisempia oikeuksistaan. Heidän tekemiensä kanteluiden määrän kasvuun on vaikuttanut myös se, miten lääkäri on keskustellut heidän kanssaan sairaudesta ja sen hoidosta (Holi 2007). Mikäli lääkärin empaattisuudella on positiivista vaikutusta potilastyytyväisyyteen sekä lääkärin ja potilaan välisen viestinnän onnistumiseen, sitä on syytä pyrkiä selvittämään.

Kun ihminen saa tiedon vakavasta sairaudestaan, se koskettaa häntä syvältä, toisella tavalla kuin jokin lievä tauti. Diagnoosin varmistuminen pahanlaatuiseksi taudiksi ja tämän ensitiedon välittäminen potilaalle on kova paikka myös lääkärille itselleen. Suomalaisten syöpätautien lääkäreiden ajatuksia tästä vuorovaikutustilanteesta ovat tutkineet Peura ja Brommels vuonna 1998 tehdyllä kyselytutkimuksella (N=159) (ks. Peura & Brommels 2000) ja Katainen, Schmitt ja Piha kumppanit vuosina 2004–2005 suorittamansa teemahaastattelun (N=9) avulla (ks. Katainen, Schmitt & Piha 2005). Potilaan emootioiden tunnistaminen, tämän tunnereaktioiden käsitteleminen ja kuunteleminen olivat tärkeimmät seikat, joihin kyselyyn vastanneet lääkärit halusivat lisätä huomiotaan vuorovaikutuskohtaamisessaan (Peura & Brommels 2000). Haastattelututkimuksen päätelmissä puolestaan todettiin, että lääkärit olivat aidosti kiinnostuneita potilaidensa tunteiden huomiomisesta, mutta siinä onnistumista saattoivat rajoittaa esimerkiksi puutteelliset vuorovaikutus- ja viestintätaidot (Katainen, Schmitt & Piha 2005). Nämäkin kahden tutkimuksen tulokset osoittavat, että lääkärin empatiaa ilmiönä, sen merkitystä ja sen viestimistä on syytä tarkastella huonojen uutisten yhteydessä.

## **TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

*Tavoite.* Lääkärin viestinnän empaattisuudella voi olla merkittävä vaikutus lääkärin ja potilaan välisen vuorovaikutuksen onnistumiseen erityisesti huonojen uutisten yhteydessä. Toisaalta taas tietynlaisen sekventiaalisuus, eli informaation ja empaattisuuden

peräkkäinen ilmeneminen lääkärin viestinnässä, saattaa olla syynä siihen, että potilas kokee jääneensä vaille emotionaalista huolenpitoa ja hyvää kohtelua. Näistä hypoteettisluonteisista syistä ja suomalaista lääkäri-potilasviestintää koskevan empatiatutkimuksen niukkuudesta johtuen on tarkoituksenmukaista pyrkiä selvittämään empatian merkitystä lääkärin työssä. Tässä artikkelissa etsitään vastausta siihen, minkälaisena lääkärit itse näkevät empaattisuuden merkityksen professionaalissa viestinnässään. Lisäksi pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään lääkärin tehtävää vaikeissa viestintätilanteissa sekä täydentämään lääkärin professionaalista viestijänkuvaavaa.

*Käsitteet.* Huonojen uutisten kertomisen tilanteeseen osallistuvalla lääkärillä ja potilaalla on molemminpuolisia odotuksia, kuten arkipäivän tilanteissa ihmisillä yleensäkin on. Lääkärin ammatillisuus ja tavoitteellisuus erottavat kuitenkin tällaisen lääkärin ja potilaan välisen viestintäsuhteen tavanomaisista sosiaalisista tilanteista (ks. Gerlander 2003, 34–35; Mikkola 2005, 49). Lääkärin kertomat huonot uutiset määritellään lääketieteellisessä kirjallisuudessa negatiiviseksi tiedoksi ihmisen terveydellisestä tilasta, ja esimerkiksi on usein syöpädiagnoosin varmistuminen (Sparks ym. 2007). Empatia tai sen puuttuminen välittyy lääkärin ja potilaan kohtamisessa verbaalisessa ja nonverbaalisessa muodossa potilaalle. Tässä artikkelissa *empatian käsite ymmärretään alussa mainittujen tutkijoiden konstruktioiden synteesinä siten, että ammatillisessa viestintäsuhteessa lääkäri ymmärtää potilaan emotionaalisen tilan kompleksisuuden ja tekee omalla viestinnällään tämän ymmärryksen potilaalle havaittavaksi.* Empatian avulla lääkäri voi hetkellisesti tuntea olevansa kuin tuo hänen potilaansa, tuo toinen ihminen.

*Aineiston keruun kuvaus.* Tutkimuksessa käytettiin aineiston hankintaan network sampling- eli lumipallomenetelmää, jossa haastateltu lääkäri ehdotti kollegaansa seuraavaksi haastateltavaksi. Haastattelun alussa pyydettiin jokaista lääkäriä kertomaan sellainen tapaus, jossa hän oli joutunut ilmoittamaan huonoja uutisia

potilaalle tai tämän läheisille, sekä mainitsemaan, minkä vuoksi juuri kyseinen tapaus oli jäänyt hänen mieleensä. Haastattelu oli teemoitettu, ja vastaajat saivat vapaasti kertoen vastata. Teemoja olivat esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisen keskustelun tarkoitus ja tavoite, kuunteleminen, nonverbaalisten vihjeiden merkitys, viestinnän onnistuminen ja käytetty kieli, tunteiden hallitseminen sekä ajatukset kuolemasta.

Empatian ilmiötä lähestyttiin kysymällä lääkäreiltä haastattelu-tilanteessa heidän käsityksiään siitä, pitääkö lääkärin aina olla empaattinen potilasta kohtaan. Jos vastaus oli kielteinen, niin lääkäriä pyydettiin kertomaan, minkälaisessa tapauksessa hän ei olisi empaattinen. Lisäksi lääkäreiltä tiedusteltiin myös heidän käyttämiään tapoja tai keinoja, joilla he osoittavat empatiaa potilailleen. Lopuksi haastateltavia pyydettiin kertomaan empaattisuuden hyödyistä ja haitoista omassa työssään.

*Aineiston kuvaus.* Haastateltuja lääkäreitä oli 21, ja he edustivat yhdeksää eri lääketieteen aluetta. Iältään he olivat 30–67-vuotiaita. Lääkäreiden keskimääräinen ikä oli 52 vuotta. Haastatelluista 13 oli naisia ja 8 miehiä. Kaikilla lääkäreillä oli takanaan vähintään 10 työvuotta, lukuun ottamatta nuorinta haastateltavaa. Haastattelut kestivät keskimäärin 62 minuuttia. Pisin haastattelu kesti 110 minuuttia.

Tutkimuksessa haastateltiin eri erityisalojen lääkäreitä omissa työympäristöissään. Haastateltujen lääkäreiden kertomia huonoja uutisia potilaalle tai hänen vanhemmilleen tai läheisilleen olivat muun muassa syöpätaudin löytyminen, HIV-positiivisuuden varmistuminen, vammaisen lapsen syntyminen ja lapsen tai nuoren kuoleminen.

*Aineiston analyysin kuvaus.* Aineistolähtöinen analyysi tehtiin literoitujen haastattelujen pohjalta. Aluksi aineistosta etsittiin keskeisiä teemoja, ja aineisto ryhmiteltiin teemojen mukaan. Kustakin teemasta etsittiin usein toistuvia tai yhteneväisiä piirteitä sekä myös aineiston sisäisiä ristiriitaisuuksia. Seuraavaan lukuun on sisälly-

tetty suoria lainauksia haastatteluista analyysin läpinäkyvyyden osoittamiseksi. Lainauksissa kirjain M tarkoittaa miesvastaajaa ja N naisvastaajaa ja numerot kuvaavat kummankin ryhmän haastattelujärjestyksiä. Sitaattien välimerkit ovat tutkijan lisäämiä.

## TULOKSET

Haastatteluissa lääkäreitä ei erikseen pyydetty määrittelemään empatian käsitettä, mutta useissa vastauksissa nousi empatiaa kuvaavaksi synonyymiksi ”myötäeläminen”. Empatian sanottiin myös olevan ”ymmärtämistä” ja ”heikkojen signaalien lukemista” tai sitä verrattiin lääkärin ammattirooliin kuuluvaan ”terapeuttisuhteeseen”. Empatiaa kuvailtiin monitasoiseksi ja säädeltäväksi ilmiöksi. Sen mainittiin myös olevan luonteeltaan neutraalia. Eräs lääkäri (M5) kuvaili empatiaa seuraavasti:

”...kyllä sellanen myötäeläminen ammatillisesti varmaan on perusteltua. Mä voisin siihen sitoutua noin yleisellä tasolla... Empaattisuus on varmaan enemmän kuin pelkkää myötäelämistä. Emmä varmaan halua sitä tietoisesti osottaa mitenkään. Sen täytyy mummielestä tulla siitä suhtautumisesta ja siitä yleisestä viitekehuksesta, missä toimitaan, että emmä päätä sitä osottaa mitenkään.”

Toinen lääkäri (M3) satoi empatian toisen ihmisen tilanteeseen ja sanoi:

”Mää koen empatian positiivisena myötätuntona... Empatia tulee peliin silloin kun toinen tarvitsee sitä myötätuntoa tai positiivista pukkausta jonnekin, että se vähän niinku kohottaa itteään.”

Kaikista 21 lääkäristä noin kolmasosa oli sitä mieltä, että lääkärin tulee aina olla empaattinen potilastaan kohtaan. Naislääkäreiden vastaukset jakaantuivat siten, että 5 vastaajaa 13 vastaajasta oli samaa mieltä ja 8 edusti vastakkaista mielipidettä. Kahdeksasta mieslääkäristä neljä oli eri mieltä ja kolme samaa mieltä. Lisäksi yhden mieslääkärin mielipide jäi epäselväksi. Eräs kysymykseen kielteisen vastauksen antanut haastateltava (N13) muotoili ajatuk-sensa seuraavasti:

”Ei sulla o mahdollisuuttakaan aina osoittaa empatiaa ja on tilanteita, joissa asiat saattaa olla niin vaikeita taikka ärtymykset niin suuria, et se on irvokasta ruveta olemaan siinä empaattinen sitte. Tai sä et löydä itestä semmosta empatiaa. Mummielestä semmonen yritysempatia on vielä pahempi kuin ei ois ees yrittäny.”

Lääkärit kertoivat myös potilas- ja muista ihmisryhmistä, joille empaattisuutta ei osoiteta. Tällaisista ryhmistä annettiin esimerkiksi elämäntapasairaat, konsumeristiset potilaat (etuisuuksia vaativat terveyspalvelujen suurkuluttajat), epäsosiaaliset potilaat, valehtelevat potilaat tai heidän vanhempansa sekä itsekkäät tai ymmärtämättömät vanhemmat.

Tavoista tai keinoista, joilla lääkäri osoittaa empaattisuuttaan potilaalle, mainittiin kolmasosassa vastauksissa ystävällinen jutteleminen tai sopivien sanavalintojen käyttäminen. Jonkin verran harvemmin empatian osoittamisen todettiin tapahtuvan kuuntelemalla tai myötäelämisen avulla. Potilaan asemaan asettuminen, ammatillinen asenne ja rohkaiseminen olivat keinoja, joita kutakin kaksi lääkäriä sanoi käyttävänsä. Yksi lääkäri sanoi empaattisuutensa ilmenevän siinä, että hän antaa potilaan puhua. Nonverbaaliseen viestintään liittyviä empatian osoittamisen tapoja ei vastauksista ollut löydettävissä.

Empaattisuudella lääkärit kertoivat voivansa helpottaa vuorovai-  
kutusta potilaan kanssa samoin kuin tämän hoitoa. Vastausten perusteella empatian viestimisellä näyttää olevan kaksi funktiota. Ensinnäkin sillä on myönteisiä vaikutuksia potilassuhteeseen. Toiseksi se näyttää heijastuvan myös lääkärin oman työn mielekkyyteen. Ensimmäinen funktio näkyy esimerkiksi siinä, että lääkärit käyttivät empatiaa keinona välttää liiallista ammatillisuutta potilaskontakteissa. Lääkäri (N4) perusteli seuraavasti:

”Joo... et kyllähän se sit niinkun monesti saattaa sitä potilaskontaktiakin empatia lähentää. Sit jos on kylmän asiallinen kaikkien kanssa niin ei se sit vie pitkänpäälle eteenpäin.”



Empaattisuus nähtiin tärkeänä keinona lujittaa luottamusta lääkärin ja potilaan tai omaisten välillä. Eräs lääkäri (N7) ilmaisi asian seuraavasti:

”...sekä laps että vanhemmat pystyy rehellisesti kertoon asiat ja ne uskaltaa puhua sille lääkärille, joka on empaattinen... ja ottaa apua vastaan.”

Empatian avulla lääkäri voi osoittaa potilaalle yksilöllistä huomiota ja saada samalla itselleen tyytyväisyyttä työstään, minkä eräs haastatelluista (N11) toi esiin seuraavasti:

”...kyllähän sitä tulee niinkun paljon paremmin toimeen ihmisten kans, koska on (jonkinlainen) olo et se ihminen lähtee siältä rauhallisempänä ulos ja tota et se ei niinku ainakaan koe tätä sairaalaa semmoseks niinku tehtaaks tai liukuhihnasytemiks.”

Toisen funktion mukaisesti empatian käytöllä lääkärit saivat lisää mielekkyyttä omaan työhönsä, kun potilaat vastasivat antamalla positiivista palautetta. Lääkäri (N2) sanoi mielipiteenään:

”Onhan se nyt paljon mukavampaa hoitaa kiitollisia potilaita kuin kiittämättömiä ja ne on kiitollisia, jos niille osoittaa empatiaa, vaikka sinänsä toimenpiteet voivat olla aivan samat.”

Eräs lääkäreistä (N8) oli luonut itselleen ystävällisyyden ja empatian strategian, jonka avulla hän sai työhönsä sujuvuutta ja mainitsi, että

”...jos on ystävällinen ja empaattinen, niin vastaanotosta selviää yleensä nopeempaa... kun olin aika nuorena lääkärinä X:n klinikalla, joka oli tosi tiivistähtinen mulla oli sellanen tyyli, että mä olin tyrmäävän ystävällinen (naurua) mä selvisin niistä potilaista tosi nopeesti.”

Empatian avulla lääkärin on mahdollista vaikuttaa myös omaan ihmisenä olemiseensa ja ehkäistä omaa emotionaalista väsymistään, mikä ilmenee seuraavasta lääkärin (N11) pohdinnasta:

”...oma mielentasapaino pysyy parempana. Ei tarvitse harmitella jälkikäteen, että miksi en ollut empaattisempi tai empaattinen.”

Yliempaattisuus nähdään haittapuolena, jollaiseksi lääkärin empaattisuus voi helposti muuttua. Erään lääkärin (N7) havaintona oli seuraava lausahdus:

”Sitten ei saisi olla liian empaattinen, ettei tää työ kuluta loppuun.”

Toinen lääkäri (N13) painotti samaa asiaa sanoen:

”Riskihän siinä on se et menee liian pitkälle siihen mukaan, et ei potilaan puolesta pidä ruveta elämään siinä ja tää on niinkun nuorten lääkäreitten kohdalla semmonen, mitä joutuu varottamaan ja opettamaan.”

Kun lääkäri osoittaa potilaalleen liian paljon empaattisuutta, ammatillinen työote katoaa, työn emotionaalinen kuormittavuus lisääntyy ja ajaudutaan paternalismin käyttämiseen eli silloin lääkäri tekee itse ratkaisut ja päättää potilaansa puolesta asioista. Yliempaattisuudesta voi seurata myös se, että lääkärin on vaikeata kertoa potilaalle totuutta. Muina haittoina nähtiin lisäksi työmäärän kasvaminen, sillä empaattiseksi tunnetun lääkärin potilaaksi hakeudutaan entistä useammin.

## POHDINTA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa lääkäreiden käsitöksistä empatiasta ja sen merkityksestä lääkäri-potilassuhteessa erityisesti silloin, kun lääkärin on kerrottava ikävä diagnoosi tai jokin muu järkyttävä viesti. Syöpätaudin löytyminen, HIV-positiivisuuden varmistuminen, vammaisen lapsen syntyminen ja lapsen tai nuoren kuoleminen olivat huonoja uutisia, joita tutkimukseen haastatellut erityisalojen lääkärit olivat joutuneet ilmoittamaan potilaalle tai hänen omaisilleen.

Lääkäreistä vain kolmanneksen mielestä lääkärin tulee aina olla empaattinen potilasta kohtaan. Tulos on mielenkiintoinen, koska lääkärin etiikka edellyttää lääkärin osoittavan potilaalle empatiaa (Lääkärin etiikka 2005, 136). Yksi selitys tälle vastausjakaumalle voi olla liiallisen empaattisuuden mukanaan tuomat mahdollisesti

negatiiviset seuraukset lääkärille ja lääkäri-potilassuhteelle, joihin lääkärit viittasivat. Saatu vastausjakauma on mahdollisesti myös osoitus huonojen uutisten antamisen informaatiokeskeisyydestä.

Empaattisuuden osoittamisen vaikeus ilmenee lääkäreiden mukaan silloin, kun potilaina ovat alkoholistit tai muut elämäntapasairaat, provosoivat ja aggressiiviset tai muuten epäsosiaaliset potilaat. Vaikuttaa siis siltä, että potilaiden tai näiden omaisten suoranainen valehtelu hävittää myös lääkärin halun tarjota empatiaa. Lääkäreiden empaattisuus vaihtuu heidän oman ilmoituksensa mukaan usein kiukuksi. Konsumeristiset (etuisuuksia vaativat ja terveyspalveluja paljon käyttävät) potilaat ovat uusi ihmisryhmä, joka myös aiheutti haastatteluun osallistuneille lääkäreille jännitteitä ja stressiä. Nämä suurkuluttajapotilaat voivat ”haastaa” lääkärin auktoriteetin ja venyttää tämän empatiakykyä pyrkiessään ottamaan itselleen jopa määräävää asemaa palvelujen saannissa (Gerlander 2003, 18–20; Mason & Laurie 2006, 28; Roter & McNeilis 2003, 135; Tuorila 2006, 12–13; Salonen 2006, 74; ks. myös Toivainen 2007). Näyttää siltä, että lääkärit ikään kuin ”luokittelevat” potilaat sellaisiin, joille empatiaa ei anneta, jotta sitä mahdollisesti riittäisi enemmän tarvitseville potilaille. Tähän näkemykseen voi saada tukea MacGeorgen ym. (2003) tuen antamista koskevista tutkimustuloksista, joiden mukaan tukea tarjoavat eivät anna sitä niin mielellään sellaisille, jotka ovat suureksi osaksi itse vastuussa ongelmistaan.

Haastatellut lääkärit kertoivat erityyppisistä keinoista ja tavoista, joilla he osoittavat potilailleen empatiaa. Näistä suurimman ryhmän muodostivat verbaaliset tavat, joista lääkäreiden antamia esimerkkejä olivat sellaiset maininnat kuten ”puheessa”, ”sanallisesti”, ”sanavalinnoissa”, ”juttelemalla”, ”kommenteista”, ”vastauksista” ja ”keskustelemalla”. Puhumiseen viittaaminen lienee luonnollista, kun sitä on aina pidetty lääkärin työkaluista tärkeimpänä. Toiseksi tärkein keino oli kuunteleminen. Ilmoitus kuuntelemisen käyttämisestä empatian osoittamisen tapana lähes kolmanneksella lääkäreistä on kiinnostava tulos, kun mediassa usein esitetyn väitteen mukaan suomalainen potilas syyttää lääkäriään

juuri kuuntelemattomuudesta. Lääkärit kuitenkin kertoivat katkaisevansa kysymyksillään potilaan puheen varsin pian. Kuitenkin yksi haastatelluista kertoi empaattisuutensa tulevan näkyviin siinä, että hän antoi potilaan puhua. Myötäeläminen ja potilaan asemaan asettuminen ikään kuin konkretisoivat sen, miten lääkäri käytännön työssä toimii empaattisesti. Ammatillisella asenteella empatiaa osoittava lääkäri tarkoittanee eroa lääkärin ja surevan omaisen empatioiden ilmenemisen välillä. Lääkäri ei jää suremaan tai ”vottelemaan” potilaan kanssa, vaan ryhtyy toimenpiteisiin potilaan tilanteen auttamiseksi. Nonverbaalisten vihjeiden esiintymättömyys empatian osoittamisen keinoissa vahvistanee lääkäreiden käsitystä keskittymisestään verbaaliseen puoleen hoitosuhteessa. Saattaa myös olla, että empatian yhteydessä nonverbaalisen viestinnän merkitystä ei ymmärretä tai sitä ei osata käyttää hyväksi potilaskohtauksissa tai sen ilmeneminen jää täysin tiedostamatta, sillä esimerkiksi kuuntelemistakin osoitetaan usein juuri nonverbaalisella viestinnällä. Lisäksi syinä voivat olla lääkärin käyttäytymiseen liitetyt rauhallisuuden ja vähäeleisyyden normit suomalaisessa kulttuurissa.

