

Kauppakeskuksen avajaispäivä – esityksiä ja rituaaleja

Esitysten ja rituaalien purku Erving Goffmanin teorian ja radiodokumentin keinoin

Tiina Piilola
Journalistiikan pro gradu -työ
Jyväskylän yliopisto
Viestintätieteiden laitos
Kevät 2004

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
2. Sosiaalipsykologisia selityksiä sille miksi ihminen mukatuu	4
2.1 Sosiaalipsykologian lyhyt historia	4
2.2 Miksi ihminen toimii kuten muutkin?	7
3. Erving Goffman: Vuorovaikutus esityksinä (performances)	10
4. Oma radiodokumentti tutkimusaineistona	15
4.1 Radiodokumentti tarjoaa monta sanomaa	15
4.2 Dokumenttia tekemään	18
5. Dokumenttinauhoista valittujen kohtausten analyysi	20
5.1 Henkilökunnan näkemyksiä	20
5.2 Asiakkaiden näkemyksiä	36
6. Yhteenvetoa	41
7. Ongelmia	46
8. Jos jatkoa seuraisi	48
9. Lopuksi	50
10. Lähdeluettelo	52

1. Johdanto

Jyväskylän ylioppilaslehdessä, Jylkkärissä nuori mies filosofoi: ”Keskustellessaan ihmiset eivät kohtaa sillä he astuvat ulos itsestään”. Tuo ajatus jäi mieleeni, sillä mielestäni siinä on tavoitettu jotakin olennaista ihmisenä olemisesta.

Useimmat arkipäivän kohtaamiset ihmisten välillä ovat pinnallisia eikä niissä juuri tuoda esille omaa persoonaa. Kohteliaisuus riittää. Kohteliaisuus tosin ei kuulosta kovin muodikkaalta sanalta nykypäivänä – paremminkin joltakin mikä on vähän teennäistä ja epäaitoa. Sen sijaan Heikoin lenkki -tyyppisissä ohjelmissa harrastettu pieni ilkeily tuntuu olevan pop. Mutta väitän että kohteliaisuus, varsinkin ventovieraita kohtaan tunnettu ja osoitettu se vasta pop on. Jos kohteliaisuus menee pois muodista, mitä tilalle? Anarkia ja viidakon lait? Vastikään (9.3.2004) Helsingin Sanomissa oli evoluutiopsykologiaan erikoistuneen sosiologin Antti Heikkisen kirjoitus otsikolla ”Miksi autoilija kiroilee ja kiilaa?”. Kirjoitus oli kirja-arvostelu evoluutioantropologin Euclid O. Smithin teoksesta, jonka mukaan nykyisessä kaupungistuneessa elämässämme kohtaamme päivittäin niin paljon lajikumppaneita, että aivojemme tilastointikapasiteetti ei yksinkertaisesti riitä. Smithin mielestä tämä ikiaikaisen sielullisen olemuksemme ja nykyisen elämänmuotomme yhteensopimattomuus on perimmäinen syy moniin ongelmiin. Luonnottominta kaikesta on hänen mielestään autoilu. Kun yhdysvaltalaiset riitaantuvat maantiellä, vastapuoli vammautetaan tai surmataan 35 tapauksessa sadasta. Tuliasetta käytetään vain 37 tapauksessa sadasta. Selitys näin raa’alle käytökselle on Smithin mukaan se, että todennäköisyys tunnistaa öykkäri tai kohdata hänet joskus uudelleen on lähes olematon. Tällaisessa ympäristössä ei yksinkertaisesti tarvitse olla kiinnostunut maineestaan autoilijana tai ihmisenä. (Heikkinen 2004, D 2.) En tiedä pitääkö Smithin teoria paikkaansa. Aika raadollinen on sellainenkin ihmiskäsitys, jonka mukaan ihmisellä ei ole sisään rakennettua moraalialueita vaan hänen toimintaansa ohjaa ainoastaan huoli siitä minkälaisen kuvan itsestään ulkopuolisille antaa. Viime kesänä autoillessamme Tukholman järkyttävän ruuhkaisessa keskustassa ihmettelimme useammankin kerran mieheni kanssa tukholmalaisien kohteliaisuutta ja hermojen venymiskykyä hitaasti vellovassa automeressä polttavan kuumana heinäkuun päivänä. Ehkä Smithin tutkimustuloksesta olisi tullut Ruotsissa erilainen kuin Yhdysvalloissa. Mutta epäilemättä on niin, että piilosta ratin takaa on matalampi

kynnys näyttää keskisormea kuin osoittaa sitä vastaan tulevalle kävelijälle. Kävelijä saattaisi pysähtyä ja alkaa vaatia selitystä että miksi noin teit.

Sosiaalipsykologian erään klassikon Harold Garfinkelin mukaan ihmisten toiminta urautuu kulttuuristen käytäntöjen mukaiseksi, jotta heidän ei jatkuvasti tarvitsisi selitellä miksi toimivat noin tai näin (Suoninen 2001, 374). Tämän näkemyksen mukaan ihmiset voivat alkaa kaahata toistensa päälle – jos sellainen tapa sattuisi kulttuuriseksi käytännöksi muotoutumaan. Hurjalta kuulostaa. Mutta esimerkiksi Somalian, Albanian tai Ruandan kaltaisissa anarkiaan luisuneissa valtioissa väkivaltaan ja anarkiaan tottuneet ihmiset ovat tehneet mitä kauheimpia julmuuksia. Ihminen on sosiaalinen eläjä, joka ottaa tiedostaen ja tiedostamattaan mallia muista. Tarvitsemme yhteisyyttä, yhteisiä normeja ja rituaaleja. Mutta normin oikeellisuutta ei voi perustella vain sillä että ”kyseessä on normi”. Arvostettu lääkäri ja oman elämänsä kriisit läpikäynyt Jussi Vilska kirjoittaa: - - *Muiden joukkoon mahdollisimman hyvin sopeutuva rooli on osa henkilökohtaista turvallisuutta* (Vilska 1984, 39). Kun teen niin kuin muutkin en joudu valokeilaan ja perustelemaan toimiani. Esimerkiksi työpaikalla uutistoimituksessa voin hiljaa mielessäni olla sitä mieltä, että jonkun ”elektroniikan alihankkijan SysOpen Oy:n” neljännesvuosikatsausta ei tarvitsisi uutisoida. Uutistoimittajana olen kuitenkin tottunut siihen, että firmojen talouden kehitystä seurataan tarkasti. Vaikka asia ei kiinnosta ollenkaan, suostun näyttelemään kiinnostunutta koska näin uutisia tehdään eikä käytännön kyseenalaistaminen tunnu vaivansa väärtiltä. Mutta ristiriitatilanteet ovat mielenkiintoisempia kuin siloinen yhteisymmärrys. Konfliktit haastavat ajatteluamme, jos eivät muuten, niin ainakin ne vaativat perustelemaan miksi ajattelemme noin tai näin.

Ristiriita joka liittyy kohteliaisuuteen, mukautumiseen ja vastaansanomisen tai konfliktinluomiseen on kiinnostava. Halusin päästä siihen käsiksi tässä journalistiikan gradussani. ”Harrastan” radiodokumenttien tekemistä, ja ajattelin yhdistää gradussani nämä kaksi asiaa: radiodokumentin ja tuon mieltäni vaivaan kysymyksen: miten ihmiset toimivat silloin, kun käytäntö ja omat näkemykset menevät ristiin. Radiodokumentin aiheeksi ajattelin ottaa jonkin arkipäiväisen ja kaikille tutun tilanteen, mistä löytyisi aineksia ristiriitoihin. Niitähän riittää. Ylivieskassa avattiin 28.2.03 Suomen suurin kauppakeskus Iso. Megalomaanisen kauppakeskuksen avajaisissa voi olettaa pidettävän juhlallisia puheita, tarjottavan kymmentä hyvää ja kahtatoista kaunista. Mutta tuskin kaikki sujuu niin kuin juhlapuheissa luvataan. Lähdin liikkeelle käytännöllisesti etsien pieniä yksityiskohtia, joissa

juhlallisen todellisuuden kuori rikkoutuisi. Mitä myyjät puhuvat ja tekevät? Entä mitä asiakkaat kommentoivat? Toimivatko kaiuttimet ja rullaportaat? Syttyykö tulipalo? (Itse asiassa syttyi – tosin toimittaja sattui juuri tuolloin olemaan kaupungilla ruokatauolla...) Ja kiinnostavin kysymys on: mitä sitten jos ja kun asiat eivät mene niin kuin pitäisi? Seuraako konflikti ja tapahtuuko peräti jonkinlainen muutos vai painetaanko tapahtuma villaisella?

Olen tehnyt sivuaineopintoja sosiologiasta ja psykologiasta, ja näiltä aloilta hain ja sain tukea tutkimuskysymykseeni. Minua on pitkään kiinnostanut Erving Goffmanin 1950-luvulta alkaen kehittämä teoria vuorovaikutuksesta esityksenä tai rituaalina, joka yritetään viedä onnistuneesti läpi. Toisen ihmisen kanssa kasvokkain joutuminen synnyttää heti huolen rituaalin onnistumisesta. Asiat sujuvat, kun kukaan läsnäolijoista ei tee kömmähdyksiä ja kun jokainen vie oman minänsä esityksen onnistuneesti läpi. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1999, 74.) Kaikille lienevät tuttuja tilanteet, joissa keskustelukumppani on selvästi epävarma eikä tunnu oikein löytävän sanoja. Yleensä toinen yrittää hienotunteisesti olla huomaamatta vastapuolen vaivautuneisuutta. Ihmisten välinen kommunikaatio perustuu yhteistyöhön, sinä puhut, minä kuuntelen ja toisinpäin. Lisäksi yritämme vielä ymmärtää toisiamme ja tehdä itsemme ymmärretyiksi. Ihmiset eivät lähtökohtaisesti pyri salaamaan asioita tai huijaamaan toista, vaan tarjoamaan aitoa ja olennaista tietoa itsestään jotta viestintä onnistuisi. Goffman käyttää termiä ”working consensus”, jonka voisi kääntää toimivaksi tai sujuvaksi yhteisymmärrykseksi mikä tarkoittaa sitä, että ihmisillä viestintätilanteessa on yleensä jonkinlainen käsitys miten tilanteen tulee edetä (Goffman 1959, 10). Joskus kaava on tiukempi, esimerkiksi työhönottohaastattelussa tai oikeusistunnossa. Toisissa tilanteissa, kuten ystävien tuttavallisessa juttelu-uokiossa, tilanteen käsikirjoitus on vapaampi. Tosin ei siinäkään toimita miten vain, ystävät eivät esimerkiksi hauku tai lyö toisiaan. Ihmisillä on käsitys siitä, miten ystävät käyttäytyvät ja he pyrkivät toimimaan tuon käsityksen mukaisesti.

Sosiaalipsykologia on psykologian alalaji, joka tarkastelee ihmisen toimintaa sosiaalisissa tilanteissa. ”Sosiaalipsykologia keskittyy ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja tutkii kaikkia tapoja, joilla oma toimintamme vaikuttaa toisten käyttäytymiseen tai toisten käyttäytyminen omaamme.” (Deaux, Dane & Wrightsman 1993, 2). Sosiaalipsykologia siis tarjoaa selityksiä sille, miksi ihmiset mukauttavat toimintaansa ja ajatteluankin sosiaalisesti sopivaksi ja yleensä pyrkivät välttämään ristiriitoja.

2. Sosiaalipsykologisia selityksiä sille, miksi ihminen mukautuu

2.1 Sosiaalipsykologian lyhyt historia

Sosiaalipsykologia on saanut vaikutteita monilta eri tieteen aloilta. Sen eri suuntauksia yhdistää kiinnostus muun muassa seuraaviin yhteisiin kysymyksenasetteluihin: Mikä on ihmisen sosiaalinen luonne? Mikä on yksilön ja yhteiskunnan suhde? Miten ihmisten arvot ja asenteet syntyvät? (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1999, 20).

Sosiaalipsykologia tieteenalana syntyi 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa. Vuonna 1898 Gabriel de Tarde kirjoitti imitaatiosta, yhdestä sosiaalisen oppimisen peruspiirteistä ja konformistisuudesta eli samastumisesta muiden ihmisten toimintaan ja mielipiteisiin (Deaux, Dane & Wrightsman 1993, 3.) Jo 1800-luvun Euroopassa saksankielinen kansainpsykologia oivalsi, että yksilöiden sosiaalista maailmaa ja vuorovaikutusta ei voi ymmärtää ottamatta huomioon sitä kulttuuria, jonka jäseniä he ovat. Kansainpsykologia (Völkerpsychologie) tutki yhteisöjen, erityisesti saman kielen yhdistämien kansojen, sielullista yhteyttä. Kansansielun tai kansanhengen ilmenemistä tutkittiin kielessä, mytologiassa, uskonossa, taiteessa, kirjallisuudessa tai oikeusjärjestelmässä. Yksilön tutkiminen sai Euroopassa uutta pontta Ranskaa 1700- ja 1800-luvuilla järkyttäneistä vallankumouksista, joissa yksilön pimeä ja arvaamaton puoli oli ottanut kauhistuttavalla tavalla vallan. Ranskalaiset ja italialaiset massapsykologian kehittäjät hakivat selitystä lääketieteestä ja psykiatriasta, sellaisista käsitteistä kuin tartunta ja suggestio. Isossa-Britanniassa ja muualla anglosaksisessa maailmassa, missä yhteiskuntaelämä ei tuottanut 1800-luvulla suuria mullistuksia, ensimmäinen englanninkielinen sosiaalipsykologian oppikirja (McDougall 1908) lähti yksilön kehityksestä ja määritteli tämän tieteen perusongelmaksi sen, ”kuinka yhteiskunta moraalistaa siihen syntyvän yksilön, olennon, jossa ei-moraaliset ja puhtaasti egoistiset pyrkimykset ovat niin paljon voimakkaammat kuin mitkään altruistiset pyrkimykset”. McDougallilta on jäänyt elämään sosiaalipsykologiaan ajatus, jonka mukaan yksilön toiminta ohjautuu palkinnoista ja rangaistuksista, sitten toisten ihmisten hyväksynnästä ja lopulta hänen omakohtaisesti omaksumistaan ihanteista. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1999, 20–24.) Siis jo 1700- ja 1800-luvuilla ajateltiin että ympäröivä todellisuus muokkaa ihmisen persoonaa. Ihminen ei ole pelkän biologian tai sisäisten halujensa vallassa toimiva

olento vaan kaipaa yhteisöllisyyttä ja muiden ihmisten hyväksyntää. Puhuttiin imitaatiosta ja tartunnasta, jonka ajateltiin leviävän ihmisestä toiseen ja jolla selitettiin ihmisen käsittämätöntä ja julmaa käyttäytymistä vallankumousten yhteydessä. 1900-luvulla käsitteitä tarkennettiin.

Ensimmäisen maailmansodan jälkeen sosiaalipsykologian painopiste siirtyi Euroopasta Yhdysvaltoihin. Siellä suuri osa tutkimuksesta lähti behaviorismin luonnontieteellistä ajattelua lähentyvästä ihmiskäsityksestä. Ihmisen toiminta muodostuu reagoinnista erilaisiin ärsykkeisiin. Luonnontieteellisen ja hengentieteellisen tarkastelun välille alkoivat rakentaa siltaa sellaiset sosiaalipsykologian klassikot kuin amerikkalainen George Herbert Mead (1860–1931) ja venäläinen Lev Vygotski (1869–1934), jotka molemmat näkivät kielen ja kommunikaation keskeisinä tekijöinä ihmisen ajattelun kehittymisessä. Vygotski näki kielen ja muut kulttuurin merkkijärjestelmät työvälineinä, joita käytetään ensin yhteistyössä muiden kanssa ja joiden käyttö sisäistyy uusiksi psyykkisiksi toiminnoiksi. Eli ihmisen toiminta ohjautuu ulkoa sisäänpäin, mikä poikkeaa esimerkiksi Freudin psykoanalyttisestä ajattelusta, missä ihmisen vietit saavat ensisijaisen aseman. Vygotski sai vaikutteita kenttäteoreetikoilta ja hahmopsykologeilta (mm. Kurt Lewin ja Solomon Asch), jotka pitivät kielen mielen olemassaoloa itsestään selvänä. Sen sijaan he kysyivät, millaiset voimat vaikuttavat ihmisen tavoitteisiin ja toimintaan ja millä tavoin. Ajatusmalli tuli fysiikasta: voimakenttä on kokonaisuus, jonka jokainen osa saa merkityksensä tästä kokonaisuudesta. Jos esimerkiksi kaksi opiskelijaa, A ja B, suorittavat kurssin samalla arvosanalla, ja puolen vuoden päästä A on unohtanut kaiken, kun taas B osaa vielä lähes kaiken. Kuinka tämä on mahdollista, kun A ja B ovat tähän saakka menestyneet opinnoissaan täsmälleen yhtä hyvin? Yksi kenttäteoreettinen vastaus olisi selittää se erilaisten tavoitteiden avulla. A:n tavoite oli vain päästä tentistä läpi, kun taas B sattuu olemaan partionjohtaja, jolla ryhmädynamiikkaa koskeva tieto palvelee pyrkimystä tehokkaaseen johtamiseen. A:n ja B:n elämänkentässä sama osa sai eri merkityksen. Vygotski ym. osoittivat ihmisen toiminnan tilannesidonnaisuuden. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1999, 25–28.) Ulkopuolinen ei voi tietää miltä ihmisestä todella tuntuu. Identtiseen tilanteeseen joutuvat ihmiset voivat kokea ne hyvin eri tavalla. Esimerkiksi vierailu kauppakeskuksessa on toiselle hauskaa virkistystä, toiselle hikistä ja ahdistavaa piinaa.

1950-luvulla Noam Chomsky julkaisi tieteellisen läpimurron tehneen kirjoituksensa lapsen kielen kehityksestä. Alkoi kognitiivinen vallankumous. Se jätti taakseen yksioikoisen behaviorismin, joka

tarkasteli ihmisen pelkkää käyttäytymistä. Samaisella vuosikymmenellä myös Leon Festinger julkaisi teoksensa, jonka mukaan ihminen pyrkii välttämään tiedollista epä johdonmukaisuutta eli kognitiivista dissonanssia. Tämä saa ihmisen muuttamaan asenteita. Festingerin dissonanssiteoriassa ihmistä tarkastellaan ”perustelijana”, jolla on tarve löytää kognitiivinen perustelu kaikelle, mitä hän on tehnyt, olipa teko perusteltavissa järkipärisesti tai ei. Ihmistä ei enää pidetty pelkkänä oppimiskoneena vaan aktiivisena tiedon käsittelijänä, joka muokkaa ja muuttaa asenteitaan kokemuksiinsa sopivaksi. (em 29–32). Esimerkiksi kulutusyhteiskuntaa vastustava työtön voi alkaa muuttaa näkemystensä, jos hänelle tarjotaan töitä myyjänä.

Sosiaalipsykologia oli 1970-luvun alkuun pitkälti amerikkalainen ja kokeellinen tiede. Mutta paradigma oli muuttumassa. Enää ei tutkittu sitä, miten tilanteet vaikuttavat yksilöiden käyttäytymiseen, vaan sitä, mitä merkityksiä yksilöt tilanteille antavat. Euroopassa sosiaalipsykologia on suhtautunut kriittisesti amerikkalaiseen yksilökeskeisyyteen. Sosiaalisuus on ollut eurooppalaisen sosiaalipsykologisen ihmiskäsityksen keskeisiä aineksia. Henri Tajfelin sosiaalisen identiteetin teoriassa tarkastellaan ihmistä ryhmän jäsenenä, sitä mitä kaikkia seurauksia on sillä, että yksilö luokittelee itsensä kuuluvaksi johonkin ryhmään. Kauppakeskus Isossa myyjät pyrkinevät avajaispäivänä tekemään kaikkensa jotta asiakkaille jäisi hyvä mieli ja he tulisivat toistekin, asiakkaan intressit puolestaan ovat toisenlaiset. Toinen keskeinen eurooppalainen lähestymistapa on Serge Moscovicin sosiaalisten representaatioiden teoria: miten arvot, aatteet, ajatukset, ja käytännöt saavat muotonsa jokapäiväisessä viestinnässä. (em 29–32). Moscovicia kiinnosti mm. se, miten ryhmän normit muuttuvat. Moscovicin mukaan vähemmistöt ovat yhteiskunnassa tärkeitä muutoksen moottoreita, he luovat konflikteja ja sitä kautta edesauttavat luovaa ajattelua sekä uusien ratkaisujen löytymistä. (Pirttilä-Backman & Helkama 2001, 261). Radiodokumenttiini syntyisi varmasti konflikteja ja draamaa, jos kauppakeskuksen avajaisiin sattuisi eksymään joukko kulutuksen vastustajia.

