

**This is an electronic reprint of the original article.  
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

**Author(s):**

**Title:** Prologi : puheviestinnän vuosikirja 2017

**Year:** 2017

**Version:**

**Please cite the original version:**

Koponen, J., Kokkonen, L., Kostiainen, E., & Virtanen, I. A. (Eds.). (2017). Prologi : puheviestinnän vuosikirja 2017. Prologos ry. Prologi.

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

# PROLOGI

PUHEVIESTINNÄN VUOSIKIRJA

2017



Prologos

Jonna Koponen, Lotta Kokkonen, Emma Kostainen, Ira A. Virtanen (toim.)

---

---

# PROLOGI

PUHEVIESTINNÄN VUOSIKIRJA  
2017

---

---

Prologos ry  
Jyväskylä

Yhteystiedot:

Prologos ry

Viestintätieteiden laitos / Puheviestintä PL 35

40014 Jyväskylän yliopisto

[tiedottaja@prologos.fi](mailto:tiedottaja@prologos.fi)

[www.prologos.fi](http://www.prologos.fi)

### **Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2017**

Toimituskunta:

Jonna Koponen, päätoimittaja

Lotta Kokkonen

Emma Kostiainen

Ira Virtanen



© 2017 Kirjoittajat ja Prologos ry

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

ISSN 1795-7613 (Painettu)

ISSN 2342-3684 (Verkkójulkaisu)

Kansi: Ina Majaniemi

Taitto: Pasi Ikonen

Paino: Grano, Jyväskylä

# Sisällys

## PÄÄKIRJOITUS

Puheviestinnän vuosikirja Prologi uudistusten tiellä

*Jonna Koponen*

4

## ARTIKKELIT

Poissulkeminen ja siihen liittyvät vaikuttamiskeinot varhaiskasvatuksessa

*Sisko Pikkumäki ja Maija Peltola*

8

”Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän” –

Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä

luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa

*Tarja Tanntu*

24

## NÄKÖKULMA

Työyhteisösovittelu vuorovaikutuksen kehittämisen työkaluna

*Pia Lappalainen*

42

## PUHEENVUORO

Jokaisella ihmisellä on jotain sanottavaa - Vuoden 2017 vuorovaikutusteko  
-palkinto ”Kunnanjohtajan osallistuminen mopomiittiin”

*Markus Hirvonen*

50

## KIRJA-ARVIO

Digitaalisen vuorovaikutuksen kulttuuri haastaa poliitikoiden viestintäosaamisen

*Markus Mykkänen*

52

## VIRKAANASTUJAISESITELMÄ

Työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus

*Anu Sivunen*

56

## KEYNOTE-PUHEENVUORO

Rethinking virtuality in a digital media age

*Jennifer Gibbs*

60

Kirjoittajien tiedot

66

Artikkelipyyntö: Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2018

67

---



---

## Pääkirjoitus

---



---

### Puheviestinnän vuosikirja Prologi uudistusten tiellä

Elämme sukupolvemme merkittävintä juh-lavuotta, sillä vuonna 2017 Suomi täyttää 100 vuotta. Vuosi on tuonut mukanaan useita eri-laisia projekteja, juhlia, esityksiä, selontekoja ja visioita tulevasta. Yksi niistä on Opetus- ja kulttuuriministeriön lokakuussa 2017 julkai-sema korkeakoulutuksen ja tutkimuksen vi-sio 2030. Se on koostettu laajassa yhteistyössä korkeakouluyhteisön ja sidosryhmien kanssa ja sen tueksi laaditaan muun muassa kehittä-misohjelmia. Visiossa mainitaan, että vuonna 2030 Suomessa arvostetaan sivistystä, tiedettä ja osaamista. Tulevaisuudessa tarvitsemmekin uudenlaista osaamista sekä enemmän korkea-koulutettuja osaajia. Lisäksi tarvitsemme muu-an muassa yhdessä tekemisen kulttuuria ja siitä kumpuavaa osaamisen edelläkävijyyttä. (Kor-keakoulutuksen ja tutkimuksen visio 2030.) Yhteistoiminta edellyttää vuorovaikutusta ja jaettujen merkitysten rakentamista toimijoiden kesken. Yhteistyön tulokset rakennetaan siis vuorovaikutuksessa, jolloin myös osallistujien vuorovaikutusosaamisella on tärkeä rooli sekä tehtäväkeskeisyyden että suhdekeskeisyyden näkökulmista. Tehokas, tarkoituksenmukai-nen ja eettinen yhteistyö ei aina ole ongelma-tonta ja oman vivahteensa siihen tuovat myös kansainväliset digitaaliset työympäristöt. Tule-vaaisuudessa tarvitaan edelleen uutta tietoa ja ymmärrystä ihmisten välisestä vuorovaiku-tuksesta sekä siihen vaikuttavista tekijöistä eri konteksteissa.

Vuorovaikutuksen perustutkimuksella ja sovel-tavalla tutkimuksella on varmasti vahva paik-kansa tulevaisuuden Suomessa. Vuorovaikutus on tutkimuskohteena kiehtova, moniulotteinen ja tärkeä. Siihen on mahdollista tarttua moni-tieteisesti ja tuottaa näin kiinnostavaa uutta tie-toa. Meille vuorovaikutuksen tutkijoille onkin keskeistä, että meillä on myös oma tieteellinen julkaisu – Puheviestinnän vuosikirja Prolo-gi – joka keskittyy julkaisemaan nimenomaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvää tuoretta tutkimusta. Prologi tarjoaa mahdolli-suuden julkaista monitieteellistä tutkimusta ja täten se pyrkii juuri lisäämään yhteistyötä eri alojen asiantuntijoiden kanssa. Vaan millainen on visio tulevaisuuden Prologista tieteellisenä julkaisukanavana? Millaisia mahdollisia uudis-tuksia Prologi tarvitsee? Tämän vuoden toimi-tuskunnassa on käyty keskustelua siitä, kuinka Prologin julkaisupolitiikkaa voisi uudistaa. Päädyimme kolmeen keskeiseen uudistukseen, jotka esittelen seuraavaksi.

Historiansa aikana Prologi on keskittynyt jul-kaisemaan suomenkielistä tutkimusta, joskin mukana on vuosien varrella ollut myös muilla kielillä kirjoitettuja tekstejä (esimerkiksi keyno-te-esitelmiin perustuneita puheenvuoroja). En-sinnäkin pohdimme toimituskunnassa, voisiko Prologissa julkaista vuorovaikutuksen uusinta tutkimusta myös ruotsin ja englannin kielil-lä, jotta tavoittaisimme suuremman yleisön vuorovaikutuksen tutkijoiden joukossa. Moni

suomalainenkin tutkija voi haluta julkaista tutkimuksensa englanniksi tavoittaakseen laajemman lukijakunnan. Lisäksi yhä useammat suomalaisissa yliopistoissa tehtävät väitöskirjat ovat englanninkielisiä. Suomessa järjestetään useita kansainvälisiä konferensseja, joiden osallistujat voisivat haluta kirjoittaa vuorovaikutukseen liittyvästä aiheestaan Prologiin, mutta eivät tällä hetkellä pysty sitä kielen vuoksi tekemään. Kielikysymyksestä on keskusteltu aiemminkin Prologos ry:n jäsenten keskuudessa sekä Prologin toimituskunnassa. Muun muassa entinen Prologin päätoimittaja Marko Siitonen kirjoittaa asiasta pääkirjoituksessaan vuonna 2015. Kielikysymystä käsiteltiin uudelleen Prologos ry:n johtokunnan kokouksessa marraskuussa 2017 ja päätettiin, että vuoden 2018 aikana toimituskunta valmistelee yhdistyksen jäsenten kanssa yhteistyössä kirjoitusohjeet myös ruotsin ja englannin kielillä. Vuoden 2018 Prologiin voi tarjota artikkeliehdotuksia suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Toimitustyö ja vuorovaikutus toimituskunnan kanssa tapahtuu vuonna 2018 suomeksi. Kotimainen ja kotimaisilla kielillä tapahtuva vuorovaikutuksen tutkimuksen julkaiseminen on edelleen Prologin keskiössä, mutta laajentamalla kielivalikoimaa haluamme myös avata mahdollisuuden uudenlaiseen yhteistyöhön vuorovaikutuksen tutkijoiden kesken.

Toinen keskeinen uudistusehdotuksemme liittyy Prologin toimituskunnan jäsenten mahdollisuuden tarjota artikkeleita julkaistavaksi lehdessä. Tätä ennen toimituskunnan jäsenten ei ole ollut mahdollista tarjota tutkimuksiaan julkaistavaksi Prologissa niin kauan kuin he ovat toimituskunnan työssä mukana. Syksyllä 2017 ehdotimme sääntömuutosta Prologos ry:n johtokunnalle ja johtokunta päätti marraskuun kokouksessaan, että toimituskunnan jäsenten on mahdollista tarjota Prologiin tutkimusartikkeleita, joissa he ovat mukana kirjoittajina

tai kanss kirjoittajina. Tällöin toimituskunnan jäsen ei saa kuitenkaan osallistua ko. tekstiä koskevaan arviointiprosessiin millään tavalla. Tämän päätettiin olevan mahdollista jo vuonna 2018. Toimitustyössä noudatetaan tarkasti Tieteellisten seurain valtuuskunnan ohjeita vertaisarviointitunnuksen käytön edellytyksistä.

Kolmas uudistusehdotuksemme liittyy Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamainintaan. Prologos ry aloitti Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamaininnan jakamisen vuonna 2016 ja aiheesta on vuosittain uutisoitu yhdistyksen toimesta eri kanavissa sekä mediassa. Päätimme toimituskunnassa, että aloitamme uuden perinteen, jossa Vuoden vuorovaikutusteosta julkaistaan kirjoitus myös Prologissa. Tässä lehdessä on kaksi kirjoitusta, jotka liittyvät kyseiseen kunniamainintaan. Toinen niistä on näkökulma-artikkeli ja toinen on puheenvuoro. Jatkossa tavoitteemme on pyytää jokaista kunniamaininnan saajaa kirjoittamaan Vuoden vuorovaikutusteosta Prologiin. Näillä uudistuksilla toivomme Prologin herättävän mielenkiintoa entistä laajemmin lukijakunnan keskuudessa myös tulevaisuudessa.

Tämä on järjestyksessään kolmastoista puheviestinnän vuosikirja ja se sisältää edellisten vuosikirjojen tavoin monipuolisia vuorovaikutukseen liittyviä tekstejä. Toimituskunnalle tarjottiin yhteensä kymmenen artikkeliehdotusta ja yksi ehdotus kirja-arviosta. Näistä hyväksyimme jatkotyöstettäväksi yhdeksän. Toimituskunnalle palautui määräpäivään mennessä seitsemän käsikirjoitusta. Näistä viisi päätettiin lähettää vertaisarviointiin ja yhdestä pyydettiin suoraan näkökulma-artikkeli. Kolme erillistä vertaisarvioijaa arvioi kunkin käsikirjoituksen. Vertaisarvioijat antoivat myönteisen signaalin kahdelle käsikirjoitukselle, joskin molempia käsikirjoituksia tuli muokata palautteen perusteella. Toimituskunta oli vertaisarvioijien kans-

sa samaa mieltä ja edellytti, että lausunnoissa annetut parannusehdotukset huomioidaan käsikirjoituksen työstämisessä. Lopputuloksena on kaksi vertaisarvioitua artikkelia. Lisäksi julkaistaan yksi näkökulma-artikkeli, yksi puheenvuoro sekä kirja-arvio.

Ensimmäisessä vertaisarvioidussa artikkelissa Sisko Pikkumäki ja Maija Peltola tutkivat varhaiskasvatuksen opettajien käsityksiä ja havaintoja lapsiryhmissä ilmenneestä poissulkemisesta, joka on yksi yleisimmistä kiusaamisen muodoista pienten lasten keskuudessa. Pienten lasten kiusaamiseen kohdistuvaa viestinnän tutkimusta on tehty vähän. Pikkumäki ja Peltola osoittavat, että poissulkeminen on lastenvälisiin vuorovaikutussuhteisiin kytkeytyvä ilmiö, joka rakentuu interpersonaalisen ja ryhmäviestinnän tasoilla. Poissulkemiselle ei havaittu olevan mitään erityisiä perusteita, vaan syiden katsottiin vaihdelleen sen mukaan, millainen lapsiryhmä oli koolla ja millaisista vuorovaikutussuhteista ryhmä rakentui. Myös varhaiskasvatuksen opettajien käyttämät vaikuttamiskeinot kytkeytyivät vuorovaikutussuhteisiin liittyviin tekijöihin. Tärkeimmäksi vaikuttamiskeinoksi nähtiin varhaiskasvatustiimin jäsenten keskinäinen sekä lasten vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö, joka parhaimmillaan mahdollisti yhteisistä käytännöistä sopimisen sekä koko kasvatusyhteisön viestinnän vaikutusten arvioimisen ja tiedostamisen.

Toisessa vertaisarvioidussa artikkelissa Tarja Tanttua keskittyy maahanmuuttajan ja työvoimaneuvojan väliseen vuorovaikutukseen ammatillisessa kontekstissa. Hän tutkii työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta ja merkityksestä työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa. Tutkimuksessa työvoimaneuvojan käsityksiä jäsennetään identifikaatioon ja informaatioon pohjautuvan luottamuksen kategori-

oiden avulla. Tulokset osoittavat muun muassa, että työvoimaneuvoja pyrkii virittämään asiakkaan luottamusta itseensä ja edustamaansa instituutioon esimerkiksi yhteistä viestinnällistä tilaa rakentamalla sekä itsestä kertomisen, huumorin ja myös muusta kuin hoidettavasta asiasta puhumisen avulla.

Vuonna 2016 Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamaininnan sai Suomen Sovittelufoorumin puheenjohtaja Timo Pehrman sovittelutoiminnan istuttamisesta Suomeen. Sovittelu on vapaaehtoisuuteen perustuva vuorovaikutteinen menetelmä konfliktien ratkaisemiseen. Pia Lappalaisen näkökulma-artikkelissa kuvataan sovittelumenetelmä sekä osallistujien näkemyksiä menetelmän toimivuudesta. Kuvauksen perusteella on mahdollista ymmärtää menetelmää syvemmin ja ottaa se käyttöön omassa toimintaympäristössä.

Vuonna 2017 Prologos ry jakoi Vuoden vuorovaikutusteko -kunniamaininnan Juuan kunnanjohtaja Markus Hirvoselle ansiokkaasta ja innovatiivisesta tavasta osallistaa kuntansa nuoria. Hirvonen osallistui juukalaisten poikien mopo-miittiin, jossa hän teinien kanssa mopoillensa sai luotua arvokkaita vuorovaikutussuhteita nuoriin. Koskettavassa puheenvuorossaan hän kertoo kokemuksestaan sekä siihen johtaneista syistä. Hän myös kuvaa, kuinka tärkeää on ymmärtää, että jokaisella ihmisellä on sanottavaa. Aikuisten on tärkeää löytää yhteys ja luottamus nuoriin, sillä heissä on tulevaisuus.

Prologiin sisältyy kirja-arvio Pekka Isotaluksen teoksesta Mediapolitiikka. Sen on kirjoittanut Markus Mykkänen. Lisäksi mukana on professori Anu Sivusen virkaanastujaisesityelmä sekä lyhennetty versio professori Jennifer Gibbssin keynote-esityksestä, joka pidettiin ECREA:n interpersonaalisen viestinnän alajaoston (Interpersonal Communication and Social Interac-



tion) järjestämässä konferenssissa Helsingissä lokakuussa 2017. Konferenssin teema oli (Mediated) Social Interaction in Groups, Networks and Organizations.

Lopuksi haluan kiittää toimituskunnan jäseniä suuresta työstä, jonka olette tämän vuoden vuosikirjan eteen tehneet. Kiitos tehokkaasta ja miellyttävästä virtuaalisesta yhteistyöstä Lotta Kokkonen, Emma Kostiainen ja Ira Virtanen. Lämpimät kiitokset myös tämän vuoden vuosikirjaan tarjottujen käsikirjoitusten vertaisarvioijille.

Kuopiossa 22. marraskuuta 2017

Jonna Koponen

## Lähteet

Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen visio 2030. [online]. [viitattu 22.11.2017]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavana [www-muodossa:](http://www.muodossa:) <URL: <http://minedu.fi/korkeakoulutuksen-ja-tutkimuksen-visio-2030>>

Siitonen, M. (2015). Puheen ja vuorovaikutuksen puolesta. Teoksessa M. Siitonen, M. Lahti, J. Koponen & R. Vanhatalo (toim.) Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2015. Jyväskylä: Prologos, 5–7.

Vertaisarviointitunnuksen käytön edellytykset. [online]. [viitattu 22.11.2017]. Tieteellisten seurain valtuuskunta. Saatavana [www-muodossa:](http://www.muodossa:) <URL: <https://tsv.fi/fi/palvelut/tunnus/kayton-edellytykset>>

---

---

## Artikkeli

---

---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
8-23



# Poissulkeminen ja siihen liittyvät vaikuttamiskeinot varhaiskasvatuksessa

Sisko Pikkumäki  
Varhaiskasvatuksen erityisopettaja, FM  
Tampereen kaupunki  
sisko.pikkumaki@gmail.com

Maija Peltola  
Väitöskirjatutkija, FM  
Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden tiedekunta  
maija.peltola@uta.fi

---

### Tiivistelmä

Lastenvälinen kiusaaminen on vakava vuorovaikutussuhteissa rakentuva ongelma, jolla on todettu olevan kauaskantoisia seurauksia kiusaajien ja kiusatuksi tulleiden lasten hyvinvoinnille. Vaikka jo alle kouluikäisten lasten on havaittu kykenevän kiusaamiseen, pienten lasten kiusaamiseen kohdistuvaa viestinnän tutkimusta on tehty vasta vähän. Tässä ryhmähaastattelumenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa varhaiskasvatuksen opettajat kertoivat käsityksiään ja havaintojaan lapsiryhmissä ilmenneestä poissulkemisesta, joka on yksi yleisimmistä kiusaamisen muodoista pienten lasten keskuudessa. Lisäksi varhaiskasvatuksen opettajat kertoivat, millaisia viestinnällisiä vaikuttamiskeinoja he olivat käyttäneet poissulkemiseen.

Tulosten perusteella poissulkeminen on lastenvälisiin vuorovaikutussuhteisiin kytkeytyvä ilmiö, joka rakentuu interpersonaalisen ja ryhmäviestinnän tasoilla. Poissulkemiselle ei havaittu olevan mitään erityisiä perusteita, vaan syiden katsottiin vaihdelleen sen mukaan, millainen lapsiryhmä oli koolla ja millaisista vuorovaikutussuhteista ryhmä rakentui. Myös varhaiskasvatuksen opettajien käyttämät vaikuttamiskeinot kytkeytyivät vuorovaikutussuhteisiin liittyviin tekijöihin. Suoralla kerronnalla, leikkiin mukaan menemisellä sekä ryhmäyttämällä vaikutettiin koko ryhmän vuorovaikutukseen, mutta myös kahdenkeskisiin vuorovaikutussuhteisiin. Tärkeimmäksi vaikuttamiskeinoksi nähtiin varhaiskasvatus-tiimin jäsenten keskinäinen sekä lasten vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö, joka parhaimmillaan mahdollisti yhteisistä käytännöistä sopimisen sekä koko kasvatusyhteisön viestinnän vaikutusten arvioimisen ja tiedostamisen. Tällaisen yhteistyön pohjalta poissulkemistilanteet voivat muodostua myönteisen vuorovaikutuksen oppimisprosesseiksi, joista on hyötyä ennen kaikkea lapsille mutta myös varhaiskasvattajille ja vanhemmille.

ASIASANAT: kiusaaminen, lastenvälinen vuorovaikutus, poissulkeminen, varhainen puuttuminen, varhaiskasvatus

## Johdanto

Suomalaisessa ja kansainvälisessä mediassa on viime vuosina ollut useita tapauksia, jotka kertovat lasten ja nuorten pahoinvoinnista. Tutkimuksissa on havaittu, että monet pahoinvointiin liittyvät ilmiöt kytkeytyvät pitkään jatkuneeseen kiusaamiseen tai syrjäytymiseen omasta vertaisryhmästä. Esimerkiksi itsetuhoisuuden, kielteisen minäkäsityksen ja masentuneisuuden on todettu olevan yhteydessä kiusatuksi tai syrjäytetyksi tulemiseen (Hawker & Boulton 2000; Rigby 2001). Myös vakavien väkivallantekojen, kuten kouluampumisten taustalta on löydetty mielenterveydellisten ongelmien ja ideologisten ihanteiden lisäksi kiusaamis- tai syrjäytymiskokemuksia (Leary ym. 2003).

Mediassa on kaivattu varhaista puuttumista kiusaamisen ja syrjäytymisen seurauksista johtuvien ilmiöiden ehkäisemiseksi. Suomessa varhaista puuttumista on kuvattu tukitoimiksi, joissa lapsia, nuoria ja perheitä osallistaen otetaan käyttöön erilaisia toimintamuotoja syrjäytymisen estämiseksi (Pyhäjoki & Koskimies 2009). Yksi merkittävimmistä tukitoimista Suomessa on varhaiskasvatus, jonka piirissä oli lähes 244 000 alle kouluikäistä lasta vuonna 2016. Määrä vastaa noin 68 prosenttia väestön 1–6-vuotiaista lapsista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Varhaiskasvatus on suunnitelmallista ja tavoitteellista pedagogista toimintaa, jonka pyrkimyksenä on edistää lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia tukemalla lapsen kasvua, kehitystä ja elinikäistä oppimista (Varhaiskasvatuslaki 2015/580 § 2 a). Opetushallitus on määrännyt valtakunnalliset Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet (2016), jotka ohjaavat varhaiskasvatusta koko Suomessa. Ne painottavat varhaiskasvatustieteen mukaisesti tasa-arvoista

vuorovaikutusta ja lapsen osallisuutta varhaiskasvatuksessa. Vaikka varhaiskasvatukseen voidaan ajatella olevan myönteistä vuorovaikutusta edistävä tukitoimi, on tärkeää tehdä näkyväksi myös alle kouluikäisten lasten välisen vuorovaikutuksen ongelmakohtia, joihin puuttumalla negatiivinen kierre on mahdollista katkaista jo varhain (Killen, Rutland & Ruck 2011; Sims-Schouten 2015). Yksi ongelmakohta on tässä tutkimuksessa tarkasteltava poissulkeminen, jonka on määritelty olevan kiusaamisen hienovarainen muoto ja täten vaikeasti havaittava negatiivisen vuorovaikutuksen muoto pienten lasten keskuudessa (Fanger, Frankel & Hazen 2012).

Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata varhaiskasvatuksen opettajien käsityksiä ja havaintoja lastenvälisessä vuorovaikutuksessa ilmenevästä poissulkemisesta. Lisäksi tarkoituksena on kuvata, millaisia vaikuttamiskeinoja varhaiskasvatuksen opettajat käyttävät lapsiryhmissä poissulkemisen ehkäisemiseksi ja estämiseksi. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa poissulkemisesta vuorovaikutusprosessina sekä siihen liittyvistä viestinnällisistä vaikuttamiskeinoista. Näiden tietojen avulla varhaiskasvatuksen vuorovaikutuksellista kasvatus työtä on mahdollista kehittää sekä käytännön työssä että sitä koskevissa koulutuksissa.

## Poissulkeminen kiusaamisen muotona

Lasten keskuudessa tapahtuva kiusaaminen on vakava ongelma, jonka on todettu olevan riski kiusatuksi joutuneiden ja toisia kiusaavien lasten hyvinvoinnille (Hawker & Boulton 2000; Kaltiala-Heino ym. 2000; Rigby 2001). Kiusaamiseen on haettu selityksiä ja estämiskeinoja monen tieteenalan voimin, varsinkin psykologiassa ja kasvatustieteissä (ks. esim. Repo 2013).

Myös puheviestinnän tieteenalalla on tehty kiusaamiseen liittyvää tutkimusta (Herkama 2012; Kauppi 2015; Laaksonen 2014; Pörhölä 2008), sillä kiusaaminen voidaan ymmärtää vuorovaikutusprosessiksi, jossa yksi tai useampi henkilö vahingoittaa ja/tai syrjii henkilöä hänen pystymättä puolustautumaan tai vaikuttamaan saamaansa kohteluun (Pörhölä 2008). Kiusaaminen voi olla ilmeistä sisältäen fyysistä loukkaamista sekä sanallista kiusaamista, kuten uhkailua ja pilkkaamista. Lisäksi kiusaaminen voi olla piiloista, mikä tarkoittaa esimerkiksi ikävien juurujen levittämistä tai uhkaavaa non-verbaalia viestintää. (Esim. Olweus 1992.)

Kiusaaminen voidaan määritellä myös vuorovaikutussuhteissa ilmeneväksi ongelmaksi, jossa valtaa käytetään epäsymmetrisesti ja toistuvasti toisen osapuolen loukkaamiseksi (Craig & Pepler 2003; Pörhölä 2008; Salmivalli & Peets 2009). Epätarkoituksenmukainen vallankäyttö ei ole yleensä vain yhden ihmisen toteuttamaa, vaan sen voidaan katsoa olevan kollektiivisen toiminnan tulos (Salmivalli 2010). Täten kiusaaminen voidaan määritellä toisaalta interpersonalisella tasolla (kiusaaja-kiusattu), mutta myös ryhmäviestinnän tasolla ilmeneväksi vuorovaikutusprosessiksi, joka vaikuttaa muiden lasten välisiin vuorovaikutussuhteisiin sekä laajemmin koko lapsiryhmän sosiaalisiin rakenteisiin (Herkama 2012; Pörhölä 2006).

Aikaisemmissa kiusaamiseen liittyvissä viestinnän tutkimuksissa huomio on kiinnittynyt pääsääntöisesti kouluikäisten lasten väliseen kiusaamiseen (Herkama 2012). Sen sijaan alle kouluikäisten lasten välistä kielteistä vuorovaikutusta ja siinä ilmenevää kiusaamista on tarkasteltu vähemmän niin kansainvälisesti kuin kansallisesti (Laaksonen 2014; Sims-Schouten 2015). Yhtenä synnä tutkimuksen vähäisyyteen saattavat olla eriävät mielipiteet siitä, onko alle kouluikäisillä lapsilla vielä kognitiivisia edelly-

tyksiä tahallisenä toimintana pidettyyn kiusaamiseen (Sims-Schouten 2015). Tutkimuksissa on kuitenkin ilmennyt viitteitä siitä, että jo päiväkotikäiset ovat kykeneviä kiusaamiseen, ja kiusaamisen on havaittu olevan samankaltaista kuin kouluikäisten lasten keskuudessa (Alsaker & Nägele 2008; Repo 2015). Alle kouluikäisten lasten välisen kiusaamisen pitkäaikaisseurauksia on tutkittu vasta vähän, mutta on oletettavaa, että seuraukset eivät ole ainakaan lievemmät kuin kouluikäisissä alkaneella kiusaamisella (Repo 2013). Aikaisemmissa tutkimuksissa on saatu viitteitä siitä, että alle kouluikäisissä kiusatuilla lapsilla voi ilmetä myöhemmin esimerkiksi koulunkäyntiin liittyviä sopeutumisvaikeuksia (Arseneault ym. 2006) sekä yksinäisyyttä ja tyytymättömyyttä vertaissuhteisiin (Kochenderfer-Ladd & Wardrop 2001).

Yksi yleisimmistä kiusaamisen muodoista alle kouluikäisillä lapsilla on poissulkeminen (Repo 2015). Sillä tarkoitetaan yleensä useamman ihmisen välistä vuorovaikutusta, jossa joku jätetään tahallisesti yhteisen toiminnan ulkopuolelle (Fanger, Frankel & Hazen 2012). Poissulkeminen on täten vahvasti yhteydessä ryhmäidentiteettiin, johon liittyvä tietoisuus herää varhaisina ikävuosina (Abrams & Killen 2014). Tutkimukset ovat osoittaneet, että lapset alkavat jo varhain selvittää ja havainnoida mihin ryhmiin he kuuluvat ja mihin eivät, ja millaisia ihmisiä kyseisissä ryhmissä on (Dunham & Emory 2014).

Poissulkemista osoitetaan aikaisempien tutkimusten mukaan esimerkiksi solvaamalla, esittelemällä toisen virheitä tai puutteita sekä jättämällä toinen huomiotta, esimerkiksi lähemmällä pois hänen luotaan (Sunwolf & Leets 2004). Ilmiötä on kuvattu myös leikin ohessa tapahtuvaksi kiristämiseksi, manipuloimiseksi ja uhkailemiseksi. Esimerkiksi leikkiin pääsy saatetaan estää hankalalla pääsykoodilla, tai an-

tamalla lapselle rooli jossa hän ei voi vaikuttaa tasavertaisena jäsenenä leikin kulkuun. Lisäksi lapselle saatetaan ehdottaa jotakin toista leikkiä tai häntä voidaan uhkailla fyysisesti. (Esim. Ewaldsson & Tellgren 2009; Repo 2013.) Näin ollen poissulkeminen näyttäisi ilmenevän toisaalta suorasti, mutta toisaalta myös epäsuorasti, jolloin sen havaitseminen saattaa olla vaikeaa (Fanger, Frankel & Hazen 2012).