Tässä tutkimuksessa oli tuloksena selvästi enemmän mainintoja empatian hyödyistä kuin haitoista. Empaattisuudella oli kaksi pääfunktiota. Ensinnäkin se vaikuttaa myönteisesti potilassuhteeseen ja vuorovaikutuksen sujumiseen. Toiseksi se lisää työn mielekkyyttä ja saattaa helpottaa potilaan hoitoa. Empatialla lääkäri pyrkii myös ehkäisemään emotionaalista väsymistään. Esimerkiksi du Prén (2002, 4) tutkimustulokset osoittavat, että lääkärin tyytyväisyydellä omaan viestintäänsä on selvä yhteys työuupumukseen.

Empaattisuuden haittana voi haastateltujen mukaan olla sen muuttuminen liialliseksi. Tällaisen yliempaattisuuden negatiivisena seurauksena mainittiin itselle aiheutettu kova emotionaalinen kuormitus. Empaattisuuden kerrottiin voivan johtaa paternalismiin, jolloin lääkäri aliarvioi potilaan kyvyt osallistua omaa sairauttaan koskeviin päätöksiin ja ottaa päätöksenteon itselleen.

Jos taas empaattisesta lääkäristä tulee osa surevaa omaisjoukkoa, menetetään lääkärin tapa auttaa potilasta. Empaattisesta lääkäristä voi myös tulla hyvin suosittu potilaiden keskuudessa, jolloin työ­ määrän kasvu voi muuttua stressaavaksi ja johtaa loppuun pala­ miseen. Hyvin empaattisen lääkärin voi olla vaikeata kertoa poti­ laalle totuutta sairaudesta, jolloin hän alkaa ”kaunistella totuutta”. Toisaalta empaattiseksi tiedetylle lääkärille hakeutuminen ker­ too nimenomaan potilaiden tarpeesta saada tärkeän informaation lisäksi myös tunnepuolen ymmärrystä osakseen.

Naisten ja miesten haastatteluvastaukset empatiasta olivat lähes samankaltaisia. Molemmat sukupuolet pitivät empaattisuutta tärkeänä elementtinä lääkärin viestinnässä yhdessä ammatillisuuden kanssa. Sukupuolieroja omasta aineistostani oli vaikea löytää. Hojatin ym. (2002) suorittamassa psykometrisessä empatiamit­ tauksessa naislääkärit kuitenkin saivat miehiä korkeampia pisteitä. MacGeorgen ym. (2005) tutkimustulosten mukaan naiset ovat yleensäkin parempia tuottamaan esimerkiksi emotionaalista tukea toiselle. Naisten suurempi taipumus empaattisuuteen voisi olla indikoivaa sille, että omassa tutkimuksessani empatian osoit­ tamisen haasteellisuus lääkärin työssä tuli erityisesti esille nais­ lääkäreiden haastatteluissa. Empaattisuuden ylläpitäminen koettiin raskaaksi, ja osa naislääkäreistä sanoi purkavansa vaikeita ja emo­ tionaalisesti vaativia potilaskohtaamisia tutussa ja ymmärtävässä keskustelussa lääkärikollegoiden kanssa. Kollegiaalisella avulla katsottiin olevan suuri merkitys työssä jaksamisessa myös sen vuoksi, että lääkäreille on harvoilla työpaikoilla järjestettyä työn­ ohjausta. Haastatellut mieslääkärit eivät viittaneet tällaisiin tarpei­ siin. Kuitenkin tämän tutkimuksen tulosten mukaan joidenkin lää­ käreiden mielestä empaattisuus voi myös ehkäistä emotionaalista kuormittumista.

Kun kahden aikaisemman suomalaistutkimuksen mukaan lääkä­ rit ovat halukkaita parantamaan vuorovaikutustaitojaan ja onnistu­ maan potilaiden tunnepuolen ymmärtämisessä (Katainen, Schmitt & Piha 2005; Peura & Brommels 2000), niin tämä tutkimus puo­ lestaan vahvistaa sitä ymmärrystä, että professionaalisessa viestin­

nässään huonojen uutisten yhteydessä lääkärit pitäytyvät asiakeskeisyydessä ja ovat varovaisia empatian osoittamisessa potilaalle. Johtopäätöksenä saaduista tuloksista voidaan pitää sitä, että voidakseen itse työssään hyvin ja päästäkseen onnistuneeseen vuorovaikutus- ja viestintäsuhteeseen potilaan kanssa lääkäri tarvitsee sekä empaattisuuden että ammatillisuuden sopivaa yhdistämistä. Lääkärin empaattisuus on siten tilanne- ja potilassidonnaista ja ilmenee välillä enemmänkin kliinisenä kuin emotionaalisenä empatiana.

Näyttää siltä, että lääkärin pitäisi ensinnäkin viestiä tehokkaasti huonoja uutisia kertoessaan, jotta tarpeellinen informaatio välittyisi. Toisaalta tällöin on tarkoituksenmukaista, että viestintä tuntuu kontekstiin sopivalta eli on empaattista. Hyvänä pidetyn viestinnän kriteerit näyttäisivät siis tässäkin tilanteessa mukailevan yleisiä viestintäosaamisen tunnusmerkkejä, tehokkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta (ks. Rubin 1990). Lääkäri siis joutuu tasapainoilemaan, jotta nämä molemmat kriteerit täytyisivät ja olisivat sopivassa suhteessa.

Vaikka potilaskeskeisyyttä ja potilaan kokonaisvaltaista hoitamista painotetaan nykyisessä lääkäriopiskelijoiden koulutuksessa, niin käytännön työssä saattaa lääkärin toimintaa edelleen hallita ongelmanratkaisun ja parantamisen pyrkimys. Näiden ensisijainen toteuttaminen voi ilmetä sekventiaalisuutena huonojen uutisten viestimisessä. Tämä asioiden kertomisen tärkeysjärjestys merkitsee sitä, että lääkäri pyrkii ensisijaisesti informoimaan potilaalle tämän sairautta koskevan lääketieteellisen ja hoidollisen tiedon. Vaikeaksi koetussa tilanteessa potilaan lähestyminen emotionaalilla tasolla jää informoinnin jälkeen tehtäväksi. Lääkäreiden käsitys oman viestintänsä empaattisuudesta voi olla täysin erilainen viestintäsuhteen toisen osapuolen näkökulmasta, sillä potilas tarkkailee lääkärin viestintää kokonaisvaltaisesti. Vaikka lääkäri ilmaisee potilaalle empatiaa yksisuuntaisesti, niin viestintäsuhteessa viestiminen tapahtuu osapuolten välillä kaksisuuntaisesti: lääkärin

empaattisuus heijastuu potilaasta vaikkapa toiveikkuutena ja hoitomyönteisyytenä.

Kiireiseltä ja väsyneeltä lääkäriltä saattaa jäädä huomaamatta potilaan tarvitsema empaattinen tuki. Potilas puolestaan voi kokea tämän emotionaalisen rohkaisun puuttumisen lääkärin taitovirheenä, joka lisää potilaan epävarmuutta ja pelkoa.

Empatia ymmärretään tässä tutkimuksessa siten, että lääkäri ammatillisessa viestintäsuhteessa toimiessaan ymmärtää kompleksisuuden potilaan emotionaalisisessa tilassa ja viestii ymmärryksensä potilaalle. Tarkasteltaessa empatiaa tämän rajatun käsitelymmärryksen mukaisesti näyttävät haastateltujen lääkäreiden käsitykset sopivan hyvin yhteen tämän ymmärryksen kanssa, mutta sen sijaan ajatus vuorovaikutuksen samanaikaisuudesta ja jatkuvuudesta hoitosuhteessa ei näytä saavan tukea lääkäreiden ajatuksissa.

Haastattelututkimus tuotti runsaasti kuvausta lääkäreiden käsityksistä potilaille osoittamastaan empatiasta täydentäen siten samalla yleisesti suomalaisen lääkärin viestijäkuva. Haastattelututkimuksella ei saada kuitenkaan riittävästi tietoa empaattisuuden tai sen puuttumisen takana olevista ilmiöistä tai tekijöistä. Mielenkiintoista olisi esimerkiksi pohtia syvemmin sitä, minkä vuoksi lääkärit eivät motivoitu osoittamaan potilailleen empatiaa tai miten paljon empaattisuuteen vaikuttavat erilaisten ihmisten eritasoiset interpersonaaliset taidot. Miten voidaan vaikuttaa useimpien lääkäreiden ylisuureen työmäärään ja jatkuvaan kiireeseen tai kasvaviin työelämän tavoitevaatimuksiin, jotka lienevät syitä alentuneeseen motivaatioon tarjota potilaalle empatiaa? Tunteiden salliminen itselleen voi olla vähäistä lääkärin työssä, kun pitää olla tehokkaan ja vahvan auttajan roolissa. Taustalla saattaa piillä myös ajatus siitä, että empaattisuus sitoo lääkärin liikaa potilaaseen ja tämän kärsimyksiin sekä vaikeus kohdata oman elämänsä rajallisuus toisessa. Empatia on niin monimuotoinen ja kiinnostava ilmiö, että sen kiistämättömät edut lääkärin ja potilaan välisessä kanssakäymisessä haastavat jatkamaan tämän ilmiön tutkimista.

Tutkimuksessa käytetty network sampling- eli lumipallomenetelmä selittänee paitsi haastateltaviksi valikoituneiden lääkäreiden ikäjakauman myös vastausten laadun ja haastattelujen laajan keston. Toisaalta käytetty aineistonkeruumenetelmä mahdollisti myös kiinnostavan tutkimusaineiston saannin, koska lääkäreillä oli kymmeniäkin vuosia kestänyt lääkärinura ja spesialiteetti takanaan. Oli perusteltua olettaa heillä olevan kokemuksen antamaa vahvaa näkemystä empatiasta ja sen merkityksestä potilastyössä. Jos tutkimusaineisto taas olisi painottunut nuoriin ja muutamia vuosia toimineisiin lääkäreihin, niin heidän vastauksensa olisivat saattaneet erota herkkyyden tai kyynisyyden suhteen pitkään toimineiden lääkäreiden empatiakäsityksistä. Tällöin olisi ollut syytä pohtia syvemmin koulutuksen ja kokemuksen tai suorastaan iän merkitystä lääkärin empaattiselle viestinnälle.

Vaikka haastatellut lääkärit edustivat yhdeksää erikoistumisaluetta, niin joukosta puuttuivat kirurgit, joita on moitittu viestinnän tylyydestä, empatian puutteesta ja teknologiakeskeisyydestä. Tällaiseen seikkaan viittaavat esimerkiksi Hojatin ym. (2002) tutkimustulokset eri erityisalaja edustaneiden lääkäreiden empaattisuuden psykometrisista mittauksista. Kirurgien vastaukset olisivat voineet tuottaa säröä melko yhtenäiseen kuvaan lääkärin huonojen uutisten kertomisesta ja empaattisuudesta.

Haastattelututkimuksen avulla voidaan kuvata lääkäreiden omia käsityksiä empatiasta, mutta siitä, miten he todellisuudessa osoittavat empaattisuuttaan potilaalle viestiessään, ei ole mahdollista vetää johtopäätöksiä haastattelujen perusteella. Koska tämän tutkimuksen sysäsi aikanaan alkuun ihmettelyni lehtien mielipidesivukirjoituksista, joissa potilaat valittivat lääkäreiden puutteellisista viestintätaidoista ja epäempaattisuudesta, olisi mielenkiintoista tutkia vastaavasti haastattelua käyttäen, minkälaisena erilaiset ja -ikäiset potilaat ovat kokeneet lääkärin empaattisuuden tai sen puutteen. Tätä toista viestintäosapuolta tutkimalla olisi todennäköistä



saada lisäymmärrystä empaattisuuden merkityksestä lääkäri-potilas-suhteessa.

## KIRJALLISUUS

- Apker, J. & Ray, E. B. 2003. Stress and social support in health care organizations. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrott (toim.) Handbook of health communication. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 346–368.
- Binkofski, F. & Buccino, G. 2007. Therapeutic reflection. *Scientific American* 18 (3), 80.
- Buber, M. 1923. *Ich und Du*. Leipzig: Insel-Verlag.
- Buber, M. 1995. *Minä ja Sinä*. 2. painos. Porvoo: WSOY.
- Burleson, B. R. 1984. Comforting communication. Teoksessa H. E. Sypher & J. L. Applegate (toim.) *Communication by children and adults: social cognitive and strategic processes*. Beverly Hills: Sage, 63–104.
- Cheng, Y., Meltzoff, A. N. & Decety, J. 2007. Motivation modulates the activity of the human mirror system. *Cerebral Cortex* 17 (8), 1979–1986.
- Davis, M. H. 1996. *Empathy: A social psychological approach*. Boulder: Westview Press.
- du Pré, A. 2002. Accomplishing the impossible: talking about body and soul and mind during a medical visit. *Health Communication* 14 (1), 1–21.
- Einhorn, S. 2007. *Aidosti kiltti*. Helsinki: Otava.
- Eisenberg, N. & Strayer, J. (toim.) 1987. *Empathy and its development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 3.
- Halpern, J. 2007. Empathy and patient-physician conflicts. *Journal of General Internal Medicine* 22 (5), 696–700.
- Hietanen, P. 2004. Vuorovaikutus ja ammatillinen asenne. Teoksessa A. Vainio & P. Hietanen (toim.) *Palliativinen hoito*. 2. painos. Helsinki: Duodecim, 227–246.
- Hietanen, P. 2006. *Empatia*. Esitelmä Tampereen yliopiston lääketieteellisen tiedekunnan ja taideaineiden laitoksen Taide ja taudit -luentosarjassa 26.10.2006.
- Hojat, M., Gonnella, J. S., Nasca, T. J., Mangione, S., Vergare, M. & Magee, M. 2002. Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and speciality. *The American Journal of Psychiatry* 159 (9), 1563–1569.
- Holi, T. 2007. *Terveystieteiden tutkimuskeskuksen valvonta TEOSsa*. <<http://www.teo.fi/uusi/Holin%20esitys.pdf>>. Viitattu 5.9.2007.

- Holm, U. 1985. Empati i läkar-patientrelationen. En teoretisk och empirisk analys. Uppsala: Uppsala Studies in Education 24.
- Holm, U. 1987. Empati: att förstå andra människors känslor. Stockholm: Natur och Kultur.
- Holm, U. 2004. Det räcker inte att vara snäll. 7. painos. Stockholm: Natur och Kultur.
- Howell, W. S. 1982. The emphatic communicator. Belmont, CA: Wadsworth.
- Håkansson, J. 2003. Exploring the phenomenon of empathy. Stockholm University. Department of Psychology. Edsbruk: Akademisk Tryck.
- Kankare, H. 2004. Lähimmäisenrakkaus – silta kanssaihmisyyteen. Teoksessa H. Kankare, P.-L. Hautala-Jylhä & T. Munnukka (toim.) Lähimmäisenrakkauden puolustus – uusvanha näkökulma hoitotyöhön. Helsinki: Tammi, 56–72.
- Katainen, R., Schmitt, F. & Piha, J. 2005. Huonojen uutisten kertominen potilaalle – syöpätautien erikoislääkärien kokemuksia. Suomen Lääkärelehti 60 (43), 4359–4364.
- Kim, S. S., Kaplowitz, S. & Johnston, M. V. 2004. The effects of physician empathy on patient satisfaction and compliance. *Evaluation & the Health Professions* 27 (3), 237–251.
- Kohut, H. 1959. Introspection, empathy, and psychoanalysis. *Journal of American Psychological Association* 7, 459–483.
- Kohut, H. 1981. On empathy. Teoksessa P. H. Ornstein (toim.) The search for the self. 4. vuosikirja. New York: International University Press, 525–535.
- Kohut, H. 1984. How does analysis cure? Chicago: The University of Chicago Press.
- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 1.
- Lamm, C., Batson, C. D. & Decety, J. 2007. The neural basis of human empathy: effects of perspective-taking and cognitive appraisal. *Journal of Cognitive Neuroscience* 19, 42–58.
- Landau, R. L. 1993. ...And the least of these is empathy. Teoksessa H. Spiro, M. G. McCrea Curnen, E. Peschel & D. St. James (toim.) Empathy and the practice of medicine. Beyond pills and the scalpel. New Haven: Yale University Press, 103–109.
- LeVasseur, J. & Vance, D. R. 1993. Doctors, nurses, and empathy. Teoksessa H. Spiro, M. G. McCrea Curnen, E. Peschel & D. St. James (toim.) Empathy and the practice of medicine. Beyond pills and the scalpel. New Haven: Yale University Press, 76–84.
- Lääkärietiikka. 2005. 6. painos. S. Saarni (päätoim.) Helsinki: Suomen Lääkäriliitto.
- MacGeorge, E. L., Feng, B., Butler, G. L., Dane, J. L. & Passalacqua, S. A. 2005. Sex differences in goals for supportive interactions. *Communication Studies* 56 (1), 23–46.

- MacGeorge, E. L., Gillihan, S. J., Samter, W. & Clark, R. A. 2003. Skill deficit or differential motivation? Testing alternative explanations for gender differences in the provision of emotional support. *Communication Research* 30 (3), 272–303.
- Mason, J. K. & Laurie, G. T. 2006. *Mason & McCall Smith's law and medical ethics*. 7. painos. New York: Oxford University Press.
- Mikkola, L. 2005. Hoitosuhteen vuorovaikutuksen haasteet tuen osoittamiselle. Teoksessa T.-R. Välikoski, E. Kostiainen, E. Kyllönen & L. Mikkola (toim.) *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2005*. Jyväskylä: Prologos ry, 48–66.
- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan välisessä vuorovaikutuksessa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 66.
- More, E. S. 1994. Empathy enters the profession of medicine. Teoksessa E. S. More & M. A. Milligan (toim.) *The emphatic practitioner. Empathy, gender, and medicine*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press, 19–39.
- Northouse, L. L. & Northouse, P. G. 1998. *Health communication strategies for professionals*. 3. painos. Stamford, CT: Appleton & Lange.
- Panksepp, J. 1998. *Affective neuroscience: the foundations of human and animal emotions*. New York: Oxford University Press.
- Parsons, T. 1951. Illness and the role of physician: A sociological perspective. *American Journal of Orthopsychology* 21 (1), 452–460.
- Parviainen, J. 2002. Kinesteettinen empatia – pohdintoja Edith Steinin empatiakäsityksen ulottuvuuksista. Teoksessa L. Haaparanta & E. Oesch (toim.) *Kokemus*. Tampereen yliopisto. *Acta Philosophica Tamperensia* vol. 1, 325–348.
- Pelkonen, R. 2005. Potilas ja lääkäri. Teoksessa S. Saarni (päätoim.) *Lääkärin etiikka*. 6. painos. Helsinki: Suomen Lääkäriliitto, 15–17.
- Peräkylä, A., Eskola, K. & Sorjonen, M.-L. 2001. Lääkärin ja potilaan vuorovaikutus tarkastelun kohteena. Teoksessa M.-L. Sorjonen, A. Peräkylä & K. Eskola (toim.) *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino, 7–26.
- Peura, A. & Brommels, M. 2000. Tietoa, tukea ja toivoa. Lääkäreiden näkemyksiä syöpädiagnoosin kertomisesta. *Suomen Lääkärilehti* 55 (32), 3125–3129.
- Rogers, C. R. 1959. A theory of therapy, personality and interpersonal relationships, as developed in the client-centered framework. Teoksessa S. Koch (toim.) *Psychology: A study of science*. 3. vuosikirja. New York: Mc Graw Hill, 184–256.
- Rogers, C. R. 1961. *On becoming a person. A therapist's view of psychotherapy*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Roter, D. & McNeilis, K. S. 2003. The nature of the therapeutic relationship and the assessment of its discourse in routine medical visits. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrott (toim.) *Handbook of health communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 121–140.