1950-luvulla kehitettiin sosiaalisesti konstruktionismiksi kutsuttu tulkintatapa, jonka mukaan sosiaalisuuden muotoja ei johdeta yksilön motiiveista vaan yhteiskunnasta ja kulttuurisista merkitysjärjestelmistä. Konstruktionistit katsovat, että maailma rakennetaan mielessä. Heidän mukaansa mieli itsessään – eivätkä vain mielen sisällöt – on sosiaalisen vuorovaikutuksen tuotetta. Ihminen on pohjiaan myöten sosiaalinen olento. Maailma on hänelle paljolti valmiiksi rakennettu.

Esimerkiksi meille länsimaisen yhteiskunnan kasvateille valtavat kauppakeskukset ovat tutumpia ruoan hankintapaikkoja kuin pellot ja kasvimaat. Sosiaalista konstruktionismia edustaa 1990-luvulla parhaiten diskurssianalyysi. Toinen vaikuttava suuntaus on symbolinen interaktionismi, joka on osa perinteistä sosiaalipsykologiaa ja edustaa oikeastaan sosiaalisen konstruktionismin varhaishistoriaa. Symbolista interaktionismia ei voi esitellä ilman Erving Goffmanin omintakeisia analyysejä, jotka ovat innoittaneet sosiologeja, psykologeja ja kulttuuriantropologeja ennen ja jälkeen hänen odottamattoman kuolemansa vuonna 1982. Symbolinen interaktionismi vaikutti Goffmanin ajatteluun, tosin ei varmaankaan yhtä paljon kuin hän itse vaikutti siihen omalla työllään. (Helkama et al. 1999, 69; Charon 2002, 187).

Ennen kuin esittelen tarkemmin Goffmanin ajattelua, esittelen pari 1900-luvun alkupuolen klassikon asemaan nousutta tutkimusta, jotka havahduttivat tutkijat yhä sosiaalipsykologiassa ajankohtaiseen konformistisuuden ongelmaan. Konformistisuus on ”mukautumiseen ryhmän muiden jäsenten mielipiteisiin ilman, että näin on erikseen pyydetty tekemään” (Deaux, Dane & Wrightsman, 1993, 194). Nämä tutkimukset havainnollistavat sitä suunnatonta vaikutusta, mikä muilla ihmisillä voi sosiaalisessa tilanteessa olla. Tämä oli Goffmanin ajattelun lähtökohta: sosiaalinen vuorovaikutus eli jaetun läsnäolon luoma sosiaalinen tilanne (Peräkylä 2001, 349).

2.2 Miksi ihminen toimii kuten muutkin?

Soloman Asch suoritti 50-luvulla klassikon asemaan nousseita kokeita, joissa hän pyysi koehenkilöitä arvioimaan janojen pituuksia (yksi esimerkki tehtävästä kuviossa 1). Janoista piti valita se, joka oli yhtä pitkä kuin jana A. Yksin arvioitaessa tehtävissä ei juuri tehty virheitä. Toisin kävi, kun tilanne muutettiin ryhmätilanteeksi. Koehenkilö pantiin tekemään arviointeja seitsemän henkilön kanssa. He olivat mukana kokeessa, ja vastasivat tiettyjen kriittisten arviointien kohdalla toinen toisensa jälkeen samalla tavalla väärin. Koehenkilö joutui siis päättämään, uskoako silmiään vai tuota yksimielistä joukkoa. Tuloksena oli, että 37 prosentissa kriittisiä tehtäviä, joissa kaikki muuta vastasivat väärin, koehenkilö meni joukon mukana ja vastasi samalla tavalla. 63 prosentissa tehtäviä koehenkilöt siis säilyttivät itsenäisyytensä. Aschin koe on ehkä sosiaalipsykologian siteeratuin koe. Myöhemmät tutkijat ovat toistaneet koetta, ja havainneet että Pohjois-Amerikan ja läntisen Euroopan ulkopuolella suurempi osa koehenkilöistä vastaa toisten perässä väärin. Tämä

on vahvistanut näkemystä, että muualla maailmassa kollektiivisuutta, ryhmän mukana toimimista pidetään itsenäisyyttä ja individualismia arvokkaampana. (Deaux, Dane & Wrightsman 1993, 194; Helkama et al 1999, 67; Smith & Bond 1999, 15–17.)

Yhdestä Yhdysvalloissa 50-luvulla tehdystä kokeesta ei ehkä voi vetää suoria johtopäätöksiä tähän päivään, mutta ainakin se on selvää, että jonkinlainen vaikutus muilla läsnäolijoilla oli koehenkilöihin jotka valitsivat edellä esitetyn kaltaisessa, itsestään selvässä tehtävässä väärän janan. Toiset ihmiset toimivat meille mallina ja tiedonlähteenä, minkä jo ennen Aschia havaitsi Muzafer Sherif (1935). Sherif on lanseerannut käsitteen ”autokineettinen vaikutus” (autokinetic effect). Jos katsot paikallaan pysyvää valoa muuten pimeässä huoneessa, valo näyttää liikkuvan koska silmilläsi ei ole muuta kiintopistettä. Sherif jatkoi ilmiön tutkimista ja havaitsi, että toisten ihmisten arviot valon liikkeestä vaikuttivat koehenkilön arvioon. Koehenkilöt jotka yksin ollessaan sanoivat valon liikkuvan vain vähän, suurensivat arviotaan kun heiltä kysyttiin sama kysymys sellaisten ihmisten seurassa, joiden mielestä valo liikkui paljon. (Deaux et al. 1993, 195.) Tulokset olivat hyvin selvät. Kun koehenkilö arvioi liikettä yksin, hänen arvionsa alkoivat pian olla johdonmukaisia. Syntyi tapa nähdä, yksilöllinen normi, josta poikettiin vähän. Eri arvioijien normit saattoivat kuitenkin poiketa toisistaan melkoisesti. Kun kaksi erilaiseen normiin päätyneitä koehenkilöä sitten joutui arvioimaan valopistettä yhdessä, he alkoivat pian nähdä liikkeen samalla tavalla. Yhteinen normi löytyi yksilöllisten normien välimaastosta, ja tätä uutta sosiaalista normia noudatettiin sitten jatkossa. (Helkama et al. 1999, 66.) Sosiaalisen elämän vertaaminen tanssiin on kaunis kielikuva; sinun eikä minun tarvitse luopua omasta tyylistämme, mutta jotta voimme tanssia yhdessä, meidän on sovitettava askeleemme yhteen.

Mitä oudompi tilanne, sitä herkemmin otamme mallia muista. Esimerkiksi uudessa työpaikassa on ensimmäiseksi parasta ottaa selvää työyhteisön rutiineista. Toinen syy konformistisuuteen on normatiivinen. Kaikille on tuttu käsite ”ryhmän paineesta”. Jos kaikki muut jäsenet ryhmässä ovat yhtä mieltä, siitä tulee ikään kuin normi jota on vaikea rikkoa, koska ihminen yleensä haluaa tulla hyväksytyksi ryhmään. (Deaux et al. 1993, 195.) Näiden syiden on selitetty olevan ainakin osaltaan myös ns. sivustakatsoja-efektin (bystander effect) taustalla. Siinä sivustakatsojat eivät tohdi puuttua tilanteeseen, joka ilmiselvästi vaatisi ulkopuolisen väliin tuloa. Hyytävä esimerkki sivustakatsojaefektistä on Kitty Genovesen murha New Yorkissa 1964:

”Yli puolen tunnin ajan 38 lainkuuliaista kansalaista Queensissä seurasi miten mies kolmeen eri otteeseen puukotti nuorta naista Kew Gardensissa. Kahdesti sivustakatsojien äänet sekä valot heidän makuuhuoneistaan pelästytti miehen lähtemään karkuun. Joka kerta hän kuitenkin palasi, etsi uhrinsa ja puukotti häntä yhä uudelleen. Kukaan ei välikohtauksen aikana soittanut poliisille, yksi silminnäkijä soitti kun nainen oli kuollut.”

New York järkyttyi tapahtumasta, varsinkin kun silminnäkijöitä oli niin paljon. Tapahtumalle on myöhemmin pyritty löytämään syitä. Yksi on jo edellä mainittu mallin ottaminen toisista. Toinen on huoli siitä, mitä muut ajattelevat eli pelko arvostelun kohteeksi joutumisesta. Kolmas syy on vastuun jakautuminen usean ihmisen kesken (diffusion of responsibility): ”kun eivät muutkaan toimi, niin miksi minä?” (Deaux et al. 1993, 297–298.) Yksi syy toimettomuuteen on saattanut olla inhimillinen pelon tunne, mutta oman asunnon suojissa mitään todellista vaaraa sivustakatsojilla ei liene ollut.

Ihmisen taipumus konformistisuuteen eli ”toimimiseen samalla tavalla kuin muut” on edelleen yksi sosiaalipsykologian keskeisiä tutkimuksen kohteita. Jos maailma jaetaan objektiivisesti arvioitavaan maailmaan ja ns. sosiaaliseen todellisuuteen, Aschin tutkimus antaa aihetta olettaa, että objektiivisia arviointiperusteita toki noudatetaan mutta että näihinkin nojaavat arviot yllättävän herkästi taipuvat sosiaalisen paineen alla. Sherifin kokeet puolestaan osoittavat, että objektiivisen viitetaustan puuttuessa yksilölliset näkemykset väistyvät ryhmän antaman tulkinnan tieltä. (Helkama et al. 1999, 67 - 68.)

Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan samaistu. Ihminen voi toimia itsenäisesti ja olla täysin välittämättä ryhmän normeista. Toinen tapa on toimia juuri *päinvastoin* kuin normi kuuluu (anticonformity), mitä monet kapinoivat teini-ikäiset tekevät. Jälkimmäisessä tapauksessa ryhmä kuitenkin toimii viiteryhmänä käyttäytymiselle, ihminen vain toimii päinvastoin kuin ryhmä. (Deaux et al. 1993, 196–197.)

3. Erving Goffman: vuorovaikutus esityksinä (performances)

Erving Goffman (1922–1982) tuli 1940-luvulla opiskelijaksi Chicagon yliopistoon. Siellä oli vallalla symbolinen interaktionismi, jonka perustajana pidetään George Herbert Meadiä (1863–1931). Jotkut katsovat Erving Goffmanin teorian kuuluvaksi symboliseen interaktionismiin, vaikka itse hän tuota leimaa vastustikin (Charon 20002, 187; Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1999, 69). Symbolinen interaktionismi korosti ihmisten välisen sosiaalisen ja symbolisen vuorovaikutuksen merkitystä. Yhteiskunnat rakentuvat osallistuvista ihmisistä. Ihmisten kanssakäyminen muuttuu alati, ihmiset muuttavat toistensa näkemyksiä, tapoja ajatella ja toimia, mistä syystä myös yhteiskunnat ovat alati muutoksessa. (Charon 2002, 27.) Ihmisten välinen kanssakäyminen ja sen säännöt olivat myös Goffmanin keskeisin tutkimuskohde (interaction order). Goffman vertaa ihmisten sosiaalista kanssakäymistä teatteriin. Erilaisissa tilanteissa ihmiset toimivat eri tavalla: Läheisten ystävien kanssa voimme puhua hyvin vapaasti ja suoraan. Ventovieraiden kanssa sen sijaan tarkkailemme pidempään ja yritämme selvittää, minkä tyyppisten ihmisten kanssa olemme tekemisissä. Goffmanin mukaan ihminen paitsi tarkkailee muita, hän yrittää myös antaa itsestään tolkullisen kuvan. Vuorovaikutustilanteita voidaan pitää eräänlaisina esityksinä (performances). (Goffman 1959, 15–16, 23). Paitsi esittäjän, esitys vaatii myös toisen osapuolen, katsojan. Esimerkiksi myyjä on myyjä nimenomaan asiakkaiden edessä. Takahuoneessa hänen ei tarvitse toimia myyjän rooliin kuuluvalla tavalla. Hän voi esimerkiksi kiroilla ja huutaa, mikä ei – ainakaan vanhanaikaiseen – myyjän rooliin kuulu. Goffmanin mukaan tämä yksilö, tässä tapauksessa siis myyjä, tarjoaa asiakkaille tai tarkkailevalle toimittajalle määritelmän tilanteesta, ja kutsuu käyttäytymisellään muut jakamaan tuon määritelmän. ”Ole sinä nyt toimittaja, joka tarkkailee meidän kauppamme iloisia avajaisia. Sinä tarkkailet ja me tarjoamme sinulle ne iloiset avajaiset.” Edelleen Goffmania lainaten tilanteeseen sopiva määritelmä syntyy, kun kukin tilanteeseen osallistuja tukahduttaa mahdolliset erimieliset

ajatuksensa ja suostuu toimimaan niin, että toisten on se ainakin jotenkuten mahdollista hyväksyä. -
- Aito sopimus on myös siitä, että avointa konfliktia vältetään. Tällaisesta sanattomasta rauhallisen yhteistyön mahdollistavasta sopimuksesta Goffman käyttää jo edellä kuvaamaani termiä ”working consensus”, jonka olen suomentanut käsiteparilla ”toimiva yhteisymmärrys”. (em 8–10.)
Esimerkiksi myyjät voivat takahuoneessa haukkua pomoaan keskenään, asiakkaiden edessä tai kun johtaja on paikalla, he varovat tuomasta julki tällaista mielipidettä. Goffmanin mukaan julkiriidat ovat harvinaisia sillä ihmiset jotka tuntevat kuuluvansa samaan yhteisöön ymmärtävät, että jos toinen alkaa hankalaksi se tietää ongelmia heille itselleenkin. (em 83). Mutta esimerkiksi Kauppakeskus Ison avajaispäivästä dokumenttia tekevän toimittajan kannalta tuollainen kriittinen kommentti olisi kuitenkin mielenkiintoisempi kuin pliisu kommentti tyyliin ”työkaverit ovat mukavia ja pomo on reilu”. Se toisi iloisin, ”kaikilla on hyvä fiilis” -tyyppisiin avajaisiin yllättävyyttä ja jännitettä, kun paljastuisi että välit eivät oikeasti olekaan niin hyvät kuin työntekijät väittävät huutaessaan virallisten avajaisien aikana työnantajansa perässä:

Työkavereilleni vastaan työni laadusta ja varmistan heille onnistumisen edellytykset omassa työssään. Viestin myönteisyyttä. Muokkaan myönteisiä asenteita ja mielikuvia työyhteisössäni...

Goffmanin mukaan kuiskaaminen, äänen madaltaminen on tavallaan kiellettyä, koska se kertoo siitä, että roolin taakse kätkeytyy muutakin. Siis jotakin salaista jota ei haluta kaikkien tietoon. (em 176). Jokainen voi muistella, millaisia mielikuvia herätti esimerkiksi se, kun sattui ala-asteella näkemään kahden opettajan supisevan keskenään. Mikä oivallinen kutsu mielikuvituksen laukata. Mitäköhän ne kuiskivat toisilleen? Puhuivatkohan ne jostakusta oppilaasta? Onko sattunut jotakin kamalaa? Vai puhuivatkohan he aviomielistään?

Jokaisen viestiin kuuluu kaksi elementtiä: viestin sisältö ja viesti puhujan ja kuulijan välisestä suhteesta. (Duck 1998, 7). Kun siis esimerkiksi myyjä puhuu minulle toimittajana, hän puhuu *nimenomaan niin kuin toimittajalle kuuluu puhua*. Työkaverit taas voivat puhua keskenään suuremmin. Ja koska kovin helposti haastateltava ei toimittaja puhu ihan täysin kuten ajattelee, silloin toimittajan on pidettävä silmänsä ja korvansa auki. Miten haastateltava puhuu yhdelle

yhdessä tilanteessa? Toiselle toisessa? Onko niiden välillä epäsuhtaa? Paljastavatko äänenpainot tai huokaukset jotakin, mikä ei sovi sanalliseen viestiin?

Goffmanin mukaan sosiaalinen kanssakäyminen on uskonnollisen seremonian tapaan täynnä rituaaleja. Hän määrittelee rituaalin näin: *Ritual is a perfunctory, conventionalized act through which an individual portrays his respect and regard for some object of ultimate value to that object of ultimate value or to its stand-in* (Goffman 1971, 88). Rituaaleja noudattamalla osoitetaan kunnioitusta. Selkeä esimerkki rituaaleista ovat ns. etikettisäännöt, jotka määrittelevät tiukkaan sen miten virallisessa tai juhlallisessa tilanteessa toimitaan. Arkinenkin elämä on täynnä rituaalin omaisia ohjeita, jotka pätevät varsinkin ihmisten väliseen kanssakäymiseen. *One's face, then, is a sacred thing, and the expressive order required to sustain it is therefore a ritual one* (Goffman 1967, 19). Goffmanin mukaan voidaan siis ajatella että toisten ihmisten kasvot ovat pyhä asia, ja rituaalit ovat olemassa jotta ihmiset säilyttäisivät kasvonsa. Rituaalit siis liittyvät kiinteästi Goffmanin ajattelun kolmanteen keskeiseen elementtiin, minäkäsitykseen (self).

Draamallisuuden ja rituaalin lisäksi kolmas oleellinen osa Goffmanin ajattelua on käsitys, jonka mukaan ihmisen minäkäsitys (self) syntyy vuorovaikutustilanteissa toisten ihmisten kanssa. Goffmanin mukaan toiset ihmiset täydentävät ihmisen minäkuvan kussakin tilanteessa. ”Itse” (self) ei siis ole jotakin minkä ihminen omistaa, vaan jotakin mitä toiset lainaavat hänelle eri tilanteissa. (Goffman 1967, 84-85.) Itse ajattelen, että Goffman katsoo ihmistä laajemmasta perspektiivistä. Ihminen on Goffmanin näkemyksen mukaan täysin ihminen vasta muiden ihmisten seurassa. Otamme toiset huomioon ja pyrimme antamaan itsestämme rehellisen mahdollisimman rehellisen kuvan ja samalla ottamaan toiset huomioon eli esimerkiksi välttämään toisen tahallista loukkaamista. Goffman käyttää tässä yhteydessä englannin kielistä termiä ”face”, jonka hän määrittelee mielikuvaksi (image) jonka ihminen vuorovaikutustilanteessa itsestään antaa. Kuva syntyy verbaalisen ja nonverbaalisen käyttäytymisen myötä. Toivottavaa lienee, että tämä ulkopuolelle välittyvä kuva vastaa ihmisen sisäistä kokemusta. Joskus ulkopuolisille syntyvä kuva (face) voi olla parempi kuin henkilön sisäiset tuntemukset. Esimerkiksi jännittäminen on tyypillisesti tällainen ilmiö. Vaikka olisi varma että jalat tärisevät ja sydämen jytke näkyy paidan alta, ulkopuoliset harvoin huomaavat mitään. Kun sisäinen olo vastaa sitä kuvaa jonka ihminen haluaa ulkopuolisille välittää, hän kokee luottamusta ja varmuutta. Goffman uskoo että yksi syy, miksi

ihmiset haluavat säilyttää omat kasvonsa (eli käyttäytyä odotusten mukaisesti) on varautuminen tulevaisuuteen. Jos olemme tänään toiselle ilkeitä tai muulla tavalla menetämme kasvomme, vuorovaikutus voi jatkossa olla hankalaa. Vuorovaikutus on siis koko ajan yhteispeliä: toiset ovat dominoivia, toiset passiivisempia, toiset äänekkäitä ja toiset hiljaisia, ja kukin saa vuorovaikutustilanteessa jonkinlaisen roolin. Kaikki eivät voi olla niitä dominoivia. Töissä työkavereiden kanssa olemme vähän toisenlaisia kuin vanhempiemme tai puolisoimme seurassa. Meillä on kuitenkin taipumus tietynlaiseen käyttäytymiseen ja reagointitapaan joihin ajan myötä ikään kuin kiinnymme. (Goffman 1967, 5–8). Tämän teorian mukaan voidaan siis ajatella että se, mitä pidämme ihmisen luonteena, on sosiaalisten kontaktien tulos. Jos pieni lapsi saa aina vain haukkuja ja lyöntejä, hän aikuisenakin etsii lyöntejä ja haukkuja. Hän ajattelee olevansa paha ja ilkeä. Tämä on kieltämättä mustavalkoinen tulkinta, mutta kärjistetysti näin ymmärrän Goffmanin face-teorian. Goffmanin mielestä tällainen aito kiintymyksemme johonkin rooliin tai kasvoihin on mitä tehokkain sosiaalisen kontrollin keino ja saa meidät tarkkailemaan omaa käytöstämme, jotta täyttäisimme roolin vaatimukset. Tästä syystä meillä on myös tapana vältellä tilanteita, jossa roolimme joutuisi uhatuksi. Nämä tilanteet ovat meille vieraita, outoja, ehkä pelottavia ja ennen kaikkea – me emme ole tottuneet niissä toimimaan.