Poissulkijaksi ja poissuljetuksi tuleminen on yksilöllisten ominaisuuksien, sosiaalisten olojen sekä monimutkaisten vuorovaikutusprosessien tulosta. On mahdotonta kuvailla yksiselitteisesti, kenestä tulee kiusattu ja kenestä kiusaaja. (Esim. Pörhölä 2006; Repo 2013.) Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin havaittu riskitekijöitä, jotka saattavat vaikuttaa lapsen asemaan ryhmässä. Esimerkiksi Laineen (2002) mukaan taipumukset aggressiiviseen käyttäytymiseen ja kehitymättömät itsehillinnan ja ryhmässä olemisen taidot on yhdistetty poissulkemiseen. Poissuljetuksi tuleminen riskitekijöiksi on puolestaan määritelty ujous, syrjään vetäytyvyys, erityisen tuen tarvitsevuus sekä aggressiivinen käytös, joka on koettu muiden lasten turvallisuutta uhkaavaksi tekijäksi. Riskitekijöistä huolimatta poissuljetuilla ei kuitenkaan näyttäisi Laineen (2002) mukaan olevan mitään tiettyä syytä poissuljetuksi tulemiseen, vaan syyt ovat lapsiryhmittäin vaihtelevia.

Vaikka poissulkeminen on yksi yleisimmistä kiusaamisen muodoista, kyseinen ilmiö on jäänyt kiusaamiseen liittyvissä tutkimuksissa toistaiseksi melko vähälle huomiolle – varsinkin vuorovaikutuksen näkökulmasta (Sunwolf & Leets 2004). Huomiota on kiinnitetty enemmän siihen ketkä poissulkevat ja keitä poissuljetaan sekä miten poissulkemista ilmenetään. Sen sijaan poissulkemiseen reagoimisesta ja poissulkemisen kytkeytymisestä lapsiryhmän vuorovaikutussuhteisiin tarvitaan lisää tut-

kimustietoa (Willer & Cupah 2008). Kyseisiä näkökulmia on kyllä tarkasteltu loukkaavaa viestintää ja siihen vastaamista koskevissa tutkimuksissa, mutta kyseistä vuorovaikutusprosessia on tarkasteltu pääsääntöisesti kouluikäisten lasten näkökulmasta (esim. Herkama 2012). Alle kouluikäisten lasten ryhmissä ilmenevästä negatiivisesta vuorovaikutuksesta on kuitenkin saatavissa vasta vähän tutkimustietoa (Repo 2015). Aikaisemmissa tutkimuksissa onkin todettu, että lastenvälistä kiusaamista koskevan tutkimuksen saralla tarvitaan lisää eri ikäryhmiä sekä erilaisia viestinnällisiä ja tutkimusmenetelmällisiä näkökulmia huomioivaa tutkimusta (Abrams & Killen 2014; Herkama 2012; Laaksonen 2014; Sims-Schouten 2015).

### **Varhaiskasvatuksen opettaja poissulkemisen estäjänä ja ehkäisijänä**

Monissa tutkimuksissa on esitetty, että mitä pienempien lasten väliseen negatiiviseen vuorovaikutukseen pystytään puuttumaan, sitä vaikuttavampia seurauksia kyseisillä toimilla on mahdollista saavuttaa (ks. esim. Killen, Rutland & Ruck 2011). Näin ollen varhaiskasvatuksen voidaan ajatella olevan yksi keskeisimmistä toimintaympäristöistä varhaisen poissulkemisen estämisessä ja ehkäisemisessä. Kyseisessä ympäristössä lasten on mahdollista harjoitella aikuisten ohjauksessa erilaisia vuorovaikutustaitoja, jotka vahvistavat heidän toimijuuttaan ryhmässä ja samalla ehkäisevät negatiivisia ryhmäilmiöitä kuten poissulkemista ja kiusaamista (Laaksonen 2014). Lapset jotka ovat juuri luomassa identiteettiään ryhmässään ja ovat oppimassa oikean ja väärän eroa, voivat kokea vaikeaksi oikeiden päätelmien tekemisestä liittyen kiusaamiseen ja poissulkemiseen ryhmässään (Killen, Mulvey & Hitti 2013). Juuri tässä asiassa varhaiskasvatuksen opettajat voivat olla suunnannäyttäjinä tasavertaisuutta ja oikeu-

denmukaisuutta edistävän vuorovaikutuksen tavoittelemisessa.

Vuorovaikutustaitojen harjoittelu tapahtuu varhaiskasvatuksessa pääsääntöisesti lastenvälisissä vertaissuhteissa. Kyseisten vertaissuhteiden on todettu parhaimmillaan suojaavan lasta negatiivisilta emotionaalisilta kokemuksilta, kiusatuksi joutumiselta ja näiden seurauksilta. Yksikin vastavuoroinen ystävyyssuhde saattaa suojella pitkäaikaisen kiusaamisen kohteeksi joutunutta lasta. (Hodges ym. 1999.) Täten vertaissuhteet eivät ole vain vuorovaikutustaitojen oppimisen areenoja; ne ovat myös vuorovaikutukselle asetettuja tavoitteita, joiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen vuorovaikutustaitojen harjoittelulla pyritään (ks. Varhaiskasvatuslaki 2015/580 § 2 a).

Varhaiskasvatuksen opettajien on todettu tukevan lastenvälisiä vertaissuhteita muun muassa tasavertaisen fyysisen oppimisympäristön rakentamisella sekä moraalisten pelisääntöjen luomisella. Vuorovaikutuksellista vertaisilma-  
piiriä rakennetaan myös ryhmäyttämällä, järjestämällä opettavia leikkejä sekä havainnoimalla ja osallistumalla lasten vapaaseen leikkiin. (Laine & Neitola 2002; Manaster & Jobe 2012, 17; Repo 2013.) Sen lisäksi että varhaiskasvatuksen opettajat ovat lapsiryhmissä monipuolisen ja tasavertaisen toiminnan mahdollistajia, he ovat myös lapsille esimerkkejä. He kasvattavat ja opettavat lapsia omalla vuorovaikutuksellaan, jonka verbaalisia ja nonverbaalisia viestejä lapset ovat tarkkoja huomaamaan ja omaksumaan muun muassa asenteiden tasolla (Manaster & Jobe 2012).

Myös varhaiskasvatuksen opettajien keskinäistä sekä vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön merkitystä on alettu korostaa lasten myönteisten vertaissuhteiden rakentamisessa (Repo 2015). Yhteinen näkemys lapsen tarpeista kaik-

kien kasvattajien kesken eheyttää lapsen kehittymistä ja luo lapselle turvallisen ympäristön luoda hyviä vertaissuhteita. Kyseiset näkökulmat on huomioitu myös uudessa varhaiskasvatuslaissa (2015/580) sekä varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (Opetushallitus 2016), jotka muuttavat varhaiskasvatuksen opettajan työtä ja pedagogisia valintoja uudella tavalla. Kun aiemmin puhuttiin kunkin varhaiskasvatuksen opettajan suunnitelmista, varhaiskasvatussuunnitelman perusteet näyttävät suuntaa kollektiiviselle pedagogikalle ja suunnittelun yhteisöllisyydelle.

Yhteisöllisyyden merkitystä varhaiskasvatuksessa on alettu korostaa myös lastenvälisen kiusaamisen ehkäisyssä. Esimerkiksi Revon (2013) mukaan negatiiviseen vuorovaikutukseen liittyvät ehkäisemis- ja estämiskeinot kytkeytyvät varhaiskasvatusyhteisöön ja sen toteuttamiin pedagogisiin ratkaisuihin. Tutkijan mukaan jokainen kiusaamistilanne on ainutkertainen, jonka kulkuun vaikuttavat niin lasten, lasten ja aikuisten sekä aikuisten väliset vuorovaikutussuhteet. Täten kutakin kiusaamistilannetta tulisi arvioida yksilöllisesti siinä yhteydessä ja yhteisössä, missä ne tapahtuvat. Toistaiseksi tutkimusta on kuitenkin tehty melko vähän siitä, miten varhaiskasvattajat kuvaavat kiusaamisen eri muotoja vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteiden näkökulmasta sekä miten he kuvaavat vaikuttamistaan negatiiviseen vuorovaikutukseen. Tämä tutkimus pyrkii vastaamaan osaltaan kyseiseen tutkimustarpeeseen avaamalla yhteen negatiiviseen vuorovaikutusilmiöön kohdistuvia vaikuttamiskeinoja erilaiset vuorovaikutusprosessit huomioiden.

## Tutkimuksen tavoite ja menetelmät

Tämän laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata varhaiskasvatuksen opettajien käsi-

tyksiä ja havaintoja lastenvälisessä vuorovaikutuksessa ilmenevästä poissulkemisesta. Lisäksi tarkoituksena on saada tietoa siitä, millaisia viestinnällisiä vaikutusmahdollisuuksia varhaiskasvatuksen opettajilla on poissulkemisen estämiseksi heidän omien käsitystensä mukaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa siitä, millaisena vuorovaikutusprosessina poissulkeminen lapsiryhmissä näyttää ja millaisia ehkäisemis- ja estämiskeinoja poissulkemiseen on mahdollista käyttää. Näiden tietojen avulla varhaiskasvatuksen vuorovaikutuksellista kasvatus työtä on mahdollista kehittää sekä käytännön työssä että sitä koskevissa koulutuksissa.

Tutkimuskysymykset ovat:

*Miten poissulkeminen ja poissuljetuksi tuleminen ilmenevät lastenvälisessä vuorovaikutuksessa varhaiskasvatuksen opettajien käsitysten mukaan?*

*Millaisin viestinnällisin keinoin varhaiskasvatuksen opettajat voivat vaikuttaa poissulkemiseen heidän omien käsitystensä mukaan?*

Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja vastasi aiheiston keruusta, litteroinnista ja analysoinnista. Tutkimusaineisto kerättiin vuonna 2014 ryhmähaastattelumenetelmällä. Ryhmähaastattelulla tarkoitetaan tietyn ryhmän jäsenten välistä teemaan pohjautuvaa keskustelua, jossa tietoa on mahdollista saada samaan aikaan monelta henkilöltä (Eskola & Suoranta 2005; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009). Ryhmähaastattelun katsottiin olevan tarkoituksenmukainen menetelmä tässä tutkimuksessa, sillä kauan työtä tehneellä varhaiskasvatuksen ammattilaisella voi olla omasta työstään tietoa jota muilla ei ole, ja jota saattaa olla vaikea tiedostaa sekä hyödyntää ilman vertaisten keskusteluapua (Saaranen & Puusniekka 2006). Tämän tutki-

muksen yhtenä tavoitteena oli saada varhaiskasvatuksen opettajat keskustelemaan poissulkemiseen liittyvästä tiedostaan, jotta ymmärrys keskusteltavasta aiheesta lisääntyisi, ja jotta tuota tietoa voitaisiin käyttää jatkossa hyväksi käytännön työssä.

Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa kaupungin varhaiskasvatuksen hallinnolta. Haastatteluun kutsuttiin ryhmäviestillä varhaiskasvatuksen opettajia, jotka olivat työskennelleet 3–5-vuotiaiden lasten päiväkotiryhmässä. 3–5-vuotiaiden lasten arvioitiin olevan kehityksellisesti sen ikäisiä, että leikki on kehittymässä rinnakkaisleikistä yhteisleikiksi, ja he alkavat keskustella isommissa kuin kahden hengen ryhmissä (Coplan & Arbeau 2009). Lisäksi tutkimuksissa on todettu, että 3–6 vuoden iässä lapset alkavat liittoutua ryhmiin ja havaita ihmisryhmien välisiä eroja, mikä osaltaan altistaa myös poissulkevalle käyttäytymiselle (Dunham & Emory 2014).

Osallistujia oli kaksitoista ja haastatteluryhmiä oli kolme. Kaikki haastatellut työskentelivät tai olivat työskennelleet 3–5-vuotiaiden lasten ryhmissä varhaiskasvatuksen opettajina. Työkoemuksen pituudet vaihtelivat kuudesta vuodesta kolmeen kymmeneen vuoteen. Kaikki haastatellut olivat naisia ja he olivat pohjakoulutukseltaan joko varhaiskasvatuksen opettajia tai sosiaalikasvattajia. Osa heistä oli kouluttanut tai oli kouluttautumassa varhaiskasvatuksen erityisopettajiksi. He työskentelivät kukin omissa lapsiryhmissään ja kuvasivat poissulkemista niissä lapsiryhmissä, joissa he olivat olleet työssä.

Tutkimukseen ilmoittautuneille lähetettiin keskusteluun orientoivat kysymykset, jotka liittyivät havaintoihin poissulkemisesta. Orientoivien kysymysten tarkoitus oli käynnistää tutkittavien ajatteluprosessi ja muistelemineen jo

ennen haastattelua. Orientoivissa kysymyksissä esimerkiksi kysyttiin, mitä poissulkeminen on ja miten se näkyy. Haastattelukysymyksiä ei toimitettu osallistujille etukäteen.

Aineisto kerättiin videokuvaamalla kolme ryhmähaastattelutilannetta, joissa varhaiskasvatuksen opettajat kertoivat poissulkemisesta. Ensimmäinen kirjoittaja toteutti haastattelut erään päiväkodin ruokailutilassa työajan ulkopuolella. Samasta työtiimistä ei ollut osallistujia, mutta yhdestä työyhteisöstä oli samassa haastattelussa kaksi henkilöä aikataulullisten haasteiden vuoksi. Osa opettajista oli haastattelijalle tuttuja. Tutkittavilta kysyttiin esimerkiksi miten ja missä asioissa poissulkemista heidän mielestään näkyy, ja miksi joku lapsi joutuu ryhmän leikkien ja toiminnan ulkopuolelle. Lisäksi heiltä kysyttiin, mitä he itse olivat tehneet tällaisissa tilanteissa. Ryhmähaastattelut kestivät 1,5–2 tuntia. Videoaineistot litteroitiin tarkoituksenmukaisella tarkkuudella sisältöön nähden ja materiaalia syntyi yhteensä 86 sivua.

Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä teemoittelua, jonka avulla tutkimusaineisto oli mahdollista ryhmitellä ja kuvata tutkimuksen keskeisten aiheiden mukaan (Eskola & Suoranta 2005). Ryhmähaastattelut rakentuivat samojen teemojen ympärille, ja niihin liittyvien sisältöjen yksityiskohtaisen kuvaamisen katsottiin onnistuvan parhaiten teemoittelumenetelmän avulla. Lisäksi tutkimuksen tavoite tuki teemoittelumenetelmän valintaa.

Aineiston analyysi aloitettiin lukemalla litteroitu aineisto useita kertoja läpi objektiivisuuden ja aineistolähtöisyyden varmistamiseksi. Tämän jälkeen tutkimuskysymyksille muodostettiin omat analyysitiedostot, joihin liitettiin peräkkäin kaikki niihin liittyvät vastaukset. Vastaukset liitettiin haastattelurungon mukaisessa järjestyksessä aineiston jäsentelyn helpot-

tamiseksi. Jäsentelyssä käytettiin apuna myös analyysitiedostoihin tehtyjä muistiinpanoja, joiden avulla oli mahdollista palata aineistojen eri kohtiin sekä vertailla samankaltaisia ilmiöitä käsitteleviä vastauksia.

Teemoittelun luotettavuutta varmistettiin katsomalla osia videomateriaalista uudestaan, koodaamalla aineisto toiseen kertaan sekä keskustelemalla teemoittelun tuloksista toisen kirjoittajan, haastateltujen ja eri tieteenalojen asiantuntijoiden kanssa. Analyysin tuloksena muodostui kolme pääteemaa: 1) poissulkevat ja poissuljetut lapset, 2) poissulkeminen vuorovaikutusprosessina ja 3) poissulkemiseen liittyvät vaikuttamiskeinot. Tutkimustulosten raportoinnissa teemat 1 ja 2 päätettiin yhdistää, sillä ne ovat temaattisesti lähellä toisiaan.

## Tulokset

### Poissulkeminen ja poissuljetuksi tuleminen lastenvälisessä vuorovaikutuksessa

Kaikki haastatellut olivat havainneet omissa lapsiryhmissään tapahtuvan poissulkemista. He kuvasivat sitä pääsääntöisesti ryhmäilmiöksi, jota toteutti useampi lapsi mutta jonka käynnistivät yleensä yksittäiset lapset. Tällaisilla lapsilla oli haastateltujen mukaan halu kontrolloida ja määrätä toisten lasten toimintaa ja myös kyky johdatella heidät mukaan poissulkemiseen vuorovaikutuksen keinoin. Poissulkemisalitteet olivat usein selkeitä verbaalisia ilmaisuja kuten *“mee sinä pois”*, *“toi saa tulla mun perässä, mutta älä sinä tule”* tai *“minä en halua sinua tähän leikkiin”*. Lisäksi lasten havaittiin nostaneen poissuljettavista lapsista esiin negatiivisia asioita, jotka herättivät vastakaikua muiden lasten mielissä, kuten *“älä tule minun viereen, sinä haiset”*. Jotkut haastatellut olivat myös kuulleet poissulkevien lasten suunnitelleen toimintaa ääneen, esimerkiksi toteamalla muille lapsille,



että *“ei leikitä ton kaa”* tai *“mä en kutsu tota mun synttäreille”*. Aina poissulkeminen ei kuitenkaan ollut niin selkeästi havaittavaa. Epäsuoraa poissulkemista saattoi jatkua kauan, ennen kuin siihen ymmärrettiin puuttua.

Oli sellainen lapsi, joka oli, sanotaan kiltti, että ei olisi voinut ulospäin ajatella, että hän piilopomottaa tai piilopoissulkee. Oli kotileikki, ja sitten tämä kyseinen lapsi laitto astioita pöytään: *“sulle, sulle, ja sulle. Voi, sulle ei ollutkaan lautasta.”* Olisihan siellä ollut, mutta ... hän viestillään kertoi, että sinä et ole toivottu tähän leikkiin. Tämä piilopomo voi päästä pitkälle niissä hommissa, ennen kuin sitä pystytään niin sanotusti jäljittämään, että mitä tapahtuu.

Ryhmäilmionä poissulkeminen näkyi haastateltujen mielestä erityisesti vapaissa roolileikeissä ja ulkoleikeissä, jolloin lapsilla oli mahdollisuus hajaantua vapaasti leikkimään eri puolille pihaluetta. Tyttöjen keskuudessa poissulkemista tapahtui enemmän kuin poikaryhmissä, mutta myös poikien keskuudessa poissulkemista oli havaittu tapahtuvan. Poissulkemista kuvattiin keskusteluissa sivuuttamisena, näkymättömyytenä sekä ryhmän yhteydestä sulkemisena varsinkin nonverbaalisen viestinnän keinoin. Poissuljettuja lapsia ei katsottu silmiin, heitä kohti ei käännytty puhuttaessa, heidän luotaan lähdettiin karkuun eikä heidän ehdotuksiaan tai aloitteitaan osoitettu kuunneltavan. Poissuljetut lapset siirrettiin usein olemaan sivustalla, tai heillä oli leikissä matalahierarkkiset roolit.

Aikuisten ohjaamissa tilanteissa poissulkemista havaittiin harvemmin. Osan haastateltujen mielestä poissulkemista kuitenkin tapahtui myös ohjatuissa tilanteissa, jos lapsilla oli tilanteissa päätävävaltaa toiminnan etenemisestä. Jos lapset saivat esimerkiksi päättää keiden vieressä he aamupiirissä istuivat tai kenet he valitsivat vieruskaveriksi jonoon, valinnat saattoivat

kohdistua aina samoihin henkilöihin. Tällaiset tilanteet antoivat usein viitteitä siitä, miten lastenvälinen ryhädynamiikka toimi myös muissa kuin ohjatuissa tilanteissa.

Poissuljetuksi näytti haastateltujen mukaan joutuvan usein sellaiset lapset, jotka erottautuivat jollakin tavoin muusta lapsiryhmästä. Eroavaisuuden ei tarvinnut olla merkittävä, sillä esimerkiksi vasenkätisyys tai yhteisen mielenkiinnon kohteen puute riittivät tarjoamaan lapsille syyn poissulkemiseen. Useimmin mainittuja poissulkemisen aiheuttajia olivat muuhun ryhmään nähden poikkeava puheen kehitys tai vuorovaikutustyyli. Puheen kehitykseen liittyen poissuljetuilla lapsilla oli ongelmia tehdä puhealoitteita, ilmaista ajatuksiaan leikin kulusta tai sanallistaa leikin tapahtumia, jolloin heidän oli vaikeaa päästä leikkiin mukaan. Vuorovaikutustyyliin liittyen poissuljetut lapset saattoivat olla joko yksin viihtyviä lapsia, ujoja tai arkoja lapsia tai kielellisesti ja sosiaalisesti lahjakkaita lapsia, jotka saatettiin kokea uhkana ryhmän johtamisen suhteen. Useimmiten poissuljetuiksi joutuivat haastateltujen mukaan kuitenkin sellaiset lapset, joilla oli havaittavissa lastenväliseen vuorovaikutukseen liittyviä vaikeuksia. Vaikeudet ilmenivät esimerkiksi leikkien rikkomisena ja osaamattomuutena ottaa toiset lapset leikin aikana huomioon esimerkiksi rajallisten itseilmais- ja neuvottelutaitojen vuoksi.

Poissulkemiselle altistivat haastateltujen mukaan myös lapsiryhmän sisäisiin vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät. Esimerkiksi uuden lapsen mukaan tuleminen lapsiryhmään saattoi altistaa poissulkemiselle, jos ryhmään oli jo ehtinyt muodostua vakiintuneita kaverisuhteita. Tällaiset tilanteet olivat haastateltujen käsitysten mukaan suhteellisen yleisiä, ja uudenlaisten vuorovaikutussuhteiden rakentamisen koettiin olevan lapsiryhmissä pitkäkestoisia prosesseja.

Vakiintuneilla kaverisuhteilla oli joidenkin haastateltujen mielestä myös toisenlainen yhteys poissulkemiseen. Varsinkin kahdenkeskiset vuorovaikutussuhteet olivat saattaneet muuttua niin tiiviiksi, ettei suhteessa olleille osapuolille ollut annettu mahdollisuutta leikkiä kenenkään muun lapsen kanssa. Näin ollen poissulkemisessä ei ollut kyse ainoastaan yksittäisen lapsen erilaisuudesta ryhmässä tai ryhmädynaamisista tekijöistä, vaan siihen vaikuttivat myös lasten taidot rakentaa ja ylläpitää joustavia interpersonaalisia vuorovaikutussuhteita.

Se voi olla jopa niin (--), että jotakin lasta kiedotaan niin tiukasti siihen omaan piiriin, että se on oikeastaan jo poissuljettu sen takia. Että hänellä ei ole mitään mahdollisuuksia leikkiä kenenkään kanssa, jos ei kukaan auta (--). Häntä ei ota muut ryhmään, koska hän on varattu vain tälle yhdelle henkilölle.

Vaikka poissulkeminen ymmärrettiin haastateltujen toimesta pääsääntöisesti negatiiviseksi vuorovaikutuskäyttäytymiseksi, osa haastatelluista toi esille, että poissulkeminen ei ole mitenkään yksiselitteinen ilmiö. Lapsilla vaikutti olevan erilaisia sietokykyjä sen suhteen, millaisen poissulkemisen he kokivat negatiiviseksi sekä erilaisia reagoimistapoja poissulkevaan käyttäytymiseen. Osa poissuljetuista lapsista oli kertonut syrjivästä käytöksestä saman tien lapsiryhmässä työskennelleille aikuisille, osa puolestaan oli osoittanut poissuljetuksi tulemisensa passiivisella ja alakuloisella nonverbaalisella viestinnällä. Jotkut lapset eivät näyttäneet välittävän edes toistuvasta ja selkeästi sanoitetusta poissulkemisestä. Tällaiset lapset olivat keksineet itselleen muuta leikkiseuraa, tai sitten he olivat pyrkinet sinnikkäästi mukaan poissulkevien lasten leikkeihin – siitakin huolimatta, että toisten lasten käytös näytti tuntevan heistä kurjalta. Kyseiset lapset olivat olleet myös valmiita muuttamaan viestintäkäyttäytymistään

esimerkiksi suostumalla passiiviseen rooliin leikissä. Kyseiset variaatiot poissuljettujen lasten käyttäytymisessä tekivät poissulkemisen vakavuuden arvioinnista ja puuttumiskeinojen valitsemisesta varsin haastavaa.

Lapsi saattaa kokea muissakin tilanteissa kuin siinä pelissä, että häntä kohdellaan epäreilusti. Että saatetaan sanoa inhottavasti, tai että hän ei ikinä mahdu johonkin keinuihin. Ja kokee nämä tilanteet kurjiksi. Mutta silti jos häneltä kysyy, että lähdetäänkö kysymään jotakin muuta leikkikaveriksi, niin se ei käy. Että hän silti haluaa leikkiä tiettyjen lapsien kanssa, mutta sitten (-- ) tulee koko ajan poissuljetuksi siinä porukassa.

### **Varhaiskasvatuksen opettajien viestinnälliset vaikuttamiskeinot poissulkemiseen**

Varhaiskasvatuksessa pystyttiin haastattelujen perusteella vaikuttamaan poissulkemiseen monilla tavoin, jos opettajat havaitsivat poissulkemiseen liittyviä riskitekijöitä tai poissulkevaa käyttäytymistä lastenvälisessä vuorovaikutuksessa. Ennakoitavina riskitekijöinä haastatellut mainitsivat esimerkiksi uuden lapsen tulemisen ryhmään sekä lapsen sairastumisen vakavasti, mikä aiheutti ulkonäköön ja käyttäytymiseen liittyviä muutoksia. Haastatellut kertoivat käyttäneensä vaikuttamiskeinoinaan suoraa kerrontaa, leikkiin mukaan menemistä, ryhmäytämistä sekä kasvattajien välistä yhteistyötä.

Kaikki haastatellut olivat käyttäneet vaikuttamiskeinoinaan suoraa kerrontaa, mikä tarkoitti lasten poissulkevan käyttäytymisen tekemistä näkyväksi kertomalla siitä lapsille suoraan. Tämä tapahtui esimerkiksi kyseenalaistamalla ääneen poissulkevien lasten toimintaa sekä vetoamalla poissulkevien lasten empatiakykyyn. Lisäksi haastatellut kertoivat käyttäneensä suoraa kerrontaa myös ennaltaehkäisevästi opetta-

malla moraalisia pelisääntöjä näyttämällä itse mallia, lukemalla kirjoja sekä käyttämällä draamamenetelmiä lasten kanssa. Kyseisten toimintamuotojen tavoitteena oli tukea lasten omaa oivaltamista sen suhteen miksi poissulkeminen on väärin ja miksi sitä tulee välttää.

Myös leikkiin mukaan meneminen tuli esille kaikissa ryhmähaastatteluissa. Tämä tarkoitti käytännössä haastateltujen eläytymistä leikkiin, mutta myös leikkitapahtumien ohjaamista niin, että poissuljetun mahdollisuudet onnistuneeseen kokemukseen leikissä kasvoivat. Leikkiin mukaan menemisellä haastatellut pystyivät opettamaan ja mallintamaan puhealoitteita ja vuorottelutaitoja tai rikastamaan leikkiä antamalla leikin kulkuun uusia vaihtoehtoja. Lisäksi he pystyivät tekemään rakentavia ehdotuksia riitatilanteissa.

Edellisiä keinoja laajempaan poissulkemisen ehkäisemiseksi nähtiin ryhmäyttäminen. Haastateltujen mielestä yksi tärkeimmistä varhaiskasvatuksen opettajan tehtävistä oli saada lapsi liittymään omaan ryhmäänsä ja tuntemaan olevansa sen täysivaltainen ja tasa-arvoinen jäsen. Ryhmäyttämisen kerrottiin vievän aikaa, mutta sen nähtiin helpottavan kaikkien lasten olemista ryhmässä ja auttavan lapsia hyväksymään toisensa paremmin. Ryhmäyttämisen ymmärrettiin tässä tutkimuksessa yhteisten pelisääntöjen luomisesta, kunkin lapsen tekemistä näkyväksi lapsiryhmässä sekä interpersonaalisten vuorovaikutussuhteiden tukemista.

Yhteisten pelisääntöjen luomisella tarkoitettiin yhteisten ryhmärutiinien muodostamista ja niistä kiinni pitämistä. Esimerkiksi osa haastatelluista kertoi tehneensä lapsiryhmässään yhteiset pelisäännöt toimikauden alussa, joihin kaikkien odotettiin sitoutuvan. Tällaisten sääntöjen ja muiden yhteisten toimintamuotojen suunnittelussa käytettiin apuna lasten omia

kokouksia, joissa he saattoivat päättää joistakin heidän ryhmäänsä koskevista asioista, kuten tulevista retkikohteista.

Kunkin lapsen näkyväksi tekemisellä haastatellut tarkoittivat tasavertaisuutta tukevan oppimisympäristön rakentamista sekä lasten vahvuuksia esille tuovien oppimistilanteiden järjestämistä. Haastatellut korostivat, että kaikilla lapsilla tulisi olla yhdenvertaiset oikeudet osallistua yhteisen tilan käyttöön naulakko- ja istumispaikoista lähtien. Lisäksi haastatellut toivat esille, että kaikilla lapsilla tulisi olla oikeus saada omat vahvuutensa näkyviin ryhmässä. Kaikki lapset eivät kuitenkaan tutkittavien mukaan osaa tai pysty tuomaan esille omia taitojaan ryhmässä, jolloin heistä voi muodostua muiden lasten silmissä yksipuolinen vaikutelma. Tällaisten vaikutelmien korjaamisessa ja lapsen aseman vahvistamisessa koko lapsiryhmässä varhaiskasvattajilla katsottiin olevan keskeinen rooli.