- Rubin, R. B. 1990. Communication competence. Teoksessa G. M. Phillips & J. T. Wood (toim.) *Speech communication: essays to commemorate the 75th anniversary of Speech Communication Association*. Carbondale: Southern Illinois University Press, 94–129.
- Salonen, S. 2006. *Sairaan hyvä potilas*. Helsinki: Duodecim.
- Schatz, E. & Schatz, I. J. 2003. Medicine and political science: parallel lessons in methodological excess. *PS: Political Science and Politics* 36 (3), 417–422.
- Schatz, I. J. 1995. Empathy and medical education. *Hawaii Medical Journal* 54 (4), 495–497.
- Shapiro, J. & Lie, D. 2000. Using literature to help physician learners understand and manage “difficult” patients. *Academic Medicine* 75 (7), 765–768.
- Skinner, B. F. 1976. *About behaviorism*. New York: Random House.
- Sparks, L., Villagran, M. M., Parker-Raley, J. & Cunningham, C. B. 2007. A patient-centered approach to breaking bad news: communication guidelines for health care providers. *Journal of Applied Communication Research* 35 (2), 177–196.
- Stein, E. 1917. *Zum Problem der Einfühlung*. München: Verlagsgesellschaft Gerhard Kaffke.
- Titchener, E. 1909. *Lectures on the experimental psychology of the thought-processes*. New York: Macmillan.
- Toiviainen, H. 2007. *Konsumerismi, potilaiden ja kuluttajien aktiivinen toiminta sekä erityisesti lääkäreiden kokemukset ja näkemykset potilaista kuluttajina. Tutkimuksia 160*. Helsinki: Stakes. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-33-1983-0>>. Viitattu 10.6.2007.
- Tuorila, H. 2006. *Onnistunut lääkarissäkäynti. Potilaskuluttajan opas*. Helsinki: Edita.
- Tähkä, V. 1979. *Potilas-lääkärisuhde*. 2. painos. Helsinki: Suomen Lääkäriliitto.
- Warneken, F. & Tomasello, M. 2006. Altruistic helping in human infants and young chimpanzees. *Science* 311 (5765), 1301–1303.
- Webster. 1996. *The new international Webster’s comprehensive dictionary of the English language. Encyclopedic edition*. Chicago: Trident Press International.

# KULTTUURIKRIITTINEN PUHEVIESTINTÄ - KOKEILU ARTIKULAATIO- MERKITYSTEORIAN SOVELTAMISESTA YLIOPISTON PUHEKÄYTÄNTÖJEN TUTKIMISEEN

**Maria Kesti**

## TIIVISTELMÄ

*Esittelen artikulaation käsitteeseen nojaavaa merkitysteoriaa ja sovellan sitä kokeilevasti puheen ja puhetilanteiden käsitteellistämiseen sekä puhekasvatuksen normien arvioimiseen. Artikkelini on teoreettinen ja poleeminen, ja se etsii alustavasti merkitystutkimuksen mahdollisuuksia pureutua puheilmiöihin. Esimerkkiympäristönä käytän yliopiston puhetilanteita ja nostan esiin niiden kulttuurisia merkityspotentiaaleja. Lopuksi käsittelen taiteen keinojen käyttämistä puhekasvatuksessa sekä pohdin artikulaatioteorian ja humanistiseksi kutsutun puheviestinnän perinteen suhdetta.*

**Asiasanat:** artikulaatio, diskurssi, humanismi, puheopetus, semiotiikka, tiede, viestintäkasvatus

## JOHDANTO

Mikko Lehtonen hahmottaa kirjassaan *Merkitysten maailma* artikulaation käsitteestä ammentavaa merkitysteoriaa. Hän käsittelee sitä, miten merkityspotentiaalit todellistuvat kulttuurisessa kontekstissa. (Lehtonen 1996.) Artikulaation käsitettä ovat käyttäneet ja kehittäneet Lawrence Grossberg ja Stuart Hall (esim. Grossberg 1995, 230–267; Hall 1992a, 355–380). Heidän tulokulmaansa on kutsuttu brittiläiseksi, kriittiseksi ja birminghamilaiseksi kulttuuritutkimukseksi. Viitekehystä on käytetty joukkoviestinnän ja osin kaunokirjallisuuden tutkimukseen, ja se on osa humanististen

tieteiden semioottiseksi vallankumoukseksi luonnehdittua paradigmaa.

Kokeilen alustavasti Lehtosen (1996) hahmottaman artikulaatioteorian soveltamista puhetilanteita koskevien normien avaamiseen. Esimerkkiympäristönä käytän yliopistoinstituution puhetilanteita. Lopuksi sivuan puhekasvatusta ja taiteen keinojen käyttämistä opetustyössä sekä pohdin humanismin ja puheviestinnän suhdetta.

## ARTIKULAATIOTEORIA

Artikulaatioteoria perustuu käsitykseen, että todellisuus ei jakaudu itsessään merkityksellisiin osiin, olioiksi ja ilmiöiksi, vaan näemme ja koemme kaiken valmiiksi merkityksellistettyinä, merkityssysteemien avulla (Lehtonen 1996, 16–54, 69, 73; ks. myös Bocoock 1992, 238; Fiske 1992, 150–151; Jokinen & Juhila 1993, 18–21). Tavat, normit ja konventiot rajaavat ja muovaavat sitä, mitä mistäkin voidaan kulloinkin sanoa, ja ilman tätä vaivihkaista tolkullistamista todellisuus näyttäytyisi kaaoksena.

Kullakin kulttuurilla ja diskurssilla on todellisuuden hahmottamiseksi omat kategoriansa, joiden välityksellä ihminen näkee todellisuuden, kuten toiset viestijät, vuorovaikutustilanteen ja omat tuntemuksensa. Merkitysten antaminen ja vakiintuminen ei siten ole universaalia ja objektiivista tai yksilöllistä ja subjektiivista, vaan kyseessä on sosiaalinen, historiallinen, dialoginen ja kulttuurinen prosessi. Ihminen sommittelee ilmauksensa vuorovaikutuksessa niiden tietojen ja ennako-oletusten kanssa, joita hän olettaa muilla olevan tai kuuluvan tilanteeseen. (Hall 1992b, 292; Lehtonen 1996, 18–56, 120, 147; ks. myös Bocoock 1992, 238, 240–241; Heikkinen & Kupiainen 1994, 251.) Kieli ei siten ole läpinäkyvä väline, vaan se uusintaa ja muuttaa todellisuutta (Bocoock 1992, 238; Lehtonen 1996, 16–54, 69, 73).

Vastaanottotapojen, kontekstien ja kulttuuristen järjestelmien moninaisuuden vuoksi merkitykset eivät ole yhdenmukaisia. Toi-

saalta merkitykset ovat kohtuullisen ennustettavia. Puhe aktivoi toisessa viestijässä yhteisiä tietoja ja taitoja, jotka viestin merkityspotentiaaleihin kytkeytyessään tuottavat ymmärrettävyyttä. Vaikka kieli avaa useita mahdollisuuksia, konteksti rajaa ne. Nämä kontekstien tuomat merkitykset ovat konnotaatioita, jotka helposti luetaan denotatiivisiksi tosiasioiksi. (Fiske 1992, 62–69, 113–115, 146–148; Hall 1992a, 140; Heikkinen & Kupiainen 1994, 252–253; Lehtonen 1996, 20, 32, 108–168; Suoninen 1993, 48–59.) Arkikontekstissa punkit ja hämähäkit ovat hyönteisiä siinä missä hyttyset, torakat ja kärpäset, eikä hyönteistutkijoiden tai hyönteismyrkyttäjien oleteta ohittavan niitä. Tieteellisessä kontekstissa hämähäkkieläimet taas rajataan erilleen hyönteisistä, ja koulujen opetusteksteissä tämänkaltaiset tieteelliset määrittelyt tulevat usein esitetyiksi ainoina mahdollisina (Leiwo 1996, 23–25). Suurimmalle osalle suomalaisista hyönteisen merkitys on kuitenkin toinen ja kielentutkijan kannalta siten ensisijaisempi.

Konnotaatiot ovat konteksteja ja emotionaalisia reaktioita, vuorovaikutusta, joka syntyy, kun merkki kohtaa käyttäjiensä tuntemukset ja kulttuuriset valmiudet, ja ne antavat lausumille voimaa ja pontta. Kyse on myös kamppailusta: taistellaan erilaisten merkityksellistämismahdollisuuksien välillä. (Fiske 1992, 62–69, 113–115, 146–148; Hall 1992a, 140; Heikkinen & Kupiainen 1994, 252–253; Lehtonen 1996, 20, 32, 108–116, 154, 168.) En uskaltaisi ehdottaa biologeille (kokemuksesta viisastuneena), että hyönteisen käsitettä lavennettaisiin. Erilaiset kulttuuriset valmiudet tuottavat sanoille erilaisia merkityksiä, ja omasta poikkeava merkitys konnotoituu helposti tietämättömyyttä tai tahallista kiusantekoa osoittavaksi. Biologeille tieteen konnotaatioina esiintyvät tällöin oikeellisuus ja totuudellisuus, samalla kun toisista konteksteista käsin tieteen sivumerkityksiksi voivat tulla yhdentekevästä asioista nipottaminen, arjen hankaloittaminen tai yksivaltaisen määräysvallan vaatiminen.

Koska jaamme yhteisessä kulttuurissa riittävässä määrin samat konventiot, meidän on mahdollista tulkita muiden antamia mer-

kityksiä ja tulla ymmärretyksi. Toisaalta suomalaista kulttuuria, tiedeyhteisöä, jokaista meitä ja jokaista tekstiä ja vuorovaikutustilannetta halkoo moni diskurssi, joista jokainen merkityksellistää maailman eri tavoin: tekstit – kuten ihmisen puhe – eivät itsessään tuota merkityksiä vaan niiden potentiaaleja. Ymmärretyksi tuleminen ja toisten ymmärtäminen edellyttää kuitenkin pitäytymistä vakiintuneissa konstruoinnin tavoissa. On hegemonisia diskursseja, joiden mukaan merkitykset rakentuvat ja joihin vastakarvaisetkin suhteuttavat itsensä. (Hall 1992a, 140; Lehtonen 1996, 188–198.)

Konteksteihin lasketaan artikulaatioteorian viitekehyksessä kaikki ne tekijät, erityisesti diskursiiviset arviointi- ja arvotuskehikot, kulttuuriset tavat ja stereotyyptit, joita kirjoittajat, lukijat, keskustelijat ja puhujat tuovat merkityksenmuodostamisprosessiin. Lisäksi konteksteihin kuuluu tekstin tuottamisen muoto, genre, medium, jolloin muotoa ei ymmärretä vain läpinäkyvänä välineenä vaan merkityksellistämisen olennaisena elementtinä: muoto on jo itsessään kommunikaatiota, sosiaalinen välikappale. Se, onko kyseessä juhlapuhe, tieteellinen esitelmä, humalaisten örinä, kuulumisten vaihto vai kehityskeskustelu, painaa leimansa esitykseen, tuottaa erilaisia suhtautumisia, odotuksia ja tulkintoja ja tulkinnat edelleen erilaisia esityksiä. (Ks. esim. Grossberg 1995, 252; Lehtonen 1996, 58, 160–164, 171, 193.)

Puheviestinnän merkityksellistymisprosesseja tutkittaessa on otettava huomioon, mitä kulttuurisia reunaehtoja juuri puheen käyttö tuo mukanaan. Puheilmallisella on yliopistossa eri konnotaatiot kuin kirjallisilla teksteillä ja sähköpostikeskusteluilla. Tämänkaltaista merkitysteoriaa on kuitenkin sovellettu vähänlaisesti puheen käsitteellistämiseen, ja Lehtosen kolmijako teksti, konteksti ja lukija saattaa kuulostaa vuorovaikutustilanteisiin kytkettynä hämmentävältä. Tekstiksi laskenkin kaiken tilanteen vuorovaikutuksen sanoista esine- ja tilakieleen. Konteksti on se diskursiivinen ympäristö, joka asettaa rajat sille, miten sanat, ruumiin kieli, konkreettinen ympäristö ja muut merkityspotentiaalit voi ymmärtää. Läsna



olevat ihmiset ovat puheen lukijoita, jotka tekevät tekstistä ja kontekstista omat päätelmänsä ja osallistuvat siihen, muuttavat ja tuottavat sitä. Sekä äänessäolijat että äänettömät tulkitsevat ja tuottavat merkityksiä sekä osallistuvat puhetilanteessa niiden tuottamiseen. Osapuolina ovat siten teksti, konteksti ja kaikki tilanteen toimijat.

Artikulaatio-merkitysteorian tutkimuskohteena ovat merkityssystemit, niiden vaihtelu ja vakiintuminen, normit, tavat, kategoriat ja kontekstit, jotka säätelevät todellisuuden ymmärtämistä, tuottamista ja vuorovaikutusta. Näitä merkityssystemejä voi kutsua diskursseiksi, jonka käsitettä käytetään monissa tutkimustraditioissa eri sisällöin. Tässä samaistan diskurssin tulkintarepertuaariksi, kontekstuaalisiksi tekijöiksi merkityksen muodostamisessa, tietyksi kielen käytön alueeksi, yhteiskunnalliseksi käytännöksi. Diskurssit asettavat rajoja paitsi sille, mitä voidaan sanoa, myös sille, miten sanottu voidaan ymmärtää, ja ne toimivat kulttuurisina resurssijoukkoina, jotka mahdollistavat ilmiöiden näkemisen tietyllä tavoin sekä rajoittavat muita tulkinta- ja esittämistapoja. (Hall 1992b, 291–295; Lehtonen 1996, 25–32, 165; Weedon 1987, 22, 35, 108.) Esimerkiksi sama käytös seminaarikirjastossa – mielipuolinen läähätys, pöytien päälle kiipeäminen, lähellä istuvien tökkiminen – saa ratkaisevasti eri merkityksen sen mukaan, sijoitetaanko toiminta taiteen, kujeilun vai lääketieteen diskurssiin ja tulkitaanko käytös siten taideperformanssiksi, piilokameraesitykseksi vai psykoosiksi.

Diskurssit luovat tapansa tunnistaa, mikä on totta, ja sulkevat pois sen, mikä on niistä virheellistä. Totuus ei siten ole objektiivista vaan se, mikä on yhteisesti jaettu tietyn merkityssystemin puitteissa. (Hall 1992a, 345; 1992b, 292–295; Lehtonen 1996, 25, 68.) Puhekasvatuksen käytännön tuntuma kääntyy helposti huuhaaksi tieteellisessä diskurssissa, koska totuusarvo tieteellisessä keskustelussa on sillä, minkä voi todistaa ulkoapäin. Puheviestinnän harjoituskursseilla totuudellisemmaksi taas muodostuu se, minkä opiskelija ja vetäjä kokevat käytännössä itse, sisältäpäin. Käytännön osajille tieteellinen totuus saattaa silloin näyttäytyä saivarte-

luna, joka irtoaa todellisuudesta, ei kosketa, jää spekulatiiviseksi eikä siksi ole totta.

Diskurssit kilpailevat ja sitä kautta myös eri totuudet, mutta diskurssit eivät ole suljettuja eivätkä pysyviä vaan avoimia, sekoittuvia, ristiriitaisia ja muuttuvia, ja ne määrittyvät suhteessa toisiinsa (Hall 1992b, 292; Jokinen & Juhila 1993, 28; Lehtonen 1996, 20, 70–71, 208–217). Keskeistä on, että merkityksellistämisen tavat tulevat jostain ja ne ovat institutionaalisia ja historiallisia (Lehtonen 1996, 33, 69). Artikulaatiotutkimuksen kiinnostuksen kohteena eivät ole yksilöt ja yksilöiden intentiot vaan sosiaaliset käytännöt, joita tuotetaan huomaamatta ja jotka näyttävät vakailta ja vastaansanomattomilta (Hall 1992a, 269, 274; 1992b, 292; Lehtonen 1996, 13–33, 169). Huomiota ei siten kiinnitetä esimerkiksi siihen, miten yksilöt ymmärtävät toimintansa seminaari- tai luentotilanteissa, vaan siihen, mitä puhujat eivät pane merkille, mikä on automaattista.

Edellä esitetyllä tavalla ymmärrettyä diskurssin käsitettä käytetään tutkimuksissa, joissa painopiste on valtasuhteiden analyysissä. Merkityksillähän on ideologinen taustansa, yhteiskunnallista vaikutusta ja poliittisia seuraamuksia (Fiske 1992, 143; Jokinen & Juhila 1993, 11, 27–29; Lehtonen 1996, 23; ks. myös Hall 1992b, 293–295; Weedon 1987, 12–24). Lähtökohtana on, että yksilö argumentoi aina tietyissä kulttuurissa, jonka itsestäänselvyudet, common sense -näkemykset tarjoavat lähtökohtapremissit. Niihin voidaan vedota ilman, että niitä tarvitsee perustella: ne koskevat sitä, mitä pidetään totuutena, normaalina ja arvokkaana. Tiedyt todellisuutta koskevat merkitykset tapaavat saada yhteisössä tukevimmän jalansijan, jolloin hallitsevassa asemassa olevien ryhmien merkityskartat tulevat koko kulttuurin tavoiksi luokitella todellisuutta, ja juuri nämä käsitykset muodostuvat terveenä järkenä otetuiksi totuuksiksi, jotka itsestäänselvyudessaan tukevat vallitsevia yhteiskunnallisia suhteita. (Grossberg 1995, 21; Lehtonen 1996, 24–32, 71.) Samalla maailmaa hallitsee usea hegemoninen diskurssi, mistä seuraa yleisesti hyväksytyn terveän järjen risti-

riittäisyys. Kukin voi myös kuulla, nähdä, lukea ja toimia omien diskurssiensa mukaisesti vastakarvaan ja olla omaksumatta tarjottuja asemia ja totuuksia, kutsuhuutoa. Yksikään hegemonia ei ole aukoton, vaan kussakin kulttuurissa on orastavia, vakiintuneita käsityksiä kyseenalaistavia merkityksiä. Diskurssien tutkija nostattaa marginaaliin jääneitä merkityksiä esiin. Tällöin keskeiseksi nousee artikulaatiokamppailu merkityssysteemien välillä. (Grossberg 1995, 143, 251; Hall 1992b, 293; Lehtonen 1996, 24–25, 36, 114, 150.)

*Artikulaatio* on yhteennivellys, joka tekee kahdesta alkeisosasta ykseyden, tämän niveltymyksen olematta välttämätön, kuten blonditseissä hiusten väri ja älykkyyden taso on artikuloitu yhteen, vaikka niillä ei ole tekemistä toistensa kanssa. Artikulaatiot voi aina purkaa ja artikuloida uusiin yhteyksiin, joskin pidämme yleensä tiukasti kiinni totutuista nivellyksistä ja näemme yhteyden kausaalisenä. Melkein minkä tahansa voi kuitenkin liittää melkein mihin tahansa, ja näin voidaan tuottaa uusia merkityksiä: tekstin ja nykyisen kontekstin suhdetta voi löysentää ja tuoda uusia kontekstuaalisia elementtejä mukaan. (Grossberg 1995, 142–143, 249–252; Hall 1992a, 269, 368–369; Lehtonen 1996, 210–211, 216–217.) Esimerkiksi tieteellisyyteen ja uskottavuuteen on toistuvasti yliopistoluennoilla artikuloitunut puisevuus, sekavuus ja visuaalinen harmaus, vaikka mikään puisevuudesta harmauteen ei tee luennosta tieteellistä, objektiivista, tasapuolista tai kattavaa. Elävyys, värikyys, visuaalinen jännittävyys, mukaansatempaavuus ja kiehtovuus ovat historiallisesti niveltyneet muihin yhteyksiin, kuten viihteeseen, taiteeseen ja markkinointiin, ja näiden kytkösten konnotaatiot saattavat peittää alleen sen, mitä itse luennolla tapahtuu ja mihin potentiaaleihin se olisi valmis. Elävä toiminnallinen esitys leimautuu helposti puolilitieteelliseksi, hämmentäväksi tai uhkaavaksi. Vastaavasti yritysmaailmassa moni esitys, jossa ei olisi veretseisauttavaa multimedialla, hurjaa PowerPoint-diasarjaa ja räväkkää sanavalmista esiintyjää, ei olisi mistään kotoisin, siitä huolimatta, että esiintyjä olisi toisessa kontekstissa esiintymisvoiltaan arvostettu ja ihailtu.

Näyttäisi siltä, että liikemaailmaan on rakentunut tarkoitus olla pelottavuuteen ja stereotyyppisyyteen saakka helposti sisään astut-tava, kun taas tiede rakentaa valitettavan usein esittämiskeinoil-laan pääsykiellon tieteen ulkopuolisilta toimijoilta. Liikemaailman kehitys on helppo selittää, mutta yliopistojen puheviestinnällinen sulkeutuneisuus on kiinnostavaa. Ehkä tieteellinen toiminta aset-tuisi haavoittuvaiseksi, jos se olisi helpommin lähestyttävissä, ja sen kyseenalaiset puolet uhkaisivat päätyä julkisuuteen. Toisaalta nämäkin diskurssit ovat ristiriitaisia ja seurauksiltaan sekä posi-tiivisia että negatiivisia. Yliopistopuheen konventiot takaavat, että puhuja voi keskittyä itse asiaan miettimättä esittämiskeinoja, joten tieteellisesti ansiokas mutta kommunikatiiviselta kompetenssiltaan heikko puhuja pääsee osaksi tieteen foorumia. Kiehtova, räväkkä esitys voi myös olla tieteellinen yhtä lailla kuin harmaa luentokin, mutta ongelma on, että innostavalla, karismaattisella puhe-esityk-sellä voi esittää kaikkea muuta kuin tieteellisesti perusteltuja käsi-tyksiä kuulijoiden rekisteröimättä ongelmia. Se, mitä tieteellä ja tutkimuksella pyritään saamaan tällä hetkellä länsimaissa, on vuo-rovaikutuksessa tavan kanssa, jolla yliopistossa viestitään, ja tällä artikulaatiolla on sekä kannustettavia että arveluttavia seurauksia.