”Social life is an uncluttered, orderly thing because the person voluntarily stays away from the places and topics and times where he is not wanted and where he might be disparaged for going. He cooperates to save his face, finding that there is much to be gained from venturing nothing. (Goffman 1967, 43).

Tästä samasta kasvojen säilyttämisen halusta ihmiset myös kunnioittavat toisia ihmisiä, eivät puijaa ja petä vaan pyrkivät toimimaan sovittujen sääntöjen mukaisesti. Ihmiset haluavat myös toisten säilyttävän kasvonsa. Jos keskustelukumppani selvästi vaivaantuu, vaivaantuminen yleensä tarttuu. Se rikkoo harmonisen tunnelman ja samalla uhkaa tilanteen yhteisymmärrystä. Kuten Goffman kuvaa:

”In any case, a completely flustered individual is one who cannot for the time being mobilize his muscular and intellectual resources for the task at hand, although he would like to; he cannot volunteer a response to those around him that will allow them to sustain the

conversation smoothly. He and his flustered actions block the line of activity the others have been pursuing. He is present with them, but he is not 'in play'." (Goffman 1956, 265–266.)

Vaivaantuminen ja sitä seuraavat mahdolliset fyysiset seuraukset; punastuminen, katseen laskeminen, lihasten jännittyminen ja epävarma liikehdintä kertovat siitä, että henkilö ei ole täysin ”kontrollissa” (Heath 1988, 153). Ehkä voisi sanoa, että keho on ottanut mielestä hetkellisesti vallan. Silloin roolimme ja tilanteen määrittelymme menettävät hetkeksi merkityksensä. Toinen ei hallitse tuona hetkenä omaa rooliaan. Jos tilanne täytyy määritellä uudelleen, roolejakin on muokattava. Jos esimerkiksi ystävällinen ja ymmärtäväinen suhtautuminen ei tuota tulosta, käyttöön täytyy ottaa tiukemmat keinot. Onnetonta on, jos ihmisen on pakonomaisesti pysyttävä yhdenlaisessa roolissa. Esimerkiksi lapsestaan kynsin hampain kiinni pitävä omistushaluinen äiti voi kieltäytyä näkemästä, että lapsi on jo kasvanut ulos lapsen roolistaan. Joissakin totalitaarisissa ympäristöissä voi olla miltei mahdotonta toimia muuten kuin yhdellä ainoalla kaikkien hyväksymällä tavalla. Tämä persoonan kutistaminen tulee esiin pahimmillaan diktatuureissa, vankiloissa tai mielisairaaloissa, missä ihmisillä ei ole oikeutta itse määritellä identiteettiään vaan heidän tulee jokaisen sulautua samaan muottiin. (Charon 2000, 195). Tutumpi esimerkki voi olla myös hyvin autoritääriin kasvatusta, missä lapselle ei sallita yhtään epäonnistumista vaan häneltä vaaditaan koko ajan täydellisyyttä, jonkin ihanneroolin mukaista käytöstä.

Goffmanin teoria kuvaa hyvin sitä, miten sopivan toiminnan rajat eivät ole meidän itsemme määriteltävissä. Jossakin määrin Goffmanin ihmiskuvaa voi ehkä pitää pessimistisenä ja mekaanisena. Ihminen voidaan nähdä sätkynukkemaisena tilanteeseen sopeutujana. Toisaalta Goffman itse ajatteli, ettei mitään sisäistä minuutta ole olemassa. Minuus on paremminkin sosiaalisissa tilanteissa rakentuva illuusio. Silti Goffman pitää minuutta – tai ihmisen esittämää minuutta – yhteiskuntaelämän kannalta ensiarvoisen tärkeänä asiana. Sosiaalinen elämämme ei olisi mahdollista (ainakaan siinä muodossa kuin me sen tunnemme) elleivät ihmiset esittäisi arvostettavaa minuutta toisille, ja elleivät he itse arvostaisi toisten minuuksia. (Peräkylä 2001, 360–361.) Goffmanin teoria tarjoaa mielenkiintoisen kehyksen tarkastella ihmisten toimintaa sosiaalisissa tilanteissa. Toisaalta luomme rituaalinomaisia samanmielisyyden mikrokosmoksia kunnioittaessamme toistemme näkemyksiä ja tapoja olla sellaisia kuin olemme. Mutta milloin sujuvasta yhteiselämästä tuleekin ahdasmielistä koomista hymistelyä? Miten ihmiset ratkaisevat

ristiriitatilanteet ja samalla säilyttävät sekä omat että toistensa kasvot? Radiodokumentissa kiinnostavimpia ovat juuri konfliktit, tahallisesti ja tahattomasti annetun informaation välinen ristiriita. Löytyykö niitä dokumenttini aiheeksi valitsemasta Kauppakeskus Ison avajaispäivästä?

4. Oma radiodokumentti tutkimusaineistona

4.1 Radiodokumentti tarjoaa monta sanomaa

Journalistisen työni muodoksi tuli luontevasti radiodokumentti. Siinä on vapautta ja aikaa syventyä aiheeseen. Dokumentin tekemistä aloittaessa en etukäteen tiedä minkälainen ohjelmasta tulee, toisin kuin useimmiten esimerkiksi uutisten kohdalla.

Radiodokumentin pitkän linjan ammattilaisten mukaan

Sellainen puhe, jossa puhuja on persoonana läsnä, jossa voi kuulla edes pienen häivähdyksen hänen mielialastaan tai tunteistaan, on mielenkiintoista kuultavaa. Hänen tavastaan puhua, sanavalinnoistaan, painotuksistaan, tauoista ja rytmistä kuuntelija pystyy kuulemaan paljon sellaista, mitä puheen sisältö ei kerro. Pelkästään puheen sisältö ei olekaan tärkeä vaan myös se, miten puhutaan. (Karisto & Leppänen 48, 1997.)

”Sellaista, mitä puheen sisältö ei kerro”. Oman käsitykseni mukaan *se sellainen* paljastaa jotakin puhujan tunteista (tai ehkä pitäisi sanoa *aidoista ajatuksista*, sillä psykologien mukaan tunteetkaan eivät aina välttämättä kerro mitä ihminen ajattelee vaan vasta se määritelmä jonka ihminen tunnetilalleen antaa). Siis jotakin puhujasta ihmisenä. Hän ei puhu toimittajalle myyjänä, lääkärinä, lastenhoitajana tai toimitusjohtajana, sillä heillä on omat intressinsä. Sen sijaan hän puhuu ihmiselle ihmisenä.

Tässä kohdassa mieleeni tulee radio Ylen ykkösen dokumenttiosaston toimittajan ja toisen tuottajan Satu Härkösen kuvaus omasta tavastaan tehdä radiodokumentteja.

Minua alkoivat kiehtoa ihmiset, jotka jostain syystä eivät olleet suostuneet noudattamaan yleisiä kaavoja. Monet tv-dokumenteistani ovat olleet henkilökuvia tällaisista ihmisistä. - - Jotta ihmisen persoonallisuus heijastuisi dokumentissa mahdollisimman monessa ulottuvuudessa, tarvitaan vastavoimia ja konflikteja ympäröivän maailman kanssa. Minulta tämä vaatii uskallusta nähdä päähenkilöni ristiriitaisena ja juuri siksi aitona ihmisenä, jonka toimintaa monet eri motiivit ohjaavat. Halusinpa tai en, lähtökohdiltaan ihmisestä kertova dokumentti on aina edustuksellinen. Vastaanottaja etsii väistämättä vahvistusta omille ennakkokäsityksilleen siitä maailmasta, missä päähenkilö elää. Parasta mitä dokumentaristina kykenen tekemään, on pyrkiä rikkomaan tämä katsomis- tai kuuntelemiskokemuksen myötä syntyvä standardisoitu kuva elämästä ja kanssaihmisistä.

(Härkönen 1999, 124.) Kuten jo johdanto-luvussa kirjoitin, ristiriitatilanteet ovat aina mielenkiintoisempia kuin siloinen yhteisymmärrys. Konfliktit haastavat ajatteluamme. Ne haastavat meitä miettimään omaa tapaamme ajatella, miksi olemme tätä tai tuota mieltä. Usein dokumentissa on yksi päähenkilö, ja tarkoitus on sukeltaa niin syväälle hänen nahkoihinsa, että alamme ymmärtää miksi ihminen toimii niin kuin toimii. Omassa dokumentissani ei ole yhtä päähenkilöä sanan varsinaisessa merkityksessä. Tai päähenkilö on kauppakeskus. Radiodokumentin veteraanin Pertti Salomaan mukaan voitaisiin puhua ”akustisesta featuresta”.

Akustinen feature hyödyntää häly-, ympäristö- ja tapahtumääniä. Valiten työstettyinä niistä saadaan itsenäisiä sanomankantajia ja niillä on itsenäistä dramaturgista itseisarvoa. Akustisen äänimaailman tapahtumat integroituvat siis featuren elementeiksi, perusosiksi. Akustisessa featuressa hälyjen ja äänten merkitys mielikuvien luonnissa on korostetussa asemassa. (Salomaa 1989, 25.)

Dokumentistani ei tullut puhdas akustinen feature, sillä mukana on myös haastattelupuhetta. Omia spiiikkejä sen sijaan en käyttänyt. Innostuin akustisen featuren luonteesta niin, että haluan tutkia sitä tarkemmin. Minkälainen ääni tai puhe on kiinnostavaa? Otan vielä vauhtia Salomaalta, joka lainaa kirjassaan Parkeria.

Luova editointi edellyttää, että tekijä alati kuuntelee puhutun sanan syvintä sanomaa. Parker tapasi sanoa, että tärkeästä uutistapahtumasta kuuntelijan mieleen eivät jää haastattelijan hiotut kysymykset, vaan se että hän kokee joutuneensa sisällön kanssa vastakkain ja että hän tuntee olevansa läsnä tapahtumassa, ja että ihminen alkuperäisäänitteessä puhuu tosiaan sitä mitä ajattelee. (Em 100.)

Luova editointi siis edellyttää syvimmän sanoman kuuntelemista. Työtä helpottaisi, jos jo äänitysvaiheessa tavoitaisi tilanteen / haastateltavan puheesta syvimmän sanoman. Mutta miten sen löytää? Salomaan siteeraama Parker jatkaa, että puheesta tulisi kuulua, että ihminen tosiaan puhuu sitä mitä ajattelee. Miten välttää tilanne, jota graduni alussa lainaama mietelause kuvaa? Uskon, että Goffmanin teoria sosiaalisesta maailmasta teatterina voi viedä meitä kulissien taakse, jos ei ihan aitouden lähteelle niin ainakin sen lähetyville.

Tässä graduni kirjallisessa osassa tutkin muutamia radiodokumenttini ”autenttisia” kohtauksia, joissa siis minä toimittajana en ole ollut esittämässä kysymyksiä. Mikä tekee juuri noista kohdista herkullisia ja jollain tavalla aidosti paljastavia? Jokin puhe tuntuu kaavamaiselta ja epäaidolta, toinen taas aidolta ja odottamattomalta. Yritän selvittää sitä, mistä tämä ero johtuu. Johtuuko se siitä, että puhetta ei kohdisteta suoraan toimittajalle?

Ennakkokäsitykseni on, että nämä pienet palaset ovat kohtia joissa sileä ja ennalta arvattava pinta hieman murtuu, ja alta paljastuu jotakin aidompaa. Aidompaa siksi, että se yllättää paitsi kuulijan myös puhujan itsensä. Goffman muistuttaa teoriassaan, että ei ole sosiologien tehtävä sanoa mikä on todellisinta totta ja mikä taas vähemmän totta tai epäaitoa. Hän korostaa, että on eri asia kysyä ”millä tavoin arkielämän esityksiin voi tulla häiriöitä?” kuin ”millä tavalla esitys on epäaito?”. (Goffman 1959, 65–66.)

Esimerkiksi avajaisdokumentissani haastattelin sympaattista vanhaa pariskuntaa, joka päivitteli kauppakeskus Ison kokoa ja täyttä parkkipaikkaa. Pariskunnasta syntyi heti jollakin tapaa lämpimämpi ja tunnistettavampi kuva, kun he mainitsivat että ovat ostamassa ”jotakin pientä lapsenlapselle”. Kohta kävikin ilmi että lapsenlapsia on peräti 14. He eivät olleetkaan enää vain kuluttajia vaan myös mummo ja pappa. Jos joku dokumentin kuuntelija vastustaa yliöpäistä

kuluttamista, hän saattaa itse olla isovanhempi ja tuon roolin kautta samastua haastateltaviini jotka hän pelkkinä kuluttajina kenties olisi torjunut.

Harmi kyllä tällainen aito puhe ei useinkaan puhujan itsensä mielestä sovi lehden sivuille tai esitettäväksi radiossa tai televisiossa. Samaisessa dokumentissani eräs myyjä vastasi uteluihini sen hetkistä tunnelmista, että ”niin hyvät ku voi olla ku oon ollu 24 tuntia töissä”. Kommentin jälkeen puhuja kauhistui: ”Eihän sulla vain ollu mikki päällä?”. Tähän mielestäni tiivistyy oleellisella tavalla koko rituaalisuuden sanoma, ”enhän minä sanonut nyt jotakin mitä tässä tilanteessa ei kuulu sanoa?”.

4. 2. Dokumenttia tekemään

Ajattelin, että en tyydy dokumentissani perinteiseen kysymys-vastaus -haastatteluun. Yksi syy oli ihan käytännöllinen, Kuten ounastelin, herkullisimmat kohdat olivat nauhoilla, jotka äänitin siten että myyjät työn tekonsa aikana pitivät vajaan tunnin ajan kaulallaan huomaamatonta stereomikrofonian. Toki myyjät olivat äänityksestä koko ajan tietoisia, mutta silti väitän että heidän puheensa on noilla nauhoilla haastattelupuhetta totuudenmukaisempaa. Varsinkin yksi myyjä oli avoin ja puhelias ja hän sanoi unohtaneensa koko mikrofoniin. Ja se mielestäni kuuluu nauhalla – tai sitten tuo tyttö oli erinomainen näyttelijä. Hän oli työntekijöistä ainoa jota haastattelin lisäksi paria kysymystä pidempään perinteisellä kysymys-vastaus -tyylillä.

Vietin siis päivän pohjoisen Suomen suurimmaksi itseään tituleeraavan kauppakeskus Iso Kärkkäisen avajaisissa Ylivieskassa tehden radionauhoituksia. Tein perinteisiä haastatteluja, haastattelin asiakkaita sekä ensimmäistä päivää töissä ollutta myyjää (M1). Ennen avajaispäivää mietin pääni puhki, miten ehdin moneen paikkaan tuon päivän aikana, koska minun täytyi tehdä äänitykset yksin. Koska kyseessä oli yli kolmen hehtaarin kokoinen ja reilun 200 työntekijän kauppakeskus, oli vaikea päättää etukäteen mitä tilanteita tai keitä työntekijöitä avajaispäivän aikana haluan jututtaa. Päätin etsiä dokumenttini päähenkilöksi yhteistyöhaluisen ja mielellään persoonallisen oloisen myyjän, joka suostuisi pitämään kaulallaan huomaamatonta stereomikrofonian. Kävin edellisenä päivänä katsastamassa miltä kauppakeskuksessa näyttää ja löytäisinkö vapaaehtoisen, mutta etsintä ei tuottanut tulosta. Avajaispäivänä onneksi löysin myyjän,

joka suostui projektiini. Pitkäaikainen ystäväni on töissä Kauppakeskus Ison suurimman liikkeen, taloustukku Kärkkäisen Kello ja kulta -osastolla. Hänen työkaverinsa, vasta työnsä aloittanut nuori nainen suostui mielellään äänitykseni kohteeksi. Lisäksi haastattelin häntä perinteisellä kysymys - vastaus -tyylillä. Myös urheiluosaston nuori miesmyyjä (Mi) sekä kauppakeskuksessa toimivan Mannerheimin lastensuojeluliiton lapsiparkin lastenhoitaja (LL) pitivät kumpikin vajaan tunnin ajan mikrofonina kaulallaan. Sain kohtuullisen totuudenmukaista, tai ainakin totuudenmukaisen kuuloista ääntä näiden kolmen ihmisen työskentelystä. Tosin varsinkin miesmyyjän ja lastenhoitajan kohdalla kuuluu, että he ovat olleet tietoisia mikrofonista, mikä on ehkä vaikuttanut jonkin verran heidän puheeseensa. Esimerkiksi miesmyyjä (Mi) vastaa työkaverilleen, joka kyselee mikä tällä on kaulassa, ”Selitän myöhemmin!”. Hän ei siis halua minun kuulevan, kun kertoo työkaverilleen että ”tässä eräs toimittaja haluaa saada nauhalle puhettani kun palvelen asiakkaita”. Sama kuuluu myös lapsiparkin naisen kohdalla, sillä hän kommentoi työkaverilleen: ”... Mää sain tämmösen härvelin... *Että kivaa on!*”

Kaiken kaikkiaan nauhamateriaalia kertyi neljä ja puoli tuntia, siitä stereomikrofonilla nauhoitettua tilanpuhetta kolmisen tuntia ja haastattelupuhetta puolitoista tuntia. Litteroituna puheesta kertyi tekstiä 15 liuskaa. Tuosta materiaalista tein reilun 15 minuutin mittaisen radiodokumentin, jonka äänimaailma on enimmäkseen tilanneääntä. Toki mukana on perinteistä haastattelupuhetta, lähinnä kauppakeskuksen asiakkaita haastatelllessani. Mutta enimmäkseen dokumentti rakentuu autenttisen kuuloisesta tilanneäänestä. Dokumentti seuraa työntekijöiden hengennostatusta takahuoneessa ennen kuin kauppakeskuksen ovet avautuvat, osastojen viimeistelyä, itse avajaistapahtumaa ja kaupunginjohtajan sekä kauppakeskuksen toimitusjohtajan juhlallisia puheita, työntekijöiden puheita toisilleen, asiakkaiden ihmettelyä tyyliin ”kyllä tämä on valtava, eksyy kai tänne” ja lasten touhuja lapsiparkissa sillä aikaa kun vanhemmat ovat tekemässä ostoksia.