Muutama haastateltu kertoi käyttäneensä ryhmäyttämiskeinona myös interpersonaalisten vuorovaikutussuhteiden tukemista. Tämä tarkoitti käytännössä leikkimahdollisuuksien järjestämistä sellaisille lapsille, jotka vaikuttivat havaitun viestintäkäyttäytymisen perusteella toisilleen sopivilta leikkikavereilta. Lisäksi haastatellut tukivat kyseisten lasten leikkejä seuraamalla niitä aktiivisesti sekä osallistumalla niihin tarpeen mukaan. Parhaimmillaan interpersonaalisten vuorovaikutussuhteiden tukeminen sai lapset itse harjoittamaan ryhmäytymistä, mikä kohotti erityisesti aiemmin poissuljetuksi tulleiden lasten asemaa koko lapsiryhmässä. Yksi haastatelluista kuvasi asiaa seuraavasti:

Meillä kävi pitkään keikalla lapsi, jolla oli vain muutama ymmärrettävä suomen kielen sana. Hän puhui hirveästi, mutta siitä ei saanut mitään sel-

vää. (--) Yksi leikkikaveri, joka siinä ryhmässä oli (--) suosittu poika, niin niillä sujui leikit. Ja minä tuin sitä niiden leikkiä tosi paljon. Sitten tämä yksi lapsi sanoi, että ”ajatelkaa, että se osaa niin hyvin vieraita kieliä”, ja se sai sen koko ryhmän omalla ihailullaan fanittamaan sitä poikaa. Ja se poikahan röyhystyi ihan hirveästi. Siitä tuli meidän ryhmän suosituimpia leikkikavereita.

Keskeisimpänä vaikuttamiskeinona haastatellut toivat esille kasvattajien välisen yhteistyön, jolla he tarkoittivat sekä varhaiskasvatustiimin jäsenten että vanhempien ja varhaiskasvattajien välistä yhteistyötä. Varhaiskasvatustiimin jäsenten välisessä yhteistyössä haastatellut korostivat yhteisten keskustelujen merkitystä lapsiryhmän sekä työyhteisön toimintaan liittyen. Keskustelut lapsiryhmästä tehdyistä havainnoista mahdollistivat yhteisen näkemyksen muodostamisen lastenvälisen vuorovaikutuksen toimivuudesta, sen tukemisesta ja siinä havaittuun poissulkemiseen puuttumisesta. Yhteiset keskustelut työyhteisön toiminnasta auttoivat puolestaan kutakin tiimin jäsentä havaitsemaan positiivisia asioita sekä kehityskohteita omassa ja toisten viestinnässä. Haastatellut kertoivat, että varhaiskasvatustiimin jäsenet saattoivat esimerkiksi omalla puheellaan ja nonverbaalisella viestinnällään antaa luvan lapsen poissulkemiseen, mikäli he eivät tiedostaneet tai säädelleet omaa vuorovaikutustaan. Eräs haastateltu kuvasi asiaa näin:

Vielä puhun tästä muidenkin työntekijöiden keinoista. Että puhuu siitä lapsesta arvostavasti aina, siis kaikista lapsista. Että tarkkailee sitä omaa puhettaan ja aikuisten keskinäistä puhetta siitä, mitä lapsesta ja lapsen perheestä puhutaan. Että kyllähän lapset tulkitsevat, että jos tuosta lapsesta aikuiset puhuvat aina tietyllä tavalla tai tiettyyn sävyyn. (--) siinä pitää olla tosi tarkkana.

Myös varhaiskasvatustiimin ja vanhempien välisellä yhteistyöllä nähtiin olevan keskeinen merkitys poissulkemisen estämisessä. Useampi haastateltu kertoi osallistaneensa vanhempia yhteistyöhön kertomalla avoimesti lasten viestintäkäyttäytymiseen liittyvistä ongelmista ja pyytämällä vanhempia keskustelemaan lasten kanssa asiasta kotona. Lisäksi osa haastatelluista kertoi kutsuneensa poissuljetun ja poissulkevan lapsen vanhemmat yhteiseen keskusteluun sekä järjestäneensä vanhempainiltoja. Tällaisissa tilaisuuksissa varhaiskasvattajilla ja vanhemmilla, mutta myös vanhemmilla keskenään oli mahdollisuus oppia tuntemaan toisensa sekä keskustella lastensa ongelmista. Keskustelut olivat haastateltujen mukaan sitouttaneet vanhempia poissulkemisen estämiseen yhdessä varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa ja tuottaneet tehokkaan tuloksen. Poissulkemiset olivat joko loppuneet tai vähentyneet, ja vanhemmilta tulleen palautteen mukaan keskustelut olivat antaneet lisää ymmärrystä ja tukea myös vanhemmille.

Yhteisten keskustelujen lisäksi yksi haastateltu kertoi tukevansa vanhempia osallistumaan poissulkemisen estämiseen mahdollistamalla lasten välisten ystävyysuhteiden kehittymisen. Jos haastateltu oli huomannut joidenkin lasten leikkien sopivan hyvin yhteen, hän kertoi asiasta vanhemmille ja suositteli järjestämään leikkimahdollisuuksia myös kotona. Yksi haastateltu puolestaan kertoi esimerkin, kuinka vanhempien viettämiä lyhyitä ja arkisiakin hetkiä päiväkotiympäristössä voi hyödyntää poissulkemisen estämisessä.

Muistan (--) lapsen, joka ei puhunut ja liikkunut, liike oli hyvin sellaista pidättynyttä ja psyykkisesti jännittyä. (--) kaikki lapset olivat arvelleet, että hän ei osaa mitään eikä puhu mitään, on paikoillaan vaan ja hän ei ikään kuin ole olemassa. Kun häntä tultiin hakemaan, niin hän lähti juoksemaan

siellä sisällä, jossa ei saa siis juosta, mutta en varmasti sanonut siitä mitään. Hän meni edes takaisin siinä innostuneena ja HAA, lapset pysähtyivät. He katsoivat mitä tapahtuu, ja sen jälkeen jotakin tapahtui. (--) Sen jälkeen tämä lapsi ruvettiin näkemään aamupiirissä.

## Pohdinta

Tutkimuksen tulokset vahvistavat, että poissulkeminen on negatiivisen vuorovaikutuksen muoto jota harjoittavat jo alle kouluikäiset lapset, kuten aiemmissakin tutkimuksissa on havaittu (Alsaker & Nägele 2008; Repo 2015). Poissulkeminen on aikaisempien tutkimusten tavoin pääsääntöisesti suoraa ja epäsuoraa, verbaalista ja nonverbaalista sekä hienovaraista kiusaamista, joka on saattanut jatkua pitkään ennen siihen puuttumista (Fanger, Frankel & Hazen 2012; Pörhölä 2008). Vaikka poissulkemisen kuvaukset olivat aineistossa melko yhtenevät, sen sijaan poissuljetuksi tulleiden lasten reaktioita oli havainnointu eri tavoilla. Kullakin lapsella kuvattiin olevan omanlaisensa sietokyky sekä selviytymiskeinot poissulkemisen sietämiseksi. Erilaiset reagoimistavat muistuttavat Herkaman (2012) tutkimuksen tuloksissa esitellyjä vastaamistapoja loukkaavaan viestintään. Näistä tuloksista ilmeni, että tuen hakeminen, sanallinen ja sanaton vastaaminen, etäisyyden luominen, välinpitämättömyyden viestiminen sekä viestintäkäyttäytymisen muokkaaminen olivat kouluikäisten lasten keskuudessa käytettyjä vastaamistapoja loukkaavaan viestintään. Herkaman (2012) tuloksiin peilaten poissulkevien lasten ryhmään pääseminen näyttäisi olevan pienten lasten keskuudessa vastaamistapa, joka erottautuu isompien lasten välisestä vuorovaikutuksesta. Kyseinen havainto antaa viitteitä siitä, miten tärkeää tietyn ryhmän jäsenyys jo pienelle lapselle on (ks. esim. Coplan & Arbeau 2009). Tulos kertoo myös siitä, miten vaikeaa vahingoittavan vuorovaikutusprosessin tunnis-

taminen ja sen seurausten ymmärtäminen alle kouluikäiselle on – ainakin ilman vertais- ja aikuissuhteista saatavaa tarkoituksenmukaista tukea (Killen, Mulvey & Hitti 2013).

Toiseksi tuloksista voidaan havaita, että poissulkeminen näyttäisi olevan ryhmäilmiö, jossa on kyse epäsymmetrisestä vallankäytöstä useamman lapsen kesken (Craig & Pepler 2003; Killen, Mulvey & Hitti 2013; Salmivalli & Peets 2009). Vaikka ilmiö nähtiin etupäässä yksittäisen lapsen aloitteesta tapahtuvana vallankäyttönä, poissulkemista toteutettiin yleensä useampien lasten toimesta. Lisäksi ryhmädynaamisilla ilmiöillä nähtiin olevan enemmän vaikutusta poissulkemiseen kuin sille altistavilla yksilöllisillä ominaisuuksilla. Esimerkiksi pienikin poikkeaminen ryhmän muodostamasta normista tai ryhmään uutena tulemisen katsottiin olevan poissulkemisen käynnistäviä tekijöitä (Laine 2002; Pörhölä 2006).

Toisaalta tulokset osoittavat, että poissulkemista harjoitetaan myös kahden tai kolmen lapsen välisissä vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi kahdenkeskiset vuorovaikutussuhteet saattoivat kumuloitua myönteisesti tai kielteisesti koko lapsiryhmän viestinnälliseen ilmapiiriin. Esimerkiksi poissuljetun lapsen omistava käyttäytyminen toista lasta kohtaan, tai hyvin sujuneet leikit poissuljetun ja ryhmän suosiossa olleen lapsen välillä olivat vaikuttaneet poissuljetun lapsen asemaan koko lapsiryhmässä. Näin ollen näyttäisi siltä, että poissulkeminen on lasten välisiin suhteisiin ja ryhmän rakenteisiin kietoutuva ilmiö, jonka ymmärtämistä tukee sen auki purkaminen ryhmän erilaisten vuorovaikutusprosessien näkökulmasta, kuten Herkamakin (2012) on todennut.

Kolmanneksi tulokset osoittavat, että poissulkemiseen liittyvät vaikuttamiskeinot kytkeytyivät vuorovaikutussuhteisiin liittyviin tekijöihin.

Suoralla kerronnalla, leikkiin mukaan menemisellä sekä ryhmäyttämällä vaikutettiin koko ryhmän vuorovaikutukseen, mutta myös kahdenkeskisiin vuorovaikutussuhteisiin – esimerkiksi tukemalla toisilleen sopivien lasten leikkejä. Menettelytavat vastaavat aiemmissa tutkimuksissa ja suosituksissa esiteltyjä vaikuttamiskeinoja, mikä osaltaan perustelee niiden käytettävyyttä myös jatkossa (Laine & Neitola 2002; Repo 2013).

Vuorovaikutussuhteiden merkitys näkyi myös varhaiskasvatustiimin jäsenten keskinäisessä sekä lasten vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä, jolla nähtiin olevan eniten merkitystä poissulkemisen estämisessä ja ehkäisemisessä (ks. Repo 2013). Jos yhteistyö kaikkien kasvattajien kesken oli toimivaa, he pystyivät sopimaan yhteistä viestinnällisistä käytännöistä, hyödyntämään joustavasti toisten läsnäoloa ja osaamista sekä refleктоimaan ja tiedostamaan lapsiryhmän, oman ja koko kasvatusyhteisön viestinnän vaikutuksia. Näin ollen voidaan ajatella, että toimivat vuorovaikutussuhteet mahdollistivat yhteisen vuorovaikutusosaamisen muodostumisen ja käyttämisen. Vuorovaikutusosaaminen on mielletty yleensä yksilölliseksi, mutta uusimpien tutkimusten mukaan voidaan puhua sellaisesta vuorovaikutusosaamisesta, joka kuuluu ryhmälle, ja jota ei voi palauttaa yksilöille sellaisenaan (Horila & Valo 2016). Tämänkaltaisen yhteisen osaamisen tiedostamisessa, kehittämisessä ja hyödyntämisessä varhaiskasvatuksen opettajilla on keskeinen merkitys, jotka toimivat varhaiskasvatuksen toiminnan ytimessä.

Lopuksi tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että poissulkeminen ei ole vain negatiivinen vuorovaikutusilmiö, vaan se kytkeytyy ryhmään kuulumiseen ja ryhmään kuulumisen harjoittamiseen (Abrams & Killen 2014). Tätä näkemystä tukevat osaltaan tutkimuksessa esi-

tellyt vaikuttamiskeinot, jotka eivät jakautuneet selkeästi ennakoiviin tai itse poissulkemistilanteissa käytettäviin keinoihin. Esimerkiksi leikkiin mukaan meneminen saattoi olla suoraan poissulkevaan käytökseen puuttumista, mutta samalla voitiin myös ennaltaehkäistä poissulkemista opettamalla vuorovaikutussuhteista toimimista (ks. Repo 2013). Tulosten perusteella näyttäisikin olevan tärkeää, että sekä ennakointaessa että puuttuessa poissulkemiseen varhaiskasvatuksen opettaja ymmärtää sekä ryhmäkokemuksen että yksilökokemuksen pedagogisuuden tärkeyden; poissulkemiseen liittyvät tilanteet ovat myös mahdollisuuksia opettaa ja oppia vuorovaikutustaitoja niin yksilö- kuin ryhmätasolla. Kyseisistä vuorovaikutuksellisista oppimiskokemuksista on parhaimmillaan hyötyä ennen kaikkea lapsille, mutta myös varhaiskasvattajille ja vanhemmille niin yksilöinä kuin myös kasvatusyhteisönä.

## Tutkimuksen arviointi

Tutkimusasetelma oli haasteellinen, sillä tutkimuksen ensimmäinen kirjoittaja on kasvatusalan ammattilainen, jolla on pitkä työkokemus tutkittavalta alalta. Haasteena oli pitäytyä tutkittavassa materiaalissa sen sijaan, että olisi käyttänyt omaa, käytännössä saamaansa tietoa tutkittavasta aiheesta. Toisaalta ammatillinen tieto ja kokemus tutkittavasta ilmiöstä auttoivat ymmärtämään tutkimuksen tarpeellisuuden ja suunnittelemaan sen tarkoituksenmukaisen toteutuksen. Ensimmäinen kirjoittaja pyrki objektiiviseen aineiston keruuseen ja analysointiin tiedostamalla oman asiantuntijuutensa aiheesta sekä keräämällä aineiston ryhmähaastattelutilanteista, joissa hän varoi johdattelemasta keskustelua sekä tulkitsemasta haastateltavien vastauksia liikaa. Lisäksi hän analysoi tutkimusaineiston anonymisoitujen litterointien perusteella, ja pyysi toista kirjoittajaa tarkistamaan ja täydentämään tekemiänsä havaintoja.

Yhteisten keskustelujen pohjalta tutkimustulokset tarkentuivat ja hioutuivat.

Ryhmähaastattelu toimi tutkimusmenetelmänä tarkoituksenmukaisesti. Haastattelutilanteissa kaikki pääsivät ääneen, ja kaikki olivat halukkaita kertomaan omista ajatuksistaan käsiteltäviin aiheisiin liittyen. Vaikka kolmea ryhmähaastattelua voidaan pitää melko niukkana laadullisena aineistona, haastatteluaineistot olivat sisältöään varsin rikkaita vuorovaikutuksellisista keskusteluista johtuen. Kaikissa keskusteluissa tuli tosin esiin myös ryhmähaastattelulle yleinen piirre, jossa yksi dominoiva henkilö käytti puhumiseen aikaa enemmän kuin muut (ks. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009). Kyseiset henkilöt saivat kuitenkin haastattelutilanteissa usein osakseen hyväksyviä eleitä muilta osallistujilta. Täten yksittäisten henkilöiden dominoivuus ei näyttänyt haitanneen keskustelua, vaan enemmän kannustaneen toisia osallistujia keskustelemaan tutkimuksen tärkeistä aihepiireistä.

Tässä tutkimuksessa tutkittavina olivat varhaiskasvatuksen opettajat, joilla on pedagoginen vastuu lapsiryhmiensä toiminnasta. Varhaiskasvatuksen työtiimit muodostuvat kuitenkin varhaiskasvatuksen opettajista, lastenhoitajista ja lasten ohjaajista. Erilaisen koulutus- ja kokemuspohjan myötä tiimin jäsenillä saattaa olla erilaisia näkemyksiä vuorovaikutuksen opettamisesta sekä työtiimien vuorovaikutuksen säätelystä, joita olisi jatkossa aiheellista tutkia. Tähän liitettynä vanhempien kanssa tehtävä yhteistyö luo jatkotutkimuksen haasteen siitä, millaista koko varhaiskasvatuksen henkilöstön ja kasvatusyhteisön yhteinen vuorovaikutusosaaminen on, ja miten tuota osaamista hyödynnetään lasten poissulkemisen ehkäisemiseksi.

---

Artikkeli perustuu Sisko Pikkumäen (2015) puheviestinnän pro gradu -tutkielmaan, jonka ohjaajana toimi Pekka Isotalus Tampereen yliopistosta.

## Kirjallisuus

- Abrams, D. & Killen, M. 2014. Social exclusion of children: Developmental origins of prejudice. *Journal of Social Issues* 70 (1), 1–11.
- Alsaker, F. D. & Nägele, C. 2008. Bullying in kindergarten and prevention. Teoksessa D. Pepler & W. Craig (toim.) *Understanding and addressing bullying: An international perspective*. Bloomington, IN: Authorhouse, 230–252.
- Arseneault, L., Walsh, E., Trzesniewski, K., Newcombe, R., Caspi, A. & Moffitt, T. 2006. Bullying victimization uniquely contributes to adjustment problems in young children: A nationally representative cohort study. *Official Journal of the American Academy of Pediatrics* 118 (1), 130–138.
- Coplan, R. J. & Arbeau, K. A. 2009. Peer interactions and play in early childhood. Teoksessa K. H. Rubin, W. M. Bukowski & B. Laursen (toim.) *Handbook of peer interactions, relationships and groups*. New York: Guilford press, 143–161.
- Craig, W. M. & Pepler, D. J. 2003. Identifying and targeting risk for involvement in bullying and victimization. *Canadian Journal of Psychiatry* 48 (9), 577–582.
- Dunham, Y. & Emory, J. 2014. Of affect and ambiguity: The emergence of preference for arbitrary ingroups. *Journal of Social Issues* 70 (1), 81–98.
- Eskola, J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Evaldsson, A.-C. & Tellgren, B. 2009. 'Don't enter – it's dangerous': Negotiations for power and exclusion in pre-school girls' play interactions. *Educational & Child Psychology* 26 (2), 9–18.
- Fanger, S. M., Frankel, L. A. & Hazen, N. 2012. Peer exclusion in preschool children's play: Naturalistic observations in a playground setting. *Merrill-Palmer Quarterly* 58 (2), 224–254.
- Hawker, D. S. J. & Boulton, M. J. 2000. Twenty years' research on peer victimization and psychosocial maladjustment: A meta-analytic review of cross-sectional studies. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines* 41 (4), 441–455.

- Herkama, S. 2012. Koulukiusaaminen. Loukkaavat vuorovaikutusprosessit oppilaiden vertaissuhteissa. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 190.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutkia ja kirjoita. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hodges, E., Boivin, M., Bukowski, W. & Vitaro, F. 1999. The power of friendship: Protection against an escalating cycle of peer victimization. *Developmental Psychology* 35 (1), 94–101.
- Horila, T. & Valo M. 2016. Yhteinen vuorovaikutusosaaminen tiimissä. Teoksessa M. Siitonen, M. Lahti, J. Koponen & R. Vanhatalo (toim.) *Prologi: Puheviestinnän vuosikirja 2016*. Jyväskylä: Prologos, 46–58.
- Kaltiala-Heino, R., Rimpelä, M., Rantanen, P. & Rimpelä, A. 2000. Bullying at school – An indicator of adolescents at risk for mental disorders. *Journal of Adolescence* 23 (6), 661–674.
- Kauppi, T. 2015. Opettaja kiusattuna. Peruskoulun opettajien kokemuksia vertaisrajat ylittävästä kiusaamisesta. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 253.
- Killen, M., Mulvey, K. L. & Hitti, A. 2013. Social exclusion in childhood: A developmental intergroup perspective. *Child Development* 84 (3), 772–790.
- Killen, M., Rutland, A. & Ruck, M. D. 2011. Promoting equity, tolerance, and justice in childhood. *Society for Research in Child Development (SRCD) Social Policy Report* 25 (4), 1–25.
- Kochenderfer-Ladd, B. & Wardrop, J. L. 2001. Chronicity and instability of children's peer victimization experiences as predictors of loneliness and social satisfaction trajectories. *Child Development* 72 (1), 134–151.
- Laaksonen, V. 2014. Lasten vertaissuhdetaidot ja kiusaaminen esikoulun vertaisryhmissä. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Humanities* 221.
- Laine, K. 2002. Vertaisryhmä ja syrjäytyminen. Teoksessa K. Laine & M. Neitola (toim.) *Lasten syrjäytyminen päiväkodin vertaisryhmästä*. Kasvatusalan tutkimuksia 11. Turku: Suomen Kasvatustieteellinen Seura, 13–37.
- Laine, K. & Neitola, M. 2002. Interventioiden mahdollisuus. Teoksessa K. Laine & M. Neitola (toim.) *Lasten syrjäytyminen päiväkodin vertaisryhmästä*. Kasvatusalan tutkimuksia 11. Turku: Suomen Kasvatustieteellinen Seura, 101–108.
- Leary, M. R., Kowalski, R. M., Smith, L. & Phillips, S. 2003. Teasing, rejection and violence: Case studies of the school shootings. *Aggressive Behavior* 29 (3), 202–214.
- Manaster, H. & Jobe, M. 2012. Supporting pre-schoolers' positive peer relationships. *Young Children* 67 (5), 12–17.
- Opetushallitus 2016. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet. Viitattu 28.9.2017. Saatavana [www-muodossa: http://www.oph.fi/download/179349\\_varhaiskasvatussuunnitelman\\_perusteet\\_2016.pdf](http://www.muodossa: http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf).
- Olweus, D. 1992. Kiusaaminen koulussa. Suomentaja Maija Mäkelä. Helsinki: Otava.
- Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolen vyöhykkeellä. Teoksessa J. Lammi-Taskula, S. Karvonen & S. Ahlström (toim.) *Lapsiperheiden hyvinvointi*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 186–197.
- Pörhölä, M. 2006. Turvallisten kehityspolkujen tukeminen oppilaiden vuorovaikutuksessa: Koulukiusaaminen terveystiedon opetuksen haasteena. Helsinki: Opetushallitus, opettajien verkkopalvelu Edu.fi. Viitattu 27.9.2017. Saatavana [www-muodossa: http://www.edu.fi/lukiokoulutus/terveystieto/koulukiusaaminen\\_terveystiedon\\_opetuksen\\_haasteena >](http://www.edu.fi/lukiokoulutus/terveystieto/koulukiusaaminen_terveystiedon_opetuksen_haasteena)
- Pörhölä, M. 2008. Koulukiusaaminen nuoren hyvinvointia uhkaavana tekijänä – Miten käy kiusatun ja kiusaajan vertaissuhteille? Teoksessa M. Autio, K. Eräranta & S. Myllyniemi (toim.) *Polarisoituvu nuoruus? Nuorten elinolot -vuosikirja 2008*. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisosiain neuvottelukunta & STAKES, 94–104.
- Repo, L. 2013. Pienet lapset ja kiusaamisen ehkäisy. Juva: PS-kustannus.
- Repo, L. 2015. Bullying and its prevention in early childhood education. Research Report 367. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Rigby, K. 2001. Health consequences of bullying and its prevention in schools. Teoksessa J. Juvonen & S. Graham (toim.) *Peer harassment in school: The plight of the vulnerable and victimized*. New York: The Guilford Press, 310–331.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkoaineisto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 22.9.2017. Saatavilla [www-muodossa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/).



Salmivalli, C. 2010. Bullying and peer group: A review. *Aggression and Violent Behavior* 15 (2), 112–120.

Salmivalli, C. & Peets, K. 2009. Bullies, victims and bully-victim relationships in middle childhood and early adolescence. Teoksessa K.H. Rubin, W. M. Bukowski & B. Laursen (toim.) *Handbook of peer interactions, relationships and groups*. New York: Guilford press, 322–340.

Sims-Schouten, W. 2015. Bullying in early childhood and the construction of young children as premoral agents: Implications for practice. *Pastoral Care in Education* 33 (4), 234–245.

Sunwolf & Leets, L. 2004. Being left out: Rejecting outsiders and communicating group boundaries in childhood and adolescents peer groups. *Journal of Applied Communication Research* 32 (3), 195–223.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Varhaiskasvatus 2016. Tilastoraportti 29/2017. Viitattu 27.9.2017. Saatavana [www- muodossa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135183/Tr29\\_17\\_vuositolasto.pdf?sequence=5](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135183/Tr29_17_vuositolasto.pdf?sequence=5).

Varhaiskasvatuslaki 2015. 580/8.5.2015. Viitattu 29.9.2017. Saatavana [www- muodossa: http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036)

Waller, E. K. & Cupach, W. R. 2008. When “Sugar and Spice” turn to “Fire and Ice”: Factors affecting the adverse consequences of relational aggression among adolescent girls. *Communication Studies* 59 (4), 415–429.

---



---

## Artikkeli

---



---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
24-41



# ”Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän” – Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa

Tarja Tanttu  
tohtorikoulutettava, FM  
Itä-Suomen yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos  
tarja.tanttu@uef.fi

---

### Tiivistelmä

Luottamus asiantuntijoihin on keskeinen osa modernien yhteiskuntien olemassaoloa ja toimivuutta. Maahanmuuttajilla ei välttämättä ole uuteen asuinmaahan saapuessaan yhteisesti jaettuihin arvoihin ja normeihin perustuvaa luottamusta uuden asuinmaan viranomaisia tai muita asiantuntijoita kohtaan. Luottamuksen puute voi vaikeuttaa asioiden hoitamista ja uuteen yhteisöön kiinnittymistä. Tässä artikkelissa tarkastellaan työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta ja merkityksestä työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa. Maahanmuuttaja-asiakkaat ovat ulkomaalaistaustaisia eri lähtömaista Suomeen saapuneita työvoimatoimiston (TE-toimisto) asiakkaita, jotka ovat hakeutumassa esimerkiksi opintoihin, työharjoitteluun, palkkatyöhön tai yrittäjiksi. Artikkelissa esitetyt havainnot perustuvat kokeneen työvoimaneuvojan haastatteluihin. Tutkimuksellisesti kiinnostavaa tapausta tarkastelemalla (esim. Baxter & Jack 2008, 548; Parker-Jenkins 2016, 6) pyritään syventämään ymmärrystä luottamuksen kiinnittymisestä vastavuoroiseen suhteeseen myös institutionaalisessa vuorovaikutuksessa.

Työvoimaneuvojan käsityksiä jäsenetään identifikaatioon ja informaatioon pohjautuvan luottamuksen kategorioiden avulla. Virkailija kertoo pyrkivänsä virittämään asiakkaan luottamusta itseensä ja edustamaansa instituutioon esimerkiksi yhteistä viestinnällistä tilaa rakentamalla sekä itsestä kertomisen, huumorin ja myös muusta kuin hoidettavasta asiasta puhumisen avulla. Lisäksi luottamuksen rakentumista edistävät riittävän ja tarkoituksenmukaisen asiointitilanteisiin ja suomalaisen yhteiskuntaan liittyvän kontekstualisoivan tiedon välittäminen, ammattitaitoisuuden osoittaminen sekä asiakkaan toimijuuden vahvistaminen.

ASIASANAT: asiantuntija–asiakassuhde, asiointikeskustelu, institutionaalinen vuorovaikutus, luottamus, maahanmuuttaja, työvoimaneuvoja

## Johdanto

*Se luottamus on minusta kauheen tärkeä. - - Jos asiakas ei pysty luottamaan siihen, että voi kertoa mulle asioita, jotka vaikuttaa hänen ammatinvalintaan tai mahdollisuuksiin osallistua koulutukseen, niin silloin mie oon sokkona siinä tilantees. - - Jos asiakas kokee, että voi lähteä miun kanssa miettimään niitä tulevaisuuden asioita, niin silloin myö pystytään tekemään siitä semmonen tilanne, et siitä tulee tulosta. Työvoimaneuvojan haastattelu 30.8.2012 (E1)*

Elämme luottamussyhteiskunnassa, jossa suuri osa hyvinvoinnistamme riippuu luottamuksesta ja luotettavuudesta (Bachmann & Zaheer 2006, 3). Giddensin (1990, 79) mukaan modernien yhteiskuntien olemassaolo perustuu siihen, että ihmisillä on kollektiivinen luottamus asiantuntijoiden kompetenssiin ja hyväntahtoisuuteen. Tutkimus on kuitenkin osoittanut, että muun muassa taloudellisen epätasa-arvon ja yhteiskunnallisen epävarmuuden lisääntyminen on rapauttanut ihmisten luottamusta yhteiskuntaa, instituutioita ja muita kansalaisia kohtaan (esim. Hudson 2006, 49; Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 2; Thomas 1998, 166; Wilkinson & Pickett 2009, 494).