Tutkiessaan tämänkaltaisia artikulaatioita tutkija ei voi asettua niiden yläpuolelle ja tutkia niitä sellaisinaan. Diskurssien kriittinen arviointi edellyttää jonkin toisen diskurssin käyttöä. Artikulaati-otutkimuksen tarkoitus on tuottaa aiempaa enemmän monipuo-lisuutta ja väljentää vakiintuneita kytkentöjä, ei osoittaa ilmiöitä vääristymiksi. Tarvitsemme aina diskursseja ja artikulaatioita saadaksemme järkeä todellisuuteen ja hahmottaaksemme, keitä olemme. (Grossberg 1995, 143, 252–264; Hall 1992a, 140, 147; 1992b, 292, 295.)

Tutkimuskohteista artikulaatioteorian kiinnostus kohdistuu kaik-kein tavallisimpaan. Arkinen ja normaali kätkee sisäänsä inhimil-listä historiaa ja maailmaa koskevia oletuksia. (Grossberg 1995, 143; Hall 1992a, 18–19; Lehtonen 1996, 13, 20, 50; Weedon 1987, 21, 110.) Hegemonia ei ole staattista vaan uusiutuvaa ja murene-

vaa, eikä valtaapitävien näkemyksiä pakoteta alemmassa asemassa oleville, vaan ihmiset saadaan omasta tahdostaan yhtymään ajatuksiin. Representaatioilla, asioiden esittämisellä jonkinlaisiksi, on tässä keskeinen rooli. (Hall 1992a, 136–142; Lehtonen 1996, 17–18, 152–168, 189–207; ks. myös Keränen 1996, 114–115.) Rakenteeltaan esimerkiksi luentosali on kuin alttari, joka on keskittynyt palvomaan edessä olevaa. Toisaalta tilan perältä on vaikea edes nähdä puhujaa, kuten kirkoissa papin näkevät vain edessä istuvat, ja esiin nousee konnotaatioita paitsi tieteen jumalallisuudesta, myös siitä, että tiedon välittäjä kehoineen ja inhimillisyyksineen on vähäpätöinen. Luentosalien auditorio-rakenne on tuttu elokuvaja teatterisaleista, joissa tarkoitus on ottaa vastaan, ei puuttua esitykseen, ja luennoilla suuri tila, auditorio-rakenne ja erikseen eroteltu kateederi ilmaisevatkin opiskelijoille, että he ovat kuulijoita, joiden ei ole tarkoitus osallistua tai osata mitään. Luennoija taas hukkuu valtavalle kateederille ja näyttää pieneltä rattaalta suuressa yliopiston koneistossa. Mikään ympäristössä ei viittaa siihen, että yksilöllisyyksiin olisi vapaus, vaan pöydät ja penkitkin on pultattu paikoilleen.

Seminaari- ja harjoitushuoneet yliopistossa on järjestetty lähes samalla tavoin kuin liikeyrityksissä kokoushuoneet. Pöydät on usein aseteltu pitkään O-muotoon, jossa hierarkian ylin on osoitettu muita isommalla pöydällä, joka sulkee U:n O:ksi, paremmalla tuolilla ja teknisillä laitteilla. Tilassa ei ole käytetty pulpetteja vaan anonyymeja pöytiä. Vain muutama hierarkian ylimpiä esittävä taulu saattaa olla seinällä. Lähes kaikki on vaihdettavissa huoneesta ja korkeakoulusta toiseen. Valaistus on luentosalien tapaan tehokas ja kelmeä. Pöydät vievät valtavan tilan ja rakentavat muurin toimijoiden välille. Tila on muuteltavissa. Konnotaationa on, että tarkoitus on ilmeisest tuoda tasa-arvoisuutta ja siten keskustelullisuutta tilanteisiin, ja muuteltavuus antaa luennoijalle vapautta muokata tilan merkityspotentiaaleja. Tiede ei tässä ympäristössä edellytä yksinäistä puurtamista vaan sallii ryhmätyöskentelyn ja pöytien ja tuolien siirtelyn. Opiskelijoiden asema osoitetaan edelleen alhaiseksi, ja valtavat pöydät kertovat, että muistiinpanojen tekeminen

on merkittävämpää kuin ihmisten huomioiminen ja osallistuminen. Tilaratkaisuilla kerrotaan myös, että tieto ja tiede on vakavaa, asiallista ja persoonatonta, eikä niissä ole leikillisyyttä, rentoutta tai räiskyvyyttä. Yliopiston opetustiloihinhan voisi niveltää sohvia, patjoja, mattoja, penkkejä, näyttämöitä, pöytäryhmiä, suurta lattiatilaa, pöytien pienentämistä tuolien osiksi, taidetekstiilejä, pehmeää tai suunnattavissa olevaa valaistusta ja seinille opiskelijoiden maalauksia käydyistä kursseista, jolloin uudenlaiset artikulaatiot tuottaisivat uusia merkityksiä tieteestä, tutkimisesta, opiskelusta ja toimijoiden identiteetistä.

Tilojen korostunut persoonattomuus ja kalustuksen vaihdettavuus tieteen tiloissa on kiinnostavaa. Tutkijathan eivät käytännössä työskentele muurahaisina suuren tiedon edestä ja tutki juuri sitä, mitä ylyksilöllinen tiede käskee, vaan minä teen parhaillaan väitöskirjaa siitä, mistä tahdon, tieteen toimijat proseminaarista alkaen tutkivat sitä, mikä kiehtoo yksilöä juuri silloin eniten, ja portinvartiointikin perustuu persoonallisiin näkemyksiin, yksilöllisiin linjauksiin ja korkeintaan pienten ryhmien haluun ja tahtoon. Miksi tämä humanistinen vapaus ei näy arkkitehtuurissa ja kalustuksessa? Ehkä tieteen asema joutuisi tässä yhteiskunnassa kyseenalaistetuksi, jos se ei näyttäytyisi ylyksilöllisenä, vastaan sanomattoman anonyymina totuuslaitoksena. Ehkä tämän vuoksi tieteen modernilla ajalla rakennetut rakennukset ovat huutavan persoonattomia: diskurssissa on sisäinen ristiriita, jonka osapuolia kompensoidaan.

Yksi kiinnostavimmista diskurssien ominaisuuksista on, että diskurssit ja kontekstit eivät aiheuta kausaalisesti mitään, vaan toimijat itse punovat kulttuuriset konventiot toimintaansa. Miksi kutakin punomista uusinnetaan ja mitä punomisesta seuraa? Meillähän olisi vapaus toimia toisin! (Ks. esim. Grossberg 1995, 252.)

## PUHEKASVATUS JA PUHEILMIÖIDEN MUUTTAMINEN

Artikulaatioteorian käsitteistöllä ilmaistuna puhekasvatus on opastamista uudenvälisiin artikulaatioihin ja toimiviin diskursseihin. Astuessaan esiintymään opiskelija saattaa niveltää käyttöön kaverijutustelun diskurssin, jolloin muiden hiljeneminen ja katseiden kiinnittyminen viestijään on merkki siitä, että viestijä on väärässä tai on sanonut jotain outoa. Viestijä noudattaa diskurssia: mutisee, vetäytyy. Toinen esiintyjä tulkitsee esiintymistilanteen arkijutustelusta poikkeavaksi, mutta viestijä valitsee esiintymisdiskursseista sen, joka poikkeaa eniten arkikeskustelusta, ja puhuu suurellisesti. Puhekasvattajan tehtävä on havahduttaa näkemään puhetilanteiden diskursseja ja ohjata toimiviin nivellyksiin, mutta ongelma on, mihin artikulaatioihin ja diskursseihin puheviestijää pitäisi opastaa. Puheen kouluttaminen ja puhetta koskevan määrittelyvallan antaminen puheen asiantuntijoille ei ole yksinomaan myönteinen ilmiö (Cameron 2000, 5–6, 134): puhekasvattajan ohjaamat artikulaatiot saattavat olla yhteiskunnallisesti ja kulttuurisesti ongelmallisia.

Perustelen tätä. Hämmästyin usein puhetyöläisten valinnoista. Monet Ylen tv-kanavien ohjelmakuuluttajat ovat asettuneet istumaan viehättävään asentoon, heidän kasvonsa puhuvat iloisesti, selkeästi ja ilmeikkäästi, mutta heidän kehonsa on jähmetetty jäykäksi kuin Barbie-nuken, kuin heidät olisi yhtäkkiä vallannut kokovartalohalvaannus kaulasta alaspäin. Uutisten loppukevennysten aikana kärsin. En kuuntele nykyisten radiokanavien jutusteluohjelmia: en kestä vastaanottaa arkipuheelle ominaisia takelteluja ja keskeyttämisjä joukkoviestintävälineistä.

Kyse ei ole siitä, etteivätkö nämä esiintyjät (tai minä) olisi ammattitaitoisia, vaan siitä, että he käyttävät nivellyksiä, puhuttelevat diskursseja ja toimivat sellaisissa konteksteissa, joita en tunnista minulla käytössä olevilla diskursseilla. Sekä minun että näiden esiintyjien valinnoilla on diskursiivinen historiansa, joka selittää valinnat, eikä ole kyse siitä, että joku ei osaisi työtään. Esimerkiksi

monen televisioesiintyjän minun näkökulmastani epäilyttävän hallitun puheen ja elehdinnän taustalla on muiden tekijöiden ohella Suomen kielihistoria. Ennen radio- ja tv-esitysten alkua Suomen sivistyneistö ja taiteilijat olivat valtaosin ruotsinkielisiä, jotka olivat opetelleet suomen kielen kansallisuusaatteen innostamina ja velvoittamina. Opeteltu suomi oli saman aatteen luoma kirjakieli, joka oli koostettu yliopistossa ja suomea äidinkielenään puhuville sanastoltaan, kieliopiltaan ja äänneiltään vieras. Vieras yleiskieli tuli median, julkisuuden, sivistyneistön ja taiteilijoiden dialektiksi, ja suomenkielinenkin sivistyneistö ryhtyi käyttämään sitä oman äidinkielenensä sijasta. Yhden, ilmaisuvoimaisen kielen nähtiin kytkeytyvän kansakunnan identiteettiin (Keskinen 1995a, 13–14), kielen kehittäminen oli yhteinen, tärkeä projekti, ja koulut ja opettajat ottivat yleiskielen asian ajaakseen niin, että ”huamenta”-toivouksista oppilaat joutuivat nurkkaan. Edelleen moni suomalainen pitää murteellista tai millä tahansa tavoin arkista puhumista julkisuudessa niin hävettävänä ja tuomittavana, että nuoremmat sukupolvet joutuvat diskurssin jäänteitä kohdatessaan hämmennyksiin.

Diskurssien historiaa voi seurata huikaisevan pitkälle, ja olen-naista tämän artikkelin kannalta on, että puhekasvatuksen tavat, arvot, vakiintuneet diskurssit ja artikulaatiot tulevat jostain, riitelevät keskenään, yrittävät alistaa toisiaan tai tukevat toisiaan. Yksikään diskurssi, joka liittyy puhekasvatukseen ja puheilmiöihin, ei ole ongelmaton, sinällään hyvä, toivottava, toimiva, luonnollinen tai aito. Mitä toimivampi ja luontevampi jokin diskurssi on, sitä todennäköisemmin sillä on hegemonisen, senhetkisten valtaapitävien kannalta edullisen diskurssin ongelmat. Puhekasvatus, joka tähtää yksilön valtaistamiseen, saattaa uusintaa kyseenalaisesti näitä merkityssysteemejä. Artikulaatioteorian logiikkaa noudattava puhekasvattaja joutuu siis toteamaan oppilailleen: älkää oppiko toimivia ja hyviä puhetaitoja.

Puhekasvatus ei kuitenkaan ole näin yksioikoinen ilmiö. Kommunikatiiviset taidot eivät ole mekaanisia keinokokonaisuuksia, joita



voi siirtää sellaisinaan ihmiseltä toiselle. Puheviestintätaidot ovat yksilön elämänhallinnan perustaitoja (esim. Valkonen 2003, 11), ja joka tapauksessa viestijä ottaa jonkin diskurssin käyttöön luennoissaan tai kommentoissaan. Mitä vähemmän tiedostettuja nämä artikulaatiot ovat, sitä todennäköisemmin ne ovat yhteiskunnallisia hierarkioita uusintavia tai tilanteen tavoitteen kannalta toimimattomia, harhaanjohtavia, sisällön kannalta ristiriitaisia tai edellyttävät sisäpiireihin pääsemistä. Viestintää hallitsevat varsin usein vakiintuneet, vanhoilliset ja säilyttävät kielen käytänteet (Leiwo 2005, 176), ihmiset ovat kasvaneet diskurssien sisään huomaamattaan, ja juuri puhekasvatustilanteissa on mahdollisuus puuttua puhekäytäntöjen kulttuurisiin ongelmallisuuksiin. Kriittiseen puhekasvatukseen perustuu peruskoulun nykyinen kielten opetussuunnitelma (Leiwo 2005, 177).

Tieteellinen keskustelu yliopiston puhetilanteisiin liittyvistä artikulaatioista, tavoitteista ja tarpeista olisi tarpeen, jotta havahduttaisiin totutun puhekäytöksen kulttuurisille taustoille: sille, että puhe ei yliopistossakaan ole läpinäkyvä, viaton, historian, nykyisenlaisenaan itsestään selvä ja normaali, luonnollisesti kehittynyt ilmiö. Puhekasvattajat voivat herätellä samaan keskusteluun puheviestinnän perusteiden kurseilla, jolloin keskustelujen päämääränä on sekä löysentää viestijöiden nivellyksiä esiintymiseen ja keskustelemiseen ja tuoda tilalle tarkoituksenmukaisempia artikulaatioita että löysentää perinteisiä kytköksiä puhetilanteista ja kyseenalaistaa puhekasvattajan itsensäkin omaksumia nivellyksiä. Puhekasvatuksessa ei siis olisi tällöin kyse vain yksilön voimaannuttamisesta vaan myös jäsennellyn yhteiskuntakriittisestä suhtautumisesta valitseviin viestintäkäytäntöihin.

Keskustelun lisäksi toinen tapa avata perinteisiä artikulaatioita on käyttää puhekasvatuksessa taiteen keinoja. Esimerkiksi Deborah Cameron ehdottaa puhekoulutusta ruotivan teoksensa *Good to talk?* lopussa taiteen, leikillisyyden ja estetiikan kytkemistä osaksi puheen koulutusta (Cameron 2000, 182); tässä artikkelissa tarkoitan taiteen keinoilla, että viestijät eivät jättäydy puhetilanteen

teiden ulkopuolelle analysoimaan puhediskursseja teoreettisesti, vaan vanhojen artikulaatioiden purkamista ja erilaisia nivellyksiä haetaan sisältäpäin, kokemuksellisesti. Puheviestinnän kursseilla ei tällöin tehtäisi taidetta, analysoitaisi taideteoksia tai eheyttäisi ihmisiä taideterapian avulla vaan työstettäisiin yhteiskunnallisia puhetilanteita kokeilemalla. Esiintymisen huonoista ja hyvistä puolista voidaan muotoilla ihmispatsas, seminaarista tehdä runo tai laulu, yhdessä maalataan taulu luentojen tunnelmasta, kokeillaan roolipelejä ja dramatisoidaan tilanteita näyttämölle. Taidekonteksteista noukitut harjoitukset ovat tarkoituksellisessa yllätyksellisyydessään ja esteettisiä elementtejä käyttävänä nopea, elämyksellinen, tieteellistä tietoa syventävä sekä hiljaista ja ruumiillista tietoa näkyviin tuova keino leikata vanhoja artikulaatioita pois ja lähestyä vakiintunutta poikkeuksellisista konnotaatioista käsin.

Tällä tavoin voi analysoida esimerkiksi seminaarikäytänteitä, joita tutkimuksissa on käsitelty ulkoapäin (esim. Penttinen 2005). Näyttämölle, tarkkailtavaksi asetettu roolipelitilanne seminaarikeskustelusta saa havahtumaan kokemuksellisesti siihen, mitä useimmat odottavat seminaarilta ja miten uusinnamme näitä odotuksia. Vähäistenkin seminaarikokemusten jälkeen opiskelijat tuottavat usein saman karikatyyrin: opponentti saivartelelee pikkuasioista, tekijä nieleskelee kasvojen menetystä ja selittelee yhdentekeviä asioita ummet ja lammet, muut haukottelevat, kaikki pelkäävät tilanteen auktoriteetin varpaille astumista, auktoriteetti pitää miniluennon. Pääasiassa seminaarit muodostetaan yliopistoissa väitöstilaisuutta muistuttaviksi rituaaleiksi, joilla opiskelija valmentautuu akateemiseksi kansalaiseksi, mutta tilanteen ennakoehdoista ei keskustella opiskelijoiden kanssa, vaan toiminta on osallistujien oman tulkinnan varassa. Seminaareista ei myöskään ole olemassa pedagogisia ohjeistoja, vaan vetäjienkin ohjenuorana on vain vakiintunut käytäntö. (Sajavaara 1996, 8–15.) (Erilaisia tulkintoja ja odotuksia seminaareista ovat analysoineet esim. Kalaja 1996, Leppänen 1996 ja Penttinen 2005.)

Yritys muuttaa oikeisiin seminaaritalanteisiin vakiintuneita artikulaatioita on raskas ja hidas prosessi. Toimijat uusintavat odotuksiinsa tilanteesta käyttäytymisellään, ja tulkinta tilanteen ennakkoehdoista saattaa olla niin tiedostamaton, että siihen voi olla vaikea tarttua edes teoreettisesti. Takeita ei ole siitäkään, että seminaarikäytäntöjen muuttaminen johtaisi aiempia toivottavampiin seurauksiin.

Erilaisia seminaareja voi kokeilla artikulaatio-ajatusleikkinä ja näyttämöllä, ennen kuin vakiintuneita seminaareja edes harkitaan muokattaviksi. Tällöin voi koetella mitä tahansa menettämättä samalla jotain olennaista ja tärkeää. Roolipelinä seminaarin ei tarvitse olla pienoinäytelmä tieteellisen tekstin lähettämisestä julkisesti arvioitavaksi, vaan ennakkoehdoiksi voidaan asettaa osallistujien tukeminen. Tilanteen mallina olisi terapeutin istunto, jossa läsnäolijat saisivat paljastaa tyhmyytensä ja avuttomuutensa, tai asiantuntijatiimien työskentely, jossa kokoonnutaan ideoimaan ja heittelemään ajatuksia, työ tehdään yksin ja taas yhdessä arvioidaan toisten töitä, kannustetaan ja hiotaan tekstejä vielä.

Tällaisessa seminaarissa menetetään se kriittisyys, jonka tehtävä on kehittää tiedettä. Tieteellinen arvosteluhan ei ole tarkoituksellista ilkeyttä vaan keino karsia heikkouksia pois, stereotyyppioista ja ennakkoluuloista teknisiin virheisiin. Kriittisyys kompensoi tieteen humanistista vapautta, mutta sillä on vapaus päätyä myös aloittelevien simputtamiseksi ja suhtautumiseksi sekä toisia ihmisiä satuttavasti että tieteen monipuolisuuden kannalta arveluttavan raa'asti ja jyrkästi erilaiseen. Terapeuttisessa seminaarissa tämä kriittisyys modifioidaan auttamaan, jolloin osallistujilta vaaditaan neuvottelu-, ei väittelytaitoja. Palaute ei saa käydä osallistujien kasvoille, jotta tutkimuksen heikot alueet haluttaisiin korjata sen sijaan, että uskottavuutta teeskennellään, omia alueita vartioidaan mustasukkaisesti ja poikkeuksellisia näkökohtia vastaan hyökätään.

Roolipelinä voi kokeilla myös toista ääripäätä. Osalliset voi ohjata ylikriittisiksi, ja happamesta palautteesta muodostetaan tiedos-

tettu, säännöillä ohjattu, väittelykilpailujen kaltainen peli, jossa näkökulmat jaetaan etukäteen. Toinen puoli ryhmästä kritisoi työtä ärhäkästi, toinen puoli puolustaa. Jälkikäteen osallistujat voivat paljastaa, mitä todella ajattelivat tekstistä. Väittelyllä voi oll tuomaristo, joka antaa väittelyn jälkeen lausunnon tekstin julkaisukelpoisuudesta ja arvostuksesta. Tällainen väittelyformaatti irrottaisi asiat riitelemään ihmisten sijasta ja toisi seminaariin dramatiikkaa, joka pitää osalliset hereillä. Peli pakottaa myös etsimään samoista tekstin elementeistä sekä heikkouksia että vahvuuksia sekä terävöittämään ilmaisua ilman läsnä olevien ihmisten todellisen satuttamisen tai reviiirille astumisen uhkaa.