5. Dokumenttinauhoista valittujen kohtausten analyysi

5.1 Henkilökunnan näkemyksiä

Dokumenttiäänitykseni kauppakeskus Ison avajaisissa alkaa kauppakeskuksen suurimman liikkeen taloustukku Kärkkäisen työntekijöiden hengennostatustilanteesta ennen avajaisia. johtajat ja

henkilökunta ovat pitäneet puolin ja toisin puheita, lahjoja ja kukkia on vaihdettu ja lopuksi juotu täytekekkekahvit. Kyselen (T) viideltä myyjältä (M) tuntemuksia tuon tilaisuuden jälkeen juuri ennen virallisia avajaisia.

T: Mitkä on työntekijöiden fiilari? -

M: Hyvät

T: Onko pitkä yö takana? -

M: Se riippu että pitkä yö töisä vai nukkuisa. Töisä aika pitkä joo

T: Kuinka pitkä?

M: No tuota, kyllä me tuota tunti nukuttiin tuosa aamuyöstä. Mutta semmonen virkee mieli kuitenkin. T: Tunti nukuttu?

M: Joo, miten timolla oliko sulla?

Toinen myyjä: Mulla on 8 tuntia takana kuitenkin. Virkeenä ja valamiina palveluun!

Näiden miesmyyjien kommenteissa ei ole mitään yllättävää. Yhdellä heistä on työntäyteinen yö takana, mutta vastauksessaan hän vakuuttaa, että se ei haittaa. Kaikki sanovat olevansa virkeitä ja valmiita palvelemaan asiakkaita. Lyhyen juttelutuokion päätteeksi selviää, että miehet eivät kuulu Ylivieskan Kärkkäisen vakiohenkilökuntaan vaan heidän työpaikkansa on Oulussa. Mutta samaa firmaa he yhtä kaikki edustavat, ja Goffmania lainaten kuuluvat samaan tiimiin (performance team), jonka jäsenet osallistuvat yhden ja yhtenäisen esityksen järjestämiseen. Tässä tapauksessa esityksen nimi on ”kauppakeskuksen avajaiset”. Jotta esitys olisi uskottava, kaikkien jäsenten on oltava tiimilleen lojaaleja ja pysyttävä esityksen käsikirjoituksessa. Henkilökunta voi keskenään purnata takahuoneessa, mutta asiakkailta tyytymättömyys pyritään välttämään. Näin eritoten suurissa avajaisjuhlissa, jossa koko kauppakeskus haluaa esittäytyä parhaimmillaan, myyjät hyväntuulisina ja ”valmiina palveluun”. Enkä tarkoita, että oikeasti nämä myyjät olisivat toista mieltä kuin väittävät. Dokumenttini kannalta vain heidän ennalta arvattava ja kauppakeskusten avajaisten käsikirjoitukseen kuuluva kommentti ei ole kovin kiinnostava. (Goffman 1959, 38–39; Charon 2001, 187–201.)

Siirryn haastattelemaan vieressä seisovia naismyyjä, joiden joukossa yhtenä myyjistä on läheinen lapsuuden ystäväni (Y) sekä myyjä (M1), jonka puhetta minulla on nauhoilla enemmänkin.

T: Onko jännää?

Y: (nauraa) On mua jännittää aivan hulluna.

T: Puhukaa nyt ihan normaalisti mää testaan mikkiä tässä samalla

(kaikki nauravat)

kolmas naismyyjä: Suorituspaineita...

Y: Jokohan mejän pittää lähtä tuonne pihalle?

T: Oottako te ehtiny nukkua pitkään?

M1: Sairastelin eilisen päivän ja vielä tämänki päivän että ei oo hirveen hyvin tullu nukuttua....

Viimeinen kommentti on näistä kiinnostavin, sillä siitä käy ilmi että tämä myyjä ei ole ihan täydellisen innostunut avajaisista. Hän on ollut sairaana ja taitaa olla edelleenkin. Hän on myös väsynyt huonosti nukutun yön jälkeen. Herää kysymys, että eikö hänen sitten pitäisi olla kotona sairastamassa? Iloiseen ja odotusta tihkuvaan avajaistunnelmaan tulee ensimmäinen pienen pieni särö. Goffmanin mukaan tiimin jäsenten täytyy noudattaa dramaturgista kuria (”dramaturgical discipline”), mikä tarkoittaa että he kykenevät tukahduttamaan yksityiset ongelmansa jotta pysyvät esityksen vaatimassa käsikirjoituksessa. (em 217). Vaikka tuo paljastus olikin pieni, minusta se oli kiinnostava sillä siinä myyjä ihan selvästi poikkesi myyjän roolistaan. Ehkä hän sen suuremmitta ajattelematta halusi vain vastata toimittajan kysymykseen rehellisesti. Yhtä kaikki, tuo vastaus oli kiinnostavampi kuin muut jo siitäkin syystä, että se poikkesi niistä. Myöhemmin kävi ilmi, että tämä myyjä oli vasta ensimmäistä virallista päivää töissä eikä hän ollut palkattu työntekijä vaan harjoittelija. Yksi selitys hänen kommenttiinsa saattoi olla, että hän ei tuntenut vielä kuuluvansa henkilökuntaan. Lisäksi tunsu olonsa sairaaksi, eikä jaksanut puhkua intoa avajaisista vaan olisi mieluummin ollut kotona sairastamassa. Sama myyjä piti myöhemmin päivällä kaulallaan pientä mikrofonia, jossa kuuluu hänen juttelua työkavereidensa kanssa. Hän miettii ääneen useampaankin kertaan, että lähtisikö kesken työpäivän kotiin.

Kaikista mielenkiintoisimman vastauksen uteluuni avajaistunnelmista saan kuitenkin naisten vessasta. Tapaan siellä erään vaateosaston myyjän, jonka olen tavannut jo kerran, pari päivää sitten kun kävin tekemässä alkukatselmuksia avajaisvalmistelujen aikana. Hän siis muistaa minut ja

minä hänet. Kun kysyn häneltä, ”mitkä ovat fiilarit?”, hän vastaa: ”Niin hyvät ku voi ku oon ollu 24 tuntia töissä”. Ja äänenpainosta ymmärrän, että aika matalalla mennään. Hämmästyksen aiheuttaman tauon jälkeen myyjä herää kysymään minulta huolestuneena: ”Eikai sulla ny ollu mikki päällä?!”. Kun myyjän kollega saapuu paikalle, keskustelu jatkuu samansävyisenä.

Kollega: *”Mitä saan jos huuvan kuule jotakin tuola pihalla?”*

myyjä: *”Älä nyt ku kaupunginjohtaja ja kaikki on paikalla. ”Uhhuh, jospa tuola ulukona vähän piristys...”*

Työkaverit lähtevät pihalle juhlapuhetta kuuntelemaan. Tämä työkaverusten välinen dialogi tuntuu minusta aidolta ja aidosti kiinnostavalta. Mitä ympäri vuorokauden työtä tehneen myyjän tekisi mieli huutaa avajaisyleisön, työnantajansa ja asiakkaiden kuullen? Jos hän näin tekisi, syntyisikin varsinainen kohtaus. Kohtaus (”scene”) on tilanne, jossa ihminen toiminnallaan tarkoituksellisesti rikkoo hiljaisesti hyväksytyyn yhteisymmärryksen siitä miten tilanteessa kuuluu toimia. Kohtauksen järjestäminen on oikein osuva nimitys tilanteelle, sillä siinä todellakin rikkomisen seurauksena syntyy uusi kohtaus. Vanhan esityksen kulissit revitään rikki ja uudet tulevat tilalle. (Goffman 1959, 210.) Mutta tähän asti tilanne ei mene. Myyjällä on riittävästi itseuria satunnaisen mielenjuolahtavan idean tukahduttamiseksi, ja hän on myös lojaali työnantajalleen. Goffmanin mukaan lapset ovatkin usein arvaamattomia tiimin jäseniä juuri tästä syystä; he sanovat ääneen mitä ajattelevat tai ovat kuulleet. Vanhemmat viisaasti pitävätkin huolen, etteivät lapsen kuullen esimerkiksi moiti naapurin uutta kirkkaan vihreää autoa.

Todellisuudessa moni myyjä, hoito- tai pelastusalan työntekijä voisi samaistua juuri tuohon kommenttiin: ”Fiilis on niin mahtava kuin voi kun olen ollut 24 tuntia töissä.” Mieleeni tulee TV2:n kesällä 2003 näkyneen Telakka-ohjelman keskustelu 4.8.2003. Siinä eräs lääkäri sanoi olevansa melkein edesvastuuttomassa tilassa 36 tunnin päivystyksen jälkeen. Tällaisessa kommentissa ole sinänsä ole mitään järjestyttävää. Ihmiset joutuvat joskus tekemään vuorokausikaupalla töitä. Sen sijaan Kärkkäisen myyjän kommentin tekee kiinnostavaksi tilanteen konteksti. Kauppakeskuksen avajaistapahtuma ei ole keskusteluohjelma, jonka aiheena on ”työväsytys ja ylityöt” vaan teatraalinen tapahtuma, jossa kaikilla kuuluu olla hauskaa. Ylityöt kuuluvat avajaisia edeltävään päivään ja iltaan, mutta kuitenkin 24 tunnin yhtämittäinen uurastus on jo niin hurja työputki, että

ymmärrettävästi sitä ei haluta mainostaa. Myyjä ei halua rikkoa tapahtuman kiiltävää pintaa. Jos kyseessä sen sijaan olisi työntekijöiden lakko ylipitkiä työaikoja vastaan, hän varmaankin olisi ilomielin kertonut asian toimittajalle.

Seuraavassa kohtauksessa tapahtuman teatraalisuus ehkä saavuttaa kliimaksinsa. Ylivieskan kaupunginjohtaja pitää avajaispuheen, jossa hän ylistää kauppakeskuksen toteuttajaa Juha Kärkkäistä ja uhkuu ylpeyttä siitä että 10 000 asukkaan Ylivieskaan on saatu näin massiivinen kauppakeskus.

”Arvoisa avajaisyleisö, arvoisa kauppias J. Kärkkäinen ja puolisosi. Tänään olemme todistamassa erästä kaikkien aikojen suurimpiin kuuluvaa muutosta Ylivieskan elinkeinoelämän historiassa, sillä aivan kohta avataan Pohjois-Suomen ja ehkäpä koko pohjoiskalottialueen suurin ja varmasti ainutlaatuisin kauppakeskus Iso. Vaikutukset eivät tietenkään rajoitu vain Ylivieskaan vaan koko Oulun eteläisen alueelle. Aamun oululaisen maakuntalehden mukaan tätä, täällä jo lanseerattiinkin uutta käsitettä: megaylikunnallinen. On sanomattakin selvää, että koko kaupunkimme on tänään iloinen ja tuntee hienoista ylpeyttä ylivieskalaisuudestaan. Samassa on nöyrästi tunnustettava, että ylivieskalaisten rahkeet eivät tässä yksin riitä vaan tarvitaan laajaa maakunnallista yhteistyötä että tällainen megaluokan kauppakeskus voidaan ylläpitää ja menestyä. Kauppakeskus Ison 30 tuhannen neliömetrin sisään mahtuu 14 yritystä, joista osa kokonaan uusia Ylivieskassa. Tervetuloa Ylivieskaan uudet yrittäjät! Iso on uuden palvelutrendin mukaan rakennettu kauppakeskus, kokonaan katettu kauppakeskus muodostaa uuden oleskelu- ja kohtaamispaikan ihmisille. Tänne tullaan varmasti myös viihtymään ja viettämään jopa vapaa-aikaa. Näinhän olemme tottuneet tekemään Oulussa, Kokkolassa ja Helsingissä. - - Hyvät kuulijat tänä juhlapäivänä me Ylivieskan kaupungin edustajat tässä nauhan äärellä tahdomme kiittää Juha Kärkkäistä ja muitakin kauppakeskus Ison yrityksiä panostuksesta Ylivieskaan ja Oulun eteläiseen. Ylivieskan kaupungin puolesta toivotamme J. Kärkkäinen Oy:lle ja perheellesi henkilökohtaisesti onnea ja menestystä, ja olemme hyvin kiitollisia tästä toteutuksesta. Kaupungin valtuuston varapuheenjohtaja Alpo Löytynoja luovuttaa perheellesi nämä onnittelukukat. Onnea myös teille kaupan henkilökunta, teitä on paljon. On mukava nähdä uusia nuoria ihmisiä täällä

Ylivieskassa kaupan palveluksessa. Teistä moni on varmasti uusi näissä hommissa. Työllisyys on parantunut. Näillä sanoin minulla on kunnia julistaa kauppakeskus Iso avatuksi! Tervetuloa asiakkait!”

Minun tuskin tarvitsee sen tarkemmin eritellä puheen teatraalisen liioittelevaa ja mahtipontista sävyä. Kiinnostavaa on se, kenen nimissä kaupunginjohtaja puhuu ja keille hän puheensa osoittaa. ”On sanomattakin selvää, että koko kaupunkimme tuntee hienoista ylpeyttä...” Onkohan niin? Moni ekologisesti valveutunut tuttavani on päivitellyt tuota massiivista kulutuskeskusta, joiden neliöihin suorastaan hukkuu. Kun tein radiodokumenttia eräästä kauppakeskuksen naapurikaupungissa asuvasta nuoresta naisesta, hän sanoi suoraan, että pitäisi olla hurjasti rahaa ja vähintäänkin koko päivä aikaa jotta Kärkkäiseltä ylipäänsä löytäisi jotakin. Lisäksi puhe työllisyyden parantumisesta kätkee alleen kysymyksen kuinka moni yritys tai kauppa on joutunut sulkemaan ovensa kauppakeskus Ison tieltä. Ja paraneeko työllisyys jos myyjät joutuvat tekemään 24 tunnin työpäiviä? Entä onko valtava kulutuskeidas hyvä paikka perheiden viettää aikaa? Esimerkiksi tällaisia kysymyksiä kaupunginjohtajan puhe synnyttää ja jättää auki.

Kaupunginjohtajan esiintyminen koko kaupungin nimissä on siis puhtaasti teatraalista – mutta tilanteeseen kuuluvaa. ”Tänne tullaan viihtymään ja viettämään vapaa-aikaa. Näinhän olemme tottuneet tekemään Oulussa ja Kokkolassa.”, kaupunginjohtaja jatkaa. Kuinkahan moni 80-vuotias ylivieskalainen on tottunut tekemään ostosreissuja sadan kilometrin päähän, tai haluaa viettää vapaa-aikaansa kauppakeskus Isossa ostelemalla? Tai kuinka moni nuorempikaan? Kun kauppakeskus vielä sijaitsee melko kaukana Ylivieskan keskustasta, sinne on tultava autolla. Tällaiset seikat rajaavat asiakkaita ja varmasti aiheuttavat joissakin kaupunkilaisissa tyytymättömyyttä. Mutta kaupunginjohtaja on eräänlainen instituutio, joka voi asemansa perusteella esiintyä koko kaupungin nimissä. Asemaan kuuluu tiettyä sosiaalinen etäisyys: kaupunginjohtajaan ei yleensä oteta kontaktia noin vain, vaan esimerkiksi puhelut ohjautuvat sihteerin kautta. Kaupunginjohtajan asema myös tunnustetaan erityiseksi, vaikka kaupunginjohtajaa ei ihailisikaan. Myyjäkin neuvoi kollegaansa: ”Älä ny ainakaan huuda kun kaupunginjohtajat ja kaikki on paikalla”... Goffman on käyttänyt tällaisesta ilmiöstä termiä mystifiointi. Mystifiointi tapahtuu yhteydenottoihin asetettujen rajoitusten ja sosiaalisen etäisyyden säilyttämisen avulla, mitä rikkaat ja vallassaolijat ovat kautta aikain suosineet. Goffmanin teatterianalogia jatkuu, että esitys (roolin

vetäminen) eittämättä alleviivaa joitakin asioita ja jättää pimentoon toisia. (Goffman 1959, 67). Tässä koko kaupungin nimissä esiintyvän kaupunginjohtajan puheen tarkastelu kertoo siitä, minkälaisia arvoja peruskaupunkilaisen ajatellaan kunnioittavan: ainakin kulutusmahdollisuuksia ja työllisyyttä. Erkki Karvonen on tarttunut tutkimuksissaan kielen tasoon, ja siihen miten kielen avulla voidaan ihmisissä aktivoida haluttu subjektiuden puoli tai identiteetti.

On nimittäin mahdollista opettaa ihmiset katselemaan omaa elämäänsäkin sellaisella kielen käsitteistöllä, joka palvelee aivan toisella tavalla maailmaan asemoituneen ihmisryhmän etuja. Jos esimerkiksi järven virkistyskäyttäjät ja ammattikalastajat omaksuvat voimainsinöörien tavan merkityksellistää järvi, 'säännöstelyaltaaksi', niin silloin he ovat ideologisia subjekteja, jotka vastoin omaa etuaan suostuvat järven pinnan monen metrin suuruisiin vaihteluihin. (Karvonen 1999, 54).

Tässä juhlapuhetta pitämään on valittu Ylivieskan kaupunginjohtaja, jonka näkemys Kauppakeskus Isosta on arvattavasti kauppakeskuksen etujen mukainen. Jos puhetta olisi ollut pitämässä paikallisen Maan ystävien puheenjohtaja (tosin luulen että Maan ystävien järjestö ei Ylivieskassa toimi), puhe olisi ollut hyvin toisenlainen. Siinä pääällimmäisinä arvoina tuskin olisivat olleet kulutusmahdollisuudet ja työllisyys. Hän olisi tarjonnut tästä todellisuuden tilanteesta hyvin erilaisen tulkinnan.

Virallinen avajaistapahtuma jatkui henkilökunnan toistaessa pomonsa perässä kliseisen kuuloisia iskulauseita. (Dokumentissani olen sijoittanut kohtausten viimeiseksi, mutta analysoin sitä seuraavaksi tapahtuman kronologian mukaan.)

Työntekijät toistavat J. Kärkkäisen ja tämän vaimon perässä:

"Asiakkaani on aina hyvä ihminen. Työni tuottaa hänelle hyvän olon tunnetta. Asennoidun avoimesti asiakkaaseeni. Varmistan, että hän kokee aina ainutkertaisen ja korkealaatuisen kokemuksen. Varmistan, että hän kokee turvallisuuden tunnetta asioidessaan kanssani. Työkavereilleni vastaan työni laadusta ja varmistan heille onnistumisen edellytykset

omassa työssään. Muokkaan myönteisiä mielikuvia ja asenteita työyhteisössäni. Viestin myönteisyyttä, ja kiinnitän huomiota käytöstapoihini.”

Kuvaavaa on pelkästään tämän kohtauksen tyyli. Työntekijät toistavat kuuliaisesti kuin peruskoululaiset opettajansa perässä näitä fraaseja. Tämä on malliesimerkki Goffmanin kuvaamasta tiimistä, joka haluaa tarjota itsestään yhtenäisen ja edustavan kuvan: ”...Palveluhenkilökunta elävöittää toimintaansa tavalla, joka ilmaisee tuotteliaisuutta ja tiimin yhtenäisyyttä. Mitä toiminta heistä paljastaakin, sen tavoite yleensä on muodostaa myönteinen määritelmä tai mielikuva (definition) heidän tarjoamastaan palvelusta tai tuotteesta.” Goffman jatkaa teoriaansa, että toimija saattaa joskus todella sisäistää roolinsa ja ikään kuin muuttuu tuoksi roolihenkilöksi. (Goffman 1959, 77–80.) Ihminen katsoo miten toimii, ja muodostaa sen perusteella käsityksen siitä minkälainen on. Daryl Bem on käyttänyt ilmiöstä käsitettä ”self-perception theory”, itsetarkkailun teoria. Bem mukaan tämä voi tapahtua tilanteessa, jossa sisäiset vihjeet ovat heikot eli ihminen ei oikein tiedä miltä hänestä tuntuu. Silloin hän tarttuu ulkoisiin vihjeisiin ja alkaa noudattaa niitä. (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, Nolen-Hoeksema 2000, 617.) Tästä syystä kai vielä omasta itsestään epävarmat teini-ikäiset tapaavat pukeutua ja käyttäytyä porukoissaan hyvin yhden mukaisesti. Mutta Kärkkäisen myyjät tuskin oikeasti ajattelevat, että asiakas on aina hyvä ihminen. Nämä iskulauseet ovat pelkkiä iskulauseita, niin asiakkaat kuin myyjätkin tietävät sen. Ehkä niiden tarkoitus on enemmänkin toimia päämäärinä, mitä kohti Kärkkäisen henkilökunnan on pyrittävä. Jännitettä syntyy, kun näitä iskulauseita verrataan siihen mitä kauppakeskus Ison osastoilla oikeasti tapahtuu.