Maahanmuuttaja kohtaa uudessa asuinmaassaan viranomaisia ja toimintatapoja, jotka eivät välttämättä ole hänelle entuudestaan tuttuja. Hänellä ei ehkä ole kollektiivista, yhteisesti jaettuihin arvoihin ja normeihin perustuvaa luottamusta uuden asuinmaan viranomaisia tai muita yhteisön jäseniä kohtaan. (Turtiainen 2012, 42.) Luottamus on kuitenkin tärkeää myönteisten suhteiden syntymisessä, ja luottamuksen vahvistuminen tukee uuteen asuinmaahan ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Luottamusta synnytetään ja rakennetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Maiche 2016; Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 7; Simmel 1995; Tho-

mas 2009, 288.) Yhteiskuntaan kiinnittyminen, uuden asuinmaan toimintatapojen oppiminen ja kotoutuminen tapahtuvat arkeisissa vuorovaikutustilanteissa esimerkiksi opiskelu- ja työtovereiden, naapureiden ja eri viranomaisten kanssa. Jos asiakkaan ja viranomaisen välille ei synny luottamusta asiointitilanteessa, tärkeä kiinnittymisen mahdollisuus jää toteutumatta ja itse asiakin voi jäädä hoitamatta. Lähtökohdiltaan epätasa-arvoisessa institutionaalisessa vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan välinen suhde perustuu luottamukseen, joka annetaan ja saadaan asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa (Arki, arvot ja etiikka 2017, 31). Jos asiakas ei uskalla kertoa tilanteestaan riittävästi, virkailija ei pysty toimimaan tarkoituksenmukaisesti. Se, mikä kussakin tilanteessa on tarkoituksenmukaista, hahmottuu virkailijalle usein vasta keskinäisessä vuorovaikutuksessa, luottamuksellisessa interpersonallisessa suhteessa virkailijan ja asiakkaan välillä.

Tässä artikkelissa työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välinen luottamus ymmärretään asiantuntija-asiakassuhteen vuorovaikutuksessa osapuolten välille rakentuvana ilmiönä unohtamatta kuitenkin tähän vuorovaikutuksen kontekstiin liittyvää institutionaalisuuden näkökulmaa. Artikkelissa tarkastellaan työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta ja merkityksestä asiointitilanteen vuorovaikutuksessa.

## Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttajan asiointikeskustelun piirteitä

Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan asiointikeskustelu on institutionaalista vuorovaikutusta, jolle on tyypillistä epäsymmetrisyys: osallistujilla voi olla erilaiset tiedolliset tai taidolliset resurssit, jotka vaikuttavat heidän mahdollisuuksiinsa osallistua keskustelun

kulkuun. Institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa osallistujilla on yleensä myös erilaiset oikeudet ja velvollisuudet osallistua tilanteeseen. Virkailijalla on lakeihin, säädöksiin ja oman alansa ammattietiikkaan liittyvää vastuuta ja valtaa enemmän kuin asiakkaalla. (Drew & Heritage 1992, 3–4; Hammar-Suutari 2009, 120; Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 16–23.) Virkailijan ja asiakkaan vuorovaikutussuhdetta voikin nimittää professionaaliseksi viestintäsuhteeksi (ks. Gerlander & Isotalus 2010, 3–9). Virkailija voidaan nähdä myös portinvartijana (esim. Chew 1997, 395; Erickson & Shultz 1982), jolla on instituution hallinnollisiin rutineihin, asiointikäytänteisiin ja asiointitilanteen vuorovaikutuksen jäsentämiseen liittyvää tietoa ja valtaa sekä valta jakaa tai olla jakamatta nämä käytössään olevat resurssit asiakkaan kanssa. Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa epäsymmetrisyys ilmenee myös siinä, että asiakkaat saattavat osata suomea vasta vähän, eikä viranomaiskontekstissa käytettävä alan terminologia helpota ymmärtämistä. Suomalaisen virastoasioinnin käytännötkin voivat olla asiakkaille vieraita. Asiakkaat eivät usein tunne myöskään suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmää eivätkä kotoutumisen alkuvaiheessa tiedä, mitä asioita eri virastoissa hoidetaan. (Hammar-Suutari 2009, 152.)

Suomalaisten asiointikeskustelujen toimintatapoja on Suomessa tutkittu runsaasti, muun muassa Kotimaisten kielten keskuksen asiointikeskusteluhankkeessa (2002–2007), jossa selvitettiin yksityisen ja julkisen sektorin asiointikäytänteitä. Hankkeessa tutkittiin asiointitilanteita muun muassa Kansaneläkelaitoksen (Kela) toimistoissa ja R-kioskeilla (esim. Lappalainen & Raevaara 2009; Sorjonen & Raevaara 2006). Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja viranomaisten asiointitilanteiden vuorovaikutusta sen sijaan on Suomessa toistaiseksi tut-

kittu varsin vähän, joskin esimerkiksi Kurhila on pohtinut aihetta useassa julkaisussa (Kurhila 2001, 2006a; 2006b, 225–228; ks. myös Kupari 2007). Maahanmuuttajien ja viranomaisten asiointitilanteet ovat kuitenkin tärkeä tutkimuskohde, koska keskusteluissa selvitetään asioita ja tehdään päätöksiä, jotka vaikuttavat asiakkaiden kotoutumiseen ja tulevaisuuteen ja joilla on merkitystä myös kotouttavalle yhteiskunnalle (Hammar-Suutari 2006; 2009; Kala kuivalla maalla 2005). Kotoutumisen ja suomen kielen oppimisen näkökulmasta on huomionarvoista, että Suomessa eri viranomaiset ja suomen kielen opettajat saattavat olla melko pitkään maahanmuuttajien harvoja viestintäkumppaneita, jotka puhuvat heidän kanssaan suomea. Luottamuksen syntymisellä ja viranomaiskohtaamisten onnistumisella voikin olla tärkeä merkitys kotoutumisprosessissa. (Kokkonen 2010, 235–236.)

Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan asiointikeskustelut ovat institutionaalista kontekstistaan huolimatta interpersonaalista, yksilöiden välistä vuorovaikutusta. Tällaisessa vuorovaikutuksessa eivät kulttuuriset yleistyksset ole kovin tarkoituksenmukaisia, vaikka viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointitilanteissa saattavatkin kohdata myös osapuolten erilaisista kulttuuritaustoista johtuvat erilaiset toimintatavat, odotukset tai tulkinat (Brewis 2008, 178–179; Hammar-Suutari 2009, 29, 153). Tässä artikkelissa tarkastellaan interpersonaalista vuorovaikutusta, eivätkä vuorovaikutuksen osapuolten mahdolliset erilaiset kulttuuritaustat tai niiden merkitys vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta ole keskeisenä tarkastelun kohteena.

## Luottamus professionaalisessa viestintäsuhteessa

Luottamus on ollut suosittu tutkimuskohde useilla tieteenaloilla (Bachmann & Zaheer 2006, 1; Ikonen 2013, 17; Thomas 2009, 287–288), mutta luottamuksen käsitteellinen määrittelyminen ja kuvaaminen on osoittautunut vaikeaksi tehtäväksi, eikä yksiselitteistä määritelmää ilmiölle ole olemassa (Ikonen 2015, 136; Lyon, Möllering & Saunders 2012, 1). Luottamuksen lajit voidaan jäsentää yleisesti Ilmosen ja Jokisen (2002, 91–92) esittämien kategorioiden tapaan:

1) Primaariksi (ensisijaiseksi) luottamukseksi kutsutaan välittömissä, henkilökohtaisissa suhteissa esiintyvää luottamusta. Sitä ei yleensä kyseenalaisteta. (Ks. myös Sztompka 1999, 70–86.)

2) Luottamuksessa (tai luottavaisuudessa) instituutioihin toimijoiden suhteet ovat lähtökohdiltaan välillisiä tai systeemisiä ja persoonattomia. Tähän luottamuksen lajiin voidaan liittää myös luottamus institutionaaliin henkilökohtaisiin suhteisiin. Giddensin (1990, 85) mukaan kanssakäymistä instituutioiden edustajien (esim. lääkärin) kanssa luonnehtii kuitenkin luottamuksen arvoisuuden (*trustworthiness*) käsite, joka kytkeytyy läheisesti käsitteisiin ystävyys (*friendship*) ja läheisyys (*intimacy*). Lisäksi instituutioihin kohdistuvan luottamuksen erityisenä muotona voidaan pitää organisaation menettelytapoihin kohdistuvaa luottamusta (Sztompka 1999, 43–44).

3) Luottamuksella samaan verkostoon kuuluvien kesken tarkoitetaan välillistä luottamusta ihmisiin, joita emme tunne henkilökohtaisesti. Luottamus perustuu henkilökohtaisiin kontakteihin muiden samaan sosiaaliseen verkostoon kuuluvien kanssa (ns. luottamusketju).

4) Humanistinen tai yleistynyt luottamus tarkoittaa luottamusta ihmisiin, joiden kanssa olemme ehkä useinkin tekemisissä mutta joita emme kuitenkaan tunne henkilökohtaisesti. Meillä on välitön kontakti toisiimme, ja luottamus perustuu oletukseen samankaltaisuudesta. Mitä tuntemattomampia toiset meille ovat, sitä todennäköisemmin otaksumme, että he eivät jaa kanssamme yhteisiä arvoja ja normeja eivätkä siten ansaitse luottamustamme.

Professionaalisissa viestintäsuhteissa rakennettava luottamus näyttäisi ilmiönä asettuvan edellä esitetyistä neljästä ryhmästä lähinnä toiseen ryhmään, mutta muidenkin luottamustyyppien piirteitä voi suhteessa olla samanaikaisesti läsnä. Esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakas on saattanut kuulla omien verkostojensa kautta hyvää palautetta virkailijasta, jonka asiakkaana ei itse vielä ole ollut. Työvoimaneuvojan ja maahanmuuttajan asiointikeskustelussa voi viritä luottamusta asiakkaan ja virkailijan välille, mutta välillisesti myös instituutiota ja sen menettelytapoja kohtaan.

Tässä artikkelissa käytetään tutkimusaineiston analysoinnin välineenä jakoa *informaatioon* (tietoon, asiantuntijuuteen) ja *identifikaatioon* (läheisyyteen, tunnistettavuuteen, samaistumiseen) pohjautuvaan luottamukseen. Jako on perusteltu siksi, että viranomaistyö ei ole pelkästään tiedon välittämistä tai maahanmuuttaja-asiakkaan kotouttamista joihinkin olemassa oleviin käytäntöihin. Myös viranomaistyössä tiedon muodostamiseen tarvitaan asiakkaan ja viranomaisen keskinäinen suhde, jossa on väistämättä myös affektiivisiä elementtejä. Samantyyppistä jakoa informaatioon ja identifikaatioon pohjautuvaan luottamukseen on käyttänyt Kuśmierczyk (2014, 14), joka käsittelee tutkimuksessaan luottamuksen rakentumista työpaikkahaastatteluihin. Taustalla vaikuttaa Koskisen ja Pihlannon (2007, 4–5) jaottelu,

jossa informaation pohjalle rakentuva luottamus nähdään institutionaalisten suhteiden perustana ja identifikaation pohjalle rakentuvaa luottamusta pidetään luottamuksen vahvimpana muotona. Sisällöllisesti lähelle tulee Ikonen (2013, 28–29) käyttämä jako luottamuksen kognitiiviseen ja affektiiviseen ulottuvuuteen. Luottamuksen kognitiivisen ulottuvuuden voisi sijoittaa Ilmosen ja Jokisen (2002, 91–92) luottamuksen kategorioiden toiseen ryhmään. Luottamuksen affektiivinen ulottuvuus puolestaan liittyy kiinteimmin ensimmäiseen ja kolmanteen ryhmään, mutta voi olla läsnä myös muissa ryhmissä. Informaatioon ja identifikaatioon perustuvan luottamuksen käsitteiden soveltamista tässä artikkelissa selitetään tarkemmin aineiston analyysiluvussa.

Asiakkaan tai maallikon luottamusta asiantuntijaan on tutkittu erityisesti terveysviestinnässä. On esitetty (Gerlander 2003, 185; Mechanic & Meyer 2000), että lääkäri–potilas-suhteessa potilaan luottamus lääkäriä kohtaan voisi syntyä esimerkiksi potilaan asian vakavasti ottamisesta eli välittämisestä, asiantuntijan ammatillisesta ja interpersonallisesta kompetenssista sekä rehellisyydestä. Lisäksi lääkärin tai hoitajan ja potilaan vuorovaikutuksen onnistumisella ja luottamuksen kokemisella on todettu olevan yhteys potilaan tyytyväisyyteen, hoitoon sitoutumiseen ja hoidon onnistumiseen (esim. Berry 2007, 40–44; Cline 2008). Kokkosen (2010, 235–236) pakolaisten vuorovaikutussuhteita käsittelevässä tutkimuksessa puolestaan kävi ilmi, että myönteisillä vuorovaikutussuhteilla esimerkiksi uuden asuinmaan viranomaisten kanssa voi olla tärkeä merkitys kuulumisen, hyväksytyksi tulemisen ja kotoutumisen kokemusten syntymisessä.

## Tutkimustehtävä, aineisto ja menetelmä

Tässä artikkelissa käsitellään maahanmuuttaja-asiakkaita palvelevan työvoimaneuvojan käsityksiä virkailijan ja asiakkaan välisestä luottamuksesta. Tutkimuskysymys on, miten virkailija pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan.

Esitetyt havainnot perustuvat kokeneen työvoimaneuvojan<sup>1</sup> kahteen haastatteluun, jotka on tehty osana laajempaa aineistonkeruuta tekeillä olevaa väitöskirjatutkimusta varten<sup>2</sup>. Haastattelut on tehty erään suomalaisen työvoimatoimiston yksikössä, jossa aineistonkeruun aikana palveltiin erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaita. Yksikössä tehtiin esimerkiksi uusien asiakkaiden alkukartoituksia, kotoutumissuunnitelmia, ohjattiin asiakkaita erilaisiin kieli- ja ammatillisiin opintoihin ja työharjoittelupaikoihin sekä annettiin monipuolista neuvontaa ja ohjausta Suomessa asumiseen, opiskeluun ja työskentelemiseen liittyvissä kysymyksissä.

Haastattelut tehtiin väljästi strukturoituna teemahaastatteluina (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11–12) vuosina 2005 ja 2012 ensisijaisesti taustoittamaan muuta työvoimatoimistossa kerättyä aineistoa. Haastattelut kestivät vajaasta tunnista puoleentoista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin, ja ne on litteroitu analysointia varten. Haastateltava on nainen ja hänen äidinkieltensä on suomi. Hän oli jälkimmäisen haastattelun aikoihin vuonna 2012 toiminut yli 16 vuotta työvoimaneuvojan tehtävissä. Hänen työhönsä oli kuulunut myös muiden työvoimaneuvojien kouluttamista sekä uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Haastattelut ovat luonteeltaan kerronnallisia (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 12) ja refleksiivisiä, sillä virkailija kuvailee niissä, mitä asiointitilanteissa yleensä tapahtuu, selittää ja perustelee toimintaansa sekä kertoo

taustoittavia tietoja oman työyksikkönsä ja suomalaisen palvelujärjestelmän toiminnasta. Koska haastattelut ovat refleksiivisiä, toimintaa laajemmin taustoittavia, perustelevia ja selittäviä, virkailijan näkemysten voidaan katsoa avaavan näkökulmia työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointitilanteisiin yleisemmin kuin pelkästään henkilökohtaisen kokemuksen tasolla.

Kerronnan refleksiivisyys eli kertojan oman toimintansa kuvaileminen ja merkityksellistämisen ovat olleet keskeisiä teemoja viimeaikaisessa kerronnan tutkimuksessa (De Fina & Georgakopoulou 2015, 5). Myös tässä artikkelissa käsitellään työvoimaneuvojan kuvausta omasta toiminnastaan asiakastilanteissa. Eri virkailijoilla voi olla erilaisia näkemyksiä siitä, onko luottamuksen synnyttäminen asiointitilanteessa tarpeen tai tavoittelemisen arvoista. Oman toiminnan kuvaileminen ja merkityksellistämisen voivat tuoda esille sen, pitääkö kokenut virkailija luottamusta tärkeänä asioinnin onnistumisen ja kohtaamisen tuloksellisuuden kannalta.

Aineiston analyysitapa on laadullinen sisälönanalyysi (Rapley 2016, 331–335; Tuomi & Sarajärvi 2004, 93–95). Työvoimaneuvojan haastattelut on analyysivaiheessa teemoiteltu sisällöllisesti, ja tässä artikkelissa tarkastellaan luottamukseen ja sen rakentamiseen liittyviä haastateltavan lausumia. Luottamukseen ja sen rakentamiseen liittyvät virkailijan lausumat on edelleen jaettu kahteen alaryhmään sen mukaan, kuvataanko lausumassa *informaatioon* (tietoon, asiantuntijuuteen) vai *identifikaatioon* (läheisyyteen, tunnistettavuuteen, samaistumiseen) pohjautuvaa luottamuksen rakentamista (Koskinen & Pihlanto 2007, 4–5; Kuśmierczyk 2014, 14). Haastatteluaineistosta artikkeliin valitut esimerkit on osoitettu tunnisteilla E1–E22.

Eskolan ja Suorannan (2008, 65) mukaan laadullinen tapaustutkimus kohdistuu yleensä nimenomaan yhteen tapaukseen, ja tapaustutkimuksen kohde voidaan valita monella tavalla. Tarkasteltavaksi tapaukseksi voidaan valita esimerkiksi poikkeuksellisen paljastava tai opettava tapaus. Tapauksesta tehtyjen havaintojen yleistettävyyttä voidaan tässäkin artikkelissa ymmärtää Peräkylän (1995, 48) kuvaamana *mahdollisuuden yleistettävyytenä*: kokeneen ja ammattitaitoisen virkailijan näkemykset tai hänen kuvailemansa toimintatavat voisivat olla relevantteja myös muissa vastaavanlaisissa asiointitilanteissa.

Koska laadullisessa tapaustutkimuksessa ei pyritä määrälliseen yleistettävyyteen (Guba 1981, 77, 84–86; Stake 1995, 4, 8), keskitytään tässäkin avaamaan näköaloja tutkittavaan ilmiöön tarkastelemalla yhtä harkitusti valittua tapausta: kokeneen virkailijan käsityksiä. Voidaan puhua myös tarkoituksenmukaisesta tapauksen valinnasta (*purposive sampling*) (Silverman 2013, 148; ks. myös Eskola & Suoranta 2008, 18, 61–62, 65). Laadullisessa tapaustutkimuksessa voidaan yhdenkin tapauksen avulla pyrkiä ymmärtämään jotakin sosiaalista prosessia tai siihen vaikuttavia tekijöitä (Gobo 2013, 413–415). Painotus on tarkasteltavan tapauksen ainutlaatuisuudella ja sen ymmärtämisellä, kuinka hyvin valitun tapauksen avulla voidaan vastata esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Staken (1995, 4) mukaan tapausta ei tapaustutkimuksessa tutkita ensisijaisesti kaikkien muiden vastaavien tapausten ymmärtämiseksi. Valittu tapaus voi olla itsessään tutkimuksellisesti kiinnostava, ja pyrkimyksenä on ymmärtää tätä yhtä tapausta ja sen kautta oppia lisää tarkasteltavasta ilmiöstä (Baxter & Jack 2008, 548). Tällöin esimerkiksi mikä tahansa yksittäinen vuorovaikutustilanne voi toimia ymmärrystä lisäävänä ja syventävänä esimerkkinä tutkitavasta vuorovaikutustilanteesta. Peräkylän

(2016, 421–422) mukaan vuorovaikutustilanteissa ilmenee tilanteelle mahdollisia kielenkäyttötapoja, ja juuri nämä mahdolliset tavat tekevät tapausten tarkastelusta merkityksellisen ja ilmiöön syvempää ymmärrystä avaavan, vaikka kaikki tarkastellun tilanteen toiminta- ja vuorovaikutustavat eivät toteutuisikaan täysin samanlaisina muissa tilanteissa. Esimerkiksi Hellström, Nolan ja Lundh (2005, 12) toteavat, että laadullisen tapaustutkimuksen tulokset voivat kuitenkin olla myös siirrettävissä ja suhteutettavissa toisiin samankaltaisiin tilanteisiin ja konteksteihin. (Ks. myös Anttonen 2017, 48–49; Guba 1981, 86.)

Yhden virkailijan haastattelujen valitseminen analyysin kohteeksi on tässä artikkelissa menetelmällisesti perusteltavissa. Tavoitteena on, että kokeneen virkailijan haastattelut avaavat syvempää ymmärrystä institutionaalisen asiointitilanteen vuorovaikutuksessa rakentuvasta luottamuksesta.

## Luottamuksen rakentaminen asiointitilanteen vuorovaikutuksessa

Tässä luvussa kuvataan, kuinka työvoimaneuvoja pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan. Se, kuinka virkailija kuvailee toimintaansa ja antaa sille merkityksiä, kertoo virkailijan luottamuksen rakentumiseen liittyvistä käsityksistä. Virkailijan käsityksiä jäsennetään seuraavassa kahden alakategorian avulla. Kategoriat ovat identifikaatioon ja informaatioon pohjautuva luottamus.

### Identifikaatioon pohjautuvan luottamuksen rakentaminen

Identifikaatioon pohjautuvalla luottamuksella tarkoitetaan tässä toisen kohtaamista ihmisenä

eli inhimillisen kohtaamisen tasoa. Tähän liittyvä luottamus perustuu ennen muuta läheisyyteen, tunnistettavuuteen ja samaistettavuuteen. Se auttaa osapuolia jakamaan ymmärrystä siitä, mitä osapuolet toisiltaan tilanteessa odottavat tai miten osapuolilla on tapana toimia. Vuorovaikutuksessa tällainen luottamus voi ilmentyä esimerkiksi asiakkaan ja virkailijan yhteenkuuluvuuden tunnetta lisäävissä ilmauksissa, itsestä kertomisen jaksoina tai yhteisten mielenkiinnon kohteiden jakamisena. Identifikaatioon pohjautuvaa luottamusta voi rakentaa esimerkiksi jaetussa merkitysneuvottelujen tilassa (esim. Kuśmierczyk 2014, 21), jossa yhteistyö ja samansuuntaisten tulkintojen syntyminen tilanteesta on keskustelun osapuolille mahdollista. Hyvin epäsymmetrisessä vuorovaikutuksessa tällaisen tilan saavuttaminen ei ole helppoa, mutta yhteistä, jaettua tilaa viestinnälle voidaan kuitenkin pyrkiä rakentamaan monella tavalla: esimerkiksi rohkaisemalla toista puhumaan, antamalla toiselle aikaa vastata kysymyksiin ja järjestämällä viestintätilanne häiriöttömäksi. Seuraavassa työvoimaneuvoja kuvaa, kuinka hän pyrkii järjestämään asiakkaan kohtaamiseen rauhallisen ajan ja tilan, jotta keskusteluun keskittyminen olisi mahdollista:

Siihen varataan aikaa, se on rauhotettu johonkin tiettyyn työhuoneeseen. (--) Mie en hoputa asiakasta. (--) Keskeytykset on semmosia, mitkä sen syö, ihan kaikki keskeytykset siinä fyysisessä tilassa. Näitä on jatkuvasti, et joku soittaa tai joku rampppaa siinä huoneessa tuomassa viemässä tavarointa tai kysymässä. Jos se tila on rauhaton, ilman muuta semmoset vaikuttaa, et tulee säikky olo et mitä, ehinkö sanoo nyt tarpeeks asioita. (E2)

Työvoimaneuvoja rakentaa yhteistä tilaa viestinnälle myös epäsymmetrian lieventämiseen liittyvillä teoilla. Hän pyrkii avoimeen ilmapiiriin ja tuomaan esille omaa rooliaan tasavertai-



sena viestintäkumppanina, asiakkaan työparina, joka ei ole kaikkietietävä:

Asiakkaat saa avautumaan ja kertomaan toiveistaan ja suunnitelmistaan paremmin, kun (--) saa semmosen ilmapiirin sinne, et asiakas luottaa, että mie pystyn häntä auttamaan, et mie en pysty ratkasemaan kaikkia ongelmia, enkä tiijä kaikkia maailman asioita, mut oon siinä mukana tekemässä yhteistyötä. Olen työpari tavallaan, et lähetään kattomaan miten se asia voi selvitä. (E3)

Maahanmuuttaja-asiakkaan ei kuitenkaan välttämättä ole helppo luottaa uuden asuinmaansa viranomaisiin (ks. Hammar-Suutari 2009, 29, 153), jos hänellä on esimerkiksi taustalla aiempia huonoja kokemuksia lähtömaan viranomaisista. Tämä käy ilmi myös haastatteluaineistosta:

Tietysti ihmisissä, jotka on joutuneet pakolaisiksi, heillä sen tavallaan ymmärtääki et ihmiset lähtee henkensä kaupalla pakoon tilannetta, jossa valtiovalta tai valtiovalan rakenteet on uhka omalle terveydelle jopa hengelle, et sillon he suhtautuu viranomasiin hyvin varovasti. Samoin venäläisissä jonkun verran näkyy myös sitä, että viranomaisen on jotenkin pelottava. (--) Rakenteet on joka maassa hyvin erilaisia kun Suomessa. (E4)

Työvoimaneuvojan mukaan asiakas uskaltaa kertoa tilanteestaan rehellisesti ja avoimesti vasta sitten, kun uskaltaa luottaa siihen, että viranomaista ei tarvitse varoa tai pelätä:

On ihmisii, jotka tulee kun tehdään kotoutumissuunnitelmia, he saa siihen virallisen kutsun, sit he tulee ja oikeasti jännittää sitä tilannetta niin, että kädet vapisee ja hikeä puskee otsalle ja ihmiset oikeesti pelkää sitä tilannetta. (--) Jotkut ihmiset jättää asioita kertomatta, pyrkii siihe, että kertoo vaan just sen mitä joku ymmärtää kysyä ja vähän sinne päin, ja vasta myöhemmin, kun on saatu ra-

kennettua semmonen hyvä ja luottamuksellinen suhde, niin sitten uskaltaa kertoa niistä omista asioista ehkä enemmänkin. (E5)

Luottamus ei välttämättä synny vielä ensimmäisellä tapaamiskerralla, mutta luottamuksen viriämistä voi edistää jaetun viestinnällisen tilan rakentamisella ja epäsymmetrian lieventämisellä. Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa pyrkimystään positioida osapuolet ”normaaleiksi keskustelukumppaneiksi” sekä tutustuttaa asiakasta virkailijan työtapaan ja tilanteen tavoitteisiin:

Yleensä sanon, että kerro mitä haluat. Et kysyn mitä vaan ja voit vastata mitä vaan. Annan tilaa, koska se auttaa asiakasta rentoutumaan, ja sitte ehkä sielt tuleekin enemmän niitä asioita, jotka vaikuttaa siihen tilanteeseen, jotka on merkityksellistä tietää. Asiakkaalle alkaa tulla se luottamus, et tää on normaali keskustelu, tää ei oo mikään kuulustelu, tää ei oo poliisikuulustelu, vaan myös tässä mietitään nyt sitä, mikä minust tulee isona tai mitä asioita tapahtuu. Semmoset asiat pitää olla siinä ilmapiirissä koko ajan läsnä, et siel on helppo hengittää, siellä voi sanoa mitä vaan ja jos ei halua sanoa ni ei oo pakko. (E6)

Virkailija kertoo pyrkivänsä ystävälliseen keskustelunavaukseen ja osoittamaan kiinnostusta asiakkaan kuulumisia kohtaan. Näiden toimintatapojen voidaan katsoa rakentavan virkailijan ja asiakkaan välistä luottamusta inhimillisellä, ihmisenä kohtaamisen tasolla:

Tervetuloitovotus, vaikka se on vanha asiakas, vaikken mie muista sen nimeekään, kysyn et mitä kuuluu, miten perhe voi (--). Joku tämmönen normaali keskustelunavaus, että kun suomalaisilla on paha tapa mennä heti asiaan ja miekii meen hyvin nopeesti siihen asiaan, mut et joku ihan pieni korulause, sydämenkuva siinä alussa (--), tulee siit ilmapiiristä semmonen et on helpompi olla. (E7)

Suomalaista puhekulttuuria on luonnehdittu asiakeskeiseksi (Wilkins 2009, 63; Wilkins & Isotalus 2009, 13). Edellä olevassa esimerkissä virkailija tuokin tämän käsityksen esille kuvattaessaan ”suomalaisten tapaa mennä heti asiaan”. Tämä väite on tulkittavissa suomalaisen puhekulttuuriin liittyväksi autostereotyyppiaksi, jota virkailija ei juuri kyseenalaista, vaikka hän tässä ja eräissä muissakin esimerkeissä kuvaa sitä, kuinka hän juuri yrittää olla menemättä suoraan asiaan. Hän vaikuttaa ajattelevan, että liiallinen asiakeskeisyys saattaa luoda asiakkaalle tilanteesta ja viestintäkumppanista kylmän tai piittaamattoman vaikutelman. Virkailija pitää tärkeänä, että asiakkaalle syntyisi hänestä ystävällinen kuva, eikä hän halua vaikuttaa ”kiireisen näköiseltä virkamieheltä”. Asiointitilanteen alussa ystävällisenä avauksena voi toimia myös kiinnostuksen osoittaminen asiakkaan lähtökulttuuria kohtaan:

Jos on kiinalainen, kerron et kävin huhtikuussa Kiinassa ja kyllä siellä oli hienoa, tai joku semmonen, että minusta välittyisi ystävällinen kuva. Miust se on kauheen tärkeä. Koska jos oon tiukka, kiireisen näkönen virkamies siellä pöyän takana, niin asiakastakin rupee jännittää ja sit se ei muista mitä sen piti kysyä ja sit se jäkittää siellä. Et oikeesti pitää luoda rento tilanne. (E8)

Virkailija kuvaa myös asiakkaan äidinkielen huomioon ottamista ja sen osoittamista kohteliaana tapana osoittaa kiinnostusta ja arvostusta asiakasta kohtaan. Asiakkaan äidinkielen huomioimisen voi tulkita viestiksi siitä, että virkailija pyrkii katsomaan viestintätilannetta asiakkaan näkökulmasta: hän osoittaa ymmärtävänsä tilanteen epäsymmetrisyyden:

Ja käytän, kun täytyy saavuttaa hyvä vuorovaikutustilanne ja mukava, leppoisa ilmapiiri, et vaikka asiakas ymmärtää suomea ja keskustelu käydään kokonaan suomeks, saatan kurdiasiakkaalle sanoa

kaksi sanaa kurdia, jotka osaan, eli osaan sanoa allekirjotus ja leima. Ne on tavallaan viestejä, että tiedän mikä sun kieli on ja yritän osottaa sillä, et arvostan sun kieltä, vaikka me käytetään täs suomea. (E9)

Seuraavassa esimerkissä virkailija osoittaa olevansa tietoinen siitä, että jokaisella työntekijällä on yksilöllinen tapansa palvella asiakkaita. Hän sanoo korostavansa uusille työntekijöille hyvän ilmapiirin merkitystä asiakaskohtamisen onnistumisessa. Hyvä ilmapiiri liittyy yhteisen viestinnällisen tilan luomiseen ja vaikuttaa asiainhoidon onnistumiseen. Virkailija kertoo itse käyttävänsä rupattelua tietoisesti mukavan ilmapiirin luomiseen. Muusta kuin varsinaisesta hoidettavasta asiasta puhumisella, sosiaalisella puheella, voikin olla asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutustilanteessa oma tärkeä merkityksensä. Se voi sopivalla tavalla käytettynä vapauttaa ilmapiiriä, lähentää osallistujia ja vähentää epätasa- arvoisuutta (esim. Gerlander 2003, 108–109):

Jokainen tietysti hakee omia tapojaan tehdä asioita, mut miust on mukavaa, että asiakkaan kanssa voi pitää pientä small talkia siinä alussa, et tulee kiva ilmapiiri. Nää on semmosia asioita, mistä muistutan näitä uusia, että millä tavalla se asiakaskohtaamistilanne on hyvä hoitaa, et siit tulee hyvä fiilis silleen, että ne asiat tulee hoidettuu. (E10)

Identifikaatioon pohjautuvaa luottamusta, läheisyyttä, voi rakentaa osallistujien välille myös kertomalla itsestä henkilökohtaisia asioita, käyttämällä sopivalla tavalla huumoria tai sitomalla keskustelun osallistujat joidenkin yhteisten kokemusten piiriin (Gerlander 2003, 116–127). Itsestä kertominen liittyy vastavuoroisuuteen ja epäsymmetrian lieventämiseen. Virkailija kuvailee näiden keinojen hyödyntämistä, mutta osoittaa olevansa tietoinen myös viranomaisen

roolistaan, joka säätelee sitä, millaisia henkilökohtaisia asioita asiakkaalle voi kertoa:

Jos on hyvä keskustelu, niin tietysti tulee itsestään kerrottua jotakin, (--) kun asiakas kertoo jonkun jutun ni tuen tai kerron, että no minä olen pessyt ikkunoita opiskeluaikanani ja se oli rankkaa tai jotakin semmosia henkilökohtaisia asioita, vaarattomia henkilökohtaisia asioita. Mä en halua avautua asiakkaille, koska mä olen se viranomainen, mut jotain semmosia pieniä, ystävällisiä, et myös minä olen innokas puutarhuri ja minä kerään sienä. (E11)

Suomen kielen käyttämisellä ja sitä kautta kielen vähittäisellä oppimisella asiointitilanteessa on oma merkityksensä epäsymmetrian lieventämisen kannalta. Kun virkailija puhuu suomea äidinkielenään, ja asiakas vasta opettelee toimimaan suomeksi, kielellisten resurssien epätasapaino asettaa haasteita yhteisen viestinnällisen tilan ja läheisyyden rakentamiselle. Haastatteluaineistosta käy selvästi ilmi, että suomen kielen oppimisen tukeminen ja suomen kielellä toimimiseen rohkaiseminen ovat virkailijan näkemyksen mukaan olennainen elementti työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden vuorovaikutuksessa. Virkailija kertoo, että hän pyrkii jatkuvasti kannustamaan ja rohkaisemaan asiakasta käyttämään suomea ja hän antaa asiakkaalle palautetta kielen oppimisen etenemisestä. Vuorovaikutukseen osallistumiseen rohkaiseminen tai ”kutsuminen” voidaan nähdä virkailijan pyrkimyksenä tarjota asiakkaalle osallisuutta yhteisesti jaetusta viestinnällisestä tilasta ja tulla lähemmäs asiakasta. Kannustavalla palautteella virkailija voi osoittaa olevansa kiinnostunut asiakkaasta ja hänen oppimisestaan. Esimerkissä virkailija pohtii kiinnostavasti myös positiotaan ja tehtäviään institution näkökulmasta:

Sanon asiakkaalle, että mie ymmärsin, mikä sullan asiana. Tuen sitä orastavaa kykyä puhua suomea ja käydä keskusteluita (--), vaikka asiakasta jänskättää, et tuleeko virheitä, mie ihan oikeesti kerron palautetta, et kuule mie ymmärsin mikä sullan hätänä ja myö pystytään tää asia tässä nyt selvittämään. Se on musta kauheen tärkeätä, saa ha sitä palautetta siitä, miten hän pystyy sen oman viestinsä toimittamaan mulle. (--) Palautteen antaminen, ei se nyt oo varmaan ihan mejjän ydintehävää, eikä mitä mejjän pitäis tehdä, mut sitä mie siellä kuitenkin teen et yritän rohkasta asiakasta toimimaan siinä tai puhumaan (--). (E12)

Virkailija positioi itsensä tässä ikään kuin kieltenopettajan rooliin. Huomionarvoista on erityisesti se, että virkailija tuntuu pitävän tätä roolia hyvin tärkeänä. Hän pyrkii vuorovaikutustilanteessa tukemaan asiakkaan suomen kielen oppimista ja suomeksi toimimista, vaikka tiedostaakin, että organisaation näkökulmasta tällainen toiminta ei kuulu työvoimaneuvojan ydintehäviin. Erityisen kiinnostavan tästä havainnosta tekee se, että aiemmassa tutkimuksessa (Kurahila 2006a, 296–298, 309–310) esimerkiksi Kelan virkailijat nimenomaan välttivät orientoitumasta maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kieleen liittyviin ongelmiin, pyrkivät väistämään kielellisen epäsymmetrian käsittelyä asiointitilanteessa ja rakensivat rooliaan vuorovaikutuksessa ennen kaikkea institutionaalisen tiedon edustajina.

### **Informaatioon pohjautuvan luottamuksen rakentaminen**

Informaatioon pohjautuvalla eli tietopohjaisella luottamuksella tarkoitetaan tässä sellaista luottamusta, jonka syntyy tai vahvistumiseen vaikuttavat olennaisesti asiantiedon välittäminen, asiantuntijuus ja sen esille tuominen sekä institution prosessien ja asiointikäytänteiden näkyväksi ja ymmärrettäväksi tekeminen. Tämä

voi olla esimerkiksi asiakkaan luottamusta työvoimaneuvojan ammattitaitoon tai instituution prosessien oikeudellisuuteen. Vuorovaikutuksessa tällaisen luottamuksen rakentaminen voi ilmentyä esimerkiksi metakommunikatiivisena puheena eli viestintää ja vuorovaikutustilannetta sekä osallistujien toimintaa tai järjestelmän toimintatapoja selittävänä kontekstualisoivana puheena (Tanttu 2014, 1230–1231, 1243).

Haastatteluissa tuli esille, että maahanmuuttaja-asiakkaille ei useinkaan ole selvää, millainen suomalainen palvelujärjestelmä on ja mitä asioita eri viranomaisten kanssa hoidetaan (ks. myös Hammar-Suutari 2009, 152–153). Työvoimaneuvoja kertoo pyrkivänsä aluksi selittämään uudelle asiakkaalle, millaiseen toimistoon tämä on tullut:

Mä yleensä kerron, että miks myös nyt ollaan täällä, et nyt hän on tullu tällaseen toimistoon ja täällä tehdään näitä asioita. (E13)

Virkailijan ammattitaitoon kuuluu, että hän osaa selittää monimutkaisia asioita ymmärrettävästi, riittävän konkreettisesti ja vähitellen: asiakkaalle sopivassa määrin ja sopivalla tavalla (Thomas 2009, 290). Virkailija kuvaa haastattelussa vaikeiden asioiden asiakkaalle avaamisen prosessia seuraavasti:

Vaikea asia on, että meillä on paljon (--) perusasioita, mitä ihmisen pitäis ymmärtää pystyäkseen toimimaan oikein ja saadakseen esimerkiksi ne etuudet, joihin hänellä on oikeus. (--) On hirvittävän paljon hankalia asioita, mut alussa lähdetään hyvin konkreettisesti liikkeelle. (--) Sanon, että sinä ja sinä päivänä sulle voidaan maksaa päivärahaa. (--) Sulle maksetaan näin ja näin paljon, ja se päätös tulee tämmöissä kirjekuussa, ja älä hätäile, muutaman kuukauden päästä sinä ymmärrät kyllä mitä tapahtuu. (E14)

Asiointitilanteeseen kuuluu olennaisena osana se, että virkailija joutuu välillä työskentelemään tietokoneella: etsimään tietoa tai tallentamaan asiakkaan tietoja. Seuraavasta esimerkistä voi nähdä, että virkailija pitää tärkeänä oman toimintansa selittämistä asiakkaalle, jotta asiakas voisi ymmärtää palvelujärjestelmän toimintaa ja eri asioiden yhteyttä toisiinsa. Asiakkaan on hyvä tietää, miksi virkailija toimii niin kuin toimii, jotta hän voisi luottaa virkailijaan ja asian hoitamisen prosessiin.

Kyl mie yleensä selitän asiakkaalle, mitä mie sen koneen kanssa teen, koska musta asiakkaan pitäis tietää, mitä tietoja hänestä tallennetaan ja miksi niitä tallennetaan, et kyl mä sitä selitän jatkuvasti. Selitän sitä prosessia myös samalla tavalla, et asiakas osaa erotella, mikä on minkäkin asian yhteys toisiinsa. (E15)

Virkailija pitää tärkeänä myös asiakkaan toimijuuden vahvistamista ja asiakkaan osallistamista omien asioidensa hoitamiseen ja näkee, että nämä toimet synnyttävät luottamusta virkailijan ja asiakkaan välille:

Se osallistaminen, et asiakas tuntee, et hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen tilanteeseen tai et hän on mukana tekemässä sitä asiaa. Must se on myös sen vuorovaikutuksen tahi luottamuksen rakentamista, että hän ei oo niinku se litran mitta mitä viskotaan siellä, vaan että oikeesti täs mietitään yhdessä näitä vaihtoehtoja ja katotaan, että tälleen tää menee oikein tai mitä pitää tehdä. (E16)

Joskus virkailija joutuu epäselviä tilanteita selvitellessään tarkastamaan asiakkaan pulmaa koskevaa lausunonäyttöä useasta eri lähteestä. Tällaisissa tilanteissa hänen täytyy pystyä keskittymään tarkkuutta vaativaan selvittelytyöhön. Virkailija kertoo, että hän pyrkii näissäkin tilanteissa ottamaan asiakkaan mukaan ja selittämään hänelle ”sotkun purkamista”:

Et nyt meillä on tässä joku sotku, mut katotaan. Ja sitten jos näen sieltä, et miten se alkaa purkautua, nii sit mie selostan sille asiakkaalle (--), mut että miust se asiakas pitää ottaa siihen mukaan. (E17)

Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa sitä, kuinka vaikean asian selittäminen asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla kasvattaa asiakkaan luottamusta sekä virkailijan toimintaa että instituution prosesseja kohtaan. Haastatteluissa nousi useaan otteeseen esille se, millaista kieltä virastossa käytetään. Työvoimaneuvojat pyrkivät käyttämään vaikeaselkoiseksi koettujen hallinnollisten termien sijasta konkreettisia ilmauksia: esimerkiksi työvoimapolitiittisen koulutustuen sijasta voidaan puhua kurssirahasta.

Kirjalliset päätökset on kauheen vaikeaselkosia. Meiän asiakkaista harva niitä ymmärtää, ne on niin byrokraattista kapulakieltä. Jos asiakas ei ymmärrä päätöstä, (--) yleensä se käyään meillä läpi. (--) Jos mie vaan pysyn pykälien takana ja käytän vielä mahdollisesti viranomaiselle tyypillistä hankalahkoa hallintokieltä, asiakas ei saa siitä yhtään mitään sen enempää ja lähtee suuttuneena pois, etenkin jos häneltä vaikka menee päivärahat joksku aikaa. Mut jos mie pystyn sen hänelle kertomaan sellaisella tavalla mitä hän ymmärtää, käyttämään sellasia käsitteitä, joita hän pystyy ottamaan vastaan, ni silloin, jos hän ymmärtää sen, hän voi olla ärtynyt tilanteesta, että näin kävi, mutta hänelle jää edelleen se luottamus siihen, et hän ymmärtää, mistä se johtu. (E18)

Joskus työvoimaneuvoja ja asiakas voivat joutua ”tiukkaan tilanteeseen”: on syntynyt tai syntymässä jokin konflikti tai epäluottamus. Asiakas voi esimerkiksi kyseenalaistaa joko virkailijan, jonkin päätöksen tai menettelytavan luotettavuuden. Erityisesti näissä tilanteissa tulevat näkyviksi ne keinot, joilla luottamusta rakennetaan (Pelsmaekers, Jacobs & Rollo 2014, 4). Esimerkissä virkailija kuvaa tällaista tilannetta

ja sitä, kuinka hän pyrkii toimimaan säilyttääkseen asiakkaan luottamuksen menettelytapojen oikeellisuuteen:

Joskus on asioita, joissa me ollaan täsmälleen kah-ta päinvastaista mieltä, on ristiriitatilanne. Asiakas on tehny jotakin, mistä häntä rangaistaan työtömyysturvan menetyksellä, niin silloin mie oon eri puolel, koska olen sen prosessin osa, joka on tuottanu hänelle taloudellista tappiota tai vahinkoa. Silloin ollaan eri puolilla ja asiakkaan tulee se tietää, et myö ollaan eri puolilla. Mut jos saan asiakkaan ymmärtämään, mistä se johtuu, ja saan asian selvitettyä, silloin syntyy, vaik ollaan eri puolilla, niin silloin siin on miun mielestä mukana luottamus, (--) että asiakas uskoo sen, että hänen tilanteeseensa suhtaudutaan vakavasti ja ne asiat ratkastaan sen mukasesti kun on oikeudenmukaista, niiden sääntöjen ja lainsäädännön ja ohjeitten kaa mitkä meillä on käytössä, ja hän vielä sitten ehkä ymmärtää sen, miksi näin kävi, niin silloin siinä on se luottamus. (E19)

Huomionarvoista on, että virkailija nostaa edellisessä esimerkissä esille institutionaalisen roolinsa ja kertoo asemoivansa itsensä ja asiakkaan eri puolille. Virkailija pyrkii rakentamaan luottamusta asertiivisella toiminnalla ja osoittamaan asiakkaalle ammattitaitoisuutensa myös siten, että ei siirry ristiriitatilanteessa asiakkaan puolelle esimerkiksi arvostelemaan yhdessä järjestelmää ja mutkikkaita sääntöjä.

Virkailija joutuu joskus kysymään asiakkaalta kysymyksiä, jotka voivat olla hyvin henkilökohtaisia tai vaikeita. Jos asiakas ei luota virkailijaan tai ei ymmärrä, miksi virkailija näitä kysymyksiä esittää, hän ei vastaa tai vastaa vain puolittain. Tällöin keskustelun merkitys saattaa jäädä hänelle epäselväksi. Silloin asiakkaan asia ei välttämättä tule hoidetuksi, ja lisäksi asiakkaan luottamus virkailijaan ja instituution menettelytapoihin saattaa horjua. Jotta asiakas

voisi ymmärtää virkailijan toimintaa ja viraston käytäntöjä, virkailija kertoo käyttävänsä motivoituja kysymyksiä, joilla hän johdattelee asiakasta aiheeseen ja tulossa oleviin kysymyksiin ja selittää, mihin tietoa tarvitaan:

Kun lähen kyselemään työhistoriaa tai koulutus-historiaa, motivoin tavallaan ne kysymykset etukäteen. Eli kerron, minkä takia kysyn nyt perhelanteesta. Meillä lasten lukumäärästä riippuu, kuinka paljon päivärahaan tulee lapsikorotuksia, ja puolison työtilanne saattaa vaikuttaa hänen etuuksiinsa, niin sen takia kyselen, et minkälainen perhe sulla on (--) Kerron aina ensin, mihin sitä tietoo tarviin, ja sitten kysyn. (E20)

Seuraavassa esimerkissä virkailija kuvaa ”hankalista asioista” puhumista. Motivoidut kysymykset toimivat tällaisissakin tilanteissa luottamuksen rakentamisen välineenä:

Asiakkaalta voi kysyä mitä tahansa, kun asiakas tietää, miksi sitä kysytään, ja hän tietää, et hän voi jättää vastaamatta. Meil puhutaan paljon, voiko työhallinnon asiakkaalta kysyy alkoholikäytöstä, tai et miten yleensä otetaan hankalia asioita puheeks. (--) Kysymyksen voi hyvin muotoilla sillä tavalla, et se ei hyökkää asiakkaan päälle. (E21)

Asiakkaan luottamusta virkailijan ja instituution menettelytapoihin saattavat vahvistaa myös sellaiset asiointitilanteet, joissa asiakas saapuu hoitamaan asiaansa esimerkiksi suomalaisen puolison kanssa, joka ei anna asiakkaalle itselleen puheenvuoroa, vaan pyrkii hoitamaan asiat toisen puolesta. Virkailija kertoo tällaisessa tilanteessa pyrkivänsä kohteliaasti mutta päättäväisesti ohjaamaan keskustelua niin, että asiakas itse pääsisi hoitamaan omaa asiaansa. Haastattelussa kävi ilmi, että tällä tavalla virkailija yrittää tukea asiakkaan toimijuutta ja rohkaista häntä toimimaan itse suomen kielellä. Virkailija pyrkii samalla myös selittämään ins-

tituution toimintatapaa: suomalaisessa asiointikulttuurissa kunkin oletetaan olevan toimija omassa asiassaan.

Yleensä suomalaiset puoliset tuppaa selittämään asioita antamatta sille, jota asia varsinaisesti koskee, niin suunvuoroa edes. Sillon yritän nästisi sanoa, et nyt mun pitäs kuulla tältä asiakkaalta itseltään tämä asia (--) et nyt sun asia on kuultu ja nyt kuuntelen tätä toista. (E22)

Erilaiset väärinkäsitykset voivat murentaa luottamusta, ja työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden asiointikeskusteluissa syntyy helposti tilanteita, joissa väärinkäsityksiä saattaa tulla. Erityisesti tietopohjaista luottamusta voi vahvistaa pyrkimällä oikaisemaan mahdollisia virhetulkintoja – tai pyrkimällä toimimaan niin, että väärinkäsityksiä ei syntyisi. Virkailijan mukaan oman toiminnan selittäminen on hyvä tapa asiakkaan ymmärtämisen tukemiseksi ja väärinkäsitysten välttämiseksi.

## Pohdinta

Tässä artikkelissa on tutkittu maahanmuuttaja-asiakkaita palvelevan työvoimaneuvojan käsityksiä virkailijan ja asiakkaan välisestä luottamuksesta. Tutkimuksen kohteena oli erityisesti se, miten työvoimaneuvoja pyrkii rakentamaan luottamusta asiointitilanteeseen omalla toiminnallaan. Analysoitavana oli kaksi saman työvoimaneuvojan haastattelua. Haastateltavalla oli vankka kokemus työvoimatoimistossa työskentelystä ja maahanmuuttaja-asiakkaista. Pitkän kokemuksensa ja oman toimintansa reflektion ansiosta haastateltava osasi sanallistaa omia ja organisaationsa toimintatapoja ja käytänteitä eksplisiittisesti. Haastattelussa esille nousseet luottamukseen sekä sen rakentamiseen ja merkityksellistämiseen liittyvät virkailijan lausumat ryhmiteltiin sen mukaan, liittyivätkö ne informaation vai identifikaation pohjalte raken-

tuvaan luottamukseen. Virkailijan näkemysten perusteella vaikuttaa siltä, että molempia luottamuksen rakentamisen tapoja voi pitää yhtäläisen tärkeinä maahanmuuttajien ja työvoimaneuvojen asiointikeskusteluissa.

Luottamuksen merkitys asiointitilanteiden onnistumisen kannalta korostui työvoimaneuvojan käsityksissä selvästi. Asiakkaan asiaa ei useinkaan voi hoitaa kunnolla, eikä asiakas pääse mukaan asiansa käsittelyyn, jos osapuolten välillä ei ole luottamusta. Tämä havainto tukee aiemmassa asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutusta käsittelevässä tutkimuksessa (esim. Davey ym. 2013, 8) saatuja tuloksia. Molemminpuolista luottamusta rakennetaan virkailijan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Virkailijan oman toiminnan kuvauksista oli löydettävissä useita luottamuksen virittämisen tai vahvistamisen viestinnällisiä keinoja: esimerkiksi yhteinen huumori, itsestä kertominen, myös muusta kuin hoidettavasta asiasta puhuminen sekä yhteisen viestinnällisen tilan rakentaminen. Itsestä kertomisen ja yhteisen huumorin viljelemisen voi tulkita osoittavan myös virkailijan luottamusta asiakkaaseen sekä virkailijan kontekstuaalista herkkyyttä: virkailijan on tunnistettava, millaisista asioista voi puhua ja kuinka asiat olisi viisasta esittää eri asiakkaille luottamuksen rakentamiseksi. Lisäksi esille nousivat määrällisesti ja laadullisesti riittävän ja sopivan kontekstualisoivan tiedon välittäminen, virkailijan oman toiminnan ja instituution menettelytapojen selittäminen sekä virkailijan ammattimainen toiminta ja sen viestiminen asiakkaalle. Nämä havainnot ohjaavat pohtimaan erityisesti sitä, kuinka tärkeää työvoimaneuvojan ja maahanmuuttaja-asiakkaan henkilökohtainen ja kasvokkainen asiointi on luottamuksen rakentamisen kannalta erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheessa. Virkailijan on vaikea sopeuttaa omaa viestintäänsä uudelle asiakkaalle sopivaksi esimerkiksi pelkästään

puhelimien tai jonkin sähköisen asiointikanavan välityksellä.

Asiantuntijan ja asiakkaan välisessä viestintätilanteessa on aina läsnä myös institutionaalinen taso. Asiakkaan luottamus rakentuu asiointitilanteessa sekä virkailijaan henkilönä ja ammattikuntansa edustajana että instituutioon ja sen menettelytapoihin. Molemminpuolinen luottamus asiakkaan ja viranomaisen välillä voi tukea etenkin maahanmuuttajan alkuvaiheen kotoutumista, koska luottamuksen myötä asiakas pääsee osallistumaan paremmin itseään koskevien asioiden selvittelyyn. Onnistuneet kohtaamiset eri viranomaisten kanssa voivat osaltaan lisätä luottamusta yhteiskuntaa ja sen instituutioita kohtaan. Lisäksi luottamuksen karttuminen edistää maahanmuuttajien pääsyä erilaisiin verkostoihin ja jaettuihin resursseihin sekä helpottaa yhteiskuntaan osallistumista – tämä sosiaalinen pääoma onkin ollut vahvasti esillä viimeaikaisessa maahanmuuton tutkimuksessa (ks. Turtiainen 2012, 43–44).

Artikkelissa esitettyjä virkailijan käsityksiä ei voi automaattisesti yleistää koskemaan laajempaa viranomaisten tai erilaisten asiantuntija-asiakassuhteiden joukkoa, eikä se ole laadullisen tapaustutkimuksen tavoitteenakaan. Haastattelujen pohjalta on kuitenkin hedelmällistä tarkastella yleisemminkin kiinnostavia luottamuksen synnyttämisen tapoja, jotka voisivat hyvin olla relevantteja myös muissa vastaavanlaisissa vuorovaikutustilanteissa, erilaisten kotouttavien viranomaisten ja maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamisissa. Tulosten siirrettävyyttä vastaavanlaisiin konteksteihin voidaan pitää yhtenä tutkimuksen onnistumisen arviointikriteerinä (Eskola & Suoranta 2008, 68; Guba 1981, 77, 83). Haastattelujen analyysia voidaan tässä pitää kattavana, koska tulkinnat perustuvat aineistosta systemaattisesti kerättyihin haastateltavan luottamusta kä-

sitteleviin lausumiin (Eskola & Suoranta 2008, 214–215). Artikkeleihin on pyritty tuomaan aineistosta riittävästi esimerkkejä sen osoittamiseksi, että aineiston pohjalta tehdyt päätelmät ovat perusteltuja.

Asiakastyön käytänteet ja ohjeistukset voivat muuttua ja ovat muuttuneetkin vuosien varrella haastattelujen tekemisen jälkeen. 2010-luvulla Suomessa on toteutettu TE-toimistojen palvelu-uudistus, jonka myötä toimistoissa on esimerkiksi siirrytty enemmän sähköisiin palveluihin. Uudistuksen vaikutuksia kartoitettavassa raportissa todetaan, että verkkopalvelujen lisäämisen myötä asiakaspalvelun haasteiksi ovat nousseet muun muassa palvelujen henkilökohtaistaminen ja vuorovaikutteisuus. Maahanmuuttaja-asiakkaiden raportissa mainitaan, että sähköiset palvelut eivät ole toimineet toivotulla tavalla kohderyhmällä, jolla on heikot viestinnälliset resurssit: maahanmuuttajien kielitaito ei useinkaan riitä sähköisten palvelujen käyttämiseen. (Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot 2016, 7–8.)

Tässä artikkelissa esitetyt virkailijan näkemykset luottamuksen rakentamisen merkityksestä ja tavoista koskevat erityisesti kasvokkaisia vuorovaikutustilanteita. Asiakkaita palvelemaan TE-toimistoissa edelleen myös henkilökohtaisesti, joten tämän tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä asiakaspalvelussa. Tuloksia voitaisiin hyödyntää maahanmuuttajatyötä tekevien viranomaisten koulutuksessa. Artikkelissa esitetyt näkemykset haastavat pohtimaan kriittisesti TE-toimistojen palvelu-uudistuksen vaikutuksia luottamuksellisten asiakassuhteiden rakentamiseen. Lisäksi artikkelissa esitetyt havainnot työvoimaneuvojan monenlaisista rooleista – erityisesti kielenoppimisen tukemisessa – haastavat tutkimuksessa aiemmin esitetyt havainnot viranomaisten roolista lähinnä institutionaalisen tiedon edustajina.

Jatkossa olisi kiinnostavaa tutkia haastatteluaineistoa rinnakkain videokuvattujen asiointiaineiston kanssa ja tarkastella, miten kokeneen virkailijan kuvailemat luottamuksen rakentamisen tavat tulevat esille työvoimaneuvojien ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Artikkeli on osa kirjoittajan väitöskirjatutkimusta, jota ohjaa FT, suomen kielen professori emerita Pirkko Muikku-Werner Itä-Suomen yliopistosta. Väitöskirjatyötä ovat tukeneet Emil Aaltosen Säätiö ja Gustaf B. Thordénin Karjalan lahjarahasto. Artikkelin kirjoittaja on tutkimushankkeessa Traumaattiset rajat: rajojen, järjestyksen ja toiseuden narratiivit (SA 297533).

---

<sup>1</sup> Haastateltu työvoimaneuvoja on antanut suostuksensa aineiston käyttöön ja on mukana tutkimuksessa vapaaehtoisesti. Työvoimaneuvojan anonymitietin varmistamiseksi hänestä käytetään tässä artikkelissa nimityksiä virkailija tai työvoimaneuvoja, eikä aineistonkeruupaikkakuntaa tuoda esille. Haastateltu on lisäksi tutustunut artikkelin käsikirjoitukseen, ja hänen esittämänsä kommentit on otettu huomioon artikkelin viimeistelyvaiheessa.

<sup>2</sup> Laajemmassa tutkimusaineistossa on haastattelujen lisäksi videoituja maahanmuuttaja-asiakkaiden ja työvoimaneuvojien asiointitilanteita sekä kyselylomakkeilla koottuja virkailijoiden ja asiakkaiden taustatietoja. Aineiston ovat keränneet väitöskirjatutkimusiaan varten tämän artikkelin kirjoittaja ja FM Tuija Vainio (ent. Särkinen) Itä-Suomen yliopistosta.