## HUMANISTINEN PUHEVIESTINTÄ

Puheviestinnän oppialassa on kiinnostavaa monijakoisuutta, joka näkyy toisinaan puhekasvatuksessa ja puheviestinnän opaskirjallisuudessa. Herman Cohen on eritellyt vastakkaisiksi osapuoliksi retorisesta perinteestä ammentavan humanistisen tendenssin ja yhteiskunta- ja käyttäytymistieteistä mallinsa ottaneen, tieteellisyttä korostavan suuntauksen (esim. Cohen 1994, ix, 29–118; Keskinen 1995a; 1995b).

Humanistisuuden käsite tässä jaossa on kiehtova, sillä käsitteen merkitys ei ole yksiselitteinen. Humanismi ja retoriikka nivoutuvat kyllä historiallisesti yhteen, ja esimerkiksi renessanssihumanismin ulottua tänne jokaisen sivistyneen perustaitoihin ilmestyi latinankielisten puheiden pito, ja yliopisto-oraatioiden määrästä ja retoriikan opetuksesta on pystytty päättelemään, miten pitkällä humanismissa täällä oltiin (Kajanto 2000). Nykyisillä humanismeilla on kuitenkin merkityksiä, joilla ei ole tekemistä retoriikan kanssa. *Humanistisuuden* voi nähdä yleiskriittisyytenä, idealistisuuteenkin saakka yltävänä vallitsevien olojen koettelemisena, joka samalla ei ole kumouksellinen vaan aina altavastaajaksi jätettyvä tendenssi. (Ks. Urponen 1980.) Artikulaatio-merkitysteorian voi nähdä yhtenä tämänkaltaisen humanistisuuden edustajana, joskaan Stuart Hall, Lawrence Grossberg ja Mikko Lehtonen eivät

itse kirjoita humanismista. Humanisteilla ei tällöin siis tarkoiteta niitä, jotka kutsuvat itse itseään humanisteiksi; humanistien nimenhän ovat ottaneet itselleen monet ryhmät, toisiaan vastustavat ja toisiaan tukevat. Esimerkiksi Suomen Humanistiliitto on ohjelmallisen uskonnonvastainen järjestö (esim. Pikkusaari 1998), samalla kun humanististen arvojen ajajina pitävät itseään myös kristinuskon toimijat (esim. Lindqvist 1980).

Humanismin käsite on kotoisin Ciceron käyttämästä *humanitas*-ilmaisusta, jolla tarkoitettiin tietyn tyyppisiä kulttuuri- ja taideopinnoja. Renessanssihumanistit innostuivat antiikin teksteistä ja Ciceroa kiihkeästi, ja 1400-luvulla Firenzen kanslerit Leonardo Bruni ja Poggio Bracciolini kiteyttivät Ciceron pohjalta humanismin viisikohtaiseksi ohjelmaksi, *studia humanitatis*, jolla korvautuivat Euroopan yliopistojen aristoteelis-skolastiset, logiikan ja luonnonfilosofian keskeisyyttä korostaneet traditiot. Italian oppineiden piirissä termillä *umanista* tarkoitettiin opettajaa tai opiskelijaa, joka keskittyi klassiseen kirjallisuuteen, taiteisiin ja retoriikkaan. (Ks. esim. Mann 1996, 1–2.) Koko Euroopassa renessanssihumanismi synnytti sivistyneistöön uuden henkisen ilmapiirin, jolle ominaista oli älyllinen uteliaisuus, kiinnostus ulkoiseen todellisuuteen ja luontoon, kauneuden ihannointi ja vapaan tahdon ja itsensä kehittämisen korostaminen (Matilainen 1995, 13). Yliopiston puhekäytäntöjen kannalta kiinnostavaa on, että humanistit halusivat vaikuttaa juuri oppineiden säädyn instituutioon, yliopistoon, ja sen monopoliasemaan, ja asettaa esikuvaksi cicerolaisen käytännöllisen ja esiintymistaitoisen yksilön. (Knuuttila 1995, 56; Merisalo 1995, 27; Reeve 2006, 23–24.)

Suomessa omaksuttiin saksalainen, kieltä ja retoriikkaa painottava humanismi, jossa uskonpuhdistus häivytti pois humanistis-antiikkisen hyveen, maisen kunnian, ihmisen kykyjen palvonnan (Kajanto 2000, 36–38, 187–188). 1700-luvun uushumanismin lisiä oli kauniin luonnon estetiikka, hyvän maun, mielikuvituksen ja entusiasmin sekä runollisen innoituksen ja alkukantaisuuden arvostus (Kajanto 2000, 248–249, 263). Antiikin, erityisesti lati-

nalaisten mestarien orjallisen jäljittelyn, imitaation rinnalle piirtyi selvemmin esiin emulaatio, kilpailu mestareiden kanssa.

Renessanssin myytti luotiin 1800-luvulla Saksassa, ja humanismin käsite liukui tarkoittamaan kaikkea omistautumista antiikin Kreikalle ja Roomalle, niistä konstruoituja humaaneja arvoja ja niiden saattamista uudelleen voimaan. Samalla käsite laajentui kattamaan lähes kaiken, mitä keskiajan jälkeen tapahtui Euroopassa teknologiassa, filosofiassa, politiikassa, oikeustieteessä, lääketieteessä, matematiikassa ja taiteissa. (Mann 1996, 1–2.)

Tällä hetkellä humanistisuus viittaa vain tietyissä konteksteissa klassiseen traditioon. Se voidaan ymmärtää jopa vain humaani-sanan johdoksena, pehmoyhteiskunnallisena hyväntekeväisyytenä, eikä humanismilla ole tällöin tekemistä 1400-luvun firenzeiläisten tai klassismin kanssa. Humanismi ei ole aatteellinen vakio (von Wright 1981, 152), mutta jos käsitteen johtaa 1400-luvun renessanssista, se joka tapauksessa kiteyttää eurooppalaisen kulttuuriperinnön, tietentyypin sielunkulttuurin ja käyttäytymiskaavan, sivistys- ja käyttäytymisihanteen. Humanistisessa ihmiskäsityksessä kamppailevat tasa-arvo (kiinnostavaa on yksilöllinen kamppailu, oli yksilö mistä yhteiskuntaluokasta tai ryhmittymästä tahansa) ja elitistisyys (kiinnostavaa on yksilöllisyyden kehittymisen suuruudeksi). (Ks. esim. Oksala 1978, 25; Urponen 1980, 86.) Samalla tavoin humanismeissa kamppailevat pyrkimys kriittisyyteen (mikään ei ole niin pyhää, että sitä vastaan ei voisi hyökätä) ja pyrkimys ihanteellisiin arvoihin (on olemassa jotain pysyvän ja klassisen hyvää, kaunista, syvällistä). Kummassakin on kyse eettisestä asennoitumisesta ja ihmisyiden kehittämisestä.

Aina humanistisuus ei ole mairitteleva määre. Sen sisälle voi niputtaa paljon sellaista, jota käsitteen käyttäjä voisi yhtä hyvin kutsua huuhaaksi, piipertelyksi ja hörhöilyksi. Puhekasvattajana ja puheviestinnän tutkijana edustan monelta osin suuntausta, jota voi kutsua retorisesta perinteestä periytyväksi humanistiseksi tendensiksi, enkä aina koe tätä humanistisuuden leimaa positiivisena.

Suomessa humanistisella koulutuksella ei edes ole samanlaista, tiedostettua asemaa kuin Yhdysvalloissa (Keskinen 1995a, 5–7; 1995b, 66–67). Eniten turhautumista ja riittämättömyyden tunteita koen yrittäessäni sanallistaa tieteellisen uskottavasti sitä, mitä teen ja miksi.

Artikulaatio-merkitysteoriassa ja sen soveltamisessa taiteen keinoin puhekasvatukseen yhdistyy humanismista kaksi keskeistä puolta: sekä sen ilmaisukykyä, kielen ja sivistyksen keskeisyyttä, retoriikan taitoja, taiteen ja estetiikan merkitystä korostava puoli että yleishumanistinen yhteiskuntakriittinen, intellektuaali, ihmisen vapautta ja oikeudenmukaisuutta ajava, aktiivisuutta vaativa tendenssi. Puhekasvatuksen tavoitteena on tällöin kriittinen viestijä, joka ei ota annettuna tilanteiden vakiintuneita artikulaatioita vaan on valmis muuttamaan niitä. Puheviestijää ei kehoiteta jättäytymään tarkkailijaksi ja analysoijaksi vaan kokeilemaan määrätietoisesti artikulaatiokamppailua yhteiskunnan moniarvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden lisäämiseksi, ja tapa, jolla puhumme, on tässä työssä yhtä merkityksellinen kuin puheen sisältö.

Viestijä voi tietoisesti lähteä muuttamaan vakiintuneita diskursseja käyttämällä syrjässä olevia, vakiintunutta koettelevia artikulaatioita. Tuodessamme viestinnällisillä valinnoilla uutta tieteen puhekäytäntöihin tai yliopiston puhekäytännöillä uutta muihin yhteiskunnallisiin puhekuulttuureihin aiheutamme artikulaatiomyrskyn, joka muuttaa ja saa tiedostamaan itsestään selviksi luultujen käytäntöjen kulttuurisuutta sekä meille itsellemme luonnollisiksi tulleissa diskursseissa että niissä diskursseissa, joihin itse astumme erilaisena ja outona.

## KIRJALLISUUS

- Bocock, R. 1992. The cultural formations of modern society. Teoksessa S. Hall & B. Gieben (toim.) Formations of modernity. Understanding modern societies: an introduction. Book 1. Cambridge: Polity Press, 229–274.
- Cameron, D. 2000. Good to talk? Living and working in a communication culture. London: Sage.
- Cohen, H. 1994. The history of speech communication: the emergence of a discipline, 1914–1945. Annandale: Speech Communication Association.
- Fiske, J. 1992. Merkkien kieli. Johdatus viestinnän tutkimiseen. Suomentajat V. Pietilä, R. Suikkanen & T. Uusitupa. Tampere: Vastapaino.
- Grossberg, L. 1995. Mielihyvän kytkennät. Risteilyjä populaarikulttuurissa. Vuosina 1986–1993 julkaisuista artikkeleista suomentaneet ja toimittaneet J. Koivisto, M. Lehtonen, E. Puoskari & T. Uusitupa. Tampere: Vastapaino.
- Hall, S. 1992a. Kulttuurin ja politiikan murroksia. Useita suomentajia. Vuosina 1977–1989 julkaistuista artikkeleista toimittaneet J. Koivisto, M. Lehtonen, T. Uusitupa & L. Grossberg. Tampere: Vastapaino.
- Hall, S. 1992b. The west and the rest: discourse and power. Teoksessa S. Hall & B. Gieben (toim.) Formations of modernity. Understanding modern societies: an introduction. Book 1. Cambridge: Polity Press, 275–332.
- Heikkinen, K. & Kupiainen, T. 1994. Merkilliset merkit: esinekkulttuurin semiotiikkaa. Teoksessa J. Kupiainen & E. Sevänen (toim.) Kulttuurintutkimus. Johdanto. Tietolipas 130. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 249–269.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 1993. Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 75–108.
- Kajanto, I. 2000. Latina, kreikka ja klassinen humanismi Suomessa keskiajalta vuoteen 1828. Tietolipas 169. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kalaja, P. 1996. Kunnan seminaari: ”Vähän enemmän silleen dialogisesti”. Teoksessa L. Laurinen, M.-R. Luukka & K. Sajavaara (toim.) Seminaaridiskurssi – diskursseja seminaarissa. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 19–38.
- Keränen, M. 1996. Tieteet retoriikkana. Teoksessa K. Palonen & H. Summa (toim.) Pelkkää retoriikkaa. Tutkimuksen ja politiikan retoriikat. Tampere: Vastapaino, 109–134.
- Keskinen, R. 1995a. Puheviestinnän traditiot Suomessa. Teoksessa M. Valo (toim.) Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 14, 5–18.
- Keskinen, R. 1995b. Syvällinen puhuminen. Ajatuksia suomalaisesta puheviestinnästä ja retoriikan humanistisesta traditiosta. Teoksessa E. Takala & M. Gerlander (toim.) Polkuja puheviestintään. Jyväskylän yliopisto. Avoimen yliopiston oppimateriaaleja n:o 3, 66–83.



- Knuutila, S. 1995. Renessanssiajan filosofia. Teoksessa P. Matilainen (toim.) *Renessanssi*. Helsinki: Yliopisto-lehti, 51–68.
- Lehtonen, M. 1996. Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere: Vastapaino.
- Leiwo, M. 1996. Viestintä koulussa ja viestintä yhteiskunnassa. *Kasvatus* 27 (1), 22–29.
- Leiwo, M. 2005. Miten äidinkielen opetusta voisi tarkastella aksiologisesti ja emansipatorisesti? *Puhe ja kieli* 25 (4), 175–185.
- Leppänen, S. 1996. Subjekti ja intertekstuaalisuus seminaarikeskustelussa. Teoksessa L. Laurinen, M.-R. Luukka & K. Sajavaara (toim.) *Seminaaridiskurssi – diskursseja seminaarissa*. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 127–162.
- Lindqvist, M. 1980. Humanismi ja tiede – teologian näkökulma. Teoksessa H. Valtonen & U.-M. Koivula (toim.) *Humanismi ja tiede*. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitos, 63–79.
- Mann, N. 1996. The origins of humanism. Teoksessa J. Krayer, J. (toim.) *The Cambridge companion to Renaissance humanism*. 6. painos. Cambridge University Press, 1–19.
- Matilainen, P. 1995. Mikä renessanssi? Teoksessa P. Matilainen (toim.) *Renessanssi*. Helsinki: Yliopisto-lehti, 9–14.
- Merisalo, O. 1995. Renessanssin alkuunpanijat. Teoksessa P. Matilainen (toim.) *Renessanssi*. Helsinki: Yliopisto-lehti, 15–30.
- Oksala, T. 1978. Humanistin humanismi. Teoksessa Suomen Akatemian humanistisen toimikunnan tutkijat (toim.) *Humanistisesta tutkimuksesta. Metodeja ja ajankohtaisia kysymyksiä*. Jyväskylä: Gaudeamus, 19–29.
- Penttinen, L. 2005. Gradupuhetta tutkielmaseminaarissa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 269. <<http://julkaisut.jyu.fi/?id=951-39-2187-5>>. Viitattu 27. 11. 2007.
- Pikkusaari, J. 1998. Humanismin lumo. Teoksessa A. Vaismaa (toim.) *Kansanhumanismin ABC. Suomalaisen humanistiliikkeen sanomaa ja historiaa kolmelta vuosikymmeneltä*. Helsinki: Suomen Humanistiliitto ry, 12–13.
- Reeve, M. D. 2006. Classical scholarship. Teoksessa J. Krayer (toim.) *The Cambridge companion to Renaissance humanism*. 6. painos. Cambridge University Press, 20–46.
- Sajavaara, K. 1996. Diskurssit seminaarissa: johdattelua aiheeseen. Teoksessa L. Laurinen, M.-R. Luukka & K. Sajavaara (toim.) *Seminaaridiskurssi – diskursseja seminaarissa*. Jyväskylän yliopisto: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 5–18.
- Suoninen, E. 1993. Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysin aakkoset*. Tampere: Vastapaino, 48–74.

- Urponen, K. 1980. Humanismin perintö ja oma aikamme. Teoksessa H. Valtonen & U.-M. Koivula (toim.) Humanismi ja tiede. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitos, 80–101.
- Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 7.
- Weedon, C. 1987. Feminist practice & poststructuralist theory. 2. painos. Oxford: Basil Blackwell.
- von Wright, G. H. 1981. Humanismi elämänasenteena. Suom. K. Kaila. Helsinki: Otava. (Tekstit alun perin esitelmiä vuosilta 1946–1977.)

# VUOROVAIKUTUS VERKKOPELIYHTEISÖISSÄ

**Marko Siitonen**

*Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjan "Social Interaction in Online Multiplayer Communities" tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 22.9.2007. Vastaväittäjänä tilaisuudessa oli yliassistentti Tony Manninen (Oulun yliopisto) ja kustoksena professori Maarit Valo.*

Sosiaaliin verkostoihin kuulumisen on yksi ihmisyyden perusolottuvuuksista. Verkostot sitovat meitä yhteen ja auttavat määrittämään paikkaamme maailmassa. Siihen, keitä me olemme ja millaiseksi me näemme itsemme, vaikuttaa hyvin paljon se, keiden kanssa me olemme tekemisissä ja millaisiin ryhmiin ja yhteisöihin kuulumme.

Teknologiavälitteisen viestinnän mahdollisuudet ovat monipuolistuneet läpi 1900-luvun. Tämä kehitys on avannut ennennäkemättömiä mahdollisuuksia sosiaalisten verkostojen toiminnalle. Asuinpaikan tai muiden, usein sattumanvaraisten ja ulkopuolisten, tekijöiden sijaan yhteisölliset siteet rakentuvat nykyään entistä useammin vapaaehtoiselle valinnalle. Yksi esimerkki tällaisista verkostoista ovat ne ryhmät ja yhteisöt, jotka toimivat verkkopelien, tietoverkkoja hyödyntävien monen pelaajan tietokonepelien, ympärillä. Kutsun tutkimuksessani näitä verkostoja nimellä verkkopeliyhteisöt.

Ensimmäiset omat verkkopelikokemukseni ovat 1990-luvun alusta. Vaikka tuon ajan verkkopelien graafinen loisto jäikin useimmiten värikkään tekstin tasolle ja vaikka yhteys oli hidas ja epävarma, oli toisen ihmispelaajan kohtaaminen verkkopelin sisällä elähdyttävä kokemus. Samassa pelimaailmassa oleminen sai aikaan välittömän

hengenheimolaisuuden tunteen. Paljon myöhemminkin, yliopisto-opiskelijana verkkopelejä pelatessani, yllätyin aina uudelleen siitä, kuinka voimakkaan yhteenkuuluvuuden tunteen samaan pelimaailmaan uppoutuminen parhaimmillaan sai aikaan. Kuitenkin tietokonepelit ja pelaaminen nähtiin vielä pitkään, ja nähdään joskus edelleenkin, epäsosiaalisena toimintana, merkityksettömänä tai vähintään tuottamattomana ja siksi tuomittavana leikinä. Näin ei kuitenkaan ole. Vaikka tietokoneiden ja tietoverkkojen historia on monelta osin vakavan työntäyteinen, on tietoverkkoja niiden kehittämisestä lähtien käytetty myös hauskanpitoon, pelaamiseen ja epäviralliseen jutusteluun. Nykyään suurimpien yksittäisten verkkopelien pelaajamäärät mitataan miljoonissa, ja niiden taloudellinen sekä kulttuurinen arvo kasvaa jatkuvasti. Tyypillinen verkkopeli perustuu ainakin osin pelaajien väliselle yhteistyölle tai kilpailulle, palkitsee pitkäjänteisestä yhteistoiminnasta ja sisältää monipuoliset viestintämahdollisuudet. Pelaajien välinen vuorovaikutus on monen pelaajan verkkopeleissä keskeisellä sijalla, ja juuri se tekee niistä kiinnostavan tutkimuskohteen puheviestintätieteen näkökulmasta.

Havaitsemani yhteenkuuluvuuden tunteen muodostuminen peliympäristössä innosti minua tutkijana tarkastelemaan lähemmin vuorovaikutusta verkkopeliyhteisöissä. Halusin saavuttaa kokonaisvaltaisen ymmärryksen siitä, kuinka pelaajat rakentavat ja ylläpitävät pelien ympärillä toimivia yhteisöjään.

Tutkimukseni perustuu ajatukselle, että yhteisöt ovat sosiaalisesti rakentuneita. Olemalla vuorovaikutuksessa keskenään yhteisön jäsenet rakentavat ja ylläpitävät yhteisöprosessia. Tästä näkökulmasta yhteisön jäsenten jokapäiväinen vuorovaikutus nousee tarkastelun keskiöön. Se on se yhteisön ydin, jota ilman yhteisöä ei voisi olla olemassa. Sosiaalinen rakentuminen viittaa myös siihen, että yhteisöt ovat pohjimmiltaan symbolisia. Tällöin yhteisön jäseniä yhdistää jaettujen merkitysten systeemi. Jaetut merkitykset eivät ilmesty tyhjästä – ne ovat jatkuvan neuvottelun tulos. Juuri merkitysten jakaminen mahdollistaa yhteisöllisyyden tunteen

kokemisen ja yhteisöön samaistumisen: erottaa yhteisöön kuuluvat sen ulkopuolisista.