Seuraavaksi tarkastelen kohtausta J. Kärkkäisen Kulta ja kello -osastolta. Yksi sen kolmesta myyjästä (M1) suostui pitämään stereomikrofonian kaulallaan vajaan tunnin ajan. Hän oli aloittanut työnsä hiljattain. Osastolle tulee asiakas (A) korjauttamaan kelloaan.

M1: Hei!

A: Korjaisitteko tämmösen kellon?

M1: Mikäs siinä on vikana?

A: Tämä ei kestänyt tiehöylän painoa..

M1: Jaaha..

A: Mää kato jouluna ostin sen tuolta vanhalta puolelta...

M1:... Ja siitä on nuo tapit irti.

A: Niin, onko kallis remontti?

M1: Öö, hetkinen. Maria! (huutaa toiselle myyjälle) Onko meillä, meillähän on niitä kellon tappeja tiiätkö noita rannekkeeseen? Onko ne minkä hintasia?

M2 (toinen myyjä): Euron kappale.

A: No laitattako te mulle? Ku mää tosiaan joululahjaksi sain tämän ja ajoin tiehöylällä päälle, niin aatelkaa kuin luja kello ku ei menny ku noin.

M1, M2: Jaa.

M2: Siihen voi laittaa paikalleen.

A: Pankaa niin mää tuun jossain vaiheessa hakkeen sen.

M2: Ooksää laittanu niitä?

M1: Oon mää joskus laittanu. Miten päin, kummin päin se tulee tiiätkö mä en ikinä muista sitä?

M2: Määkään en näistä muista. Mutta oisko se tämä puoli tuota niin tuohon... elikkä näin.

M1: Niin justiin. Onko niitä noissa laatikoissa niitä tappeja?

(myyjät siirtyvät takahuoneeseen.)

M2: Tuolla on tappeja tuolla, täällä kato. Tuosta näkkeen sen koon. (madaltaa ääntään) Onkohan Timppa (heidän pomonsa) tilannu näitäkään lisää? (tauko) Tuosta näkee vain sitten sen tapin mitan.

M1: No en minä tiedä mikä mitta tähän tulee.

(M1 jää korjaamaan kelloa, toinen myyjä poistuu)

M2: Hei, Maria! Tuuppa kahtoon! Eikoo katkennu tänne tämä näin? Haluatko sää laittaa sen? Kyllä mäinkin voin laittaa, mutta...

M2: Näytäppä.

M2: Tuolta pittää painaa... hitto ku mää en muista mittään noita tarjouksia, mulla on aivan tyhjä pää.

M1: En määkään. Sitte jo yks rupes, että "mitä teillä on tarjouksessa?"

M2: No tuota hetkinen.. Se taskumatti, se salmiakkitaskumatti ja sitten se musta on sen 9,90. Ja sitte oli noita kelloja...

M1: Joo, mutta missäköhän niitäkin naisten kelloja on lisää?

M2: Niitä on tuolla alalaatikossa.

M1: Niinkö?

M2: Perkele, kaikki työkalutkin on hukkapiilossa.

M1: Saako tuolla vedettyä sen? Se on vähä niinkun jo tullu ulos.

M2: Vai tää on katki näin... tuo tulis vielä tuolta pois.

M1: Onko sielä toinenki?

M2: Miten tämä, miten tämä muuten on? Tää on aivan jollakin ihme systeemillä, ei vittu.

Mihin mä pistin sen minkä mä otin tuolta sisältä?

M1: En mää tiä, tähän sää johonkin sen nakkasit.

M2: Onko sulla se Tiinan mikrofonit? Se kuuntelee ja myöhemmin nauraa.

M1: Joo, minä että tämä tulee johonkin juttuun. Että heti kauhulla odotan...

M2: Se on kato mun kaveri.

M1: Joo, no niin sää oisit saanu ottaa tämän kunnian sitte.

(nauravat)

M2: Mää en tiiäkö ymmärrä miten tämä tulee. Tämä on aivan joku ihme systeemi.

M1: Pitäskö antaa Timpan hoitoon se?

M2: Misähän se, se on varmaan tekemässä kuvia.

M1: Joo, emmää ainakaan osaa tehdä sille mitään.

M2: Mäpä käyn siltä kyssyyn. [tähän päättyi tämän kohtauksen nauhoitus, minidisk oli tullut täyteen]

Tämä kohtaus on hauska ja hyvin aidon tuntuinen. Myyjät ovat myyjän roolissaan ja heidän yhteinen päämääränsä on saada asiakkaan kello korjatuksi. Tilanteen yhteisymmärrys ”working consensus” on selvillä. Mutta edellisessä kohtauksessa huudettu iskulause: ”Varmistan että hän (asiakas) kokee turvallisuuden tunnetta asioidessaan kanssani” joutuu koomiseen valoon. Ja nimenomaan meidän kuulijoiden mielestä, asiakashan ei koskaan saa tietää minkälaisen työn ja tuskan takana hänen kellonsa korjaaminen oli. Voimasanatkin lentelevät ja osastonjohtajaa kutsutaan tuttavallisesti Timpaksi.

Tässä näkyy Goffmanin esille nostama ajatus esitysten *mystifioinnista*. Jotta rooli säilyisi sellaisena kuin tulee, roolinhaltija säätelee kommunikaatiota, kaikkea ei paljasteta. Roolinhaltija pyrkii

säilyttämään tietyn fyysisen etäisyyden, tässä tapauksessa kellon korjaus tapahtuu takahuoneessa minne asiakkaille ei ole asiaa, mutta me pääsimme sinne mikrofonin välityksellä. (Goffman 1959, 67.) Goffman jatkaa, että usein salaisuuden säilyttämisen taustalla on tarkoitus estää muita saamasta selville että oikeastaan mitään salaisuutta ei olekaan. Tässä tapauksessa sitä voisi soveltaa niin, että asiakas luulee myyjien olevan näppäriä mekaanikkoja jotka tuossa tuokiossa korjaavat hänen kellonsa. Totuus on, ainakin tässä tapauksessa, kuitenkin toisenlainen. Mutta sitä asiakkaan ei tule tietää. Kauppakeskuksen imagolle ei tekisi hyvää, jos asiakkaat saisivat tietää että kellojen myyjät tai korjaajat eivät osaa työtänsä. Huono mielikuva leviäisi helposti toisiin myyjiin ja koko kauppakeskukseen. Tässä kohtauksessa näkyy hyvin niin ikään Goffmanin kuvaama ilmiö, ”communication out of character” eli roolista poikkeava viestiminen tai esiintyminen. (em 170). Takahuoneessa asiakkailta piilossa myyjät voivat puhua pomostaan paheksuvaan sävyyn: ”onkohan se Timppa muistanu tilata näitä?” He voivat jopa kiroilla toistensa kuullen, kun kellon korjaus ei ota onnistuakseen. Tässä kohdassa toinen myyjistä, ystäväni muistaa mikrofonin. Toinen myyjä sanoo, että hän ”kauhuissaan ajatteli tämän tulevan johonkin juttuun”. Ystäväni rauhoittelee häntä, että ”se on kato mun kaveri”. Kavereille tehdään palveluksia, ja autetaan dokumentin ja gradun teossa jos tarve niin vaatii. Se kuuluu ystävän rooliin. Goffmanin mukaan tämä on esimerkki siitä, miten ihmiset liukuvat eri rooliensa välillä. Näillä mikrofonin ja itseäni liittyvillä kommentteilla ystäväni ottaa etäisyyttä myyjän roolistaan ja liukuu ystävän ja myyjän roolien välillä. (em 107–139.)

Epäonnistunut kellon korjaus oli vain yksi tapaus, mutta nauhalla kuuluu että ainoa lajiaan se ei ole. Myyjät esimerkiksi harmittelevat, kun eivät muista mitkä tuotteet ovat alennuksessa ja mitkä eivät. Jos tällaiset puheet kantautuisivat asiakkaiden korviin, alkaisivatko he miettiä että ehkä kauppakeskuksen tavarat eivät olekaan hintansa väärtejä? Ja ehkä koko kauppakeskus Ison toiminta on vähän epämääräistä? Ja onko tällaisessa kulutukseen keskittyvässä vapaa-ajan viettotavassa muutenkaan kauheasti järkeä?

Mielenkiintoista jännitettä edelliseen kellonkorjausepisodeihin tuo M1:n oma arvio ja mielipide työpaikastaan. Seuraavassa haastattelen häntä perinteisellä tyylillä.

T: Ootko tykänny olla kärkkäisellä?

M1: Joo, kyllä mä oon tykänny että työkaverit on mukavia. Että tähän on oikeastaan vasta ensimmäinen virallinen päivä ku on asiakkaitten kans oltu ja näin, että en vielä hirveästi osaa sanoa...

T: No mikä on hyvää tässä työssä?

M1: Ainaki se että on hyvä työporukka. Ja sitten se, että mullahan ei semmosia virallisia työaikoja oo ku mä teen työharjotteluna tätä. Että aika hyvin joustetaan. - -

T: No mitkä on semmosia huonoja piirteitä?

M1: No ehkä tämä tiedotus ei toimi henkilökunnan keskuudesa että sivukorvalla aina kuulee jostakin. Esimerkiksi työvaatteet ois jääny hankkimatta jos työkaverit ei ois kertonu että semmoset pittää hommata. Tietenki ymmärrän sen, että on tässä vähän muutakin ajateltavaa ollu ku jotku työvaatteet. Mutta että en tiä minkälaista se sitten tulee pitemmän päälle olemaan...

T: Luuletko että jäät sitten töihin tänne Kärkkäiselle kun harjottelusi loppuu?

M1: No kyllä ainaki näillä näkymin. Niinku olikin jo puhetta Timpan, meidän henkilöstöpäällikön kans että ku saan koulun loppuun niin tässä olis töitä... Mutta sen näkkee sitten, että tarvitaankö henkilökuntaa.

Jälkeenpäin minua harmitti, kun en kysynyt haastateltavaltani suoraan, tuntuuko hänestä että hän hallitsee työnsä. Koska en haastatellessani ollut vielä ehtinyt kuunnella M1:n kaulalla ollutta stereonauhaa jossa kellonkorjausepisodi oli, en osannut asiaan tarttua. Kun kysyn, onko M1 viihtynyt työssään, hän vastaa heti myöntävästi vaikka perään sanookin että kyseessä on oikeastaan ensimmäinen päivä eikä hän vielä kovin hyvin edes tiedä minkälaista työ tulee olemaan. Mutta silti hän sanoo heti, että ”joo, kyllä oon.” Kiinnostavaa on, kun M1 jatkaa että henkilökunnan kesken tiedotus ei oikein toimi. Tämä tuo taas pienen särön siihen kuvaan, joka avajaisissa J. Kärkkinen Oy:stä haluttiin antaa. Avajaistilaisuudessaan työntekijöiden täytyi toimitusjohtaja J. Kärkkäisen perässä toistaa: ”Työkavereille vastaan työni laadusta ja varmistan heille onnistumisen edellytykset omassa työssään...” Eikö myös työnantajan pitäisi varmistaa työntekijöidensä onnistumisen edellytykset muistamalla mainita kaikista oleellisista seikoista, kuten työvaatteista? Todellisuudessa kyseessä ei ehkä ole suurensuuri ongelma, mutta se kätkee taakseen puheen ja toiminnan hienoisen ristiriidan, ja tilannetta dokumentoivan toimittajan kannalta kiinnostavan kysymyksen: kumpi näistä on lähempänä totuutta? Kuinka paljon puheen ja toiminnan

välisiä ristiriitaisuuksia löytyy? Mitä ne kätkevät taakseen? Ainakin tässä tapauksessa sen tosiasian, että suuressa yli 200 henkeä työllistävässä taloustukku J. Kärkkäisessä jokainen työntekijä ei ehdi saada henkilökohtaista ohjausta. M1 jatkaa kyllä ymmärtävänsä, että ”on tässä vähän muutakin ajattelemista kuin jotkut työvaatteet”. Tämä työnantajalle osoitettu ymmärrys voi osaltaan johtua siitä, että M1 kuten useimmat työntekijöistä ovat hyvin nuoria eivätkä halua nousta puolustamaan oikeuksiaan. M1 on vielä harjoittelijana töissä, ja ehkä odottaa tulevaisuudessa Kärkkäiseltä vakituista työpaikkaa, joten ymmärrettävästi hän ei halua julkisesti kritisoida tulevaa mahdollista työnantajaansa. J. Kärkkäinen Oy:n luottamusmies olikin viitisen vuotta sitten laittamassa pystyyn henkilökunnan lakon liian pitkiä työpäiviä vastaan. Lakko nuupahti siihen, että henkilökunta ei lähtenytkään mukaan. Muistan jo tuolloin J. Kärkkäinen Oy:llä työskennelleen ystäväni sanoneen minulle, että ”onpa tosi hyvä luottamusmies, kun on ajamassa meitä työttömyyteen”. En tiedä onko liian rohkeaa vetää sellainen johtopäätös, että nuoret työntekijät sietävät hieman huonoja työehtojakin kunhan työpaikka vain säilyy. Toisaalta M1 kiittelee sitä, että ei ole virallisia työaikoja ja sitä, että ”joustetaan”.

Mainoslause ”Jotta voisit ostaa enemmän!” tarkoittaa suurta valikoimaa ja ehkä halvempia hintoja, mutta kääntöpuoli täytyy olla. Jos jostakin on jouduttu tinkimään, sen voisi arvella olevan palvelun ja tuotteiden laatu. Goffman tarjoaa tällaiseen tilanteeseen järkevän tuntuksen selityksen puhuessaan esitysten idealisoinnista:

...Jos ihmisen toiminnan täytyy noudattaa useaa ihannetta ja lopputuloksen täytyy vielä näyttää hyvältä, voi olla että joistakin ihanteista joudutaan joustamaan. Tämä ihanteista joustaminen tietysti tehdään mielellään privaattisti niin, että toiminnan julkinen puoli säilyy tahrattomana. Silloin toimija ilman muuta joustaa niistä ihanteista, joiden laiminlyönti voidaan piilottaa. Sen sijaan toimija pitää kiinni niistä ihanteista, joiden rikkominen tulisi heti julki. - - Siis jos palvelua arvioidaan laadun ja nopeuden perusteella, on todennäköistä että laadusta tingitään. (em 44–45.)

Tämän voi arvella pätevän megalomaanisen kauppakeskuksen toiminnassa. Hinnat käyvät heti ilmi hintalapusta, joten niitä ei voida nostaa. Palvelujen ja tuotteiden laatu puolestaan on vaikeammin määriteltävä asia. Joten jos jostakin joudutaan tinkimään, lienee houkutus tinkiä laadusta.

Vahvistusta tälle järkeilylle antaa toisen urheilu- ja ulkoiluvälinemyyjän työsuoritus, jota pääsin seuraamaan niin ikään stereoäänityksen kautta.

asiakas: Miten nuo vaaput tuosa? Siinä on 2,40 osa, sitten siinä on eri hintasia ja sitte on hinnattomia... Onko ne kaikki mitkä on noissa koreissa vai mikä se on tuo hinnottelu?

Mi: Sveeping -vaaput.... Ne on näitä.

Asiakas: Joo joo. Joo joo. Näissä on hinta, mutta noissa toisissa ei oo hintaa ollenkaan.

Mi: Eipä vain oo. Se on kato pelkästään nuo Sveepingin vaaput.

Asiakas: Ja noisakaan ei ollu oikein hintoja

Mi: Noissa isoissa?

Asiakas: Niin, niissä ei oo ku nuita viivahintoja vaan ne ei palijo kerro.

Mi: Viivat ei palijo kerro minullekaan ennen ku joku tekninen laite kourasa.

Asiakas: Niihin pitäis panna hinnat.

Mi: Joo pittää panna heti ku joutaa.

Tässä kohtauksessa käy ilmi, että palvelua olisi vara parantaa. Taloustukku J. Kärkkäinen mainostaa itseään nimenomaan halpana ostoparatiisina (näin esimerkiksi taloustukku Kärkkäisen omassa mainoslehdessä, joka on nimeltään Iso magneetti), ja jos hinnat eivät ole edes näkyvillä, palvelu ei vastaa mainoslehtisen lupauستا. Tässä asiakas tarttuu havaitsemaansa epäkohtaan ja neuvoo, että ”niihin pitäis panna hinnat.” Mi lupaa tehdä sen heti ”ku joutaa”. Nauhoituksessa kuuluu monta tilannetta, jossa Mi palvelee hyvin ja asiantuntevasti, mutta kritiikin paikkoja löytyy niin ikään useita. Tässä vielä yksi esimerkki.

Mi: ... Se on ihan kaloille tarkotettu oma tasku ettei sotke paikkoja.

Asiakas: Minkä hintanen se on?

Mi: 19,50. Normaalihinta on 33 euraa.

Asiakas: Onko se tämän viikon tuo tarijous?

Mi: Tais olla, en oo itekään ihan varma siitä. Sanotaanko että tämän viikon sikäli mikäli tavaraa riittää.

Jälleen palvelusta voisi antaa pienen moitteen sanan, sillä myyjä ei muista kuinka kauan tarjous on voimassa. Selityksen tarjoaa seuraava kohta, jossa sekä myyjän että asiakkaan ideologia paljastuu melko hyvin:

Mi: Terve!

Asiakas: terve!

Mi: Voinko olla avuksi?

Asiakas: Täh?

Mi: Että voinko olla avuksi?

Asiakas: Täsäkö niitä ny on niitä?

Mi: Tarijoustuote, mikä oli lehdessä. Elikkä kalavollinen eräpuku.

Asiakas: Onko nämä misä tehty?

Mi: Sitä en uskalla sanua mutta todennäköisesti sielä misä muutki.

Asiakas: Halavoisa paikoisa?

Mi: Niin. näin minä uskosin. Ei sielä, katottiin joku aika sitte sitä niin ei me ainaskaan löyvetty siitä mainintaa..

asiakas: Hhmm. No samapa se misä se on tehty.

Mi: Joka tapauksesa laadukas on puku. Erälehen testisä niin erittäin hyvin pärijäs sekä veenpitävyyeltään että hengittävyeltään.

Asiakas: Se oli Metästäjälehesä syksyllä kans mainoksia jotaki tämän tylisiä, en tiä sitte minkä valamistajan.

Mi: Niitäki on kalavoja niitähän on hirvittävän palijo erilaisia

asiakas: Joku älyteksi se oli.

Mi: Niin älyteksi joo.. ei voi verrataakkaan siihen. Että tämä on huomattavasti laadukkaampi tuote, ja halavempi siis kaiken kaikkiaan. Metästyskäyttöön suunniteltu minun mielestä kahisematon kangas, hyvät leikkauset ja istuu päälle hyvin. Näitähän sajetakkia saa palijo, mutta mitkä ne hengittää niin ne on ylleensä kalliita. Taskuja löytyy, tunnelitasku, käjenlämmittimet... - - Hintalaatu -suhteeltaan erinomainen.