## Kirjallisuus

- Anttonen, S. 2017. A feel for the real: discourses of authenticity in popular music cultures through three case studies. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Education, Humanities, and Theology 108. Joensuu.
- Arki, arvot ja etiikka 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry.
- Bachmann, R. & Zaheer, A. 2006. Introduction. Teoksessa R. Bachmann & A. Zaheer (toim.) Handbook of trust research. Cheltenham, Northampton: Edward Elgar Publishing, 1–12.
- Baxter, P. & Jack, S. 2008. Qualitative case study methodology: study design and implementation for novice researchers. The Qualitative Report 13 (4), 544–559.
- Berry, D. 2007. Health communication: theory and practice. Maidenhead: Open university.
- Brewis, K. 2008. Stress in the multi-ethnic customer contacts of the Finnish civil servants. Developing critical pragmatic intercultural professionals. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 103.
- Chew, P. G.-L. 1997. Generic power at gate. World Englishes 16 (3), 395–405.
- Cline, R. J. W. 2008. Patient–provider communication. The International Encyclopedia of Communication. Blackwell reference online. <http://www.communicationencyclopedia.com>. Viitattu 30.4.2017.
- Davey, A., Asprey, A., Carter, M. & Campbell, J. L. 2013. Trust, negotiation, and communication: young adults' experiences of primary care services. BMC Family Practice 14 (202), 1–10.
- De Fina, A. & Georgakopoulou, A. 2015. From narrative analysis of texts to the analysis of social practices. Teoksessa A. De Fina & A. Georgakopoulou (toim.) The handbook of narrative analysis. Malden & Oxford: Wiley, 1–17.
- Drew, P. & Heritage, J. 1992. Analyzing talk at work: An introduction. Teoksessa P. Drew & J. Heritage (toim.) Talk at work: Interaction in institutional settings. Cambridge: Cambridge University Press, 3–65.
- Erickson, F. & Shultz, J. 1982. The counselor as gatekeeper: Social interaction in interviews. New York: Academic Press.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 3.
- Gerlander, M. & Isotalus, P. 2010. Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriiivoja. Puhe ja kieli 30 (1), 3–19.
- Giddens, A. 1990. The consequences of modernity. Cambridge: Polity Press.
- Gobo, G. 2013. Sampling, representativeness and generalizability. Teoksessa C. Seale, G. Gobo & J. F. Gubrium (toim.) Qualitative research practice. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 405–426.
- Guba, E. G. 1981. Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries. Educational Communication and Technology 29 (2), 75–91.
- Hammar-Suutari, S. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Helsinki: Työministeriö.
- Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja 147.
- Hellström, I., Nolan, M. & Lundh, U. 2005. 'We do things together'. A case study of 'couplehood' in dementia. Dementia 4 (1), 7–22.
- Hudson, J. 2006. Institutional trust and subjective well-being across the EU. KYKLOS. International Review for Social Sciences 59 (1), 43–62.
- Ikonen, M. 2013. Trust development and dynamics at dyadic level. A narrative approach to studying interpersonal trust in leader-follower relationships. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 53. Joensuu.
- Ikonen, M. 2015. Esimies-alaisuusluottamus vuorovaikutuksessa rakentuvana ilmiönä. Teoksessa M. Siitonen, M. Lahti, J. Koponen & R. Vanhatalo (toim.) Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2015. Jyväskylä: Prologos ry., 135–151.
- Ilmonen, K. & Jokinen, K. 2002. Luottamus modernissa maailmassa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: SoPhi.
- Kala kuivalla maalla 2005. Kala kuivalla maalla. Kotoutuminen maahanmuuttajan näkökulmasta. Etnisten suhteiden neuvottelukunta. Työhallinnon julkaisu 344. Helsinki: Työministeriö.

- Kokkonen, L. 2010. Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 143.
- Koskinen, K. U. & Pihlanto, P. 2007. Trust in a knowledge-related project work environment. *International Journal of Management and Decision Making* 8 (1), 75–88.
- Kupari, T. 2007. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ja virkailijoiden vuorovaikutus työvoimatoimistossa. Promenio-hankkeen tutkimusraportti. Turku: Turun työvoimatoimisto.
- Kurhila, S. 2001. Asiantuntijuuden kerrostumista – syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Tietolipas 173. Helsinki: SKS, 178–195.
- Kurhila, S. 2006a. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat Kelan toimistossa. Teoksessa M.-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.) *Arjen asiointia*. Tietolipas 210. Helsinki: SKS, 285–312.
- Kurhila, S. 2006b. *Second language interaction*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Kuśmierczyk, E. 2014. Trust in action. Building trust through embodied negotiation of mutual understanding in job interviews. Teoksessa K. Pelsmaekers, G. Jacobs & C. Rollo (toim.) *Trust and discourse*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 11–44.
- Lappalainen, H. & L. Raevaara (toim.) 2009. *Kieli kioskilla*. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista. Tietolipas 219. Helsinki: SKS.
- Lyon, F., Möllering, G. & Saunders, M. N. 2012. Introduction: the variety of methods for the multi-faceted phenomenon of trust. Teoksessa F. Lyon, G. Möllering & M. N. Saunders (toim.) *Handbook of research methods on trust*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 1–15.
- Maiche, K. 2016. Nuoret turvapaikanhakijat ja luottamuksen rakentuminen arjen käytännöissä. *Näkökulma* 30. Nuorisotutkimusseura ry. <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/nakokulma30>. Viitattu 28.4.2017.
- Mechanic, D. & Meyer, S. 2000. Concepts of trust among patients with serious illness. *Social Science and Medicine* 51, 657–668.
- Parker-Jenkins, M. 2016. Problematising ethnography and case study: reflections on using ethnographic techniques and researcher positioning. *Ethnography and Education*, 1–16.
- Pelsmaekers, K., Jacobs, G. & Rollo, C. 2014. Trust and discursive interaction in organizational settings. Teoksessa K. Pelsmaekers, G. Jacobs & C. Rollo (toim.) *Trust and discourse*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 1–18.
- Peräkylä, A. 1995. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohteet ja ihmiskuva. Teoksessa J. Leskinen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus, 39–49.
- Peräkylä, A. 2016. Validity in qualitative research. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative research*, 413–427. London: Sage.
- Raevaara, L. & Ruusuvuori, J. & Haakana, M. 2001. Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa J. Ruusuvuori, M. Haakana & L. Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia. Tietolipas 173. Helsinki: SKS, 11–38.
- Rapley, T. 2016. Some pragmatics of qualitative data analysis. Teoksessa D. Silverman (toim.) *Qualitative research*. London: Sage, 331–345.
- Silverman, D. 2013. *Doing qualitative research*. Fourth Edition. London: Sage.
- Simmel, G. 1995. *Hur är samhället möjligt?* Göteborg: Korpen.
- Sorjonen, M.-L. & L. Raevaara (toim.) 2006. *Arjen asiointia*. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Tietolipas 210. Helsinki: SKS.
- Stake, R. E. 1995. *The art of case study research*. London: Sage Publications.
- Sztompka, P. 1999. *Trust. A sociological theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tanttu, T. 2014. Encounters along micro-level borders: silence and metacommunicative talk in service encounter conversations between Finnish employment officials and immigrants. Teoksessa T. Kurki, S. Kaskinen, K. Laurén & M. Ristolainen (toim.) *Writing at borders*. Culture Unbound 6. Linköping University Electronic Press, 1227–1250.
- Thomas, G. A. 2009. The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *Journal of Business Communication* 46 (3), 287–310.

Thomas, G. W. 1998. Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration & Society* 30 (2), 166–193.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9–21.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtiainen, K. 2012. Possibilities of trust and recognition between refugees and authorities. Resettlement as a part of durable solutions of forced migration. Jyväskylän yliopisto. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 451.

Työpolitiikan vaikuttavuus ja vaihtoehdot 2016. Tutkimus työpoliittisten toimenpiteiden toimivuudesta, tuloksista ja tulevaisuudesta (TYVA). Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2016.

Wilkins, R. J. 2009. The asiasta puhuminen event. Teoksessa R. Wilkins & P. Isotalus (toim.) *Speech culture in Finland*. Lanham: University Press of America, 63–84.

Wilkins, R. J. & Isotalus, P. 2009. Finnish speech culture. Teoksessa R. Wilkins & P. Isotalus (toim.) *Speech culture in Finland*. Lanham: University Press of America, 1–16.

Wilkinson, R. & Pickett, K. 2009. Income inequality and social dysfunction. *Annual Review of Sociology* 35, 493–511.

---

---

## Näkökulma

---

---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
42-49

# Työyhteisösovittelu vuorovaikutuksen kehittämisen työkaluna

Pia Lappalainen  
Lehtori, TkT, FM  
Aalto-yliopisto, Kielikeskus  
pia.lappalainen@aalto.fi

---

## Tiivistelmä

Taloudellisesti haastavina aikoina teollisuudessa on totuttu etsimään tuottavuuden kasvua kovista HR-toimenpiteistä, kuten henkilöstö- ja koulutusleikkauksista. Pehmeämmät keinot ovat jääneet huomiotta, vaikka henkilöstötuottavuuteen vaikuttavia laatutekijöitä voitaisiin luoda vähäisin kustannuksin esimerkiksi johtamisen ja viestintäkulttuurin avulla. Panostukset organisaation vuorovaikutukseen edistävät psyykkisen ja sosiaalisen pääoman rakentumista, ja työniloa lisätessään rakentava kanssakäyminen edistää työtehoa. Merkittävä on myös dialogisen organisaatiokulttuurin rooli eripurana ehkäisemisessä. Pitkittyessään työpaikan konfliktit syövät tehollista työaikaa ja eskaloituneina aiheuttavat työpahoinvointia, joka sairauspoissaolojen, alentuneen työkyvyn ja ennenaikaisen eläköitymisen kautta kerryttää kustannusvaikutuksia. Toimivalla vuorovaikutuskulttuurilla on täten sekä voimavaroja moninkertaistava että kustannuksia minimoiva vaikutus.

Tässä näkökulma-artikkelissa tarkastellaan työyhteisösovittelua työhyvinvointia syövien konfliktien ratkomiskeinona. Artikkelissa kuvataan lyhyesti restoratiivisen työyhteisösovittelun periaatteet ja prosessin vaiheet. Toiseksi artikkelissa kartoitetaan aiemman kirjallisuuden pohjalta restoratiivisen sovittelun hyötyjä työyhteisöjen dynamiikan ja vuorovaikutuksen kehittämiseksi ja löydöksiä havainnollistetaan työyhteisösovitteluun osallistuneiden ihmisten kokemuksilla. Tarkoituksena on muodostaa työyhteisösovittelusta kokonaiskuva arjen vuorovaikutuskonflikteja ratkaisevana ja toisaalta uusia ihmishdeongelmia ehkäisevänä metodina.

ASIASANAT: ihmishdekonfliktit, restoratiivinen työyhteisösovittelu, vuorovaikutus

## Johdanto

Talouden haasteet ovat sysänneet organisaatiot etsimään tuottavuuden kasvua työajan lisäämisestä ja kovista HR-toimenpiteistä, kuten henkilöstövähennyksistä ja kulukurista. Työn käsitteen ja toimintaympäristön muutosten myötä (Rouhiainen 2005) laajempi yhteiskunnallinen huomio on kuitenkin kääntymässä työelämän laatutekijöihin, jotka henkiseen kuormitukseen vaikuttaen ovat yhteydessä henkilöstötuottavuuteen (Kesti & Syväjärvi 2012).

Verrattuna esimerkiksi teknisiin prosesseja sujuvoitaviin innovaatioihin, työn tekemisen laatua ja työhyvinvointia nostattavat inkrementaaliset uudennokset aiheuttavat vähemmän kustannuksia. Näitä pehmeitä tekijöitä voidaan luoda hyvän johtamisen, sekä viisaiden henkilöstöpoliittisten valintojen, tarkoituksenmukaisten HR-prosessien ja dialogisen viestintäkulttuurin avulla. Kuuntelemisen ja empatian sekä hyvinvoinnin välillä oleva yhteys on tunnistettu (Laajalahti 2016) ja vuorovaikutuksen nähdään kiistattomasti palvelevan työhyvinvointia. Parhaimmillaan työpaikan tunnelma ja dynamiikka edistävät työnimua, sitoutumista ja työtehoa, alasta riippumatta (Matilainen 2014; Lappalainen 2015; Vanhala 2014). Vastaavasti eripurana aiheuttama mielipaha on hälyttävä haitta: eskaloituneina ristiriidat aiheuttavat psyykkistä ja fyysistä pahoinvointia (Rainivaara & Karhunen 2006). Sairauspoissaolojen, alentuneen työkyvyn ja ennenaikaisen eläköitymisen kautta työpahoinvointi kerryttää kustannusvaikutuksia ja syö tuottavuutta (De Dreu & Weingart 2003).

Näiden tilastollisten löydösten seurauksena ihmishuuhdeongelmat ovat viime vuosina nousseet työelämä tutkimuksen tarkastelun keskiöön merkittävimpana henkisen kuormituksen aiheuttajana (Kessler ym. 2013). Tietyissä mää-

rin työpaikan konfliktit tarjoavat potentiaalia oppiville ja uutta luoville organisaatioille (De Dreu & Van Vianen 2001), mutta soraäänien vakiintuessa ristiriidoiksi menetetyt työpanoksen kustannukset syövät niitä hyötyjä, joita perinteisillä tuottavuuden edistämistoimenpiteillä tavoitellaan (Okhuysen ym. 2013).

Ratkaisuna työpaikan kitkaan arvontuottokykyä on yhä useammassa organisaatioissa ryhdytty rakentamaan puretumalla organisaatiokonfliktien syihin ja ristiriitojen ratkaisemiseen. Tehokkaaksi ulkopuoliseksi interventioksi on todettu *Prologos ry:n Vuoden 2016 Vuorovaikutustekona palkitsema Pehrmanin restoratiivinen työyhteisösovitteluprosessi*. Vuorovaikutushaasteiden juurisyyhin paneutuvana prosessina tämä työkalu antaa yksilölle mahdollisuuden tarkastella toimintaansa kanssaihmissen silmin, tulematta tuomitukseksi tai rangaistukseksi. Sovittelu varmistaa ajan ja paikan kohtaamiselle, joka lisää osapuolten itsetuntemusta, avaa silmät väärinymmärryksille ja mahdollistaa aidon antteeksiannon. (Pehrman & Poikela 2015.)

Työyhteisösovittelu on fasilitatiivinen menetelmä, joka säilyttää osapuolilla ongelman omistajuuden ja auttaa heidät itse löytämään sovun avaimet rohkaisten yksilöt henkilökohtaiseen kasvuun ja työyhteisöt kestävään muutokseen. Sovitteluprosessin läpikäyneet huomaavat usein viestintäkulttuurissaan muutoksen mekanisista tiedonsiirrosta sosiaalisten suhteiden syvenemiseen ja voimaannuttavaan jakamiseen. Dialogisuuden myötä vuorovaikutuksesta tulee resurssi (Juholin 2013), joka edesauttaa tietopääoman jakamista ja kumuloitumista – se on siten myös tietojohtamisen työkalu (Rouhiainen 2005).

Tässä näkökulma-artikkelissa on kaksi tavoitetta. Kuvaan restoratiivisen työyhteisösovittelun periaatteet ja prosessin vaiheet. Toiseksi kar-

toitan kirjallisuuden pohjalta prosessin hyötyjä työyhteisöjen dynamiikan kehittämiseksi ja haavainnollistan pohdintaa työyhteisösovitteluun osallistuneiden ihmisten kuvauksilla siitä, miten prosessi vaikutti heihin yksilöinä.

## Vuorovaikutus työhyvinvoinnin perustana

Yleisesti organisaatioiden toiminnan nähdään yhä voimakkaammin rakentuvan vuorovaikutukselle (Lappalainen 2015; Rouhiainen 2005;). Vuorovaikutuksen laatu ja määrä vaikuttavat keskeisesti kokemukseen työhyvinvoinnista ja vastaavasti puutteet lähikollegoiden välisessä viestinnässä nähdään työhyvinvointia vakavasti rapauttavana stressitekijänä (Avey ym. 2011). Siinä missä rakentava dialogi lisää tarmokkuutta, uppoutumista ja omistautumista, ongelmat työpaikan ihmissuhteissa aiheuttavat yhteistyön takkuamista ja konflikteja (Pennanen 2015), sekä lopulta syövät tuottavuutta (Kessler ym. 2013).

Työyhteisöjen monimuotoistuminen haastaa yksilöiden viestintätaidot ja muuntaa aivotyön yhtä selkeämmin tunnetyöksi (Fineman 2003). Positiivinen psykologia on osoittanut positiivisten tunteiden ja työhyvinvoinnin yhteyden kognitiivisten resurssien kasvuun, suoriutumistasoon nousuun ja parempaan fyysiseen terveyteen (Fredrickson & Levenson 1998; Fredrickson & Branegan 2005).

Konflikteilla puolestaan on kauaskantoisia taloudellisia, sosiaalisia ja emotiivisia seurauksia (Kessler ym. 2013.) Onkin hälyttävää, että sosio-emotiivisten stressitekijöiden määrän nähdään olevan kasvussa. Tätä on selitetty tiimien diversiteetillä ja siihen liittyvällä arvojärjestelmien moninaisuudella, joka voi altistaa työyhteisöt konflikteille. Toinen selittävä tekijä on vuorovaikutuksen lisääntyminen.

Tämän päivän aivotyössä tiimityöskentelystä on tullut työyhteisöjen normi: jopa 60% työntekijöistä kuuluu vähintään yhteen tiimiin (Horila & Valo 2016). Vuorovaikutussuhteiden monimuotoistuksessa lisääntyvät työyhteisön jännitteetkin (De Dreu & Weingart 2003), mikä puolestaan kasvattaa vaatimuksia työntekijöiden sivistynyttä ja ennakoitavaa käyttäytymistä kohtaan (Andersson & Pearson 1999).

Valitettavan usein organisaation harmonia kuitenkin rikkoutuu tavalla, joka haittaa työn sujumista ja aiheuttaa psykososiaalista kuormitusta, jopa työuupumusta. Vaikka konfliktit itsessään ovat vain harvoin yksinomaan vahingollisia, suurta haittaa voi aiheuttaa tapa, jolla niihin suhtaudutaan, puututaan tai ollaan puuttumatta (Gibson & Callister 2010). Tällöin ristiriidan mainingeilla on taipumus levitä, jolloin se alkaa viedä huomiota ja syödä työaikaa ja voimavaroja yhä isommalta työntekijäjoukolta. Alentuneen tuottavuuden lisäksi puuttumattomuus värittää yksilöiden kokemusta organisaation ja johtamisen oikeudenmukaisuudesta ja ennustaa työn sujumista tulevaisuudessa (Kruger & Brodbeck 2014). Olennaista ei ole se mistä riidellään, vaan se, miten ongelmat ratkotaan (DeChurch 2001).

## Restoratiivinen työyhteisösovittelu

Suomessa jo yli tuhannen koulutetun työyhteisösovittelijan voimin harjoitettu työyhteisösovittelu nojaa restoratiivisen oikeuden traditioon ja toteutuu puolueettoman osapuolen interventiona. Tarkoituksena ei ole niin sanotusti tuomita syyllisiä tai rangaista väärintekijöitä, vaan eheyttää riidan osapuolten psyyke, korjata rikki mennyt vuorovaikutuskulttuuri, palauttaa työntekijän henkiset resurssit ja saattaa yhteen toisistaan erkaantuneet intressit. Tämä prosessi antaa osapuolille mahdollisuuden aitoon

kohtaamiseen ja luottamuksen rakentamiseen. (Pehrman & Poikela 2015.)

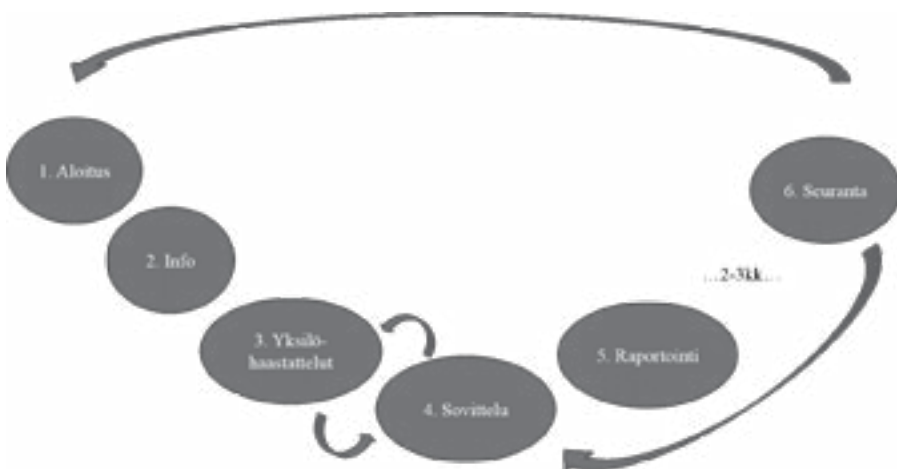
Restoratiivinen sovittelu edustaa välitystoiminnan ei-direktiivistä ääripäätä, jossa sovittelija on neutraali ja puolueeton fasilitaattori. Toisesta ääripäästä löytyy direktiivinen koulukunta, jossa sovittelijan vahvalla evaluatiivisella otteella on tärkeä rooli määritettäessä syyllistä tai väärintekijää sekä rangaistusta rikkomuksesta (Wall & Kessler 2012.) Sovittelumenetelmän valinta kuvastaa metodologisia preferenssejä ja näkyy myös sovittelijan toimintatyylissä. Direktiivinen sovittelija kysyy suljettuja kysymyksiä, tekee johtopäätöksiä ja esittelee ratkaisuvaihtoehtoja (Charkoudian 2012), kun taas restoratiivinen sovittelija esittää avoimia kysymyksiä, keskittyy kuuntelemaan, ja ihmettelemällä kuulemaansa aktivoi osapuolia ratkaisukeskeisyyteen (Pehrman 2011).

Oleennaista on, että osapuolet oppivat toimimaan ristiriitatilanteissa ja etsimään ratkaisua keskenään. Mikäli ulkopuolinen toimija tarjoaisi ulospääsyn, osapuolet eivät joutuisi haastamaan itseään emotiivisesti, mikään heidän

ajattelussaan ei muuttuisi, ja uuden ristiriidan ilmaantuessa he olisivat jälleen lähtötilanteessa. Sovittelija ei siis ole välittäjä tai asiamies, vaan tasapuolinen ja neutraali ulkopuolinen taho, joka varmistaa tilan ja ajan jokaisen osallistujan näkemyksille ja tuntemuksille. (Pehrman & Poikela 2015.)

Yksinkertaisimmillaan Pehrmanin prosessi etenee kuuden (Kuvio 1) vaiheen kautta kohti sopua, sovintoa ja inhimillistä kasvua. Prosessin vaiheita voi soveltaa joustavasti ja iteratiivisesti tarpeen niin vaatiessa.

Aloitus käynnistää prosessin asianosaisen, hänen esimiehensä, kollegan tai HR:n ilmoituksesta. Infotilaisuudessa prosessi ja sovittelijat esitellään yksikölle, jossa sovittelua ollaan käynnistämässä. Erillistapaamisissa haastatellaan kaikki ne, jotka ovat konfliktin piirissä. Sovittelutapaamisessa kuullaan, miten riita on kutakin osapuolta kuormittanut, puolueettoman sovittelijan myötävaikuttaessa keskustelun avoimuuteen ja osapuolten sitoutumiseen. Tapaaminen päättyy osallistujien omaehtoiseen ratkaisuun ja sen kirjaamiseen sopimukseksi.



KUVIO 1 Työyhteisösovittelun vaiheet (Pehrmania 2011 mukailen).

Sovittelun lopputulemasta tiedotetaan niille työnantajan edustajille, joiden on työnantaja-velvoitteidensa vuoksi syytä tietää prosessin etenemisestä. Seurannassa tyypillisesti 2–3 kk päästä kartoitetaan työyhteisön tilanne ja sovitetaan jatkotoimista, mikäli sovittelusta ei ole ollut apua.

Aiempi kirjallisuus ja havainnollistamiseen käytetyt sovitteluun osallistuneiden kokemukset osoittavat, että juuri tämä tunnekuorman käsittely tekee prosessista osallistujille henkisesti raskaan, vaikka osallistumisen tavan ja intensiteetin kukin määrittelee itse. Varsinkin työnantajan käyttäessä direktio-oikeuttaan sovittelun käynnistämiseksi monet kokevat ”joutuvansa” sovitteluun ja protestoivat sen aiheuttamaa ajanhukkaa ja siitä seuraavaa töiden kasautumista. Alla olevat sitaatit työyhteisösovittelun osapuolilta osoittavat prosessin kuitenkin lopulta toimivan, huolimatta osapuolten asenteellisuudesta prosessin käynnistyessä.

Pyydän anteeksi aiempaa penseää suhtautumistani. Olit oikeassa – sovittelun hyödyt ymmärtää vasta kun siihen osallistuu.

Alkuun tuntui että jouduin sovitteluun. Nyt tuntuu että se olikin pääsemistä.

Monia huolestuttaa prosessin luottamuksellisuus; he pelkäävät maineensa ammatti-ihmisinä kärsivän, jos tieto osallistumisesta sovitteluun – siis konfliktiin – leviää organisaatiossa. Jotkut epäilevät sovittelijan puolueettomuutta ja ovat näkevinään merkkejä puolueellisuudesta. Yleensä nämä huolet hälvenevät infossa tai viimeistään kahdenkeskisissä keskusteluissa sovittelijan kanssa.

Sovittelu saattaa osoittautua pettymykseksi niille, jotka odottavat ulkopuolisen toimijan ratkovan ongelman ja tarjoavan valmista rat-

kaisumallia. He näkevät ratkaisun pintapuolisena ja näennäisenä kompromissina, ja syyttävät epäonnistumisesta sovittelijoiden passiivista tai liian ymmärtäväistä roolia.

Siinä te sovittelijat vaan istuite ettekä tehny mitään.

Olin alkuun kovin uupunut keskusteluista ja huolissani siitä, kuinka Y:n vääristyneitä olettamuksia pyritään rationalisoimaan ja normalisoimaan näilläkin keskusteluilla.

Vaikka osallistujien ennakoasenteet ovat usein pessimistisiä ja prosessiin liittyviä huolenaiheita on useita, on huomionarvoista, että valtaosa osallistujista ilmaisee prosessin päätyttyä kiitollisuutta prosessia ja sovittelijoita kohtaan. Näin on usein myös niissä tapauksissa, joissa prosessin välittömään lopputulemaan ei aina oltaisi-kaan täysin tyytyväisiä.

Olen äärettömän kiitollinen kaikesta kokemastani ja siitä, että minulla oli hyvä ihminen rinnalla reflektoidessa omia ajatuksiani.

Opin tässä koko ajan lisää ja sovittelija oli kyllä hieno peili toiminnalleni.

Sovittelu on todella voimauttanut minua.

Sovittelu on ollut tämän vuoden kohokohtia ja olet ihan varmasti top3 ihmisten joukossa, jotka ovat vaikuttaneet minun ajatteluuni ja johtamiseen työurani aikana.

Nämä kommentit osoittavat, että sovittelussa huomio tulisikin siirtää lopputulemasta prosessiin. Syvintä oppimista tapahtuu usein vastoin-käymisten kautta, ja konfliktit tulisikin nähdä oppimisen ja kasvun mahdollistajina (Rothman 2014a).



Myös aiemmassa kirjallisuudessa on havaittu, että työyhteisösovittelu palvelee organisaatioita kahdella tavalla riippuen ongelman juurisyyistä, konfliktin tyylistä, sekä siitä, kumpaa kahdesta ääripäästä sovittelijoiden tyyli edustaa: evaluatiivista, voimakkaasti ulkopäin ohjattua ongelmanratkaisua vaiko transformatiivista fasilitointia, jossa ongelman omistajuus ja ratkaisu pysyvät osapuolten käsissä (esim. Charkoudian 2012). Edellinen, vahvasti direktiivinen toimintatapa on omiaan pyrittäessä nopeaan lopputulemaan ja tehokkaaseen ratkaisuun, kun taas jälkimmäinen on etenemiseltään enakoimattomampi ja hitaampi, ja siinä sovittelijalla on näennäisesti passiivisempi rooli (Della Noce 2012). On kuitenkin huomattu, että osapuolet sopuun saatettuaan tämä ohjaukseltaan pidättyväisempi metodi sysää käyntiin muita, pidempikestoisia prosesseja, jotka yksilötasolla näkyvät henkilökohtaisena kasvuna ja tiimitasolla keskusteludynamiikan ja vuorovaikutusilmaston muutoksena (Wall & Kessler 2012).

Sekä aiemman kirjallisuuden että havaintoaineiston perusteella kaikkein silmiä avaavin kokemus soviteltaville vaikuttaa olevankin reflektoinnin merkityksen oivaltaminen ja sen kautta sekä oman että toisten toiminnan ymmärtäminen. Tämä havainto herää muiden palautteista; monet eivät aiemmin ole päässeet analysoimaan toimintaansa, käyttäytymistään tai viestintäänsä turvallisessa ja kuunteluun kannustavassa ilmapiirissä. (Rothman 2014a.)

Prosessi ja sovittelijan malli kannustavat aktiiviseen kuunteluun, kun kukin osaltaan huomaa, miten merkityksellistä on saada tulla kuulluksi (Pehrman 2011). Aktiivinen kuuntelu lisää analyttistä ja kognitiivista empatiaa, mikä tukee vastapuolen motiivien ymmärtämistä. Levollinen pysähtyminen toisten kertomusten, narratiivien, ääreen eheyttää kertojaa, lisää muiden empatiaa, antaa kuulijalle mahdollisuuden tar-

kastella vaihtoehtoisia näkökulmia, ja siten laajentaa ajattelua. (Rothman 2014a.)

Tilanteen turvallisuus kannustaa myös itsetutkiskeluun, pysähtymään omien ajatusten ja tunteiden äärelle. Usein tästä aidosta ja rehellisestä tarkastelusta seuraa ymmärrys, että välitön tulkinta olikin hätäköity – sovittelu lisää ymmärrystä niin omista kuin muidenkin motiiveista. Sen tiedostaminen, että konfliktit usein alkavat väärinymmärryksestä, toimii ennaltaehkäisevästi seuraavan eripurun nostaessa päätään. (Pehrman & Poikela 2015.)