Tutkimukseni edustaa laadullista tutkimusta. Se sijoittuu niin sanottuun naturalistiseen paradigmaan ja noudattelee etnografista lähestymistapaa. Tämä tarkoittaa, että tarkastelun kohteena on vuorovaikutuskäyttäytyminen sen luonnollisessa ympäristössä ja että hypoteesien testaamisen sijaan kohteena olevasta ilmiöstä pyritään muodostamaan kokonaisvaltainen kuva mahdollisimman vähin ennakko-odotuksin. Tutkimukseni päätavoitteena oli kuvata ja ymmärtää vuorovaikutusta verkkopeliyhteisöissä. Tähän tavoitteeseen liittyen halusin pohtia sosiaalisuuden merkitystä verkkopeleille ja verkkopeliyhteisöille. Olin myös kiinnostunut muista motiiveista verkkopeliyhteisöjen toiminnan ja jäsenyyden taustalla ja halusin selvittää, millainen voisi olla stereotyyppisen verkkopeliyhteisön elinkaari. Lisäksi halusin tarkastella yhteisön käsitettä teknologiavälitteisen viestinnän ja verkkopelien konteksteissa ja pohtia niitä mahdollisia haasteita, joita vuorovaikutuksen tutkimiseen verkkopeleissä voisi liittyä.

Käytin tutkimuksessani kahta osin päällekkäistä ja toisiaan tukevaa aineistoa. Ensimmäisen aineiston keräsin osallistuvan havainnoinnin keinoin olemalla jäsenenä kahdessa verkkopeliyhteisössä massiivisessa linjaroolipelissä nimeltään Anarchy Online. Tämä aineisto koostuu aitojen vuorovaikutustilanteiden lokitiedoista, vapaista muistiinpanoista sekä kuvakaappauksista. Osallistuvan havainnoinnin tarkoituksena oli saavuttaa immersio eli päästä mahdollisimman lähelle tavallisten jäsenten elämää verkkopeliyhteisöissä. Toisen aineiston keräsin haastattelemalla viittätoista verkkopelien pelaajaa. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää pelaajien käsityksiä ja kokemuksia yhteisöllisyydestä verkkopeleissä. Kolme haastateltavistani kuului joko toiseen tai molempiin niistä yhteisöistä, joissa tein osallistuvan havainnoinnin. Suurin osa haastateltujen kokemuksista oli kuitenkin peräisin muista peleistä, joten haastatteluaineiston voidaan nähdä laventavan osal-

listuvan havainnoinnin aineiston näkökulmaa. Analysoin aineistot aineistolähtöisesti laadullisen sisällönanalyysin keinoin.

Tutkimukseni aineistosta käy ilmi, että verkkopelit tarjoavat hedelmällisen ympäristön pelaajien väliselle vuorovaikutukselle ja ryhmien ja yhteisöjen toiminnalle. Verkkopeliyhteisöt eivät muodosta homogeenistä joukkoa, vaan saattavat erota suuresti saman pelin sisälläkin. Yhteisöt voivat erota toisistaan esimerkiksi siinä, kuinka eksklusiivisia ne ovat, millaiset niiden arvot ja tavoitteet ovat, millainen niiden roolirakenne tai valtahierarkia on ja kuinka niiden jäsenet pitävät toisiinsa yhteyttä. Samaten verkkopelien pelaajilla saattaa olla erilaisia motiiveja jäsenyyden suhteen. Yksi hakee seuraavaa ja hauskaa ajanvietettä, toista ajaa eteenpäin kilpailuvietti ja kolmas näkee yhteisöt keinona saada kaikki irti jostakin tietystä pelistä, pelikokemuksesta. Toisaalta aineistosta käy myös ilmi, että riippumatta verkkopeliyhteisöjen mahdollisista eroista niissä vuorovaikutuksen tavoissa, joilla yhteisöprosessia edistetään, voidaan nähdä yhteneväisyyksiä ja yleisiä linjoja. Nostan seuraavaksi esiin joitakin tällaisia, erityisen mielenkiintoisiksi katsomiani tuloksia tutkimuksestani.

Oli kiinnostavaa havaita, kuinka verkkopeliyhteisöjen jäsenet saattoivat lähentyä toisiaan symbolisella tasolla olemalla pitkäkestoisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Voidaan puhua symbolisesta yhteisyydestä, merkitysten lähentymisestä. Tällöin saman yhteisön jäsenet ymmärtävät toistensa tarinat, vitsit ja viittaukset tavalla, johon yhteisön ulkopuoliset eivät kykene. Oli myös kiinnostavaa nähdä, kuinka verkkopeliyhteisöjen jäsenet muodostavat vuorovaikutuksen kautta käsityksen itsestään ja toisistaan. Tämän käsityksen, niin kutsutun sosiaalisen identiteetin, muodostuminen on prosessi, jossa yksilö ja hänen sosiaalinen ryhmänsä käyvät jatkuvaa samankaltaisuuksiin ja eroavuuksiin liittyvää vuoropuhelua. Sosiaalisen identiteetin voidaan nähdä olevan avainasemassa verkkopeliyhteisöjen vuorovaikutuksessa: se auttaa motivoimaan vuorovaikutusta jäsenten välillä, mahdollistaa toisilta jäseniltä tulevien viestien luotettavuuden arvioinnin ja luo mahdollisuuden esimerkiksi roolien muodostumiselle.

Identiteettiin liittyvät kysymykset tuntuvat nousevan usein esiin puhuttaessa tietokonevälitteisestä viestinnästä. Identiteettikeskustelua on tyypillisesti värittänyt puhe identiteeteillä leikkimisestä ja identiteettipetoksista, joilla yleensä tarkoitetaan itsensä esittämistä jonakin muuna kuin mitä fyysisessä todellisuudessa on. Tätä keskustelua on käyty ja käydään myös verkkopelien ympärillä. Mainetta ovat keränneet esimerkiksi tutkijoiden arviot siitä, kuinka monen pelimaailmassa vastaan kävelevän naishahmon takana onkin miespelaaja. Oli kuitenkin mielenkiintoista huomata, että tarkasteltaessa nimenomaan verkkopeliyhteisöjen vuorovaikutusta, identiteettiin liittyvät kysymykset jäivät osin taka-alalle tai saivat uusia merkityksiä. Tunnistettavat identiteetit ovat toki yhteisöjen toiminnalle äärimmäisen tärkeitä. Esimerkiksi roolien tai maineen muodostuminen on mahdollista ainoastaan, mikäli yhteisön jäsenet pystyvät luotettavasti tunnistamaan toisensa. Erityisen kiinnostavana pidän kuitenkin sitä, että verkkopeliyhteisöjen toiminnan kannalta ei näytä useinkaan olevan merkitystä sillä, perustuvatko käsitykset toisista jäsenistä heidän fyysisiin tuntomerkkeihinsä vai eivät. Sen sijaan tärkeäksi näyttävät nousevan esimerkiksi käsitykset siitä, mitä kukin jäsen pystyy tarjoamaan yhteisölle, millainen asenne heillä on yhteisön toimintaa kohtaan ja kuinka luotettavia he ovat.

Mielenkiintoista oli myös johtajuuden merkityksen korostuminen läpi aineiston. Yhteisen vision luominen ja ylläpitäminen sekä yhteisön toiminnan organisointi ovat esimerkkejä niistä tavoista, joilla johtajuus näyttäytyy verkkopeliyhteisöissä. Johtajan kiinnostuksen loppuminen tai johtajan ja yhteisön välinen konflikti ovat puolestaan vaikeimpia haasteita mitä verkkopeliyhteisöt voivat kohdata. Nähdäkseni on ainakin kaksi seikkaa, jotka auttavat ymmärtämään johtajuutta verkkopeliyhteisöissä. Ensimmäinen näistä on verkkopeliympäristön vapaaehtoisuus, jossa toiminnan mielekkyys ja siitä saatava mielihyvä ovat ensiarvoisen tärkeitä. Tällaisessa ympäristössä johtajan antama esimerkki ja hänen kykynsä motivoida muita jäseniä korostuvat. Toinen seikka, joka saattaa selittää johtajuuden korostumista, on teknologiavälitteisen

viestinnän suuri osuus verkkopeliyhteisöjen vuorovaikutuksesta. Vaikka läsnäolon tuntua pyritäänkin useissa nykyisissä verkkopeleissä simuloimaan mahdollisimman hyvin, vaatii sen toteutumisen useimmiten silti jatkuvaa ponnistelua. Tyhjänä kaikuvat viestikanavat ja keskustelualueet ovat jokaisen verkkopeliyhteisön painajainen, jonka välttäminen on erityisesti johtajien vastuulla. Täyttäessään tätä vastuuta johtajat ovat usein korostuneesti näkyvillä, heistä tulee yhteisön toiminnan ruumiillistumia. Kuten eräs haastateltava asian ilmaisi: ”Yhteisöt tunnetaan johtajistaan.”

Mielenkiintoisena pidän myös verkkopeliyhteisöjen prosessinäkökulman korostumista aineistossa. Jos verkkopeliyhteisöjä tarkastellaan yksittäisinä tapauksina, voi ulkopuolisesta tarkkailijasta helposti näyttää siltä, että ne ovat usein liian lyhytikäisiä yhteisöllisyyden muodostumiselle. Suuri osa verkkopeliyhteisöistä ei nimittäin elä joitakin kuukausia pitempään, vaikka esimerkkejä vuosia kestäneistä yhteisöistäkin toki on. Yksittäiseen yhteisöön keskittyminen jättää kuitenkin huomiotta olennaisia piirteitä verkkopeliyhteisöprosessista. Verkkopeliyhteisön hajoaminen ei useinkaan tarkoita sitä, että yhteisön jäsenten muodostama sosiaalinen verkosto romahtaisi täysin. Päinvastoin, on mahdollista, ja jopa tavallista, että verkkopeliyhteisöistä eroaa pieniä versoja, jotka kasvavat uusiksi yhteisöiksi, tai että verkkopeliyhteisön hajoamisen jälkeen osa sen verkostosta alkaa rakentaa uutta yhteisöä.

Mielenkiintoinen ja mielestäni rohkaiseva tulos oli myös verkkopeliyhteisöjen jäsenten usein osoittama valmius neuvotella heille tärkeistä asioista huolimatta siitä, että se ei aina ole ongelmatonta. Ensisilmäyksellä verkkopeleissä näyttää olevan useita tekijöitä, jotka voivat luoda pohjan konflikteille. Tällaisia ovat pelimekaniikkaan usein liittyvä kilpailuhenkisyys sekä yhteisöjen ja pelaajien toisistaan eriävät tavoitteet. Pessimisti voisi vielä lisätä, että tietoverkoissa on niin helppo loukata toista ja kävellä pois mitään menettämättä, että konfliktien ratkaisemiseen ei kannata panostaa. Erityisesti pitkäaikaisissa verkkopeliyhteisöissä vakavat konfliktit ovat kuitenkin verrattain harvassa, ja yhteisöjen jäsenet voivat toi-



mia hyvinkin aktiivisesti niiden hillitsemiseksi ja ratkaisemiseksi. Tähän voi nähdäkseni liittyä monia tekijöitä. Monen pelaajan peleissä on usein taustalla jonkinlainen yhteistoiminnan ideaali. Kun tähän yhdistää yhteistoiminnan vapaaehtoisuuden, hauskan pitämisen tai viihtymisen lähtökohdat, sosiaalisten suhteiden jatkuvuuden ja tämän jatkuvuuden mahdollistaman sosiaalisen identiteetin muodostumisen, voidaan nähdä, että verkkopeliyhteisöjen jäsenillä on monia syitä paitsi vältellä konflikteja, myös ratkaista ne niiden tullessa eteen.

Tutkijantyöhön kuuluu olennaisena osana oman työn jatkuva arviointi ja uudelleenohjaus. On harvinaista, että tutkimus etenisi junan lailla alkupisteestä kohti määränpäättään. Pikemminkin kyseessä on muuttuva labyrintti, jota samotessaan tutkija kulkee sekä synkkien umpikujien että kuulaiden näköalapaikkojen kautta. Labyrintin päätepisteessä huomaa, että monen asian olisi voinut tehdä toisin – että oli olemassa suurempikin reitti. Kuitenkin nimenomaan matka itsessään on ollut tärkeä, sillä se antaa paremmat lähtökohdat tulevien tutkimushaasteiden selvittämiseksi.

Tutkimukseni tarkoituksena oli kuvata ja ymmärtää vuorovaikutusta verkkopeliyhteisöissä. Olen mielestäni onnistunut muodostamaan kokonaisvaltaisen kuvan tarkastelemastani ilmiöstä. Olen mielestäni myös onnistunut syventämään sitä monin paikoin, hyödyntämään aineistoni tarjoamia monipuolisia näkökulmia. Tiedän kuitenkin, että aiheen tutkiminen on kohdallani vasta alkuvaiheessa ja että tutkimukseni aineistostakin löytyy varmasti vielä useita mahdollisuuksia viedä tutkimusta eteenpäin.

Erityisen haasteelliseksi ja samalla hedelmälliseksi olen kokenut verkkopeliyhteisöjen ilmiön monitieteisyyden. Tutkimukseni näkökulma on varsin laeva. Sen sijaan, että olisin tukeutunut vain Anarchy Onlinesta keräämääni aineistoon, olen tietoisesti peilannut sitä haastattelujen tarjoamiin välähdyksiin muista peliympäristöistä, toisenlaisista verkkopeliyhteisöistä. Sen sijaan, että olisin valinnut jonkin tietyn teoreettisen lähtökohdan analyysini poh-

jaksi, olen ammentanut varsin vapaasti sekä puheviestinnän teori-  
oista että lähitieteiden näkemyksistä koskien yhteisöjen toimintaa  
ja verkkopelaamista. Valitsemani lähestymistapa voi antaa aihetta  
kriittiseen tarkasteluun. Se ei välttämättä tarjoa yhtä terävää kuvaa  
kuin jos olisin keskittynyt johonkin yhteen tapaukseen tai tukeu-  
tunut johonkin yksittäiseen oman tieteenalani teoreettiseen lähtö-  
kohtaan. Toisaalta uskon, että tutkimukseni piirtämä kuva on juuri  
valitsemani lähestymistavan ansiosta niin monisävyinen, ja toivon,  
että olen pystynyt tekemään rikkaalle aineistolleni oikeutta.

Tutkimukseni tulokset nostavat esiin lukuisia haasteita tulevalle  
tutkimukselle. Nykyaikaisen viestintätodellisuuden monimuotoi-  
suus samoin kuin eri viestintätapojen välinen konvergenssi vai-  
keuttavat tutkittavan ilmiön rajaamista. Esimerkiksi jonkin tietyn  
verkkopelin sisäisen dynamiikan tunteminen ei välttämättä auta  
ymmärtämään kaikkia pelissä toimivia yhteisöjä. Yhteisöillä saat-  
taa olla pitkä historia muissa peleissä tai toimintaympäristöissä.  
Yhteisön jäsenten välinen yhteydenpito saattaa perustua suurim-  
maksi osaksi pelin ulkopuolisiin viestintämahdollisuuksiin: osa  
heistä saattaa esimerkiksi tavata myös kasvokkain. Vastaavan  
haasteen tulevalle tutkimukselle tarjoaa pitkittäistutkimuksen vai-  
keus kontekstissa, jossa tarkastelun kohteena olevat ilmiöt ovat  
jatkuvan muutoksen kohteena. Myös lukuisat eettiset kysymykset  
tulevat tulevaisuudessaakin haastamaan verkkopeliyhteisöjen vuo-  
rovaikutuksen tutkijoita.

Verkko- tai virtuaaliyhteisöjä koskeva keskustelu on usein ollut  
vastakkainasettelun värittämää. Toisaalta on esitetty, että tietover-  
koissa toimivat ryhmät ja yhteisöt voisivat olla uuden ja uljaan ajan  
alku, toisaalta ne on nähty vähempiarvoisiksi tai epäaidommiksi  
kuin perinteiset yhteisöllisyyden muodot. Samoin kuin teknologia-  
välitteisen viestinnän keskustelulle on ollut hyödyllistä pyrkiä irti  
jatkuvasta vertailusta kasvokkaisviestintään, on verkkoyhteisöjä  
koskevalle keskustelulle hyödyllistä pyrkiä irti jatkuvasta vertai-  
lusta aikaisempiin yhteisöllisyyden muotoihin.

Tutkimukseni tulosten perusteella voi päätellä, että verkkopelit tarjoavat hedelmällisen ympäristön ryhmien ja yhteisöjen toiminnalle. Vapaaehtoisuuteen ja yhteiseen toimintaan perustuvat verkkopeliyhteisöt ovat tyypiesimerkki nykypäivän sosiaalisista verkostoista: laajalle ulottuvista, monitasoisista ja alati muuttuvista siteistä samanmielisten ihmisten kesken.

# TEKNOLOGIAVÄLITTEINEN VUOROVAIKUTUS JA IDENTIFIOITUMINEN HAJAUTETUISSA TIIMEISSÄ

Anu Sivunen

*Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjan "Vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä" tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 8.12.2007. Vastaväittäjänä tilaisuudessa oli dosentti Jukka Lipponen (Helsingin yliopisto) ja kustoksena professori Maarit Valo.*

Organisaatiot ovat olleet viime vuosikymmeninä suurten muutosten kohteena. Tietoalan ammatit ovat lisääntyneet, ja työ on usein organisoitu erilaisiin lyhytkestoisiin projekteihin. Tiimimäinen toiminta ja tiimityö ovat nykypäivää hyvin monissa organisaatioissa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Globalisaatio, erilaiset organisaatiofuusiot ja kehittynyt viestintäteknologia ovat tuoneet mukanaan sen, että samankin tiimin tai työryhmän jäsenet voivat työskennellä eri kaupungeissa, maissa tai jopa maanosissa. Tiimin jäsenet edustavat tällöin hyvin usein myös eri kulttuureita ja puhuvat äidinkielenään eri kieliä. Työntekijöiden vuorovaikutus on tällaisissa tilanteissa teknologiavälitteistä, eli viestintä tapahtuu pääosin esimerkiksi sähköpostin, pikaviestinten tai puhelinneuvottelujen välityksellä. Väitöskirjani keskittyy tällaisten työryhmien eli hajautettujen tiimien tarkasteluun.

Kiinnostus hajautettuja tiimejä ja organisaatioita kohtaan on lisääntynyt tutkijoiden keskuudessa selvästi viime vuosina. Hajautettua työtä on tutkittu niin tietojärjestelmätieteiden, taloustieteiden kuin organisaatiopsykologiankin näkökulmasta. Kansainvälisesti myös viestinnän alalla on tehty tutkimusta hajautettujen tiimien johtamisesta ja teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimukseni

on kuitenkin ensimmäinen suomalainen puheviestinnän väitöskirja, joka tarkastelee työelämän teknologiavälitteisiä viestintäsuhteita.

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa esitetään monia eri näkökulmia siihen, millä tavalla teknologia on yhteydessä tiimien ja ryhmien toimintaan. Kun ryhmien vuorovaikutusta on tarkasteltu teknologian ominaisuuksista ja piirteistä käsin, on havaittu, että erilaisten välineiden kautta vuorovaikutus olisi rajoittuneempaa kuin kasvokkain. Koska esimerkiksi sähköpostin välityksellä ei voi kuulla toisen viestijäosapuolen ääntä tai nähdä hänen ilmeitään ja eleitään, on ajateltu, että vuorovaikutus on tällä tavalla rajoittuneempaa kuin kasvokkain. Usein on edelleen valalla käsitys, että teknologiavälitteisesti ei ole mahdollista hoitaa monimutkaisia tehtäviä tai käydä henkilökohtaisia keskusteluja.

Tällaisen teknologian rajoittavista ominaisuuksista lähtevän tutkimuksen rinnalla on kuitenkin viime vuosikymmeninä tehty myös toisesta näkökulmasta lähtevää tutkimusta. Tässä tutkimusperinteessä teknologian käyttäjät, esimerkiksi hajautetun tiimin jäsenet, ja heidän välinen vuorovaikutuksensa nostetaan tarkastelun keskiöön. Näissä tutkimuksissa on havaittu, että ihmiset ovat myös teknologian käyttäjinä erilaisiin tilanteisiin mukautuvia ja uusia teknologian käyttötapoja omaksuvia viestijöitä. Jos teknologiavälitteisille ryhmille annetaan tarpeeksi aikaa tehtävän suorittamiseen, voivat tällaiset ryhmät tuottaa enemmän ratkaisuvaihtoehtoja ja kokea työskentelynsä toimivammaksi kuin kasvokkaisryhmät. Tällöin viestintävälineen ominaisuuksia, kuten näkö- tai ääniyhteyttä, tärkeämmäksi nouseekin kulloinenkin viestintätilanne, siihen osallistuvat yksilöt ja heidän välinen viestintäsuhteensa.