- -

asiakas: Kauanko teillä on voimasa tämä tarjous?

Mi: Mä en uskalla sanua mittään mutta mä luulisin että se on tämän viikon.

Asiakas: Joo, niihän siinä tais olla siinä lehesä maininta.

Mi: Tai niin kauan ku tavaraa riittää. Luulisin niin ettei se kovin kauan oo täsä tällä hintatasolla.

Asiakas: Joo, pitää miettiä. Hyvä tietää että on tämmösiä.

Mi: Kaikennäköstä löytyy.

Asiakas: Näkyy löytyvän.

Tämä kohtaaminen sopii mielestäni erittäin osuvasti Goffmanin teoriaan epäkohtien piilottamista. Myyjä korostaa tuotteen halpaa hintaa ja laatua ”hinta-laatu -suhteeltaan erinomainen”. (em 45.) Halvasta hinnasta osapuolet näyttävät olevan jotakuinkin samaa mieltä, mutta tuotteen alkuperää, laatua koskevaan kysymykseensä asiakas saa hyvin epämääräisen vastauksen: ”Mää en uskalla sanua mitään mutta luulisin että siellä misä muutkin. Halavoisa maisa.”

Tavaroita myydään ja paljon, mutta niiden alkuperä ei ole selvillä edes myyjillä. Tilanne jatkuu Goffmanin rituaaliteorian mukaisesti. Asiakas ei ala hankalaksi eikä vaadi tietoa tuotteen alkuperästä. Hän kiittää myyjän tietämättömyyden kommentilla: ”No samapa se on misä se on tehty”. Tämä ei kuitenkaan ole koko totuus, sillä selvästi asiakas olisi halunnut asian tietää. Pian selviää että hän on miettinyt asiaa aiemminkin. Metsästäjä -lehdessä on ollut mainoksia samanlaisesta tuotteesta ja asiakas on pannut merkillä, että siinäkin ei oltu mainittu valmistajaa. Hän ei kuitenkaan halua rikkoa näennäisen harmonista vuorovaikutustilannetta, vaan tyytyy saamaansa epämääräiseen vastaukseen. Juuri tällaiset hetket ovat niitä, joissa olisi mahdollisuus muutokseen. Mitä olisi seurannut siitä, jos asiakas olisi vaatinut johtajaa paikalle vastaamaan hänen kysymykseensä? Olisiko valmistajamaa selvitetty? Ja jos asiakkaat alkaisivat vaatia muita kuin ”halavoisa maisa” tehtyjä pukuja, mitä siitä seuraisi? Tilanne ei kuitenkaan edennyt tähän asti, sillä asiakas tyytyi siihen mitä sai – ja ehkä hän olikin tyytyväinen, sitä emme voi tietää. Toisessa kohtauksessa asiakas utelee jonkin tuotteen tarjouksen kestoja. Tähän myyjä ei osaa varmasti vastata, arvelee että tämän viikon. Asiakas sitten muistelee itse, että niin taisi olla lehdessä maininta.

Viimeinen henkilökunnan puolelta ottamani kohtaaminen on kauppakeskus Isossa toimivasta Mannerheimin lastensuojeluliiton pitämästä lapsiparkista. Vanhemmat voivat jättää lapsensa sinne ostosreissun ajaksi. Mannerheimin lastensuojeluliitossa ja sitä kautta lapsiparkissa työskentelevä tyttö suostui ottamaan mikrofonini kaulalleen. Kiinnostavin kommentti hänen puheessaan on, kun hän huikkaa työkaverilleen: ”Mulla on tämmönen härveli. Että kivaa on!” Hänellä on selvä näkemys

siitä, mitä nauhalle pitää saada: että kivaa on. Eikä hänen puheessaan juuri olekaan mitään negatiivista tai moittivaa kommenttia kauppakeskuksesta.

Seuraavassa on pätkä keskustelusta, jonka lapsiparkin työntekijä (LT) käy kaverinsa (K) kanssa, kun tämä tulee ostosreissullaan tervehtimään häntä.

K: Ooksää niinku kuin pitkään, onko tämä 9–20 auki?

LT: On auki? Mää teen seittemän tai kaheksan tunnin päiviä. Mää nyt perruin sen lauantain työvuoronki ku mää lupasin Johannan kans lähtiä ... perijantaina tuonne kylille, niin mulla ois niinku ollu sillon lauantaina kaheksan tunnin päivä. Niin ei onnistu, en varmasti! Ja nyt soitettiin tänään päivähoitotoimistolta, ois ollu vakituinen paikka perheessä, mutta semmonen kiva paikka...

K: Jaa. [Entä] täälä, onko täälä ollu lapsia?

LT: Aivan hirviänä, aivan ihana tuola on pallomeri ja liukumäki.

K: Täälä on vähä kyllä niinku pallo hukasa.

LT: Me käytiin sillon ku tämä oli tyhjä vielä, niin tekkeen tänne kaikki ostokset. Niin niin, oli aivan mahtavat niinku sillai tilavat hyllyvälit mutta ku kahteli ympärilleen niin tuntu että mää en niinku tiä yhtään misä mää oon. Tuli aivan semmonen että, hei, mistä mää oon tullu. Että se on kyllä iso.

Tässä lapsenhoitajan roolin alta paljastuu nuori nainen, joka haluaa viettää mieluummin hauskan illan ystävänsä kanssa kuin olla töissä tekemässä rahaa. Hän perui lauantain työvuoron, kun halusi lähteä kaverinsa kanssa ulos. Työntekijät ovat äitejä, isiä, ystäviä. Työntekijän rooli heillä kahdeksana tuntina arkipäivisin, mutta muun ajan tuo rooli on sivummalla. Goffman on saanut teoriaansa vaikutteita sosiaalisesta interaktionismista, jonka mukaan kaikki ajattelumme ja toimintamme perustuu ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Yhteiskunnat rakentuvat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa olevista ihmisistä. Ihmisten kanssakäyminen muuttuu alati, ihmiset muuttavat toistensa näkemyksiä, tapoja ajatella ja toimia, mistä syystä myös yhteiskunnat ovat alati muutoksessa. (Charon 2002, 27.) Helsingin Sanomissa oli 23.9.2003 mielenkiintoinen uutinen Suomen itsenäisyyden juhlarahaston julkaisemasta Parasta ennen 01012015 -raportista, jonka mukaan perinteiset suomalaiset arvot, kuten raatamisen kulttuuri sekä työnteon ja aseman

korostaminen, väistyvät pysyvämpien arvojen tieltä. Kun raatamisen kulttuuri on nujerrettu, elämän merkitys haetaan työnteon ulkopuolelta, luovuudesta ja uudistumisesta. (Saavalainen 2003.) Tämän nuoren lastenhoitajan tapauksessa Sitran raportti osui ehkä oikeaan.

Hän jatkaa jutteluun kuvailemalla palapeliin ostamista, ja sanoo hyvin painokkaasti että ”..on se kyllä iso.” Kauppakeskuksessa melkein eksyy, ja jos näin käy nuorelle kauppakeskuksessa työskentelevälle naiselle, niin kuinkas sitten vanhalle mummulle ja papalle?

5.2 Asiakkaiden näkemyksiä

Tutkin nyt muutamia kohtauksia toisesta, nimittäin asiakkaan näkökulmasta. Jostakin syystä asetelmasta tuli sellainen, että työntekijät olivat kaikki nuoria, reiluja parikymppisiä ja suurin osa haastatelluista asiakkaista vanhuksia, 60–70 -vuotiaita. Tätä en suunnitellut, mutta se varmaankin kuvastaa melko hyvin aitoa tilannetta. Työntekijät kauppakeskus Isossa näyttivät olevan todella nuoria, ja ne asiakkaat joilla ei näyttänyt olevan kiire ja jotka itse asiassa suostuivat mielellään juttelemaan pidemmäksikin aikaa, olivat vanhoja ihmisiä.

Seuraavassa pätkä haastattelusta, jossa jututin vanhaa pariskuntaa (M = mies, N = nainen, T = toimittaja eli minä). He olivat Pyhäsalmeilta, n.100 kilometrin päästä lähteneet varta vasten katsomaan kauppakeskus Ison avajaisia. Haastattelutilanne käynnistyy, kun pariskunta istuu huilaamassa penkillä ja minä istuudun heidän viereensä. Mikrofonin laukussani on päällä. Nainen aloittaa keskustelun:

N: On niin iso kauppa ettei jaksa kävellä

T: On tämä kyllä valtava.

N: Oi ei, on tämä niin että ensimmäinen reissu mennee kahtoisia. Vässyy niin ettei ossaa mitään ostaakkaan. Ei monta tämmöstä kauppaa tarvis koko Suomenmaasa.

T: No ei.

N: Täällä tuntuu että täällä on kaikki.

T: Täällä on kaikki kyllä. Kun nyt siihen istuutte niin oisko teillä hetki aikaa jutella? Mä teen mun toimittajan lopputyötäni. (Otan mikrofonin näkyviin)

N: (nauraa) Älä herranen isä...

T: Juu juu, ihan vaan tämmösiä tavallisia jutellaan. Mee sinä Erkki..

M: Voit sinä kommentoija sinäkin.

Keskustelu käynnistyy pikku hiljaa. Olen jo vaihtanut muutaman sanan naisen kanssa, kun kysyn että voisinko haastatella heitä molempia. Minä hyppäänkin asiakkaan roolista toimittajaksi joka tekee graduansa. Goffmanin teorian mukaan minä rikon tilanteen kaavaa. Pariskunta olettaa minun olevan asiakas kuten hekin, ja kun kerron todellisen roolini, menee hetki kun he määrittelevät tilanteen uudelleen. Ensi reaktio on kielteinen, mutta samanaikainen nauru paljastaa että kieltä ei ole 100-prosenttinen, ja suuremmista suostutteluista he suostuvat haastateltavikseni ja keskustelu jatkuu juurikaan keskeytymättä.

T: Ootteko te täältä ylivieskasta päin?

M: Pyhäsalmeilta.

T: Lähittekö ihan asiasta tähän?

N: Ihan varta vasten.

T: Kärkkäistä kahtomaan?

M: Kyllä, on me käyty aikaisemminkin tuola entisesä liikkeessä.

T: Onko aina löytynyt tavaraa?

M: Kyllä on löytynyt.

T: Entä nyt, onko jotaki mitä varta vasten etitte?

N: Pikkuvauva on tuola meillä ny ihan vasta tullu niin sille mennään kahteleen jotakin.

T: Ai jaa, lapsenlapsi? Onneksi olkoon.

N: Kiitos.

T: Minkä ikäinen? Ihan mielenkiinnosta kysyn ku mulla on itellä viiden kuukauden..

N: Ihan pikkunen, niin että viikon vanha. Vasta tuli sairaalasta. Onhan niitä meillä vaikka kuin palijo. Ennä muistakkaan miten palijo niitä on...

M: 14. Ja sitten neljännessä polvessa seittemän.

T: Ohhoh! No teillä on. Siinä kun joululahjoja ostelee, niin...

N: Ei sitä kaikille pysty ku ihan pientä jottain. Meki ku eläkeläisiä ollaan ja minäkin kotona ku en oo työelämässä ollu, nii se on pieni se eläke, sillä ei palijo potkita ku lääkärisä käyntiäki on.

T: Niin, mutta eipä se lahja nyt oookkaan niin tärkeä aina..

N: Niin, joo. Mutta kyllä sitä jottain pientä aina nuin ku käyvät niin antaa. Mihinkäs lehteen sinä tyrkkäät tätä?

T: Jos minä tätä johonkin tyrkkään niin radio Ylen ykköselle, mutta se ei oo ihan varma kun enemmän mä teen tässä koulutyötä niinkun opettajalle.

Haastattelu alkaa arkipäiväisestä kotipaikan ja ostosmatkan tarkoituksen tiedustelusta. Ensimmäisen kerran muistan spontaanisti innostuneeni tuon haastattelun aikana, kun nainen sanoo että he ovat ostamassa jotakin viiden viikon ikäiselle lapsenlapselleen. Tässä kokemuksessa on nyt jotakin minkä me jaamme, sillä minulla on itselläni viiden kuukauden ikäinen vauva ja olen ensimmäisestäni luonnollisesti hyvin ylpeä. Nainen kertoo että he etsivät ”jotakin pientä”, sillä hänen eläkkeellään ”ei paljon potkita”. Opintotuella ja minimiäitiyspäivärahalla eläneenä tiedän hyvin millaista on elää pienillä tuloilla. Radiodokumentin ammattilaisten Kariston & Leppäsen mukaan juuri tällaisten kokemusten synnyttäminen on radiodokumentin tehtävä parhaimmillaan:

Yhteisen, muillekin tutun kokemuksen löytäminen selittää myös radiodokumentin vaikuttavuutta. Kun kuuntelijalle tulee tunne, että minäkin olen kokenut jotakin vastaavaa omassa elämässäni, ohjelma on jo päässyt lähelle. - - Turvallisuuden kaipuamme saa tyydytystä, kun koemme elämyksen, että me kuulumme johonkin joukkoon, jonka muutkin jäsenet kokevat samankaltaisia asioita. (em 25–26.)

Vaikka olemme molemmat alussa asiakkaan roolissa ja päivittelemme kauppakeskuksen kokoa, ei tuo yhteinen kokemus meitä juurikaan lähennä. Ja kun kerron, että olen tekemässä toimittajakoulutukseni lopputyötä, roolimme erkanevat entisestään mihin pariskunta reagoi ottamalla etäisyyttä. Tämä on täysin luonnollista. Minä olenkin yhtäkkiä roolissa, joka on heille oletettavasti aika vieras ja varmasti yllättävä. Yritän kuitenkin jatkaa tilannetta täysin samanlaisena ja osoittaa, että ei minun roolini muuta tilanteen toimivaa yhteisymmärrystä (working consensususta). Me voimme jatkaa juttelua ihan kuten tähänkin asti.

T: Joo, mä oon täällä pyöriny aamusta ja tuntuu että pää on aivan pyörällä.

N: On tämä niin että eksyy aivan jos ei pijä huolta...

M: Autoki piti jättää tuonne puolen kilometrin päähän ku piha oli täys.

N: Ja nyt ois sitte aivan rapun etteen päästy ku oli lähteny jo autoja pois. Vaan ku ei päässy etteen eikä taka, pakko oli aina pysähtyä.

(tauko)

T: Niin Pyhäsalmetaltako te sannoitte olevanne?

N: Kaivoksen vierestä siitä Lippikylältä.

T: Joo, en tiää vaikka oon ite tuosta Oulaisista kotoisin.

N: Joo, linnuntietä oisko semmonen ei kahta kilometriä, kaivoksen valot näkky ihan valasee mejän pihapiirin.

Tässä minä yritän jatkaa keskustelua samaan tyyliin. Totean, että ”pää on aivan pyörällä”, koska siitä me olemme yhtä mieltä ja se on turvallinen jatko keskustelulle johon oli tulla pieni särö minun ilmoitettua todellisen roolini. Sitten toistan ”niin Pyhäsalmetaltako te sannoitte olevanne?”, vaikka muistin aivan hyvin vastauksen mutta halusin heidän jatkavan puhetta. Nainen tarttuukin heittooni. Taas minä yritän korostaa samanlaisuuttani kertomalla, että olen myös näiltä kulmilta, Oulaisista kotoisin.

N: Se on semmosta ku kotona meki kahen ollaan niin lähetään ja aikaa kulutetaan.

T: No tapaako täällä tuttuja?

N: No nyt on ihan pyhäsalamelta ollu tuttuja mutta ei muualta. Erkkihän se jotakin tervehti.

M: Niin no minä eppäilin yheksi vanhaksi tutuksi vaan en tiää oliko se. Ko ei monneen kymmeneen vuoteen oo nähty.

N: Niinku mekin on alunperin Nivalasta lähetty niin niin ne on nivalalaisetki muuttunu niin paljon tässä ajassa, mitä me ny on pyhäsalmella oltu?

M: 43 vuotta.

N: Niin niin ne on niin paljo muuttunu ku ne on lapsuuvnkaveritki aivan tarkkaan katottava että tuntee

T: Niin, ku ei nää.

N: Niin ku ne on muualle maailmaan lähteny ja kesälomalla vain tulevat niin niitä ei monesti nää.

Tämä kohtaaus kertoo tilanteesta, jonka varmaan melkein jokainen meistä tunnistaa. Ihmiset muuttavat paljon opiskelujen ja töiden perässä ja lapsuuden aikaiset ystävyysuhteet katkeavat tai ystävät ainakin etäännyvät toisistaan. Tämän ilmiön yleispätevyys tekee siitä mielestäni kiinnostavan. Tuon kokemuksen ihmiset voivat keskenään jakaa.

Seuraavassa kohtauksessa esiin nousee hienoinen näkemysero, särö ”working consensusseen” eli yhteisymmärrykseen.

N: Minä sanon että ku ois joka pitäjäsä tämmösiä kauppoja niin ei tarttis kenenkään lähte vaan tulis omasta pitäjästä ostettua

T: mm

M: Vaan eipä ne riitä asiakkaat yhestä pitäjästä tämmöseen liikkeeseen asiakkaat

N: Eikö?

M: Ei.

T: Sepä siinä on. Täälähän on tavaraakin varmaan joka puolelta maapalloa

M: Niin se on. Ne on tämmöset pitäjät niinku tämä Ylivieskaki on risteysalue että vähän joka puolelta tulee ihmisiä ja ne nuo autoliikkeet vettää ihmisiä.

T: Niin, tänne tullaan vähän niinku ostosmatkalle

M: Niin on.

Tässä nainen ehdottaa, että ”jospa joka pitäjässä olisi tämmöisiä kauppoja”. Minusta ehdotus ei toimi, sillä aivan kuten mies sanoo, asiakkaita ei tämmöiseen liikkeeseen riittäisi. Keskustelumme on tähän asti ollut hyvin myötäilevää ja harmonista, ja nyt olemme ensimmäisen kerran eri mieltä. Mies ennättääkin korjaamaan naisen näkemystä, ja minä jatkan. Kyseessä ei ole varsinainen näkemysero, luulen että nainen vain sanoi noin sen suuremmin asiaa miettimättä. Me miehen kanssa perustelemme, miksi hänen näkemyksensä ei toimi eikä tuosta aiheesta jatketa sen enempää.

T: Kyllä täälä varmaan maakunnan väki on liikkeellä

M: Kyllä sen näki että heti jonossa tuli autoja. Tuolta isolta tieltä ei meinannu päästä kääntyynkään, oli liikeenteen ohjaus siinä

T: Jaa, sielä oli oikeen...

M ja N yhtäaikaan M: Niin se ei kummastakin...

N: joo se sielä oli niin paljo autoja

M: ...Kummastakin suunnasta tuli ja kun meidän tultiin tuolta niin että piti vasemmalle kääntyä niin ei siinä oli ohjaus kun tuli niin hirviästi autoja, autojono että ei ois koskaan päässy tänne kääntyyn

T: Ihan totta?

M: Joo, aivan älyton ihan satoja metrejä näky sinne sillalle asti! Tuli vastaan ku meidän ois pitäny vasemmalle kääntyä. Eihän siitä voi kääntyä ku autoja tulee. Ois pitäny olla valot.

N: Ja nyt katottiin kun tuossa oli parkkeerattu autot niin oli peräkkäin parkkeerattu että nyt ne ei pääse aivan heti. M (puhuu päälle): Niin että sielä on pussissa...