Kiinnostavaa prosessissa on tapa, millä se kääntää osallistujien havaintomaailman muista itseensä. Sen sijaan, että työntekijät keskittyisivät etsimään muiden toiminnasta pessimistisiä odotuksiaan vahvistavia todisteita, he alkavatkin reflektoida omaa käytöstään ja tunteitaan. Paremmasta itsensä tuntemisesta seuraavat hyvät päätökset saavat aikanaan tukea muiden yhä positiivisemmasta palautteesta. (Rothman 2014b.) Syntyy hyvän kehä, joka vahvistaa itseään. Yhdenkin yksilön ponnistelut rakentavamman vuorovaikutuksen eteen saavat muutkin kilvoittelemaan hyvillä teoilla.

Organisaatiotasolla nähdään, miten tunneälyn kumuloituminen, lisääntynyt myötätunto ja psykologinen läheisyys kannattelevat dialogisuutta. Aktiivinen ja lämmin vuorovaikutus on ensisijainen työhyvinvoinnin kulmakivi, mikä puolestaan nostaa aineettoman henkilöstöpääoman hyödyntämistä. (Kolari 2010.) Työyhteisösovittelu on siten organisaation vuorovaikutusta kehittävä työelämäinnovaatio, joka tehollista työaikaa lisäämällä vaikuttaa henkilöstötuottavuuteen (Kesti & Syväjärvi 2015).

## Lopuksi

Tämä näkökulma-artikkeli nostaa esiin aiempien, kansainvälisten kirjallisuuskatsausten ja empiiristen tutkimusten löydökset restoratiivisen sovittelun vaikutuksista. Sovittelijan näennäisesti passiivinen rooli on yhteyksissä yksilön kasvuun ja tiimin vuorovaikutuksen kehittymiseen. Restoratiivisuuteen olennaisesti kuuluva omistajuuden periaate varmistaa, että osapuolet ottavat vastuun ratkaisusta, ja ponnistelemalla löytääkseen ulospääsyn vuorovaikutusongelmistaan he samalla kasvavat ja kehittyvät yksilöinä ja tiiminä. Sovitteluprosessin jatkeena käynnistyvä kasvu- tai kehitysprosessi saattaa lähteä liikkeelle harmillisen epävarmasti, hatarasti ja sattumanvaraisesti, osapuolet turhauttaen. Pienet, vaihteittaiset muutokset eivät huijaa päätä tahdillaan, mutta tutkimuksellista tukea kuitenkin löytyy sille, että tämänkaltaisen omaehtoinen ja sisäisistä motivaatiotekijöistä lähtevä muutos tuottaa kestävämmän tuloksen kuin ulkoa ohjattu uudistuminen.

Pidättyväinen omistajuutta tukeva fasilitointi on osallistujien ajattelua muuttava metodi, jonka jälkimainingeissa kunkin yksilön kasvu ruokkii positiivista kehitystä ympäristössä. Tällaisessa kehityksessä osapuolet kääntyvät sisäisen reflektoinnin pariin muihin suuntautuvan syyttelyn sijaan. He ovat saaneet sovittelukusteluista herätteen itsensä kehittämiseen ja muilta saamastaan palautteesta kimmokkeen pohtia oman vuorovaikutuksensa laatua ja merkitystä tiiminsä työskentelylle. Tämä yksittäisissä työntekijöissä itävä uudenlainen systeemiälykäs ajattelu tartuttaa muihinkin innostuksen itsensä kehittämistä kohtaan, ja pian koko työyhteisö kilvoittelee puhumalla paremmin ja enemmän. Niinkin piinallisesta ilmiöstä kuin vuorovaikutuksen ontumisesta käynnistynyt prosessi voi siis parhaimmillaan palkita yksilöt osaamisen ja persoonallisuuden kehittymisel-

lä, jonka vaikutukset ulottuvat kaikille elämän alueille. Tärkeimpänä argumenttina työyhteisökontekstissa voidaan kuitenkin pitää niitä tuottavuusvaikutuksia, joita tunneälykapasiteetti, vuorovaikutteisuus ja aito halu sitoutua työyhteisöön tarjoavat lisääntyneen työhyvinvoinnin kautta.

## Kirjallisuus

Andersson, L. & Pearson, C. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review* 24 (3), 452-471.

Avey, J., Reichard, R., Luthans, F. & Mhatre, K. 2011. Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors and performance. *Human Resource Development Quarterly* 22 (2), 127-152.

Charkoudian, L. 2012. Just my style: The practical, ethical and empirical dangers of the lack of consensus about definitions of mediation styles. *Negotiation and Conflict Management Research* 5 (4), 367-383.

Della Noce, D. 2012. Mediator style and the question of "good" mediation: A call for theoretical development. *Negotiation and Conflict Management Research* 5 (4), 396-402.

De Dreu, C. & Van Vianen, A. 2001. Managing relationship conflict and the effectiveness of teams. *Journal of Organizational Behavior* 22, 309-328.

De Dreu, C. & Weingart, L. 2003. Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology* 88 (4), 741-749.

DeChurch, L. 2001. Maximizing the benefits of task conflict: The role of conflict Management. *International Journal of Conflict Management* 12 (1), 4-22.

Deutsch, M. 1983. Conflict resolution: Theory and practice. *Political Psychology* 4 (3), 431-453.

Fineman, S. 2003. *Understanding emotion at work*. London: Sage.

Fredrickson, B. & Levenson, R. 1998. Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognition and Emotion* 12 (2), 191-220.

- Fredrickson, B. & Branigan, C. 2005. Positive emotions broaden the scope of attention and thought-action repertoires. *Cognition and Emotion* 19(3), 313-332.
- Gibson, D. & Callister, R. 2010. Anger in organizations: Review and integration. *Journal of Management* 36 (1), 66-93.
- Horila, T. & Valo, M. 2016. Yhteinen vuorovaikutusosaaminen tiimissä. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 46-58.
- Juholin, E. 2013. *Communicare - Kasva viestinnän ammattilaiseksi*. Helsinki, MIF.
- Kessler, S., Buursema, K., Rodopman, P. & Spector, P. 2013. Leadership, interpersonal conflict, and counterproductive work behavior: An examination of the stressor-strain process. *Negotiation and Conflict Management Research* 6 (3), 180-190.
- Kesti M. & Syväjärvi A. 2012. Human resource development function to both organizational performance and quality of working life. *Journal of Global Business Review* GBR 2 (1), 135-141.
- Kolari, P. 2010. Tunneälyjohtaminen asiantuntijaorganisaation muutoksessa. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. *Acta Universitatis Tamperensis* 1510.
- Kruger, K. & Brodbeck, F. 2014. Corporate communication and worker perceptions of conflict management and justice. *Negotiation and Conflict Management Research* 7 (4), 265-281.
- Laajalahti, A. 2016. Kriisiviestinnästä kriisivuorovaikutukseen: Puheviestinnän näkökulmia kriiseissä ja kriiseistä viestimiseen. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 76-82.
- Lappalainen, P. 2015. Työyhteisötaidot – esimiehiin ja alaisiin kohdistuvat osaamisvaatimukset. Lappeenranta University of Technology. Tuotantotalouden tiedekunta. Raportit ja selvitykset 47.
- Matilainen, K. 2014. Koettu palveleva johtajuus, työn imu ja työuupumus: pitkäaistutkimus. Jyväskylän yliopisto. Psykologian pro gradu –työ.
- Okhuysen, G., Lepak, D., Ashcraft, K., Labianca, G., Smith, V. & Steensma, H. 2013. Theories of work and working today: Introduction to special topic forum. *Academy of Management Review* 38 (4), 491-502.
- Pehrman, T. 2011. Paremmiin puhumalla: restoratiivinen sovittelu työyhteisössä. Lapin yliopisto. Kasvatustieteen väitöskirja.
- Pehrman, T. & Poikela, E. 2015. Työyhteisösovittelu – keino ratkoa konflikteja työpaikoilla. *Työelämän tutkimus* 13 (2), 127-139.
- Pennanen, E. 2015. Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 52-74.
- Rainivaara, S. & Karhunen, S. 2006. Näkökulmia koulun ja työpaikan kiusaamisuhteisiin. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 8-40.
- Rothman, J. 2014a. Reflexive pedagogy: Teaching and learning in peace and conflict studies. *Conflict Resolution Quarterly* 32 (2), 109-128.
- Rothman, J. 2014b. The reflexive mediator. *Negotiation Journal* 30 (4), 441-453.
- Rouhiainen, M. 2005. Johtamisviestintä - viestintäosaamisen näkökulma johtamiseen. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 32-46.
- Vanhala, S. 2014. Hyvinvointia ja tuloksellisuutta hyvällä henkilöstöjohtamisella (HYÖTY). TSR:n hankenumero 110319. Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu ja Työterveyslaitos.
- Wall, J. & Kressler, K. 2012. Research on mediator style: A summary and some research suggestions. *Negotiation and Conflict Management Research* 5 (4), 403-421.

---



---

## Puheenvuoro

---



---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
50-51

# Jokaisella ihmisellä on jotain sanottavaa

## Vuoden 2017 vuorovaikutusteko -palkinto ”Kunnanjohtajan osallistuminen mopomiittiin”

Markus Hirvonen

kunnanjohtaja, Juuan kunta  
HTM (oikeustieteet) YAMK (johtaminen)  
markus.hirvonen@juuka.fi

”Jokaisella ihmisellä on jotain sanottavaa” on yksi niistä tärkeistä opetuksista, jonka isäni minulle jo nuorena antoi. Minua ärsytti suunnattomasti tietyssä nuoruuden vaiheessa käydä isäni kanssa esimerkiksi kaupassa, sillä hän pysähtyi jokaisen ihmisen luo ja vaihtoi heidän kanssaan pari sanaa. Ja tarkoitan jokaisen pienen kunnan asukkaan kanssa. Kauppareissulla meni aikaa tunteja. Ihmisen asemalla yhteiskunnassa tai ulkoisella habituksella ei ollut isälleni koskaan merkitystä, vaan opetus oli aina sama: ”jokaisella ihmisellä on jotain sanottavaa”. Kun sitten kasvoinkin aikuiseksi, tämä opetus oli iskostunut selkäyttimeeni ja siitä oli muodostunut minullekin toimintatapa. Sairaalamailmassa tämä oli välttämättömyys, koska ihmisen aito kohtaaminen tarkoittaa aitoa vuorovaikutusta, jossa ollaan oikeasti kiinnostuneita ihmisen tahdosta. Hallintotehtäviin siirtymisen jälkeen huomasi jälleen, että aidosta vuorovaikutuksesta toimijoiden kanssa oli hyötyä. Mitä vaikeampi

tilanne, sitä enemmän vuorovaikutuksella on merkitystä. Mutta vuorovaikutus ei saa olla toiminnasta erillinen kokonaisuus, vaan sen tulee olla luonnollinen osa kaikkea työtä.

Siksi minulle oli valtava yllätys, mitkä mittasuhteet kesäinen mopoiluilta sai Suomessa. Söin lasteni kanssa iltapuuroa, kun mopoilijat ajelivat taloani ympäri. Muistin silloin ne lukuisat puhelut ja viestit, jossa kunnanjohtajaa vaadittiin laittamaan mopoilijat kuriin. Kuriin en usko kuin armeijassa, joten hetken mieli-johteesta pyysin Facebookissa mopoa lainaan, jotta voisin käydä nuorten kanssa ajelulla ja keskustelemassa. Noin viiden minuutin kulluttua sain WhatsAppissa viestin juukalaiselta nuorelta: ”Hei KJ, milloin lähdetään ajelemaan?”. Kun sitten kävin ajelemassa nuorten kanssa TV-kameroiden, median ja satojen ihmisten ympäröimänä, tajusin yhden keskeisen ongelman suomalaisessa yhteiskunnassa.

Meiltä puuttuu nuorten ja johtavien päättäjien välinen aito vuorovaikutus. Kyse ei ollut mopoilusta tai rälläämisestä, vaan siitä että nuoret kokivat tulleen kuulluksi. Tämä ilmiö toistui yhteydenotoissa, joita sain kaikkialta Suomesta. Erityisesti teini-ikäisten vanhemmat olivat minuun yhteydessä ja helpottuneita siitä, että jossakin kunnan johto oli aidosti kuullut nuoria valituksen ja torumisen sijasta.

Sain itsekkin valtavan oppimiskokemuksen yhteiskuntamme tilasta, jossa vuorovaikutus on joko ulkoistettu muille tai siitä on tullut hyvin valikoivaa. Vuorovaikutus nuoriin on ulkoistettu kuntien nuorisotoimelle, vuorovaikutus työttömiin on ulkoistettu työvoimatoimistolle ja vuorovaikutus alkoholisteihin on ulkoistettu sosiaalityöntekijöille. Samaan aikaan kuntien järjestämiin info- tai muihin tilaisuuksiin osallistuu vain kourallinen kuntalaisia. Perinteiset toimintamallit tukevat perinteisiä rakenteita; ne jotka tuntevat järjestelmän ja osaavat navigoida siinä, tulevat kuulluiksi. Se ei missään nimessä tarkoita sitä, ettei ihmisillä olisi mielenkiintoa omaa elinympäristöään kohtaan. Meillä Juuassa mopomiittiin osallistui käytännössä jokainen 15–18 vuotias juukalainen nuori ja jokaisella oli jotain sanottavaa kunnan asioista. Yhteinen toive kaikilla oli, että he saisivat vapaasti olla osa tulevaisuuden kuntaa. Nuorten luokse on mentävä ja heiltä on kysyttävä aidosti, mitä heillä on sanottavaa. Nykynuoret ovat aivan eliittijoukkoa kaikilla mittareilla. He eivät juo, eivät polta eivätkä tee tyhmyyksiä lähellekään niin paljon kuin allekirjoittanut 1990-luvun lopun Enossa. Heissä on oikeasti tulevaisuus, jos haluamme sen kuulla.

Aikaisemmin siis luulin, että kaikki yhteiskunnassa toimivat juuri samalla tavalla. Oli tärkeää oppia, että yhteiskunnan vuorovaikutus ei ole oikeasti hyvällä tasolla. Tämä oppimiskokemus oli suuri, sillä nyt voimme kehittää kunnan toi-

mintaa ja viestintää oikeaan suuntaan. Toimintaympäristö tulee tuntea hyvin, ja kuntaympäristössä on paljon patoutunutta sanottavaa kuntalaisilla. Se pitää löytää ja se pitää kuulla, jos halutaan aitoa kehitystä. Tämän vuoksi strategiatyössä olemme luponeet perinteisistä infoista kokonaan. Teemme asiasta videoita, meidän vanhustyksiköihin, ajellemme mopoilla, käymme nuokkarilla ja kirjastossa keräämässä ihmisten ajatuksia tulevaisuuden Juuasta. Ja lähdemme aina mukaan, jos joku ehdottaa jotakin. Ja mikä tärkeintä, emme koskaan kumoa ihmisen mielipidettä kunnan kehittämiseksi. Kaikkea ei voida toteuttaa, mutta jokainen ajatus voidaan aidosti kuulla. Minulla on tästä loistava esimerkki kesältä. Kävin puistossa eräänä päivänä juttelemassa siellä aikaa viettävien alkoholistien kanssa. Heillä oli toive, että he voisivat käyttää kunnan liikuntapaikkoja hiljaisina aikoina omalla porukalla. Luonnollisesti lupasin, sillä siitä ei ole mitään haittaa. Eräänä iltana olin lenkillä ja näin tekonurmikentällä samojen miesten pelaavan palloa. Miesten, jotka eivät olleet vuosikausiin harrastaneet mitään liikuntaa. Ei heistä kukaan olisi tullut kunnantalolle kysymään tätä asiaa. Heidänkin luokseen piti mennä, ja heilläkin oli sanottavaa.

Juuassa meillä on tavoitteena, että jokainen ihminen puhuu hyvää kunnasta riippumatta siitä, asuuko hän kunnassa vai ei. Haluamme säilyttää maineen ihmisen kokoisena ja ihmisläheisenä kuntana maailmassa, jossa yksilön oikeudet ja vastuut ylikorostuvat. Nuorten osalta meillä on aikaa vain 15 vuotta luoda juuret syvälle Juuan multa. Jos nuori lähtee tyytyväisenä jatko-opintoihin muihin kaupunkeihin, olemme voittaneet. Osa heistä palaa opintojen jälkeen kotikuntaan, osa jää maailmalle. Ne jotka eivät palaa, ovat myös mainos kuntamme imagosta. Sitä mainosta ei voi ostaa, eikä siihen voi pakottaa. Silti se on paras mainos, koska se ansaitaan aidolla vuorovaikutuksella.

---

---

## Kirja-arvio

---

---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
52-54

# Digitaalisen vuorovaikutuksen kulttuuri haastaa poliitikoiden viestintäosaamisen

Markus Mykkänen

nuorempi tutkija, FM

Jyväskylän yliopisto, Kieli- ja viestintätieteiden laitos

markus.mykkanen@jyu.fi

---

*Pekka Isotalus, 2017. Mediapoliitikko. Gaudeamus, 247 sivua.*

Poliitikolta vaadittava viestintäosaaminen on entistä monimuotoisempaa ja viestinnästä on tullut keskeinen osa ammattitaitoa. Näin kiteyttää Tampereen yliopiston puheviestinnän professori ja poliittisen viestinnän dosentti Pekka Isotalus Mediapoliitikko-kirjassaan. Teoksensa avulla hän haluaa kansantajuistaa politiikan medioitumista esitellen sitä poliitikkojen ja yhteiskunnallisen kehityksen näkökulmasta. Isotalus tekee katsauksen kahdenkymmenen viime vuoden ajalla tehtyyn poliittisen viestinnän tutkimukseen. Hän tarkastelee poliittista viestintää eri näkökulmista ja esittelee, millaisin menetelmin tutkimusta on tehty.

Kirja pitää sisällään kahdeksan lukua. Se etenee yhteiskunnallisesta kehityksestä ja politiikan yleisestä medioitumisesta kohti poliittisen viestinnän henkilöitymistä ja privatisoitumis-

ta. Teoksen näkökulma politiikkaan on instituutionaalinen sekä pragmaattinen eikä se kirjoittajan omien sanojensa mukaan pyri ymmärtämään yhteiskuntaa tai kulttuuria rakenteellisesti. Kirjan ydinaihe on poliitikkojen henkilökohtainen viestintäosaaminen. Loppuosassa käsitellään muun muassa television vaalikeskusteluja, internetin ja sosiaalisen median käyttöä poliittisessa viestinnässä. Lopuksi Isotalus ennustaa tulevaisuutta mediapoliitikkojen ja medioitumisen kehittymisen osalta. Lähes jokaista lukua täydentää lähikuvassa-osio, jossa esimerkkitapausten avulla kerrotaan poliitikkojen toimimisesta mediassa.

## Medioituminen heijastuu kaikkeen viestintään

Politiikan tutkimuksen merkittävimpiä kohteita 1990-luvulta lähtien on ollut kasvanut medioituminen. Isotaluksen mukaan se on avaintermi kuvaamaan nykyistä pitkän aikavälin yhteiskunnallista muutosprosessia, jonka myötä mediasta on tullut hyvin vaikutusvaltainen osa yhteiskuntaa. Isotaluksen mukaan medioituminen vaikuttaa kaikkiin politiikan osatekijöihin niin epäsuoraan kuin suoraan. Nykypoliitikon on kyettävä sujuvasti toimimaan median kanssa sekä hallitsemaan erilaiset mediaympäristöt ja sen asettamat vaatimukset. Viestintä 2010-luvulla ei enää ole vain väline poliitikolle, vaan työ itsessään toteutuu viestimällä ja viestintää tarvitaan jatkuvasti. Isotaluksen mukaan paine poliitikon viestinnälliseen osaamiseen on kasvanut, sillä hänen tulee yhtä aikaa kyetä puhuttelemaan äänestäjiä, neuvottelemaan muiden poliitikkojen kanssa, kuuntelemaan lobbareita ja rakentamaan poliittista brändiään.

## Poliitikon ja median viharakkaussuhde

Isotalukselle median ja poliitikkojen suhde on kaksijakoinen. Molemmat ovat kriittisiä toistensa toimintaa kohtaan, mutta silti säännöllisesti hyötyvät toisistaan. Tämä riippuvuus-suhde on Isotaluksen mukaan medioitumisen mahdollistaja. Media on kiinteästi mukana poliitikon urakehityksessä ja poliitikot ovat oppineet hyödyntämään tätä symbioosia. Media vaatii kärkipoliitikoilta aiempaa vahvempaa viestintäosaamista. Isotaluksen mielestä hyvät mediapoliitikot ovat oppineet hyödyntämään median toimintalogiikkaa edistäessään omia poliittisia ja urapyrkimyksiä. Asiasisällöllä on edelleen väliä, mutta se ei enää ole ainoa tekijä mediassa toimimisessa. Olennaiseksi on tullut se, kuka asian esittää ja miltä se näyttää. Vies-

tintä ja media tuovat tunteet mukaan politiikkaan.

Isotalus esittää, että poliitikot käyttävät mediaa tiedon lähteenä sekä oman viestintänsä areenana. Heidän median käyttönsä on sekä passiivista että aktiivista. Pyrkimys on maksimoida positiivinen ja minimoida kielteinen näkyvyys. Media itse nostaa esiin hyvin esiintyviä, karismaattisia poliitikkoja. Samoin se antaa näkyvyyttä enemmän hallitus- kuin oppositio puolueille. Poliittisten toimijoiden motiiviksi on tullut jatkuva kampanjointi mediassa. Isotalus näkee, että tärkeintä ei lopulta ole se, miten asiat ovat vaan miltä ne näyttävät mediassa.

## Medioituminen yleisty

Mediasta on tullut vaikutusvaltainen yhteiskunnan eri osa-alueilla. Isotaluksen mukaan viestinnän korostuminen politiikan tekemisessä on alkanut jo 1990-luvulla. Median toimintaan poliitikot ovat sopeutuneet eri tasoilla. Organisaatiot ovat palkanneet viestintäammattilaisia, jotka hoitavat keskitetysti esimerkiksi puolueiden mediasuhteita. Lisäksi puolueet ovat ottaneet politiikkaan mukaan kokeneita median ja viestinnän ammattilaisia varmistaakseen, että median näkökulmat huomioidaan. Näiden lisäksi puoluejohdossa nykyisin korostetaan entistä enemmän henkilöiden media- ja esiintymistaitoja.

Yksi medioitumisen merkittävä kehityssuunta on politiikan ammatillistuminen eli professionalisoituminen. Isotaluksen mielestä tämä ilmenee siten, että politiikka työllistää entistä enemmän viestinnän ja markkinoinnin ammattilaisia. Suomalaisessa kulttuurissa tähän suhtaudutaan edelleen ristiriitaisesti, vaikka se nähdään väistämättömänä kehityksenä kansainvälisestikin. Suomalaisten yleinen asenne medioitumista kohtaan on Isotaluksen mukaan

kielteinen. Erityisen kielteisesti suhtaudutaan medioitumisen myötä kasvaneeseen politiikan privatisoitumiseen eli median tapaan käsitellä muun muassa poliitikkojen yksityiselämää tai terveyttä. Privatisoituminen tuo toisaalta poliitikon lähemmäs äänestäjää ja tekee hänestä kiinnostavamman.

## Monipuolinen katsaus tutkimukseen

Isotalus luo kirjassaan monipuolisen katsauksen politiikan tutkimukseen, jonka hän katsoo pohjautuvan vahvasti angloamerikkalaiseen politiikan kulttuuriin. Isotalus on itse seurannut ja tutkinut poliittista viestintää 1990-luvun puolesta välistä lähtien ja kirjaan hän on koonnut yhteen useita aiemmin vain englanniksi julkaistuja tutkimusartikkeleita. Nämä tutkimukset avaavat lähemmin monta mielenkiintoista ja tärkeää poliittisen viestinnän ilmiötä. Tutkimuksien yksityiskohtainen avaaminen erottautuu paikoin tyyllisesti muusta kirjan sisällöstä. Siinä missä Isotalus itse kertoo sujuvasanaisesti ja ymmärrettävästi viestinnän merkityksestä politiikassa tai poliitikon toiminnassa, niin tietämyksen syventämiseen tarkoitettut lähikuvassa-luvut hieman rikkovat muutoin tyyllisesti hyvää kokonaisuutta. Välillä ne tuntuvat tutkimusraporttien lyhennelmiltä sekä metodologiakuvauksilta, joissa olisi voinut arvioida kriittisemmin nykyistä viestintäympäristöä. Lähikuvassa-luvut ovat silti tiiviitä tietopaketteja eikä pieni eroavaisuus kerronnallisuudessa häiritse kokonaisuutta.

Kirjan antoisinta sisältöä on Isotaluksen katsaus poliitikkojen henkilökohtaiseen viestintäosaamiseen. Sen tulisi luoda poliitikolle se pohja, jolla kansalaisiin luodaan suhteita, kuunnellaan ja havainnoidaan sekä ollaan heidän kanssaan vuorovaikutuksessa. Henkilökohtainen viestintäosaaminen voidaan Isotaluksen mukaan

nähdä henkilökohtaisena resurssina, vuorovaikutuksena sekä yhteiskunnallisena auktoriteettina toimisen näkökulmista. Nämä kolme tasoa osoittavat, kuinka merkittävää viestintäosaaminen on nykypolitiikassa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Vanhoja hyviä aikoja kaipaavia Isotalus muistuttaa, että verkkoviestintä on tullut jäädäkseen poliittiseen viestintään. Verkkoviestinnän ja sosiaalisen median merkitys kasvaa suuremmaksi, samalla kun median yleisöt pirstaloituvat entisestään.

## Retoriikasta monipuoliseen vuorovaikutukseen

Kokonaisuudessaan Isotaluksen teos on ajan-kohtainen ja sujuvasanainen yleisteos viestintäosaamisen merkityksestä politiikassa. Kirja tarjoaa myös suuntaviivoja tulevaisuuteen, vaikka sen keskeisintä antia onkin nykyhetki. Isotaluksen motiivi kirjan kirjoittamiseen on ollut antaa niin poliitikoille, medialle kuin suurlle yleisölle näkökulmia tarkastella, kuinka medioitumiseen tulisi suhtautua. Medioituminen on osa yhteiskunnan kehitystä ja politiikka ei voi olla irrallinen osa tätä kehitystä. Medioitumisen myötä poliitikkojen on omaksuttava uusia viestintätapoja aiemmin korostettujen retoristen taitojen sekä median kanssa yhteistyössä toimimisen lisäksi. 2010-luvun politiikan repertuaarissa korostuvat monipuoliset vuorovaikutustaidot, jotka yllälueteltujen lisäksi kattavat myös sosiaalisen median ja alati kehittyvät uudet viestintäteknologiat. Isotaluksen mielestä viestinnän uusi aikakausi politiikassa ei kuitenkaan automaattisesti syrjäytä vanhaa teknologiaa tai osaamista. Viestintä ei ole poliitikolle enää väline menestyä, vaan se on kiinteä osa poliittista ammattitaitoa. Isotalus tiivistää: elämme digitaalisen vuorovaikutuksen kulttuurissa, jossa viestintäosaamisen on oltava entistä monipuolisempaa.





---



---

## Virkaanastujaisesitelmä

---



---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
56-59

# Työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus

Anu Sivunen

Puheviestinnän professori

Jyväskylän yliopisto, Kieli- ja viestintätieteiden laitos

anu.e.sivunen@jyu.fi

---

*Uuden professorin juhlaluento, 7.12.2016, Jyväskylän yliopisto*

Työelämä on ollut viime vuosikymmeninä suurissa muutoksissa. Globalisaatio on mahdollistanut organisaatioiden kansainvälistymisen ja yhteistyö- ja alihankintasopimusten solmimisen ympäri maailmaa. Viestintäteknologian kehittyminen on edistänyt tätä kansainvälistymistä mahdollistamalla työntekijöiden vuorovaikutuksen maantieteellisten rajojen yli ja osin myös aikaeroista riippumatta. Uusia teknologioita otetaan käyttöön organisaatioissa jatkuvasti, ja viime vuosina ovat myös työelämässä yleistyneet muun muassa sosiaalisen median työkalut. Teknologian kehittyminen on tuonut työelämään myös uusia työn tekemisen muotoja. Virtuaaliitiimit, etättyö, joustava ja liikkuva työ ovat esimerkkejä siitä, miten työtä tehdään yhdessä, mutta eri paikoista käsin, joskus eriaikaisesti ja joskus samaan aikaan työskennellen, tietyssä paikassa tai paikasta toiseen liikkuen ja esimerkiksi matkapuhelinten ja kannettavien

tietokoneiden avulla työtä tehden. Työelämää luonnehtiikin nykyisin vahvasti teknologiavälitteinen vuorovaikutus, joka on ollut viestinnän alan keskeisiä tutkimuskohteita jo useamman vuosikymmenen ajan. Teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan yleensä tekstiin, ääneen, kuviin tai videokuvaan perustuvaa vuorovaikutusta, jossa on osallisina kaksi tai useampia viestintäosapuolia tietokoneiden ja internet-yhteyden välityksellä.

Esittelen puheenvuorossani yhtäältä työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimusperinnettä ja tämänhetkisiä tutkimussuuntauksia, sekä toisaalta niitä käytännön johtopäätöksiä, joita alan tutkimus tuottaa työelämän vuorovaikutuksen kehittämiseen. Nostan esimerkkejä omasta tutkimuksestani virtuaaliitiimien ja organisaatioiden sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta.

Työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimusperinteessä on nähtävissä kaksi vastakkaista suuntausta (ks. esim. Rice & Leonard, 2013). Toisaalta tutkimusta on hallinnut teknologinen determinismi, jossa on tutkittu teknologian vaikutuksia työelämälle yleensä laajasta, makrotason näkökulmasta. Tutkimuksissa on tarkasteltu teknologian vaikutuksia organisaatioiden valtasuhteisiin ja kontrolliin tai siihen, miten teknologia vaikuttaa organisaation hierarkiaan. Tämän perinteen tutkimus on keskittynyt teknologian ominaisuuksiin ja vaikutuksiin ja teknologian on nähty olevan se voima, joka vahvasti määrittää työelämässä tapahtuvia muutoksia ja prosesseja.