Toinen työni keskeinen aihealue teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ohella käsittelee tiimiin identifioitumista. Tarkoitin sillä tiimin jäsenten välisten sidosten luomista, säilyttämistä ja muuttumista. Identifioituminen on prosessi, jossa yksilö ottaa tiimin jäsenyyden osaksi omaa identiteettiään. Koska hajautettujen tiimien jäsenet työskentelevät etäällä toisistaan ja kuuluvat usein yhtä

aikaa moniin eri projekteihin ja ryhmiin, on vahvan tiimi-identiteetin havaittu olevan se kipinä, joka saa tiimin jäsenet puhaltamaan yhteen hiileen.

Identifioitumisen tutkimuksella on pitkät perinteet. Vaikka identifioituminen nähdään toisinaan samankaltaisena ilmiönä kuin esimerkiksi sitoutuminen, on identifioitumisella vahvempi, yksilön motivaatioihin ja identiteettiin pohjaava perusta. Tämän perustan ytimen muodostaa paljon tutkittu sosiaalisen identiteetin näkökulma. Näkökulman perusajatuksena on se, että yksilöt määrittävät itsensä sen kautta, millaisiin sosiaalisiin ryhmiin he kuuluvat. Ryhmäjäsennyden muokkaama käsitys itsestä ilmenee yksilöiden käyttäytymisessä ja suhtautumisessa muihin ryhmiin.

Sosiaalisen identiteetin näkökulma ei kuitenkaan kata viestinnän tutkimuksen perspektiivistä kaikkia identifioitumisen osa-alueita. Näkökulma korostaa erityisesti identifioitumisen kognitiivista puolta eli sitä, että ryhmäjäsennys muotoutuu ihmisten mielissä, tarkastelematta ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkitystä. Kuitenkin työelämän ryhmissä, kuten hajautetuissa tiimeissä, jonkinlainen vuorovaikutus ihmisten välillä on tiimien olemassaolon ehto. Identifioitumisen vuorovaikutusnäkökulmasta viestinnällä onkin keskeinen rooli identiteettien rakentamisessa ja vahvistamisessa. Erilaiset sanavalinnat, viestinnän strategiat ja vuorovaikutuksen määrä voivat muuttaa identifioitumistamme tilanteesta riippuen. Identifioituminen ryhmään rakentuu siis vuorovaikutuksessa ja ilmenee vuorovaikutuksen kautta eri tilanteissa.

Nämä kaksi näkökulmaa, kognitiivinen ja viestinnällinen näkökulma identifioitumiseen, ovat kulkeneet tutkimusperinteessä tähän asti hyvin omia polkujaan. Vasta viime vuosina on esiintynyt viitteitä siitä, että näkökulmat olisivat lähestymässä toisiaan. Väitöskirjassani laajennan identifioitumisen teoriakenttää sekä sosiaalisia kognitioita että viestintäkäyttäytymistä huomioivaan suuntaan.

Tutkimuskysymykseni, jotka väitöskirjatyölleni asetin, ovat seuraavanlaisia: 1) millaista on hajautettujen tiimien vuorovaikutus, 2) millainen merkitys erilaisella viestintäteknologialla on hajautettujen tiimien vuorovaikutuksessa ja 3) mitä on tiimiin identifioituminen hajautetuissa tiimeissä? Lähdin hakemaan vastausta näihin kysymyksiin laadullisen tutkimusotteen avulla. Laadullisessa kysymyksenasettelussa tutkimuskohdetta on mahdollista tarkastella sen omasta todellisuudesta käsin. Tällöin esimerkiksi hajautettujen tiimien vuorovaikutusta ja tiimiin identifioitumista sekä niissä tapahtuvia muutoksia voi tutkia prosessina, tutkittavien itsensä tuottamien käsitteiden kautta.

Tutkimukseeni osallistui neljän eri organisaation neljässä hajautetussa tiimissä työskenteleviä jäseniä. Kolme tiimeistä oli kansainvälisesti hajautuneita eri maihin ja maanosiin, ja yksi tiimi oli hajautunut Suomen sisällä kahteen eri kaupunkiin. Tiimit käyttivät vuorovaikutuksensa välineinä sähköpostia, puhelimia, pikaviestimiä, keskustelufoorumeita sekä video- ja puhelinneuvotteluja.

Tutkimusaineistoni koostuu kahdella eri tavalla kerätystä aineistosta. Ensimmäisen aineistoni keräsin haastattelemalla kaikkien neljän tiimin jäsenet ja tiiminvetäjät. Haastatteluja kertyi yhteensä 35, ja tein ne joko kasvokkain tai puhelimen välityksellä suomeksi tai englanniksi.

Toinen aineistoni koostuu hajautettujen tiimien tallennetusta teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta. Olin paikalla seuraamassa ja tallentamassa yhden tiimin videoneuvotteluja ja toisen tiimin puhelinneuvotteluja. Kolmannessa tiimissä jäsenet tallensivat minulle pyynnöstäni useamman kuukauden ajalta käymiään pikaviestinkeskusteluja. Neljännen tiimin viestintää pääsin seuramaan heidän internetissä olevalta keskustelufoorumiltaan.

Analysoin aineistoni laadullisin menetelmin, teoriasidonnaisia analyysimenetelmiä mukailen. Teoriasidonnaisessa analyysissä pyritään ymmärtämään uutta ilmiötä sekä tutkimusaineiston että teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Vertailin tutkimusaineistoa

ja teoriaa jatkuvasti analysoinnin edetessä, mikä mahdollisti sekä teorian että aineiston paremman ymmärtämisen.

Väitöskirjatutkimukseni tulokset piirtävät moniulotteisen kuvan hajautettujen tiimien vuorovaikutuksesta, viestintäteknologian käytöstä ja tiimiin identifioitumisesta. Nostan seuraavaksi esiin joitain erityisen mielenkiintoiseksi katsomiani tuloksia työstäni.

Vuorovaikutusta hajautetuissa tiimeissä määrittelevät hajautetun työn eri ulottuvuudet: maantieteellinen, ajallinen, kulttuurinen ja organisatorinen hajautuneisuus sekä vuorovaikutuksen teknologiavälitteisyys. Nämä ulottuvuudet voidaan nähdä vuorovaikutuksen kannalta joko etuna tai haasteina. Esimerkiksi maantieteellinen hajautuneisuus voidaan kokea etuna, koska sen nähdään vähentävän konflikteja tiimissä. Maantieteellinen etäisyys voidaan kuitenkin kokea myös haittana, koska se vähentää yhteisen ymmärryksen jakamista ja kokonaiskuvan saamista tiimin tehtävästä. Lisäksi sama ongelma voidaan määritellä johtuvaksi hajautuneisuuden eri ulottuvuuksista. Toinen jäsen voi kokea tietyn vuorovaikutuksen ongelman syyksi tiimissä vallitsevat kulttuurierot, kun taas toisen jäsenen mielestä ongelma johtuu hajautetusta organisaatorakenteesta. Myös suhtautuminen vuorovaikutuksen teknologiavälitteisyyteen vaihtelee tiimeissä paljon. Jos jäsenet ovat esimerkiksi totuneita teknologiavälitteiseen viestintään, kokemus siitä voi olla myönteisempi kuin tiimeissä, joissa välineitä ei käytetä yhtä laajasti.

Erityisen mielenkiintoinen tulos oli mielestäni se, että tiimin jäsenen suhtautuminen teknologiavälitteisyyteen oli joskus ristiriidassa heidän teknologiavälitteisen viestintäkäyttäytymisensä kanssa. Tämä ristiriita liittyy erityisesti vuorovaikutuksen relationaaliseen eli suhdekeskeiseen puoleen. Tiimin jäsenet esittivät usein ajatuksen siitä, että epämuodollista, viestijäosapuolten suhdetta syventävää vuorovaikutusta ei ole mahdollista välittää teknologian avulla. Vuorovaikutuksen analysointi osoitti kuitenkin, että tällaista viestintää käydään usein työympäristössäkkin teknologian välityksellä.



Tiimin jäsenet vitsailevat, kertovat tarinoita ja henkilökohtaisia kuulumisiaan esimerkiksi pikaviestimillä. Tällaisia käyttäytymisen ja suhtautumisen välisiä eroja on tutkittu muissa yhteyksissä, mutta vastaavaa vertailua ei ole teknologiavälitteisen viestinnän puolella aikaisemmin tehty.

Viestintäteknologia palvelee hajautettujen tiimien työskentelyssä hyvin erilaisia tarkoituksia. Oli kiinnostavaa havaita, miten viestintävälineiden käyttöä ja valintaa tiimissä perustellaan. Välineiden valinta näyttäytyy jäsenten puheessa hyvin rationaalisena: puhe-  
linneuvottelua käytetään silloin, kun tiimin asioista neuvotellaan yhdessä, ja pikaviestintä silloin, kun halutaan kysyä toiselta tiimin jäseneltä nopeasti jotain asiaa. Käytännössä teknologian valinta ei näyttäisi kuitenkaan olevan aina näin rationaalista ja tiedostettua, vaan välineitä käytetään eri tavoilla. Kaikissa tiimeissä ei ollut myöskään juuri sovittu yhteisiä sääntöjä teknologian käytölle tai sille, millaista viestinnän tulisi missäkin välineessä olla. Kunkin tiimin käyttötottumukset muokkasivat sitä, millaiseksi vuorovaikutus eri välineissä muodostui. Mielenkiintoista oli huomata, että erityisesti tiimin vetäjältä odotettiin aktiivisuutta viestintäteknologian käytössä, viestintäkäytänteiden luomisessa ja erilaisten välineiden tarjoamisessa tiimin käyttöön.

Kiinnostavana tutkimustuloksena pidän myös sitä, millaiset muut ominaisuudet ja taidot hajautettujen tiimien johtamisessa nousivat tärkeiksi. Tiiminvetäjän ei hajautetuissa tiimeissä tarvitse tutkimukseni mukaan olla paras tai pätevin tiimin tehtävän suorittamisessa. Sen sijaan esimerkiksi sosiaalisen tuen, konfliktien hallinnan ja palautteen antamisen taidot näyttäisivät korostuvan. Koska tiimien jäsenet ovat asiantuntijoita omalla alallaan, on johtajan rooli enemmänkin valmentava ja jäseniä tukeva kuin itse työn sisältöihin puuttuva. Samanlaisia ominaisuuksia vaaditaan toki myös perinteisten tiimien vetäjiltä. Hajautetuissa tiimeissä vetäjillä on kuitenkin vähemmän mahdollisuuksia ja tilanteita tuoda johtamistaitojaan esiin jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa. Näin ollen joh-

tajan vuorovaikutuksen laatu korostuu erityisesti hänen teknologiavälitteisessä yhteydenpidossaan.

Hajautettuihin tiimeihin identifioituminen näyttäytyy tutkimustulosteni valossa moniulotteisena ilmiönä. Erityisen kiinnostava havainto oli mielestäni se, että jäsenet merkityksellistävät identifioitumista useasta näkökulmasta. Identifioituminen voidaankin nähdä ilmiöksi, jolla on kolme eri puolta: kognitiivinen, affektiivinen ja behavioraalinen. Se ei siis ole vain tietoisuutta tiimiin kuulumisesta tai tietoa tiimistä ja sen jäsenistä. Identifioitumista kuvataan myös tunnetasolla, läheisinä vuorovaikutussuhteina muiden jäsenten kanssa, sekä käyttäytymisen näkökulmasta yhteisiin tavoitteisiin pyrkimisenä ja aktiivisena toimintana tiimin hyväksi. Tulokseni laajentavatkin sosiaalisen identiteetin lähestymistapaa ottaessaan identifioitumisen rakentumisessa huomioon myös ryhmän jäsenten väliset viestintäsuhteet ja viestintäkäyttäytymisen.

Tutkimustyöhön kuuluu oleellisena osana työn kriittinen arviointi. Tutkimukseni tuloksia tarkasteltaessa täytyykin ottaa huomioon se lähestymistapa, jolla kohdettani tarkastelen, ja ne menetelmät, joilla olen tietoa kerännyt. Valitsemani laadulliset tutkimusmenetelmät ja niiden avulla keräämäni aineistot ovat tuottaneet yhdenlaisen näkökulman aiheeseen. Toisenlaisia menetelmiä käyttämällä olisin voinut päästä tarkastelemaan useampia tiimejä, jolloin aineistoni olisi ollut määrällisesti kattavampi. Vaihtoehtoisesti olisin voinut keskittyä vain yhden tiimin vieläkin syvällisempään tapaustutkimukseen. Lisäksi teoreettinen lähestymistapani aiheeseen on muokannut sitä, millaisia valintoja olen tutkimuksessani tehnyt.

Näen kuitenkin, että valitsemani lähestymistapa on tuottanut uutta tietoa tutkimastani aiheesta. Koska tutkimusasetelmani noudattelee jossain määrin pitkittäistutkimuksen piirteitä, palvelivat menetelmäni mielestäni melko hyvin juuri identifioitumisen prosessiluonteen ymmärtämisessä. Tiimien pitkällisellä seuraamisella pääsin tarkastelemaan sitä, millä tavalla ja missä tilanteissa tiimi-identiteetti rakentuu ja ilmenee. Koska hajautettuja tiimejä on tähän asti

tutkittu usein erilaisin koeasetelmin, tuottaa tutkimukseni myös tärkeää tietoa oikeasta työelämästä. Toivonkin, että olen tehnyt työssäni oikeutta monipuoliselle aineistolleni, joka tarjoaa useita näköaloja työtiimien teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen ja identiteetin rakentamiseen.

Tutkimukseni tulokset nostavat myös esiin haasteita hajautettujen tiimien ja organisaatioiden tutkimiselle. Tutkimuskohteen rajaaminen on usein vaikeaa, koska hajautetut tiimit eivät ole aina selvärajaisia. Tiimien tutkiminen työympäristössä on myös haasteellista organisaatioissa tapahtuvien jatkuvien muutosten vuoksi. Pitkittäistutkimuksen tekeminen olisi kuitenkin jatkossa tärkeää hajautettujen tiimien dynamiikan ja identifioitumisen prosessiluonteen ymmärtämisen näkökulmasta.

Oma tutkimustyöni hajautettujen tiimien ja identifioitumisen parissa on vasta alkuvaiheessa. Tässä tutkimuksessa näkökulmani on ollut tiimien ja niiden prosessien tasolla. Tämän työn puitteissa ei ollut mahdollista tarkastella esimerkiksi useita saman organisaation tiimejä tai keskittyä syvällisesti yksittäisten tiimien sisäisiin suhteisiin. Jatkossa näkisinkin tarpeelliseksi tutkia hajautettuja organisaatioita esimerkiksi esimies-alaisuusuhteiden näkökulmasta. Kiinnostavaa olisi tarkastella, millaiset tiiminvetäjän vuorovaikutustaidot ovat tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia esimerkiksi teknologiavälitteisissä konfliktinratkaisutilanteissa tai kehityskeskusteluissa. Myös ihmisten asenteiden ja käyttäytymisen yhteyksiä ja eroavaisuuksia teknologiavälitteisen viestinnän suhteen tulisi tutkia jatkossa lisää. Tulosteni perusteella näyttää siltä, että viestintävälineitä arvioitaessa ja käytettäessä asenteet ja käyttäytyminen eivät aina kohtaa. Jos tutkimus keskittyy pelkästään yksilöiden asenteiden ja kokemusten kartoittamiseen eikä observei lainkaan aktuaalista viestintäkäyttäytymistä, saattaa tuloksena olla melko rajallinen kuva teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksista työelämässä.

Tutkimukseni antaa kuitenkin myönteisiä merkkejä siitä, että teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi olla monesta näkökulmasta toimiva tapa organisoida yhteistyötä nykyisessä työelämässä. Myös tiimi-identiteetin rakentaminen näyttäisi olevan mahdollista teknologiavälitteisesti toimivissa, useaan maahankin hajautuneissa tiimeissä. Tiiviitä ja tuloksekkaita vuorovaikutussuhteita voidaan siis myös työelämässä solmia pelkästään teknologiavälitteisesti. Kuten aikaisempikin tutkimus on osoittanut, teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ei pitäisikään enää vain vertailla kasvokkaisviestintään, vaan sitä tulisi tutkia omana vuorovaikutuksen muotonaan, sen omiin vahvuuksiin ja haasteisiin keskittyen.

# JÄNNITTÄMINEN JA OPISKELUKYKY

**Merja Almonkari**

*Lection praecursoria puheviestinnän väitöskirjan "Jännittäminen opiskelun puheviestintätilanteissa" tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 21.12.2007. Vastaväittäjänä tilaisuudessa oli KT Leena Penttinen (Joensuun yliopisto) ja kustoksena professori Maarit Valo.*

Oppiminen on opiskelijan työtä. Työnä oppiminen on vaativaa ja edellyttää hyvää työkykyä, josta käytetään opiskelun yhteydessä termiä opiskelukyky. Opiskelukykyyen vaikuttavat monet tekijät. Osa näistä liittyy opiskelijaan itseensä, osa opiskeluympäristöön. Opiskelijaan liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi hänen persoonallisuutensa ja elämäntilanteensa, hänen terveytensä ja voimavaransa. Tärkeitä opiskelukyvyn osatekijöitä ovat opiskelutaidot, opintosuunnitelman tekeminen, ajankäytön suunnittelu ja yleinen suhtautuminen opiskeluun. Lisäksi monet opiskeluympäristön tekijät, opiskelun olosuhteet ja ulkoiset puitteet vaikuttavat opiskelijan kykyyn opiskella. Yliopiston henkilökunnan ja opiskelijoiden välinen vuorovaikutus, opiskeluilmapiiri sekä opiskelijoiden keskinäinen kanssakäyminen ovat myös osa opiskeluympäristöä. Opetus ja ohjaus ovat merkittäviä opiskelukykyä rakentavia tekijöitä. Tähän kuuluvat esimerkiksi opetushenkilökunnan pedagoginen osaaminen, tuutorointi, opinnäytetöiden ohjaus, arviointi ja palautteen antaminen sekä opiskelijan integroituminen opiskeluyhteisönsä. Opiskelukyky määrittyy siis monelta osin vuorovaikutustilanteissa.

Olen tarkastellut väitöstutkimuksessani ilmiötä, jolla on monta nimeä: sosiaalinen jännittäminen, viestintäaarkuus, ujous, sosiaalis-

ten tilanteiden pelko ja vähäpuheisuus. Opiskelijan toiminta opiskelun viestintätilanteissa ja hänen vuorovaikutuskokemuksensa ovat osa opiskelukykyä. Jännittäminen tai jopa pelkääminen sosiaalisissa tilanteissa on monille opiskelijoille suuri haaste, joillekin myös todellinen ongelma, opiskelukykyisyyden uhka ja pahoinvointia tuottava tekijä. Halusin tutkimuksessani selvittää, millaisesta ilmiöstä jännittämisessä yliopisto-opiskelussa on kysymys, miten paljon sitä koetaan ja miten sen kanssa tullaan toimeen.

Hankin tutkimusaineistoni vuonna 2005 internetkyselyn avulla. Kyselyni vastaajat olivat Jyväskylän yliopiston kolmannen, neljännen ja viidennen vuoden opiskelijoita, ja he edustivat tasaisesti yliopiston eri tiedekuntia. Lisäaineistona olen käyttänyt vuonna 2004 kerättyä valtakunnallisen opiskelijoiden terveystutkimuksen aineistoa. Siihen oli kerätty postikyselyn avulla laajasti tietoa yliopisto-opiskelijoiden fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen terveyteen liittyvistä seikoista kaikista Suomen yliopistoista ja kaikilta opintoaloilta. Opiskelijoiden vastauksia on käsitelty sekä tilastollisin menetelmin että vastausten sisältöjä analysoiden ja tulkiten. Tutkimukseni tulokset perustuvat opiskelijoiden itse omasta jännittämisestään antamiin arviointeihin ja kuvailuihin. Aineistot sisälsivät yhteensä 4 400 opiskelijan vastaukset.

*Missä opiskelun tilanteissa opiskelijat kokevat sosiaalista jännittämistä?* Seminaariesitelmän pitäminen, vieraan kielen puhuminen kurssilla, luennolla kysyminen ja vastaaminen, opponentina toimiminen seminaarissa sekä osallistuminen kurssille, jossa harjoitellaan puheviestinnän taitoja, ovat niitä tilanteita, joissa yliopisto-opiskelijat arvioivat toistuvimmin ja intensiivisimmin jännittävänsä. Vastauksissa kuvattiin myös tentteihin, testeihin, pääsykokeisiin ja oppimistehtävien esittelyyn liittyneitä jännittämisen kokemuksia.

Ahdistuneisuutta, pelkoa, hermostuneisuutta ja muita sosiaalisen jännittämisen piirteitä koettiin eniten tilanteissa, joita yhdisti runsas esilläolo, huomion kohdistuminen puhujaan, kognitiivisesti kuormittavat

viestinnän sisällöt ja opiskelijalle uusi rooli. Huomattava tilannepiirre oli myös tilanteen harvinaisuus tai uutuus. Seminaariesitelmiä ja opponointeja sisältynee yhden opiskelijan opintoihin vain kahdesta kuuteen kappaletta, kieli- ja viestintäkurssejakin vain muutamia.