N: Vaan kyllä me koitettiin kahtua että siihen ei pääse etteen vaan miten pääsee taa. Sitte ei auta ku oottaa..(nauraa)

Tässä keskustelun pätkässä on taas jotakin hyvin aitoa ja hieman koomistakin, samalla tavalla kuin Kulta ja kello -osaston myyjien kellonkorjauskohtauksessa. Tämä kohta on ilman muuta sellainen, että se pitäisi kuulla. Litteroituna se vaikuttaa kovin sekavalta. Pariskunnan äänestä kuulee, miten he todella päivittelevät valtavia autojonoja ja parkkipaikan puutetta. Se mitä he sanovat, ja se *miten* sen sanovat ovat synkroniassa. He puhuvat toistensa päälle, ja äänen voimakkuus nousee, kun he haluavat ilmaista miten hurjaa liikenne oli. Tätä puhetta kuunnellessani paitsi kuulen, mitä on tapahtunut, kuulen myös heidän arvionsa tuosta tapahtumasta. Se oli ”ihan älytöntä!”. Jotenkin tuo ”ihan älytöntä” tuntuu kuvaavan hyvin koko kauppakeskus Isoa. Tavaraa on hyllymetreittäin. Koko kauppakeskuksen jaksaa tuskin kiertää. Tarkoitus lieneekin saada ihmiset tekemään mahdollisimman paljon heräteostoksia. Alakerrassa, juuri ennen kassoja on varsinainen vuori irtokarkkeja, jotka maksavat vain 2,90 euroa kilo. Ihmiset halutaan saada ostamaan mahdollisimman paljon turhaa ja ylimääräistä, irtokarkki jos mikä kuvaa on turhaa ja ylimääräistä. Tämän kulutuksen ideologian J. Kärkkäisen mainoslause pitää sisällään: ”Jotta voisit ostaa enemmän!”

6. Yhteenvetoa

Kun tarjosin dokumenttini raakaversiota radio Yle 1:lle, tuottaja Hannu Karisto kiinnitti huomiota edellä kuvattuun vanhaan pariskuntaan. Karisto ehdotti, että ottaisin heidät dokumenttini päähenkilöksi seikkailuineen parkkipaikalla ja ihmettelyineen valtavassa ostosparatiisissa. Kariston mielestä kuulija voisi helposti samaistua heihin. Useimmat dokumentin kuuntelijoista ovat asiakkaita, eivät myyjiä, minkä vuoksi heidän on helpompi astua kauppakeskus Ison avajaispäivään asiakkaan kautta. He tietävät mitä asiakas tekee ja vaikka he suurin piirtein tietävät mitä myyjän tehtäviin kuuluu, se on silti vieraampi rooli. Kaupan henkilökunta puolestaan pyrkii toiminnallaan luomaan yhtenäisen esityksen. Asiakkaat osallistuvat esitykseen syntyyn, heidän roolinsa on olla asiakas mutta halutessaan heidän on helpompi rikkoa roolinsa. Asiakas voi sanoa, että touhu on älytöntä ja mennä vaikka huutamaan kulutusyhteiskuntaa vastustavia iskulauseita kaupan edustalle. Jos myyjä toimisi noin, hän rikkoisi rooliaan niin pahasti että tuskin voisi enää siinä toimia.

Goffmanin mukaan roolin rikkomisista voidaan käyttää määrittelyä ”tapahtuma, selkkaus, välikohtaus” (incident). Kun selkkaus syntyy, esiintyjien tuottama todellisuus joutuu uhatuksi. Tästä syystä paikalla olijat reagoivat hämmentymällä, hermostumalla, tulemalla vaivautuneeksi. Kirjaimellisesti, he voivat tuntea olonsa alastomaksi (out of countenance). Kun nämä vaivautuneisuuden merkit tulevat näkyville, todellisuus uhkaa murentua entisestään sillä nyt katsojat näkevät että esittäjien roolien alta paljastuu jotakin muuta, roolin kuulumatonta. Iloinen myyjä ei loputtomiin olekaan iloinen myyjä vaan vaikka ylipitkistä työpäivistä suuttunut perheen äiti. Goffman jatkaa, että ihmiset pyrkivät välttämään tällaisia epämiellyttäviä välikohtauksia ja niitä seuraavaa hämmennystä toimimalla roolinsa mukaisesti ja tukemalla toisia omissa rooleissaan. (Goffman 1959, 212). Omassa dokumentissani eikä koko äänitysmateriaalissa juurikaan ollut tällaisia selkkauksia. Useassakin kohdassa olisi ollut mahdollisuus selkkaukseen: Eräpuvun valmistusmaasta kiinnostunut asiakas olisi voinut vaatia, että hänen kuuluu saada tietää missä puku on tehty. Sen sijaan hän tyytyi siihen kun myyjä sanoi, että ”en uskalla kyllä sanua mittään. Mutta luulen että siellä misä muukki. [halavoisa maisa].” Toisen asiakkaan vaatimus oli vaatimattomampi, hän halusi tietää kuinka kauan jonkin tuotteen tarjous oli voimassa. Tähän kysymykseen samainen myyjä vastasi, että ”en uskalla sanua mittään mutta luulisin että tämän viikon”. Eräs asiakas kritisoi sitä, että vaappujen hinnat eivät olleet näkyvillä ja ehdottikin että ne pitää laittaa esille. Myyjä lupasi tehdä näin ”heti ko joutaa”. Kulta ja kello -osastolla vasta työnsä aloittanut myyjä olisi voinut

vaatia kunnollisempaa työnohjausta. Hänelle olisi kuulunut kertoa, että työvaatteet tulee tilata itse. Ja näin ulkopuolisesta tarkkailijasta tuntuu, että pieni kertauskurssi kellonkorjaamisesta olisi saattanut olla paikallaan... Varsinkin kun myyjä vakuutti työnantajansa perässä, että asiakas kokee hänen kanssaan turvallisuuden tunnetta. Niin ikään naisten vessassa tapaamani myyjä olisi voinut valittaa siitä, että oli ollut töissä vuorokauden. Toisaalta avajaispäivä on poikkeuksellinen päivä paitsi asiakkaille myös työntekijöille. Kaikki on uutta enkä tiedä onko kohtuullista edes vaatia, että myyjien pitäisi olla heti ensimmäisenä päivänä täysin tehtäviensä tasalla ja muistaa ulkoa joka ikinen tarjous ja jokaisen tuotteen valmistusmaa. Varsinkin valtavassa ostosparatiisissa se tuntuu melkein mahdottomalta vaatimukselta. Mutta toisaalta valtava kasvoton kauppajätti ei saa piiloutua kokonsa taakse. Yhtä lailla sen kuin pienenkin lähikaupan toimintaan pätevät laatuvaatimukset.

Goffmanin ”vuorovaikutus on teatteria” -vertaus tulee radiodokumentissa todennettua. Puheiden ja käytännön välillä on ristiriitaisuuksia. Esimerkiksi Kulta ja kello -osaston myyjät olivat muiden mukana sanomassa, että ”hän [asiakas] kokee turvallisuuden tunnetta asioidessaan kanssani. Työni tuottaa hänelle hyvänolon tunnetta. Työkavereilleni vastaan työni laadusta ja varmistan heille onnistumisen edellytykset omassa työssään..” Kuitenkin saadessaan kellon korjattavakseen, työ ei onnistu vaan sen saa hoidettavakseen osaston päällikkö. Onnistumisen edellytykset eivät olleet ainakaan kellon korjaamiseen parhaat mahdolliset eikä asiakkaan turvallisuuden tunteelle ollut katetta. Vaikka kauppakeskus on nimenomaan ostosparatiisi, asiakkaita haastatelllessani kävi ilmi että kauppakeskukseen ei tulla vain ostoksille. ”*Se on semmosta ku kotona meki kahen ollaan niin lähetään ja aikaa kulutetaan.*” - - - ”Niin no minä eppäilin yheksi vanahaksi tutuksi vaan en tiää oliko se. Ko ei monneen kymmeneen vuoteen oo nähty.” Kauppakeskuksessa tyydytetään monenlaisia tarpeita ja ihmisten näkeminen pelkinä kuluttajina ei riitä. Kauppakeskukseen tullaan katselemaan tavaroita ja ihmisiä, tapaamaan tuttuja ja vaikka tekemään radiodokumenttia. Rituaalin nimi voi olla kauppakeskuksen avajaispäivä, mutta se pitää sisällään monia muita rituaaleja, ja sen osanottajilla on monia muitakin rooleja kuin asiakkaan ja myyjän roolit. Dokumentin kannalta olisi erityisen kiinnostavaa, jos roolit olisivat vaikka vastakkaiset. Olisiko mahdoton yhdistelmä olla töissä myyjänä kauppakeskus Isossa ja toimia vapaa-ajalla vaikka vapaaehtoisena myyjänä maailmankauppa Mangossa...?

Goffmanin mukaan ihmisillä on tapana sisäistää roolinsa. Meistä tulee itsemme yleisöjä, ja saatamme toimia roolin mukaisesti silloinkin kun siihen ei olisi tarvetta. Tähän perustuu pienen lapsen oppiminen. Ensin äiti tai isä toimii oppaana, joka sanoo miten toimitaan. Pikku hiljaa lapsi sisäistää nämä ohjeet, ja tietää tekevänsä väärin silloinkin kun äiti ei ole sanomassa ”soo soo”. Ajatteleminen mielellämme, että aikuiset ihmiset osaavat kuitenkin ajatella itse. Psykologiset tutkimukset todistavat usein päinvastaista. Ihmiset ovat alttiita priming-ilmioille. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jossa koehenkilöt altistetaan jollekin asialle huomaamatta (Vikström 2003). J.A Barghin kokeessa koehenkilöt laitettiin tekemään sanallisia tehtäviä. Yhden ryhmän tehtäviin oli ujutettu paljon menestymiseen ja suoriutumiseen liittyviä sanoja (strive, success), toiseen taas läheisyyteen ja yhteistyöhön liittyviä sanoja (friend, sociable). Seuraavaksi kukin koehenkilö laitettiin tekemään tehtäviä yhdessä toisen kanssa. Tämä henkilö oli itse asiassa mukana kokeessa, ja hänen piti yhteistyön aikana näyttellä avutonta ja hieman tyhmää. Ne koehenkilöt, joiden sanalistassa oli paljon menestymiseen liittyviä sanoja, osoittautuivat huomattavasti paremmiksi kuin parinsa. Jälkeenpäin koehenkilöt kertoivat, etteivät he tietoisesti olleet yrittäneet olla parempia tai huonompia kuin parinsa. Tämä on vain yksi koe, mutta kuvaa mielestäni osuvasti sitä, miten ihmiset eivät havaitse kaikkea mikä heihin vaikuttaa. Daryl Bem on 1970-luvulla kehittänyt itsetarkkailun teorian (self-perception theory). Sen mukaan ihmiset joskus päättelevät sisäisiä tunnetilojaan ulkoisen toimintansa perusteella. ”...Individuals come to know their own attitudes, emotions, and other internal states partially by inferring them from observations of their own behavior and the circumstances in which the behavior occurs.” (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem, Nolen-Hoeksema 2000, 617) Siis kun nauran, olen iloinen, kun itken, olen surullinen eikä toisinpäin. Näiden hajanaisten sosiaalipsykologisten esimerkkien tarkoituksena on vain osoittaa, että ihminen ei välttämättä ole ollenkaan niin rationaalinen ja loogisesti ajatteleva ja toimiva olento niin kuin haluaisimme ajatella. Kauppakeskuksen myyjä voi alkaa ajatella, että shoppailu on oikein hyvä vapaa-ajanviettotapa *siksi koska on myyjä*. Voi olla, että jos hän olisi hakeutunut ompelijaksi, hän olisi sitä mieltä että ihmisten kannattaisi uuden ostamisen sijasta korjauttaa vanhoja vaatteita. Tämä on esimerkki sosiologi Erving Goffmanin kuvaamasta roolin sisäistämisestä (Goffman 1959, 80) tai Daryl Bem in itsetarkkailun teoriasta, jossa ihminen muodostaa käsityksensä siitä millainen on, sen perusteella miten hän toimii. Jos teen paljon työtä ja menestyn, olen menestyjä. Goffmanin mukaan jokaisen ihmisen oikeus on oikean, aidon minän esittäminen. Pahimpina persoonan kieltäjinä hän piti totaalisia laitoksia, kuten vankiloita ja mielisairaloita joissa

päiväohjelma, käyttäytymissäännöt ja pukeutuminenkin on ylhäältä määrätty. (Peräkylä 2001, 362).

Vapaassa demokraattisessa yhteiskunnassa sen sijaan jokaisella pitäisi olla oikeus olla sellainen kuin on, kunhan ei vahingoita muita. Erilaisten mielipiteiden pitäisi kukkia liberaalissa ajassamme. Myyjien ja asiakkaiden pitäisi voida empimättä sanoa näkemyksensä ja havaitsemansa epäkohdat julki. Mutta jotenkin näin vain ei ole. Goffmanin näkemys vuorovaikutuksesta rituaalina selittää tätä hyvin. Haluamme suojella paitsi omia myös toisten kasvoja emmekä kovin helposti lähde niitä kyseenalaistamaan. Goffman kirjoittaa: "One's face, then, is a sacred thing, and the expressive order required to sustain it is therefore a ritual one" (Goffman 1967, 19). Goffmanin mukaan voidaan siis ajatella että toisen ihmiset kasvot ovat pyhä asia, ja rituaalit ovat olemassa jotta ihmiset säilyttäisivät kasvonsa. Mutta kai on niinkin että ihmisen rooli tai kasvot ovat vain kuori. On eri asia arvostella kaupan käytäntöjä tai myyjän työtä nimenomaan myyjänä kuin ikään kuin saattaa tämä noloon asemaan arvostelemalla hänen persoonaansa. Minä dokumentintekijänä haluan löytää sekä roolin että persoonan roolin alta. Toivon löytäväni ristiriitoja, jotka koskettavat nimenomaan henkilöiden rooleja. Esimerkiksi kauppakeskus on varsinkin iäkkäälle kuluttajalle iso, melkein liian iso. Tuotteita on myynnissä niin valtavasti, etteivät myyjätkään muista niiden hintoja. Kritisoitavaa kauppakeskuksessa siis on. Mutta persoonan tasolla nämä eivät ole oleellisia asioita. Vaikka parkkipaikkaa on vaikea löytää, tavaroita tuntuu olevan liikakin eikä palvelukaan pelaa moitteettomasti, ihmiset kuitenkin tulevat kauppakeskukseen. Kyse on siitä, kuten mummo ja pappa kertoivat, että täällä voi kuluttaa aikaa ja ehkä tavata vanhoja tuttuja joita ei muuten tapaisi. Kaupunginjohtajakin sanoi puheessaan: "...Tänne tullaan varmasti myös viihtymään ja viettämään jopa vapaa-aikaa". Pohjimmiltaan siis omassakin dokumentissani on kai kyse siitä, että ihmiset ovat sosiaalisia eläimiä. Niin kuin muurahaiset. Hääräämme mitä hääräämme kunhan hääräämme muiden mukana. Tarjolla voi olla vaikka vähän älytöntäkin ajanviettoa, kuten vaeltelua jossakin valtavassa ostosparatiisissa, mutta sinne mennään kun muutkin siellä ovat. Kuten johdanto-luvussa lainaamani sosiaalisen konstruktionismin kannattajat sanovat: sosiaalisuuden muotoja ei johdeta yksilön motiiveista vaan yhteiskunnasta ja kulttuurisista merkitysjärjestelmistä. Eivät ihmiset 50-luvulla halunneet tavata toisiaan nimenomaan pelloilla heinätalkoissa sen enempää kuin he nykyisin haluavat tavata toisiaan nimenomaan shoppailun merkeissä tai elokuvissa. Tällaisia sosiaalisuuden muotoja vain meidän ajassamme on tarjolla. On paljon muitakin, mutta helpoin tapa nähdä ja

tavata muita ihmisiä lienee mennä ostoskeskukseen. Serge Moscovicin mukaan arvot, aatteet, ajatukset, ja käytännöt saavat muotonsa jokapäiväisessä viestinnässä. Moscovicin mukaan vähemmistöt ovat yhteiskunnassa tärkeitä muutoksen moottoreita, he luovat konflikteja ja sitä kautta edesauttavat luovaa ajattelua sekä uusien ratkaisujen löytymistä. (Pirttilä-Backman & Helkama 2001, 261.) Omassa radiodokumentissani ei tällaisia muutoksen moottoreita ollut. Muutama kritiikin ja ainakin pienen muutoksen paikka olisi ollut, mutta konfliktiksi asti yksikään niistä ei yltänyt.

7. Ongelmia

Aineistoni on suppea, neljän ja puolen tunnin nauhamateriaalista joka litteroituna on noin 15 liuskaa, valitsin analyysini kohteeksi vain muutaman kohtauksen. Nämä kohtaukset perustelin vain siten, että minusta ne olivat mielenkiintoisia. Moni hyvä henkilö ja hauska kohtaaminen jäi pois, mutta mitään oleellista mikä olisi tuonut jotakin uutta ei uskoakseni jäänyt analyysistä pois. Osa nauhoituksista oli tehty ”autenttisesti” eli ilman haastattelua siten, että myyjä piti työskennellessään pientä stereomikrofonian kaulallaan. Asioimaan tulleet asiakkaat siis eivät tieneet, että heidän puheensa äänitettiin ja tämä on ristiriidassa journalistin ohjeiden yhdeksännen kohdan kanssa, joka kuuluu: tiedot on pyrittävä hankkimaan avoimesti. Kuitenkin kohta 16 kuuluu: Journalisti voi tehdä haastatteluja ja hankkia tietoja myös tavallisuudesta poikkeavilla keinoilla, jos olennaisia seikkoja ei voi muuten selvittää. Tässä tapauksessa olennaista oli kuulla, miten myyjät tekevät työtään. Jos olisin tyytynyt vain haastattelemaan heitä, en usko että he olisivat kertoneet näistä pienistä puutteista ja mokista, joita heille sattui. Ja vaikka olisivatkin, se ei olisi kuulostanut dokumentissa niin mielenkiintoiselta kuin ”autenttinen” tilanne, jota kuulija nyt pääsi seuraamaan. Koska myyjät olivat ne joiden työskentelyä halusin seurata, en usko että asiakkaiden intymiteettiä millään tavalla loukattiin. Aineistossa ei ollut mitään mikä ei päivänvaloa olisi kestänyt eikä asiakkaiden henkilöllisyys käy nauhoituksista selville. Salakuuntelu on rikoslain mukaan rangaistavaa, kun kuunnellaan tai tallennetaan teknisellä laitteella ”yksityiselämästä aiheutuvaa muuta ääntä”. Jota ei ole tarkoitettu kuuntelijan tietoon ja joka ”tapahtuu tai syntyy kotirauhan suojaamassa paikassa”. (www.journalistiliitto.fi).