Toinen tälle vastakkainen teknologian tutkimuksen ääripää on niin sanottu sosiaalinen determinismi. Tässä tutkimussuuntauksessa teknologialle annetaan hyvin pieni rooli siinä, miten ihmiset työtä tekevät, ja työntekijöiden tulkinnat teknologiasta nostetaan kaikkein merkittävimpiin rooliin. Sosiaalisuuden on nähty määrittävän tätä tutkimussuuntausta, koska monissa tämän ääripään tutkimuksissa kohteena olevaa teknologiaa ei aina edes kuvata tai tarkemmin määritellä. Sosiaalisen determinismin näkökulmasta teknologian vaikutukset eivät ole missään organisaatiossa tai tilanteessa samanlaisia, eikä ole olemassa teknologiaa, joka soveltuisi tiettyyn työelämän vuorovaikutustilanteeseen parhaalla mahdollisella tavalla.

Näiden ääripäiden välille on työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa syntynyt kolmas tutkimusperinne, joka pyrkii ottamaan huomioon sekä teknologian käytön sosiaalisen puolen, että teknologian materiaaliset tai objektiiviset ominaisuudet. Puhutaan sosiomateriaalisuudesta, joka tarkoittaa sitä, että teknologialla on tiettyjä ominaisuuksia, jotka mahdollistavat tai eivät mahdollista tietynlaista vuorovaikutusta. Työelämän näkö-

kulmasta tämä tarkoittaa, että kullakin teknologialla tunnustetaan olevan tietyt erityispiirteet tai ominaisuudet, mutta työntekijät voivat mukautua teknologian käyttöön, tai teknologiaa voidaan käyttää eri tavoilla kuin mihin se on alun perin suunniteltu.

Tutkimuksessa onkin siirrytty tarkastelemaan teknologian vaikutusten sijaan sitä, mitä teknologiavälitteinen vuorovaikutus työelämässä mahdollistaa. Yksi tämän hetken keskeisiä tutkimuksen viitekehyksiä on teknologian affordanssinäkökulma. Näkökulma nojaa vahvasti sosiomateriaalisuuteen, ja se ottaa huomioon sekä teknologian objektiiviset ominaisuudet että vuorovaikutuksen, jota teknologia mahdollistaa (tai rajoittaa). Teknologisten affordanssien tai tarjoomien kautta on mahdollista selittää, miksi esimerkiksi työyhteisössä samaa teknologiaa voidaan käyttää eri tavoilla ja eri teknologioita samalla tavalla.

Näiden teoreettisten tutkimusnäkökulmien pohjalta haluaisin tuoda puheenvuoroni toisessa osiossa esiin muutaman käytännön esimerkin siitä, miten tutkimuksella voidaan kehittää työelämän teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ja näin myös koko työelämää ja organisaatioita laajasti. Ensimmäinen esimerkkini pohjautuu virtuaalitiimien teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimukseen ja toinen organisaatioiden sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimiseen.

Virtuaalitiimit ovat tiimejä, joiden jäsenet ovat hajautuneet maantieteellisesti eri paikkoihin, ja jotka työskentelevät teknologiavälitteisesti, usein eri maista käsin, eri kulttuurien ja aikerojen yli. Tekemämme kirjallisuuskatsauksen mukaan (Gibbs, Sivunen & Boyraz, 2017) tällaisten tiimien tutkimuksessa keskeisiksi haasteiksi ovat nousseet tiimin johtajuus, viestinnälliset kulttuurierot ja niistä syntyvät jakolinjat ja

alaryhmät virtuaalitiimien sisällä, sekä virtuaalitiimien käyttämä teknologia ja käytössä olevat viestintäkanavat. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksella on pystytty vastamaan moniin näistä virtuaalitiimien haasteista. Johtajuutta rakennetaan virtuaalitiimeissä teknologiavälitteisesti viesti viestiltä ja kokous kokoukselta tiimin jäsenten vuorovaikutuksen ja osallistumisaktiivisuuden kautta. Silti usein työelämän tiimeissä tarvitaan tutkimusten mukaan tehtävään nimettyä, tiiminvetäjän roolissa toimivaa johtajaa. Viestinnälliset kulttuurierot voivat korostua tiimin käyttämästä teknologiasta ja vuorovaikutusprosesseista riippuen, ja nämä erot voivat synnyttää konflikteja ja vahvistaa alaryhmiä näissä tiimeissä. Toisaalta teknologian käyttö voi yhdistää ja toimia positiivisesti yhteistä tiimi-identiteettiä luoden ja vahvistaen. Erilaiset teknologiat ja niiden sisältämät viestintäkanavat voivat myös edesauttaa ja rakentaa kokemusta sosiaalisesta läsnäolosta: siitä, että tiimin jäsenet kokevat olevansa yhdessä, samassa paikassa, vaikka työskentelevätkin toisistaan etäällä teknologian välityksellä. Toisaalta useat viestintäkanavat voivat myös haitata sosiaalisen läsnäolon kokemusta, hajottaa tarkkaavaisuutta ja vähentää läsnäolon tunnetta virtuaalokokouksissa. Koska virtuaalitiimien toiminta perustuu teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen, voi sen ympärillä tehtävä tutkimus konkreettisesti edesauttaa tällaisten tiimien työtä.

Toinen esimerkki työelämän teknologiavälitteisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimuksen sovellettavuudesta on yhdessä kollegoideni kanssa tehty tutkimukseni siitä, mitä erilaiset organisaation sisäisen vuorovaikutukseen käytetyt teknologiat mahdollistavat (Rice ym. 2017). Tutkimme suuressa suomalaisessa media-alan organisaatiossa käytettyjä viestintävälineitä sähköpostista videoneuvotteluihin, puheluista tekstiviesteihin ja erilaisiin pikaviestimiin, ja

kysyimme, millaisia toimintamahdollisuuksia nämä eri teknologiat työntekijöille tarjoavat. Vastausten perustella muotoutui kuusi organisaatioiden viestintäteknologiaa yhdistävää tarjoomaa tai affordanssia. Näitä tarjoomia olivat: 1) tiedon kaikkialle leviävyys, 2) muokattavuus, 3) haettavuus ja 4) näkyvyys, 5) itsensä esittäminen, sekä 6) tietoisuus muista ja muiden jakamasta tiedosta. Ensimmäinen, eli tiedon kaikkialle leviävyys tai läpätunkevuus tarkoittaa sitä, että viestintäteknologiaa on mahdollista käyttää työelämässä yhä useammalla eri päätelaitteella, ja tietoon pääsee käsiksi mistä ja milloin tahansa. Muokattavuus viittaa siihen, että tietoa voi muokata sen luomisen jälkeen. Esimerkiksi tekstiin pohjautuvia viestejä voi editoida vielä senkin jälkeen, kun ne on lähetetty. Haettavuus puolestaan tarkoittaa sitä, että tietoa voidaan hakea erilaisilla hakusanoilla ja metatiedolla eri järjestelmistä. Tiedon näkyvyys tarkoittaa, että työntekijät voivat saattaa käyttäytymisensä, mielityksensä sekä viestintäverkostonsa muille työntekijöille näkyväksi. Sellainen tieto, joka ilman teknologiaa olisi näkymätöntä, tai ainakin vaikeasti havaittavissa voidaan organisaation viestintäteknologian välityksellä tehdä nykyisin näkyväksi. Itsensä esittäminen viittaa siihen, että itsestään voi kertoa viestintäteknologian välityksellä siten kuin haluaa ja että omaa teknologiavälitteistä identiteettiään tai profiliaan voi muokata haluamaansa muotoon. Lopuksi tietoisuus teknologisenä affordanssina viittaa siihen, että työntekijä pysyy teknologian kautta tietoisena organisaatiossa tai projektissa tapahtuvista ajankohtaisista asioista sekä kollegojensa tekemisistä ja mielipiteistä.

Mielenkiintoista on, että erityisesti sosiaalisen median on sanottu mahdollistavan sellaisia tarjoomia, jotka eivät ole aikaisemmin olleet mahdollisia kasvokkaisuorovaikutuksessa tai edes muilla viestintävälineillä. Sosiaalinen media tekee näkyväksi esimerkiksi eri ihmisten

ja asioiden väliset yhteydet. Se tuo ihmiset ja heidän jakamansa tiedon näkyviksi sekä näyttää ihmisten keskinäiset suhteet ja viestintäverkot. Organisaatioiden sisäinen sosiaalinen media voisikin vahvistaa yhä hajautuneempien organisaatioiden toimintaa lisäämällä työntekijöiden tiedonjakoa ja tietoisuutta toisistaan myös virtuaalitiimeissä ja muissa uusissa työnteon muodoissa.

Sosiaalisen median työkalut ovat tulossa vahvasti osaksi työelämän vuorovaikutusta. Onkin kiinnostavaa nähdä, miten sosiaalisen median ominaispiirteitä ja mahdollisuuksia voidaan jatkossa hyödyntää työelämän teknologiaväliteisen vuorovaikutuksen kehittämisessä ja tutkimuksessa.

## Kirjallisuus

Gibbs, J. L., Sivunen, A., & Boyraz, M. (2017). Investigating the impacts of team type and design on virtual team processes. *Human Resource Management Review* 27(4), 590-603.

Rice, R. E., Evans, S. K., Pearce, K. E., Sivunen, A., Vitak, J., & Treem, J. W. (2017). Organizational Media Affordances: Operationalization and Associations with Media Use. *Journal of Communication*, 67(1), 106-130.

Rice, R. E., & Leonardi, P. M. (2013). Information and communication technology use in organizations. Teoksessa L.L. Putnam & D.K. Mumby (toim.) *The Sage Handbook of Organizational Communication*, 425-448. Thousand Oaks, CA: Sage.

---

---

## Keynote-puheenvuoro

---

---

Prologi – puheviestinnän  
vuosikirja 2017  
60-65

# Rethinking virtuality in a digital media age

Jennifer L. Gibbs

Professor

Department of Communication

University of California, Santa Barbara

[gibbs@comm.ucsb.edu](mailto:gibbs@comm.ucsb.edu)

---

### Abstract

Scholars have studied virtuality in teams and organizations for over two decades. The term “virtual” is often used loosely and imprecisely, and theoretical debates have flourished over what differentiates virtual from non-virtual teams. In these debates, scholarship has not explicitly considered the significant ways in which the technological landscape has changed over this time. While the virtual is often treated as a separate space from “real”, physical or face-to-face interaction, the increasing technological saturation of our lives has resulted in a blurring of online and offline worlds such that these distinctions may no longer hold up. I will explore whether the term “virtuality” still has currency and the ways in which we must rethink our underlying assumptions about virtuality in a digital media age.

## Introduction

Scholars have been studying virtuality for over two decades, since I was in graduate school. The term “virtual” has primarily been associated with online contexts such as virtual teams, virtual communities, virtual worlds, and virtual reality. The meaning of the term has, however, always been contested, and its standing precarious. It is often used interchangeably with related terms such as distributed, computer-mediated, online, or remote. It generally refers to separation in space and time and reliance on digital technologies. The term “virtual” is often used loosely and imprecisely, however. This is most evident in the virtual teams literature, where debates have flourished over what differentiates virtual from non-virtual teams, and which dimensions to include in conceptualizations of virtuality.

One point that is rarely explicitly considered, however, is the significant ways in which the technological landscape has changed over the past two decades: our lives have become technologically saturated. Early research often focused on purely virtual (or computer-mediated) versus purely collocated or face-to-face settings, regarding online and offline environments as separate spaces. There has been a growing recognition that online and offline worlds are not separate but are intertwined, such that these distinctions have become blurred and potentially meaningless. While early conceptualizations regarded the virtual as a separate space from “real”, face-to-face interaction, this may no longer be the case now that new communication technologies are increasingly incorporated into our personal and work lives. This changing technological landscape requires a rethinking of what virtuality means, and whether and how we need to rethink our assumptions about virtuality in communication scholarship. In this talk,

I wish to pose the following questions: *Has the term “virtual” become meaningless? How should we rethink virtuality in a digital media age?*

## The etymology and ideology of virtual

Nohria and Berkley (1994) trace the history of the term “virtual” back to at least the mid-19th century in the physical sciences, where it was used to refer to “structures and objects whose ontological status lies in the fuzzy realm between fact and apparition” (p. 113) such as a virtual image, in which light appears to emanate but does not actually do so. Since the late 1980s, the term virtual has taken on currency in describing computerized technologies that provide simulations of physical reality. Implicit in these views is an assumption that the “virtual” is a separate space that is divorced from reality – which is assumed to be grounded in face-to-face interactions. Early views conjured up images of cyborgs, artificial intelligence, and virtual reality, which were often imbued with utopian or dystopian views about new technologies and their often exaggerated role in helping or hindering society. Our societal exploration of the implications of new technologies is often seen in science fiction and popular culture images of technology taking over our lives, extending our capabilities yet with sometimes disastrous consequences (e.g., movies and shows such as *Minority Report*, *The Matrix*, *Her*, and *Black Mirror*). Scholarship on virtuality often subconsciously draws on these views, regarding virtuality either as a boon or a bane.

### Virtuality as boon

Virtual organizations have been conceptualized as having networked, flattened structures, and as being more ephemeral and permeable. These characteristics have led managers and prac-

tioners to extol the virtues of virtuality in affording round-the-clock work with little or no infrastructure, overhead, or costs. Much of the early managerial discourse on the virtual workplace tended to celebrate virtuality – defined in terms of technological infrastructure – as the key to success in an increasingly competitive global marketplace. In this discourse, the “virtual” metaphor connoted the benefits of streamlined efficiency, flexibility, and ease of operating without the baggage of high overhead costs, cumbersome bureaucratic structures, and the human resources difficulties of managing actual people. By extension, the virtual organization, fueled by an infrastructure of advanced information technology, should “virtually” run itself. Such views tended to focus attention on the potential capabilities of state-of-the-art technologies and away from the social challenges of organizing that may not be stripped away by the virtual structure but may in fact become even more critical. This is evident in notions such as the “organizationless organization” (Davidow & Malone, 1992) or the “boundaryless organization” (Ulrich, Jick, Kerr, Prahalad, & Bossidy, 2002). Despite the promise of technological liberation from the shackles of structure and hierarchy, this view has not been borne out in research on virtual teams and organizations.

### **Virtuality as bane**

While the utopian rhetoric of the virtual organization has been largely unsubstantiated, the growing body of research on virtual teams has painted a bleaker view of virtuality as fraught with challenges. Early research on virtual teams tended to set up experiments that contrasted purely computer-mediated (virtual) teams with purely face-to-face teams, in which face-to-face teams were generally found to out-perform virtual teams. Reanalyses of these studies found that computer-mediated groups perfor-

med as well as face-to-face groups when given more time for relationship formation and that the reduced social cues in computer-mediated settings could actually lead to idealized impressions and more intimate relationships. However, the virtual teams literature remains dominated by cues-filtered-out approaches (Walther & Parks, 2002), which assume that computer-mediated – or virtual – communication is deficient in promoting interpersonal relationships because of its reduced nonverbal and social cues, and implicitly compares virtual to face-to-face teams as the gold standard. Much of this literature relies on a “deficiency” view of virtuality that focuses on the interpersonal challenges that arise due to reduced social cues (Gibbs, Nekrassova, Grushina, & Abdul Wahab, 2008).

### **Rethinking virtuality**

Scholarship has made several key advances in conceptualizing virtuality. First, we have moved away from notions of virtuality as an “on-off switch” (e.g., teams are either virtual or non-virtual) to viewing virtuality as a continuum on which teams can be arrayed from low to high. Second, there is general consensus that virtuality is a multidimensional construct. While there is still debate over which dimensions to include, key dimensions that I have used in my research are geographical dispersion, electronic dependence, cultural diversity, and dynamic structure (Gibson & Gibbs, 2006). Third, scholars have begun to regard virtuality as subjectively experienced rather than based on objective structural characteristics such as number of locations or time zones crossed. Finally, rather than seeing virtual teams as a unique breed of team, scholars are starting to recognize virtuality as a ubiquitous feature of modern teams (to the extent that nearly all teams now use technology and thus are at least somewhat virtual).



As debates about the promise and perils of virtuality have played out over the past two decades, the technology landscape has changed significantly. Our relationship with technology as well as the tools we have available have changed significantly. While early research on virtuality focused on leaner technologies such as computer conferencing, group decision support systems, and email, new tools such as social media are richer and more interactive, and the portability of smart phones and other mobile devices has resulted in them becoming more integrated in our lives as we carry them around with us. This has led to a shift in the role digital media technologies play in our lives such that online and offline interactions have become more and more blurred (rather than separate worlds in which online is distinguished from “real” interaction), and they have become deeply interwoven with one another and almost inseparable. Evidence is amassing that rather than supplanting sources of offline community, new technologies supplement and extend our everyday and work interactions in meaningful ways.

Our transformed relationship with technology requires new ways of thinking about virtuality. This begs the question of whether the term “virtuality” holds currency any longer in a social media age in which distinctions between “online” and “offline” have become obsolete. Does it make sense to talk about virtual teams, organizations, or communities any longer? Given that it is rare to find completely collocated teams that do not use any technologies to collaborate (just as it is rare to find teams that have no face-to-face interaction), we need to rethink our notions about virtuality and the extent to which it even makes sense to talk about virtual teams anymore – given that increasingly all teams and organizations are, to varying extents, virtual. I argue that we need to rethink and col-

lapse dualisms: unreal vs. real, online vs. offline, virtual vs. physical.

## From disconnection to constant connection

Along with the changing technological landscape has come a shifting set of concerns around virtuality. While the dominant concern among scholars of virtuality has been one of *disconnection* – in other words, helping virtual workers to become less isolated from behind computer screens and become more connected with one another – with mobile digital media has come a new set of concerns, centering around excessive or *constant connection*. Whereas early virtual teams research emphasized the disconnection of members due to their physical dispersion and separation by technology and struggled to find ways to connect them, the literature has shifted to emphasize the drawbacks of excessive connection among virtual workers who are both able and expected to be continually connected to work through the electronic tether of mobile devices. Now that employees have the ability to attend to multiple demands beyond the normal workday and office through digital media that allow them to respond anytime, from anywhere, this is creating new expectations that they will be always available.

This new concern can be seen in concepts such as constant connectivity, perpetual contact, pervasive awareness, and digital ubiquity. It creates drawbacks of increased stress, cognitive load, and demands on one’s time and attention. These concerns are evident in news headlines such as the following: “Stressed, Tired, Rushed: A Portrait of the Modern Family” and “Why Companies Fail to Engage Today’s Workforce: The Overwhelmed Employee”. One survey of working adults found that workers face new pressures to be always-on: two thirds (65%) felt

pressure to check their work email after hours, 55% reported having a hard time detaching from work, and 20% reported high levels of emotional exhaustion (Belkin, Becker, & Conroy, 2016).

In my new book, *Distracted: Staying Connected Without Losing Focus* (Kurtzberg & Gibbs, 2017), I examine these concerns. My co-author and I pose the following questions: Are we more distracted today than in the past? Are digital devices making us more distracted? We argue that we are living in an age of distraction. It is important to note that distraction is not new; it has always been part of the human condition. For example, Buddhist practices of meditation were invented to calm the chattering “monkey mind” and restore mindfulness. Distraction also has psychological value when it comes in the form of regenerative breaks or downtime. In fact, the excessive busyness we face due to our culture of overwork today may make our need for distraction even greater. While our motivations for distraction have not changed, we now have new tools of distraction. Digital media contribute new sources of distraction and interruption. Mobile phone users check their phones an average of 150 times per day. Knowledge workers average only a few minutes on a task before switching tasks. Our use of multiple media has contributed to the fragmentation of our work experience, such that multi-tasking has become the new normal.

The pressures of constant connectivity and their resulting distractions and interruptions have led to communicative efforts by workers to *disconnect* or disengage from the demands of new technologies on their time and attention. In one study of distributed engineers in a high-tech start-up, my co-authors and I found that the excessive openness of social media tools created tensions for these virtual wor-

kers between visibility vs. invisibility, engagement vs. disengagement, and sharing vs. control. They managed these tensions strategically through covert efforts to limit their visibility, engagement, and knowledge sharing in order to manage demands on their time and attention (Gibbs, Rozaidi, & Eisenberg, 2013). This is one of a number of studies that suggests that, rather than artificially separating us from our real, offline lives, the increased role of technologies in our daily personal and work lives has enhanced our connections and intensified our interactions – sometimes too much.

So what is the way forward? I argue that our assumption that the “virtual” occupies a separate, technologically-mediated world that is divorced from the real, physical, face-to-face world is no longer tenable (if it ever was). Scholarship has shifted to recognize that online interactions are just as “real” as offline interactions, and that the two are intertwined and increasingly inseparable. Dichotomies between unreal vs. real, online vs. offline, and virtual vs. physical no longer hold up in today’s increasingly technologically saturated world, although these outdated assumptions continue to undergird much of our research. Virtuality still matters, but it may be moving from the foreground to the background, from figure to ground. It has become so ubiquitous that we are no longer attuned to it or primed to focus on it. We no longer have virtual teams and virtual workers, just teams and workers. This has led to us to a different set of concerns. Our concerns have shifted from how to connect virtual workers to how to alleviate their excessive connection. We need to better account for the tensions between autonomy and connectivity in (virtual) work. Virtual workers are now more connected to one another through technology that allows them to work across time and space. But boundaries are not erased, nor are bureaucracy or structure

eliminated. Virtuality requires engaging with difference and complexity and provides new structures for doing so. This process will only become more important as digital media become infused into the workplace.

Walther, J. B., & Parks, M. R. (2002). Cues filtered out, cues filtered in: Computer-mediated communication and relationships. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.). *Handbook of interpersonal communication* (3rd ed., pp. 529-563). Thousand Oaks, CA: Sage.

## References

- Belkin, L. Y., Becker W. J., & Conroy, S. A. (2016). Exhausted, but unable to disconnect: After-hours email, work-family balance and identification. *Academy of Management Proceedings*, January 2016.
- Davidow, W. H., & Malone, M. S. (1992). *The virtual corporation*. New York: Harper Business.
- Gibbs, J. L., Nekrassova, D., Grushina, Y., & Abdul Wahab, S. (2008). Reconceptualizing virtual teaming from a constitutive perspective: Review, redirection, and research agenda. In C. S. Beck (Ed.), *Communication yearbook 32* (pp. 187-229). New York: Routledge.
- Gibbs, J. L., Rozaidi, N. A., & Eisenberg, J. (2013). Overcoming the “ideology of openness”: Probing the affordances of social media for organizational knowledge sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 102-120.
- Gibson, C. B., & Gibbs, J. L. (2006). Unpacking the concept of virtuality: The effects of geographic dispersion, electronic dependence, dynamic structure, and national diversity on team innovation. *Administrative Science Quarterly*, 51, 451-495.
- Kurtzberg, T., & Gibbs, J. L. (2017). *Distracted: Staying connected without losing focus*. Santa Barbara, CA: Praeger Press.
- Nohria, N., & Berkley, J. D. (1994). The virtual organization: Bureaucracy, technology, and the implosion of control. In C. Heckscher & A. Donnellon (Eds.), *The post-bureaucratic organization: New perspectives on organizational change* (pp. 108-128). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ulrich, D., Jick, T., Kerr, S., Prahalad, C. K., & Bossidy, L. A. (2002). *The boundaryless organization: Breaking the chains of organizational structure*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

---

## Kirjoittajien tiedot

---

Jennifer L. Gibbs

Professor  
Department of Communication  
University of California, Santa Barbara  
gibbs@comm.ucsb.edu

Maija Peltola

Väitöskirjatutkija, FM  
Tampereen yliopisto, Viestintätieteiden  
tiedekunta  
maija.peltola@uta.fi

Markus Hirvonen

kunnanjohtaja, Juuan kunta  
HTM (oikeustieteet) YAMK (johtaminen)  
puhelin: 040 104 2001  
markus.hirvonen@juuka.fi  
Poikolantie 1, 83900 Juuka

Sisko Pikkumäki

Varhaiskasvatuksen erityisopettaja, FM  
Tampereen kaupunki  
0400 643 261  
sisko.pikkumaki@gmail.com

Pia Lappalainen

Lehtori, TkT, FM  
Aalto-yliopisto, Kielikeskus  
puhelin: 040 750 7930  
pia.lappalainen@aalto.fi  
Otakaari 1, 02150 Espoo

Anu Sivunen

Puheviestinnän professori  
Jyväskylän yliopisto, Kieli- ja viestintätieteiden laitos  
anu.e.sivunen@jyu.fi

Markus Mykkänen

nuorempi tutkija, FM  
Jyväskylän yliopisto, Kieli- ja  
viestintätieteiden laitos  
markus.mykkanen@jyu.fi

Tarja Tanttu

tohtorikoulutettava, FM  
Itä-Suomen yliopisto, Karjalan tutkimuslaitos  
tarja.tanttu@uef.fi  
PL 111  
80101 Joensuu

**ARTIKKELIPYYNTÖ:****Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2018**

Puheviestinnän tieteellinen yhdistys Prologos ry. julkaisee suomenkielistä vuosikirjaa, joka on Julkaisufoorumi-luokituksen saanut tieteellinen aikakausjulkaisu. Vuodenvaihteessa 2018-2019 julkaistaan sarjassaan neljästoista puheviestinnän vuosikirja Prologi. Pyydämme nyt ehdotuksia artikkeleiksi. Vuosikirja esittelee ihmisten välisen vuorovaikutuksen uusinta tutkimusta. Tutkimus voi kohdistua esimerkiksi vuorovaikutussuhteisiin, ryhmiin, tiimeihin ja yhteisöihin, johtamisviestintään, esiintymiseen ja julkiseen puhumiseen, vaikuttamiseen ja argumentointiin, poliittiseen viestintään, kulttuurienväliseen viestintään, teknologiavälitteiseen kanssakäymiseen tai vuorovaikutuksen ja hyvinvoinnin yhteyksiin. Tutkimuksen kohteena voivat olla myös viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen ja viestintäkoulutuksen kysymykset.

Prologi tarjoaa tieteellisen foorumin myös monitieteiselle tutkimukselle. Näin se pyrkii lisäämään eri alojen asiantuntijoiden yhteistyötä. Prologissa julkaistaan empiirisiä tutkimuksia sekä teoreettisia ja metodologisia artikkeleita. Artikkelit voivat olla myös pohtivia ja arvioivia katsauksia tutkimusalueeseen tai -näkökulmaan. Vuosikirjassa julkaistaviksi tarkoitetut artikkelit käyvät läpi referee-arvioinnin. Vertaisarvioitujen artikkeleiden lisäksi Prologissa julkaistaan myös puheviestintätieteen ajankohtaisia puheenvuoroja kuten lectio praecursorioita, tärkeinä pidettyjä esitelmiä ja keskustelua puheviestinnän tutkimuksesta ja opetuksesta.

Vuonna 2018 Prologin päätoimittaja on yliopistonlehtori, FT Jonna Koponen. Jos haluat tarjota artikkelin julkaistavaksi Prologissa, lähetä tiivistelmä ehdotuksestasi (300–400 sanaa) 12.2.2018 mennessä sähköpostitse osoitteeseen jonnapauliina.koponen [at] uef.fi. Voit myös lähettää ehdotuksen puheenvuoroksi, näkökulmaksi tai kirja-arvioksi. Vuoden 2018 Prologiin voi tarjota artikkeliehdotuksia suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Toimitustyö ja vuorovaikutus toimituskunnan kanssa tapahtuu vuonna 2018 suomeksi. Kirjoittajille ilmoitetaan artikkeliehdotusten sopivuudesta vuosikirjaan helmikuun loppuun mennessä. Tämän jälkeen artikkeliksi tarkoitettu käsikirjoitus (40 000 merkkiä välilyönteineen) pyydetään lähettämään 30.4.2018 mennessä päätoimittajalle. Kirjoitusohjeet löytyvät Prologin verkkosivuilta (<http://prologos.fi/prologi/>) kohdasta Kirjoittajan ohjeet.

Prologi 2018 julkaistaan sekä painetussa että sähköisessä muodossa tammikuussa 2019. Vuosikirja sisältyy Prologos ry:n jäsenmaksuun, ja se lähetetään yhdistyksen kaikille jäsenille.

Lisätietoja: päätoimittaja (jonnapauliina.koponen [at] uef.fi)



# PROLOGI 2017

Puheviestinnän vuosikirja Prologi uudistusten tiellä

*Jonna Koponen*

Poissulkeminen ja siihen liittyvät vaikuttamiskeinot varhaiskasvatuksessa

*Sisko Pikkumäki ja Maija Peltola*

”Sitten uskaltaa kertoa omista asioista enemmän” –

Maahanmuuttaja-asiakkaiden työvoimaneuvojan käsityksiä luottamuksen rakentamisesta asiointikeskustelussa

*Tarja Tanntu*

Työyhteisösovittelu vuorovaikutuksen kehittämisen työkaluna

*Pia Lappalainen*

Jokaisella ihmisellä on jotain sanottavaa - Vuoden 2017 vuorovaikutusteko -palkinto ”Kunnanjohtajan osallistuminen mopomiittiin”

*Markus Hirvonen*

Digitaalisen vuorovaikutuksen kulttuuri haastaa poliitikoiden viestintäosaamisen

*Markus Mykkänen*

Työelämän teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimus

*Anu Sivunen*

Rethinking virtuality in a digital media age

*Jennifer Gibbs*