Tilanteiden kokeminen ei ollut yhdenmukaista, vaan siinä esiintyi suurta vaihtelua. Oli niitä, jotka eivät jännittäneet lainkaan, ja toisaalta niitä, jotka jännittivät aina. Oli myös tilanteita, joissa koettiin hyvin harvoin jännittämistä. Näitä olivat tilanteet, joissa opiskelijalla oli hyvin passiivinen rooli, kuten luentoa kuunnellessa, tai neutraali asiointifunktio viestinnässä, kuten kirjastovirkailijan kanssa puhuesssa. Jännittämistä koettiin myös hyvin harvoin sosiaaliseen rupatteluun painottuvissa tilanteissa, kuten juteltaessa luentotauolla kurssikavereiden kanssa.

Opiskelijoiden jännittäminen oli hyvin usein luonteeltaan ennakkojännittämistä. Fyysisiä tuntemuksia, hermostumista ja ahdistumista alettiin kokea ennen tilannetta. Joillakin tämä alkoi jo useita päiviä ennen tärkeää opiskeluun liittyvää puhetehtävää, jotkut kertoivat alkavansa jännittää edellisenä iltana tai vasta ennen tilanteen alkamista. Ennakkojännittämisessä mielikuvat tulevasta tilanteesta ovat keskeisessä asemassa.

Merkille pantavaa on, että jännittäminen opiskelutilanteessa ei välttämättä tarkoittanut haitallista, toimintaa estävää tai vaikeuksia tuovaa jännittämistä. Erityisesti tämä tuli esille esiintymisviestinnän kohdalla: ongelmia esiintymisessä koki noin kolmasosa, kun taas neljäsosan mielestä esiintyminen ei anna aiheutta erityiseen huomioon, vaan on tavanomainen osa opiskelua. Lähes puolet yliopisto-opiskelijoista koki esiintymisen myönteisenä. Heistä neljännes raportoi kuitenkin jännittävänsä esiintymistilanteissa toistuvasti. Tämän perusteella voi todeta, että opiskelijat osaavat tulkita jännittämisensä myös myönteisesti.

*Miten opiskelijat sitten tulevat toimeen jännittämisensä kanssa?* Yliopisto-opiskelijat kuvailivat varsin monenlaisia stressaaviin opiskelutilanteisiin helpotusta tuovia toimintatapoja. Monien mie-

lestä valmistautumisen määrä vaikutti ratkaisevasti jännittämisen määrään: mitä enemmän valmistelee ja harjoittelee, sitä vähemmän jännittää. Hyvin suosittuja olivat mentaaliset, mielen hallintaan liittyvät selviytymiskeinot. Opiskelijat toistelivat mielessään esimerkiksi lauseita *Olen selviytynyt aina ennenkin, Olen valmistautunut hyvin ja osaan asiani, Jännittäminen on normaalia, Esitelmänpitoon ei kuole* tai *Me kaikki olemme vain ihmisiä*. Tällaisten asioiden suhteellisuutta, viestintäkumppaneiden tasa-arvoisuutta ja itsen kannustusta korostavien ajatusten avulla opiskelijat kokivat rauhoittuvansa ja keskittyvänsä. Muut selviytymiskeinot perustuivat tuen saamiseen ystäviltä tai jumalalta, rentouden hakemiseen liikunnasta ja hengitysharjoituksista, varmuuden hakemiseen viimeistellystä ulkonäöstä, huumorin voimaan tai syömisen ja juomisen avulla haettuun mielihyvään.

Opiskelijat kokivat selviytyvänsä jännittämisen kanssa keskimäärin hyvin. Vaikka jännittämislle annettiin paljon kielteisiä tulkintoja ja monet pitivät sitä omana heikkoutenaan, sen kanssa osattiin elää ja opiskella. Kolme neljäsosaa oli sitä mieltä, että opiskelun puheviestintätilanteissa koettu jännittäminen ei ole vaikuttanut opintojen etenemiseen tai tutkinnon valmistumiseen mitenkään. Ne opiskelijat, joiden mielestä jännittäminen vaikuttaa opintojen etenemiseen, kertoivat sen vaikuttavan kurssivalintoihin ja kurssien ajoitukseen sekä lisäävän henkistä kuormittumista. Kieli- ja viestintäopintojen kurssit, kaikki seminaarit sekä omien tuotosten esittelyä sisältävät kurssit ovat suuria haasteita niille opiskelijoille, jotka kokevat toistuvaa sosiaalista jännittämistä. Niitä lykätään ja vältellään mielellään. Näille opiskelijoille sosiaalinen jännittäminen on opiskelukyvyn uhkatekijä.

Jännittämisen kokemisessa havaitut erot liittyivät opiskelijan sukupuoleen, opintosuoritusten määrään, opintoalaan, opiskelun kokemiseen, viestijäkuvaan, kontakteihin, terveydentilaan, aikaisempiin vuorovaikutuskokemuksiin sekä jännittämisen arvioituihin syihin. Naisopiskelijat arvioivat kokevansa sosiaalista jännittämistä opiskelutilanteissa toistuvammin kuin miehet, mutta erot



eivät olleet suuria. Useimmin jännittämistä kokivat informaatioteknologian, matemaattis-luonnontieteellisen ja yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan opiskelijat.

Jännittämistä on aikaisemmissa tutkimuksissa tarkasteltu erillään selviytymiskeinoista ja yksilön kokemista voimavaroista. Tässä tutkimuksessa otettiin huomioon myös selviytymiskeinojen reperтуаari. Tämä monimuotoisesti opiskelijoiden sosiaalisesta jännittämisestä syntyvää kuvaa entisestään. Tilastollisten analyysien avulla aineistosta muodostettiin ryhmiä, joihin luokitellut opiskelijat olivat sosiaalisen jännittämisen ominaisuuksiltaan samantyyppisiä. Tulokseksi saatiin viisi ryhmää eli viisi ”jännittämisen tyyppiä” tai ”jännittämisprofiilia”.

*Vahvasti viestintäarkojen* ryhmään luokiteltuja yhdisti toistuva jännittäminen lähes kaikissa opiskelun puheviestintätilanteissa, kielteinen viestijäkuva ja vähäiset selviytymiskeinot. Ryhmään luokitui 4 % opiskelijoista.

*Viestintähaluttomien* ryhmään luokiteltujen opiskelijoiden piirteet viittasivat ujouteen, vähäpuheisuuteen ja viestintähaluttomuuteen. Ryhmä sai nimensä tilanteiden välttelytaipumuksen ja kielteisten vuorovaikutusasenteiden perusteella. Ryhmään kuului 16 % opiskelijoista.

Kolmannen ryhmän, *esiintymisjännittäjät*, muodostivat opiskelijat, joille oli tyypillistä toistuva ja voimakas esiintymistilanteissa jännittäminen mutta toisaalta myönteinen viestijäkuva, myönteiset asenteet vuorovaikutusta kohtaan ja luja usko omaan selviytymiseen. Tässä ryhmässä runsas esiintymisjännitys yhdistyi monipuolisiin selviytymiskeinoihin, joita sävyttivät myönteiset ajatukset ja läheisiltä haettu sosiaalinen tuki. Opiskelijoista 25 % luokiteltiin tähän ryhmään.

Neljäs ryhmä sai nimekseen *viestintähuolettomat*, koska vaikka ryhmäläiset jännittivät silloin tällöin joissakin opiskelutilanteissa,

he eivät tehneet jännittämisestään itselleen eivätkä muille mitään suurta numeroa. ”Ei kannata turhaan stressata” kuvasi hyvin heidän huoletonta asennettaan. Ryhmään kuului 26 % vastaajista.

Viides ryhmä, *viestintävarmat*, koostui opiskelijoista, joille sosiaalinen jännittäminen oli harvinainen tai kokonaan tuntematon kokemus. Heitä yhdisti selkeän myönteinen viestijäkuva ja vahva itseluottamus. Opiskelijoista 22 % kuului tähän ryhmään.

Pelkästään jännittämisen ilmenemismuotojen perusteella ei voi päätellä jännittämisen vaikutusta opiskelijan elämään. ”Oireet” eivät toisin sanoen kerro ”haitta-asteesta”. Jännittämisen tarkastelussa olisikin kiinnitettävä enemmän huomiota haittaavaksi koettua jännittämistä helpottaviin suhtautumistapoihin ja selviytymiskeinoihin. Runsaaseen jännittämiseen voi liittyä yhtä lailla apaattinen kärsiminen, eristäytyminen ja selviytymiskeinojen puute kuin myönteiset vuorovaikutusasenteet ja selviytymiskeinojen laaja ja monipuolinen valikoima.

Yksilötasolla suurin haaste jännittämisen ymmärtämisessä on sen hyväksyminen itsessään. Monet opiskelijat haluaisivat, että koko ilmiötä ei olisi olemassa. He kokevat sen esteenä ja haittana kanssakäymiselle muiden ihmisten kanssa. ”Ilman jännittämistä elämä olisi paljon helpompaa”, kirjoitti eräs opiskelija.

Nykypäivänä hyvänä esiintyjänä pidetään sellaista, joka ilmentää myönteisyyttä, varmuutta, vahvaa tahtoa ja kontaktihalukkuutta yleisön kanssa. Yleisölle tai asiakkaalle pitäisi syntyä vaikutelma vakuuttavasta viestijästä. Puhuja kokee itsensä helposti riittämättömäksi, kun ei löydä itsestään sitä varmuutta, jota kuvittelee kuulijoidensa ja keskustelukumppaneidensa vaativan ja odottavan. On harmillista ja oikeastaan suuri vahinko, että epävarmuuden, hermostumisen ja jännittyneisyyden kokemus niputetaan yhteen osaamattomuuden ja taidottomuuden kanssa. Ihminenhan voi olla vakuuttava ja varma viestijä, vaikka hän kokee epävarmuutta ja jännittää. Viestintätaidot ja asian hallinta ovat eri asia kuin jännit-

tämiseen liittyvät kehon tuntemukset tai mielessä syntyvät ahdistavat ajatukset ja epävarma olotila. Tietty tunnetila tai kokemuksen tapa ei myöskään poista ihmisestä hänen ammatillista osaamistaan. Sekä jännityksensä heikkoutena kokeva että jännitystä toisessa kriittisesti havainnoiva tarvitsivat molemmat sallivuutta ja suvaitsevuutta. Tunteiden tunteminen kuuluu kanssakäymiseen. Tunnetaidot, kuten omien tunteiden tunnistaminen ja kohtaaminen, ovat tärkeä osa opiskelutaitoja.

Tutkimuksessani selvisi, että opiskelutilanteissa on paljon jännittämistä ja että se tihentyy tietyyntyyppiisiin tilanteisiin. Haittaavasta jännittämisestä kärsii noin viiden prosentin suuruinen vähemmistö opiskelijoista. Nykyaikana jännittäminen nähdään yksilön ongelmana ja niinpä ajatellaan, että juuri tämä vähemmistö kaipaa erityistä tukea. Ongelman ydin voidaan sijoittaa myös opiskeluympäristöön ja yliopiston rakenteisiin. Otan esimerkin historiasta. Yli sata vuotta sitten, vuonna 1870, kouluylihallitus varoitti Jyväskylän seminaarin opettajia rasittamasta liikaa opiskelijoita ja tiedusteli, oliko seminaarissa ”jokin haitallinen opinnoimistapa päässyt muodostumaan”. Esitettiin arvio, että ”oppijoita jännitettiin liikaa ja siirryttiin tavan takaa asiasta ja oppiaineesta toiseen”. Opiskelun tuntimääriä olikin opiskelijoiden liikarasituksen vuoksi supistettava, kertoo Aimo Halila Jyväskylän seminaarin historiassa. Asia ymmärrettiin siis niin, että seminaari jännitti opiskelijoita ja ikään kuin venytti heidän opiskelukykyään liikaa. Opiskelijoiden työtaakkaan ja opiskeluympäristöön vaikuttamalla pyrittiin lisäämään opiskelijoiden hyvinvointia.

Jännittämiseen on onneksi nykypäivänäkin tarjolla monenlaista apua ja tukea, joskin opiskeluympäristöön olisi kiinnitettävä enemmän huomiota ja tukea antavien tahojen välille tarvittaisiin lisää yhteistyötä. Yliopistoissa on tehostettu opintojen ohjausta ja pyritty opiskelun esteettömyyteen. Jotkut kielikeskukset tarjoavat puheviestinnän kursseja, joilla voi harjoitella haastavissa tilanteissa tarvittavia viestintätaitoja ja saada tietoa jännittämisilmiöstä. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö tarjoaa paitsi lääkehoitoa

myös ohjattua vertaisryhmätoimintaa ja yksilöterapiaa haittaavasta jännittämisestä kärsiville. Ongelma on kuitenkin usein tuen tarvitsijan ja tarjoajan kohtaamattomuus. Opiskelija kärsii yksin eikä hakeudu tai pääse jonojen vuoksi avun äärelle. Jännittämisen kokemisessa on myös paljon yksilöllisiä eroja. Joku saa lievitystä jännittämiseensä esiintymisharjoittelusta, toinen selviytymiskeinojen opiskelusta, kolmas terapiasta ja lääkkeistä. Jonkun ahdistus vähenee jo turvalliseksi koetussa opiskeluilmapiirissä ja kanssakäymisessä opiskelijoista huolehtivan ja välittävän opettajan tai opinto-ohjaajan kanssa. Tutkimustulosteni perusteella olen esittänyt työssäni useita suosituksia siitä, miten jännittämisen ilmiö pitäisi ottaa huomioon niin opetuksen kuin terveydenhuollonkin alueella. Tärkeitä kehittämiskohteita ovat jännittämisen tunnistaminen ja sopivien tukimuotojen tarjoaminen, yhteisöllisyyttä ja ryhmäytymistä korostavat opetuskäytännöt sekä opiskelijoista huolehtiminen.

Kolme neljäsosaa opiskelijoista arvioi, että jännittäminen ei mitenkään ole vaikuttanut heidän opintojensa etenemiseen. Heidän raportointiensa jännittämiskokemusten perusteella minulle tutkijana on hahmottunut myös toisenlainen kuva. Jännittäminen ei ehkä vaikuta yksilötasolla, mutta laajemmin se kyllä vaikuttaa. Ahdistuneisuus voi tietysti saada aikaan hyviä opintosuorituksia piiskaamalla opiskelijoita eteenpäin. Opiskelijoiden runsas ahdistuneisuus ja jännittyneisyys vaikuttaa kuitenkin kielteisesti opiskelutilanteiden vuorovaikutukseen ja oppimisprosessiin. Itseensä, omiin huoliinsa ja jännittämiseensä uppoutunut opiskelija ei ole kovin vastaanottavainen opetukselle eikä pysty antautumaan keskusteluihin muiden oppijoiden kanssa. Hänen tarkkaavaisuutensa fokus on oman turvallisuuden tai hyväksytyksi tulemisen huolehtimisessa, ei tieteesen tutustumisessa tai muissa opittavissa asioissa. Mitä enemmän voidaan pedagogisilla keinoilla synnyttää onnistumisen kokemusta, luoda turvallisuutta ja myönteisiä vuorovaikutuskokemuksia opiskelutilanteisiin, sitä paremmin myös edistetään oppimista ja opiskelijoiden kehittymistä oman alansa akateemisiksi asiantuntijoiksi.

Ihminen oppii kokemuksistaan. Mitä eväitä yliopiston puheviestintäkokemukset tarjoavat akateemisille asiantuntijoille tulevaisuuden työelämään? Korostuuko viestinnässä yksilökeskeinen suoritushenki ja arvioitavana oleminen vai opitaanko enemmän heittäytymään dialogin pyörteisiin ja arvostamaan sekä omaa että toisen ajattelun erityislaatua? Osataanko olla kokeilunhaluisia, epävarmoja ja luovia ilman pelkoa nolatuksi tulemisesta tai naurunalaiseksi joutumisesta? Onnistumisen kokemukset ja hyvä ilmapiiri seminaareissa liitettynä pohdiskelemaan ja argumentoitavaan keskusteluun tarjoaisi hienon mallin tulevaan asiantuntijatyöhön. Toivoisinkin, että kun opiskelijat poistuvat seminaareista posket hehkuen, tämä hehku olisi seurausta oppimisen ja oivaltamisen innosta, ei häpeästä ja hämillisyydestä. On sääli ja suuri menetys yliopistolle ja yhteiskunnalle, jos osa opiskelijoiden lahjakkuudesta ja innovatiivisuudesta jää tulematta esiin jännittämisen vuoksi.

## **KIRJOITTAJAT: PROLOGI 2007**

**Merja Almonkari, FT, lehtori**  
*Jyväskylän yliopisto, Kielikeskus*

**Marjanna Artkoski, FM**  
*Tampereen yliopisto, Puheopin laitos*

**Minna Finstad, FM, tutkija**  
*Tampereen yliopisto, Puheopin laitos*

**Maria Kesti, FM, ilmaisun ja viestinnän kouluttaja**  
*Turun yliopisto, Taiteiden tutkimuksen laitos*

**Jonna Mönkkönen, FM, tutkija**  
*Tampereen yliopisto, Puheopin laitos*

**Saila Poutiainen, Ph.D., yliopistonlehtori**  
*Helsingin yliopisto, Puhetieteiden laitos*

**Marko Siitonen, FT, suunnittelija**  
*Jyväskylän yliopisto, Humanistinen tiedekunta*

**Anu Sivunen, FT, tutkija**  
*Teknillinen korkeakoulu,  
Työpsykologian ja johtamisen laboratorio*

## **REFEREET: PROLOGIT 2005-2007**

Vuosina 2005-2007 Prologissa artikkelien ulkopuolisina arvioijina ovat toimineet seuraavat henkilöt:

**Marita Husso**, *Jyväskylän yliopisto*

**Elisa Juholin**, *Helsingin yliopisto*

**Johanna Kaakinen**, *Turun yliopisto*

**Pauli Kaikkonen**, *Jyväskylän yliopisto*

**Kirsti Karila**, *Tampereen yliopisto*

**Erkki Karvonen**, *Tampereen yliopisto*

**Marja Kaunonen**, *Tampereen yliopisto*

**Ulla Klemola**, *Jyväskylän yliopisto*

**Emma Kostainen**, *Jyväskylän yliopisto*

**Matti Leiwo**, *Jyväskylän yliopisto*

**Leena Mikkola**, *Jyväskylän yliopisto*

**Pirkko Muikku-Werner**, *Joensuun yliopisto*

**Sari Pietikäinen**, *Jyväskylän yliopisto*

**Jukka-Pekka Puro**, *Turun yliopisto*

**Johanna Ruusuvuori**, *Tampereen yliopisto*

**Liisa Tainio**, *Helsingin yliopisto*

**Maarit Valo**, *Jyväskylän yliopisto*

Toimitus kiittää lämpimästi arvioijia arvokkaasta panoksesta Prologin hyväksi.

# ARTIKKELIPYYNTÖ

## PROLOGI: PUHEVIESTINNÄN VUOSIKIRJA 2008

Puheviestinnän vuosikirja tarjoaa tieteellisen foorumin alan tuoreimmalle kotimaiselle tutkimukselle. Vuosikirjan tavoitteena on osaltaan luoda ja kehittää alan tieteellistä keskustelua, edistää puheviestinnän tutkimusta sekä nostaa esille tieteenalan ajankohtaisia ilmiöitä.

Prologissa julkaistaan empiirisiä tutkimuksia sekä teoreettisia ja metodologisia artikkeleita. Artikkelit voi olla myös pohtiva ja arvioiva katsaus tutkimusalueeseen tai -näkökulmaan. Vuosikirjassa julkaistavaksi tarkoitettut artikkelit käyvät läpi referee-arvioinnin. Artikkeleiden lisäksi Prologissa julkaistaan puheviestintätieteen ajankohtaisia puheenvuoroja, kuten lectio praecursorioita ja tärkeinä pidettyjä esitelmiä.

Jos haluat julkaista artikkelin vuoden 2008 Prologissa, lähetä lyhyt tiivistelmä artikkeliehdotuksestasi (max. 200 sanaa) 25.4.2008 mennessä sähköpostitse toimitussihteerille Maija Gerlanderille (maija.gerlander@helsinki.fi). Toimitus ilmoittaa kirjoittajille artikkeliehdotusten sopivuudesta vuosikirjaan toukokuun puoliväliin mennessä. Valmiit artikkelikäsikirjoitukset lähetetään sähköpostitse toimitussihteerille 20.8.2008 mennessä. Kirjoitusohjeet ovat yhdistyksen verkkosivuilla ([www.prologos.fi](http://www.prologos.fi)).

Puheviestinnän vuosikirja Prologi ilmestyy vuonna 2008 neljännen kerran. Vuosikirja sisältyy Prologos ry:n jäsenmaksuun.

*Lisätietoja:*

*Maija Gerlander, [maija.gerlander@helsinki.fi](mailto:maija.gerlander@helsinki.fi), puh. 050 303 6345*