Kysymyksen aseteluni ei ehkä saanut parasta käsittelyä kauppakeskuksen avajaispäivässä. Tällaisessa julkisessa tapahtumassa ihmiset ovat vähän varuillaan eikä siellä kovin helposti synny konflikteja. Tuskin ainakaan kauppakeskuksen henkilökunta konfliktia aloittaisi ja ne asiakkaat, jotka tulevat paikalle avajaispäivänä, ovat varmaankin kulutusmyönteisiä eivätkä kovin innokkaita kritiikin esittäjiä. Mutta vähän pintaa raaputtamalla ja toimittajan (tai gradun tekijän) oikeudella tilannetta tulkitsemalla, konfliktin siemeniä ja jatkokysymyksiä kyllä löytyy. Analyysin tukena käyttämäni Erving Goffmania voisi kritisoida sitä, että hän näkee ihmisen vain erilaisiin tilanteisiin sopeutuvana kameleonttina, jolla ei näyttäisi olevan pysyvää minuutta. Ihmiset ovat juurettomia harhailijoita, jotka yrittävät säilyttää puhtoisena ulkokuoren, kasvot, roolin tai mitä nimitystä ikinä haluammekaan käyttää. Mutta esimerkiksi Anthony Giddensin mielestä tällainen kritiikki on nurinkurista. Goffmanin teoriassa ihmiset nimenomaan ottavat toiset huomioon ja käyttäytyvät sosiaalisesti ja tahdikkaasti suojellessaan toistensa kasvoja. Jokaisella on oikeus olla omanlaisensa ja toisten on kunnioitettava kunkin oikeutta olla sellainen kuin on. (Giddens 1988, 253.) Osoivampi kritiikin aihe ehkä on se, että Goffman näkee ihmiset tilanteiden uhrina muinaisten kreikkalaisten tragedioiden tapaan. Niissä ihmiset ajautuvat kauhistuttaviin tekoihin, koska heidän elämäntilanteessaan ei juuri ole muuta vaihtoehtoa. Ihmisen luonteenpiirteillä ei ole mitään vaikutusta, ainoastaan ulkopuolisilla tekijöillä. Ei puhuta ihmisistä ja heidän elämäntilanteistaan vaan elämäntilanteista ja ihmisistä niissä. (Schegloff 1988, 93.) Samaan tapaan Goffmanin pitää ihmisiä rituaalien, kehysten ja rooliensa vankeina, jotka pyrkivät säilyttämään vuorovaikutustilanteet mahdollisimman häiriöttöminä. Sillä ei tuntuisi olevan juurikaan merkitystä, minkälainen ihminen vaikka myyjän tai asiakkaan roolissa kulloinkin on. Goffmanin teoriassa ihminen voidaan nähdä ulkopuolelta ohjautuvana, rituaaleja ja rooleja noudattavana. Mutta juuri tässä Goffmanin mikrotasolla toimiva ja vuorovaikutusta tutkiva teoria mielestäni hienosti yhtyy laajempaan makrotasoon tai yhteiskunnalliseen tasoon: minkälaisia rooleja, rituaaleja ja käyttäytymistapoja yhteiskunnassamme suvaitaan? Voiko asiakas kaupassa alkaa hankalaksi? Tai voiko myyjä? Totta kai luonteenpiirteet vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen. Ja juuri tässä Goffman ehkä ojentaakin pallon yksilölle. On hyvä olla tietoinen rituaaleista ja rooleista, ainakin siinä määrin että tiedostaa niiden vaikuttavan käyttäytymiseemme. Mutta sitten seuraa vastuu. Esimerkiksi suomalaisessa yhteiskunnassa ei helposti nosteta meteliä ja ”ryhdytä hankaliksi asiakkaiksi”. Mutta jos esimerkiksi kalastuspuvun alkuperä oikeasti kiinnostaa eikä myyjä tiedä missä puku on tehty, tavaksi tullutta käyttäytymisen mallia voi hyvinkin hieman venyttää ja vaatia, että minä haluan tämän

asian tietää ja kuluttajana minulla on siihen oikeus. Roolin laventaminen voi hyvinkin vaatia rohkeutta, jääräpäisyyttä, uhmakkuutta, kiinnostusta tai uteliaisuutta – tietynlaisia persoonallisuuden piirteitä. Ja se onkin sitten jo sitä persoonallisuutta, mihin Goffman ei kirjoituksissaan puutu ja mitä Serge Moscovici käsittääkseni kaipaa juuri vähemmistöiltä: kyky nähdä valtaväestön nurinkurisuudet ja uskallus puuttua, jopa saada niissä aikaan muutos.

Kannattanee tietysti pohtia haluavatko ihmiset muutosta. Oliko konfliktin metsästyksessäni vain kyse dokumentin tekijän tarpeesta saada juttuunsa draamaa. Ehkä juuri siksi, että asiakkaat ja myyjät ovat *äitejä, isiä, mummoja, pappoja ja ystäviä*, he eivät viitsi nostaa elämää vähän vajavaisesta työhajauksesta tai siitä että myyjä ei muista onko tarjous voimassa huomiseen vai ensi viikkoon. He käyvät kahdeksana tuntina arkipäivisin töissä ja saavat palkkaa jolla ostavat ruokaa ja vaatteita ja ovat kohtuullisen tyytyväisiä. He eivät suhtaudu kauppakeskuksessa työskentelemiseensä tai käyntiinsä samanlaisella intohimolla kuin gradunsa tekijä, jonka todellisuuden taju äänitysnauhja kelatessa ja Goffmania yömyöhään kahlatessa ja pohtiessa uhkaa hämartyä... Ehkä minun olisi kannattanut miettiä pidempään radiodokumentin aihetta jotta kysymykseni mukautumisen ja konfliktinluomisen ristiriidasta olisi tullut aineistossa kunnolla esiin. Uskon kuitenkin että tavalliset ja arkipäiväiset asiat ja tilanteet ovat tärkeitä ja niistäkin pitää tehdä ohjelmia ja dokumentteja vaikka teemojen intensiteetti ei niissä nousisikaan kovin huimaksi.

8. Jos jatkoa seuraisi

Jatkossa olisi mielenkiintoista tutkia, miten Goffmanin teoria pätee muodollisiin uutisiin. Miten virallistakin virallisemmasta ja tiukkaan formaattiin tehdystä vajaan parin minuutin mittaisesta uutisesta voisi rooleja ja rituaaleja riisua? Koska aikaa uutisen tekemiseen on vähän, haastateltavan kanssa ei yleensä ole mahdollisuutta tulla tutuiksi vaan puhelimesta sovitaan tapaamisaika, paikalle ilmestytään radiouutisessa yksin mikrofonin kanssa tai tv-uutisessa kuvaajan kanssa ja kun rec on päällä, tehdään lyhkäinen haastattelu. Radiodokumentin teossa sen sijaan käytetään aikaa. Haastattelu (jos sitä tehdään ollenkaan) aloitetaan vasta kun haastateltava on unohtanut jännittämisen ja mikrofonin. Jos esimerkiksi Kärkkäisten avajaisista olisi tehty uutinen, olisiko se voitu rakentaa niin, että kaupunginjohtajan avajaispuheesta olisi poimittu herkullisimmat hehkutukset ja käytännön esimerkkinä olisi ollut vaikka kellon korjaaminen? Nykyisellä

uutisvauhdilla se olisi ollut ainakin hyvin haasteellista. Todennäköisesti toimittaja olisi haastatellut pikaisesti toimitusjohtajaa, ehkä myyjää ja paria asiakasta. Avajaispäivän koomisuutta ei uutisessa varmaankaan olisi tavoitettu. Ellei sitten jotakin yksittäistä paljonpuhuvaa tapahtumaa, kuten kaiuttimien pauketta tai myyjien tirsuntaa hengennostatuspuheen aikana. Asioiden kyseenalaistaminen ja ristiriitaisuuksien esittäminen on uutisessa vaikeaa, mutta mahdotonta se ei ole. Esimerkiksi Ylen tv-uutisissa 24.2.2004 oli uutisraportti Yhdysvaltain presidentin George W. Bushin vaalikampanjasta ja hänen aikeistaan estää homoliittojen virallistaminen. Presidentti Bushin pitämän tiedotustilaisuuden päätyttyä joku paikalla olleista toimittajista sanoi, että ”I never felt this used - since the last time”. Tämä toimittajan lausuma hieman rikkoi perinteistä uutiskaavaa, mutta mielestäni vain positiiviseen suuntaan. Toimittaja oli rohkeasti laittanut juttuunsa säröään. Perinteisestäihän uutinen on rakennettu siten, että ääneen on päässyt tasapuolisesti kaksi vastapuolen edustajaa. Mutta kyseinen Bushista kertova uutinen oli rakennettu toisella tavalla. Yleisesti pelkkänä kasvona tiedotustilaisuuksissa vilahtava toimittaja olikin subjekti jolla oli mielipide. Toimittaja oli tässä ihan toisenlaisessa roolissa kuin normaalisti. Voisi melkein sanoa, että hän oli ihmisenä kuten kuka tahansa meistä joka sohvalta kommentoi Bushin aikomuksia. Toimittaja oli hetkeksi ikään kuin kuorittu ulos toimittajan roolistaan.

Toinen mielenkiintoinen tutkimuskohde voisi olla myös se, miten kuulijat radiodokumentteja tulkitsevat. Mitä he ohjelman dokumentin kuultuaan ajattelevat haastatellu(i)sta tai päähenkilö(i)stä? Puhumme siitä, miten radiodokumentti luo yhteisyyttä – ja näin varmasti on – mutta kiinnostavaa olisi tietää siitä tarkemmin. Kuten Karisto & Leppänen kirjoittavat:

- - Kuuntelija hakee samastumiskohdetta. Hahmo, johon hän haluaa samastua, voi olla dokumentin päähenkilö, kertoja, ohjelman ulkopuolella oleva henkilö, jolle ohjelman henkilöt kohdistavat puheensa tai se voi olla vaikka ohjelman toimittaja, joka olematta persoonana läsnä ohjelmassa näkyy selvästi ohjelman rakenteessa tai näkökulmassa. Kun kuuntelija samastuu johonkuhun, hän pystyy samalla helpommin käsittelemään ohjelman viestejä ja niiden merkityksiä. - - Yhteisen, muillekin tutun kokemuksen löytäminen selittää myös radiodokumentin vaikuttavuutta. Kun kuuntelijalle tulee tunne, että minäkin olen kokenut jotakin vastaavaa omassa elämässäni, ohjelma on jo päässyt lähelle. - - Turvallisuuden kaipuumme saa tyydytystä, kun koemme elämyksen, että me kuulumme

johonkin joukkoon, jonka muutkin jäsenet kokevat samankaltaisia asioita. Yhteisyyden tunne ei ole empaattisuutta vaan syvempi tunne siitä, että meissä kaikissa on jotakin samaa tai että me olemme osa jotakin samaa. (em 25–26.)

Miten yhteisyyden tunne syntyy? Voiko se syntyä ihan kaikenlaisiin haastateltaviin? Pitääkö kuulijalla olla omakohtainen kokemus aiheesta vai riittääkö pelkkä samaistuminen toisen kuunteluun? Omassa radiodokumentissani samaistumisen kohteeksi valittiin ostoksille tulleet mummo ja pappa. Heihin oli helppo samaistua: he olivat ihmeissään jo tulomatalla maantiellä, josta eivät meinanneet päästä kääntymään puhumattakaan siitä että olisivat löytyneet parkkipaikan läheltä ostoskeskuksen ovia. Ja itse ostosparatiisissa he olivat pää pyörällä. Mummo sanoi, että rahakaan ei ole paljon kun hän on ollut ikänsä kotona hoitamassa lapsia, joten eläke on pieni, ”sillä ei paljon potkita”. Tällaiset kokemukset ovat kaikille varmasti tuttuja. Löytyisikö yhteys näiden isovanhempien ja vaikka nuoren naisen hortoilussa kauppakeskuksissa lauantai-aamupäivänä, kun hän tuskaillee etsiessään jotakin kivaa päälle pantavaa illalla treffeille poikaystävän kanssa? Nuori nainen ei hänkään ole liikkeellä vain edullisinta tuotetta etsivänä kuluttajana aikaa kuluttavana ja ihmisten seuraa kaipaavana ehkä pienen budjetin kanssa liikkeellä olevana tyttönä, joka miettii mistä poikaystävä pitäisi...

Mielenkiintoinen joskin vaikeasti toteutettava tutkimusaihe olisi vertailla kahta täysin erilaisessa kulttuurissa, esimerkiksi jossakin Afrikan tai Kaukoidän maassa ja Suomessa tehtyä radiodokumenttia. Aiheen tulisi mielellään olla sama. Se voisi olla vaikka ”kauppakeskus” mutta ehkä kiinnostavampi olisi jokin laajempi teema kuten syntymä, kuolema, työ tai rakkaus. Tällä tavalla oman kulttuurin erityispiirteet, esimerkiksi kohteliaisuusnormit tulisivat selvemmin esille. Tämä tosin taitaa mennä jo sosiaalipsykologian tai antropologian alalle, mutta journalistisesti mielenkiintoista olisi vertailla dokumentin tekotapaa: millä tavalla aihetta on käsitelty tai miten haastateltavat on valittu. Näin omatkin toimintatavat tulisivat selvemmin näkyviin.

9. Lopuksi

Sosiaalinen elämä on eräänlaista teatteria. Käymme töissä ja kaupassa. Aina tekeminen ei henkilökohtaisesti suuresti kiinnosta, mutta velvollisuutemme on täyttää erilaiset roolit. Sitä kautta

saamme yhteyden muihin ihmisiin. Esimerkiksi asiakkaan tai myyjän ei rooli ehkä ole roolinhaltijalle se kaikkein tärkein, ja siitä syystä hän kestää kyllä pienet epäkohdat. Asiakas toipuu siitä, että myyjä ei muista ulkoa jonkin tuotteen hintaa eikä myyjä ota lopputiliä vaikka työhön ohjauksessa työnantaja on unohtanut kertoa joitakin yksityiskohtia. Asiakkaana tai myyjänä oleminen ei välttämättä ole ihmisen elämän tärkein kutsumus. Mutta toisaalta. Ei rooleja voi täysin repiä irti ihmisestä. Monet ovat vanhempia ja esikuvia lapsilleen. Jos myyjää kohdellaan töissä väärin ja hän epäkohtaan tarttuessaan menettää myyjän roolinsa, hän on edelleen äiti, kansalainen, vaimo ja vaikka mitä muuta. Tästä syystä tuntuu vaaralliselta, että yhteiskuntamme näyttää nykyään arvostavan ihmisiä voimakkaasti vain heidän ammattiroolinsa kautta. Se saa ihmiset pysymään tuossa roolissa hinnalla millä hyvänsä. Jos ei ole mitään olla äiti, isä, lapsi tai vanhus, ei liene ihme jos ihmiset alkavat karttaa noita rooleja. Nuoret naiset lykkäävät lapsen tekoa, isät karttavat isyysvapaita ja vanhukset yrittävät pysyä ikinuorina. Yksikään työntekijä ei tohdi tarttua työpaikkansa epäkohtiin. Tästä syystä tarvitsemme monenlaisia rooleja ja roolin rikkojia.

Mutta epätavallisten sankaritarinoiden rinnalle tarvitsemme samaistumisen kohteiksi arkipäiväisiä tarinoita. Uskon että Karisto ja Leppänen ovat oikeassa sanoessaan: *Yhteisyyden tunne ei ole empaattisuutta vaan syvempi tunne siitä, että meissä kaikissa on jotakin samaa tai että me olemme osa jotakin samaa.* Itse sain mediasta tällaisen yhteisyyden tunteen kokemuksen viimeksi toissapäivänä (9.3.2004) TV2:n Inhimillinen tekijä -ohjelmasta, jossa Finlandia-palkittu kirjailija Hannu Mäkelä kertoi vaikeasta suhteesta isäänsä. Ainoa ”kannuste”, jonka Mäkelä oli isältään saanut, oli tämän tokaisu 16-pojalleen joka kertoi haaveilevansa kirjailijan ammatista, että ”sinustahan ei koskaan tule kirjailijaa”. Muualla asunut isä oli vastaanottanut postissa Mäkelän jokaisen romaanin, mutta kuulemma tehnyt jok’ikiseen niistä valtavan määrän korjauksia ja vielä Finlandia-palkitusta kirjastakin hän oli korjannut joka sivun. Elämänsä viimeisinä vuosina hän oli kieltäytynyt edes tapaamasta poikaansa ja palauttanut avaamattomana tämän lähettämän joulukortinkin. Enää Hannu Mäkelä ei tuntunutkaan vain huippukirjailijalta. Päinvastoin, hän oli inhimillinen, isäänsä ikävöinyt poika ja kiivaasta suorittamisesta lohtua hakenut mies. Ihan kuin kuka tahansa meistä.

10. Lähdeluettelo

Atkinson, Rita; Atkinson, Richard; Smith, Edward; Bem, Daryl; Nolen-Hoeksema, Susan 2000: Hilgard's Introduction to Psychology. Harcourt Brace College Publishers. Orlando.

Charon, Joel M. 2001: Symbolic Interactionism. An Introduction, an Interpretation, an Integration. Prentice-Hall, New Jersey.

Deaux, Kay; Dane, Francis C. & Wrightsman, Lawrence S. 1993: Social psychology in the '90s. Brooks/Cole Publishing company, California.

Duck, Steve 1998: Human relationships. SAGE Publications, London-California-New Delhi.

Goffman, Erving, 1959: The Presentation of Self in Everyday Life. Doubleday Anchor Books, New York.

Goffman, Erving 1963: Stigma. Notes on the Spoiled Identity. Penguin Books, New Jersey.

Goffman, Erving 1967: Interaction Ritual. Essays on face-to-face Behavior. Doubleday Anchor Books, New York.

Goffman, Erving 1971: Relations in Public. Microstudies of the Public Order. The Penguin Press, USA.

Goffman, Erving 1981: Forms of Talk. Basil Blackwell, Oxford.

Goffman, Erving 1988: *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Northeastern University Press, Boston.

Giddens, Anthony 1988: Goffman as a Systematical Social Theorist. Teoksessa

Drew, Paul & Wootton, Anthony 1988: *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*. Polity Press, Cambridge.

Heath, Christian 1988: *Embarrassment and Interactional Organization*. teoksessa Drew, Paul & Wootton, Anthony 1988: *Erving Goffman. Exploring the Interaction Order*. Polity Press, Cambridge.

Helkama, Myllylä, Liebkind 1998: *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Edita, Helsinki.

Härkönen, Satu 1999: *Matka hiljaisuuteen*. Teoksessa Karisto, Hannu & Leppänen, Airi 1997: *Todellisia tarinoita. Radiodokumentin tekeminen*. Edita, Helsinki.

Karisto, Hannu & Leppänen, Airi 1997: *Todellisia tarinoita. Radiodokumentin tekeminen*. Edita, Helsinki.

Karvonen, Erkki 1999: *Perspektiivinen realismi – parempi perustus kansalaisjournalismille?* *Tiedotustutkimus* 2/1999, 44–45.

Partanen, Jukka 2001: *James J. Gibson. Ennakkoluuloja ja affordansseja*. teoksessa Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001: *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Vastapaino, Tampere.

Peräkylä, Anssi 2001: *Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet*. Teoksessa Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001: *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Vastapaino, Tampere.

Pirttilä-Backman, Anna-Maija & Helkama, Klaus 2001: Serge Moscovici. Sosiaaliset representaatiot. Teoksessa Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001: Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Vastapaino, Tampere.

Salomaa, Pertti 1989: Dokumentaarinen radioilmaisu. Yleisradio, Helsinki.

Schegloff, Emanuel A. 1988: Goffman and the Analysis of Conversation. Teoksessa Paul & Wootton, Anthony 1988: Erving Goffman. Exploring the Interaction Order. Polity Press, Cambridge.

Smith, Peter B. & Bond, Michael Harris, 1999: Social Psychology Across Cultures. Allyn and Bacon, Boston

Suoninen, Eero 2001: Harold Garfinkel. Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Hänninen, Vilma; Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena 2001: Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Vastapaino, Tampere. s. 365-382.

Vattimo, Gianni 1991: Läpinäkyvä yhteiskunta. Gummerus, Helsinki.

Vikström, Jan 2003: kognitiivisen psykologian luento 20.3.2003. Jyväskylän yliopisto.

Vilka, Jussi 1984: Myytti mielenrauhasta. Kirjapaja, Hämeenlinna.

lehtiartikkelit:

Heikkinen, Antti 2004: Miksi autoilija kiroilee ja kiilaa? Helsingin Sanomat, tiedeartikkeli 9.03.2003, D 2.

Kivipelto, Arja 2003: Kaltoin kohdeltu keskiluokka kostaa. Tavalliset britit ja saksalaiset pettävät muita, koska kokevat itse tulevansa petetyiksi. Helsingin Sanomat, tiedeartikkeli 20.9.2003, C 16.

Saavalainen, Heli 2003: Nuoret haluavat onnellisuuteen raatamisen kulttuurista. Pätkätyöajan nuorille perhe ja oma aika työtä pysyvämpiä arvoja. Helsingin Sanomat, 23.9.2001, A 11.

Www-lähde:

www.journalistiliitto.fi/journalisti/arkisto/pykal/salakuun.htm. Tarkistettu 13.02.2004.