

Episteemisen auktoriteetin ja yhteisen ymmärryksen konstruointi kokouskeskustelussa

Fokuksessa -hAn-lausumat

Marjukka Lehtinen

Episteemisen auktoriteetin ja
yhteisen ymmärryksen konstruointi
kokouskeskustelussa.
Fokuksessa -hAn-lausumat

Marjukka Lehtinen

Aalto University publication series
DOCTORAL DISSERTATIONS 27/2012

© Marjukka Lehtinen

ISBN 978-952-60-4543-6 (printed)

ISBN 978-952-60-4544-3 (pdf)

ISSN-L 1799-4934

ISSN 1799-4934 (printed)

ISSN 1799-4942 (pdf)

Unigrafia Oy
Helsinki 2012

Author

Marjukka Lehtinen

Name of the doctoral dissertationConstructing Epistemic Authority and Shared Understanding in Meeting Talk.
A Focus on Utterances Containing the Finnish Clitic Particle -hAn**Publisher** School of Economics**Unit** Department of Communication**Series** Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS 27/2012**Field of research** Business Communication**Abstract**

Company-internal meetings constitute an institutionally organised situation where participants fulfil their institutional roles and the institutional goal of the situation and make sense of the organisation's strategy and its impact on the working environment. Meetings are held in verbal interaction with other meeting participants, and this is why linguistic utterances and rhetoric skills have recently attracted increasing attention within the study of meeting practices and micro-level strategy practices. This study shows that a systematic linguistic analysis can give new insight into the interactional practices of a working community.

The study examines how language is used as a resource of interactional practices in company-internal meetings. The study is positioned in conversation analytic research on meetings and in the research of micro-level strategy practices, and it approaches meetings as structurally organised episodes. The methodological framework of the study consists of ethnomethodological conversation analysis and interactional linguistics. As an analytical tool, the study uses utterances marked with the Finnish clitic particle -hAn, a morpheme that bears a number of connotations, one of them marking information as self-evident. The empirical data consists of three separate company-internal meetings held in Finnish, two of which are subject to thorough analysis and the third of which is serving as support data. The meetings are typical operative meetings, which also address strategic issues. The data format consists of audio tapes and their transcripts.

The study contributes to research on meetings by adding to knowledge of how participants present informings and assessments as self-evident or mutually shared in meeting conversation. The participants show during the meeting what they are assumed to know, whether or not such knowledge is mutually shared or self-evident or mutually shared as of the moment when the knowing participant shares such knowledge. The participants also show who is entitled to assess the relevant topic under discussion and how the topic relates to other activities of the organisation. In addition, the study increases knowledge of micro-level strategy practices by showing that, in connection with informings and assessments, supervisors and operative employees construct mutual knowledge-based authority relationships and negotiate on shared understanding linguistically during the course of the meeting by using utterances containing the clitic particle -hAn. The analysis shows that operative employees reflect their own activities against other organizational activities. In this way, the results of the micro-level analysis of the data also add to the knowledge of meso-level strategy practices of ordinary department meetings and make visible that strategic agency and sensemaking occur everywhere in the organisation.

Keywords research on meetings, strategy-as-practice, conversation analysis, institutional interaction, interactional linguistics, particle**ISBN (printed)** 978-952-60-4543-6**ISBN (pdf)** 978-952-60-4544-3**ISSN-L** 1799-4934**ISSN (printed)** 1799-4934**ISSN (pdf)** 1799-4942**Location of publisher** Espoo**Location of printing** Helsinki**Year** 2012**Pages** 252

Tekijä

Marjukka Lehtinen

Väitöskirjan nimi

Episteemisen auktoriteetin ja yhteisen ymmärryksen konstruointi kokouskeskustelussa. Fokuksessa -hAn-lausumat

Julkaisija Kauppakorkeakoulu**Yksikkö** Viestinnän laitos**Sarja** Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS 27/2012**Tutkimusala** Talouselämän viestintä**Tiivistelmä**

Yrityksen sisäiset kokoukset muodostavat institutionaalisesti järjestäytyneen tilanteen, jossa osallistujat toteuttavat institutionaalisia roolejaan ja tilanteen institutionaalista tavoitetta sekä merkityksellistävät organisaation strategiaa ja sen vaikutuksia työympäristöön verbaalisessa vuorovaikutuksessa toisten kokousosallistujien kanssa. Kielelliset ilmaisut ja retoriset taidot ovatkin viime aikoina olleet kasvavan mielenkiinnon kohteena kokouskäytäntöjen ja mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimuksen piirissä. Tässä tutkimuksessa osoitetaan, että systemaattinen lingvistinen analyysi voi avata uusia näkökulmia työyhteisön vuorovaikutuskäytäntöihin.

Tutkimuksessa selvitetään, miten kieltä käytetään vuorovaikutuskäytäntöjen resurssina yrityksen sisäisessä kokouksessa. Tutkimus asemoituu keskustelunanalyttiseen kokoustutkimukseen ja mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimukseen, ja siinä tarkastellaan kokouksia rakenteellisesti järjestäytyneinä episodeina. Metodologisena viitekehyksenä on etnometodologinen keskustelunanalyysi ja vuorovaikutuslingvistiikka. Tutkimuksen analyttisenä työkaluna käytetään lausumia, jotka on merkitty suomen liitepartikkelilla -hAn. Tällä morfeemilla voi olla useita eri merkityksiä, joista yksi on tiedon merkitseminen itsestään selväksi. Aineisto koostuu kolmesta erillisestä suomenkielisestä yrityksen sisäisestä kokouksesta, joista kaksi on perusteellisen analyysin kohteena ja kolmatta käytetään tukiaineistona. Kokoukset ovat tyypillisiä operationaalisia kokouksia, joissa käsitellään myös strategisia kysymyksiä. Aineistoformaatti koostuu ääninauhotteista ja niiden litteraateista.

Tutkimus kontribuoi kokoustutkimukseen lisäämällä ymmärrystä siitä, miten osallistujat esittävät kokouskeskustelussa tiedonantoja ja kannanottoja itsestään selvinä tai yhteisesti jaettuina. Osallistujat osoittavat kokouksen aikana, mitä heidän oletetaan tietävän, että puheena oleva tieto on joko yhteisesti jaettua tai itsestään selvää tai yhteisesti jaettua siitä hetkestä lukien, kun tietävä osapuoli tekee sen yhteiseksi. Lisäksi osallistujat osoittavat, kenellä on oikeus arvioida puheena olevaa asiaa ja miten asia liittyy organisaation muuhun toimintaan. Tutkimus lisää tietämystä myös mikrotason strategiakäytänteistä osoittamalla, että esimiehet ja operatiiviset työntekijät rakentavat kielellisesti -hAn-lausumien avulla tietoon perustuvia keskinäisiä auktoriteettisuhteita ja neuvottelevat yhteisestä ymmärryksestä kokouksen kuluessa. Analyysi osoittaa, että operatiiviset työntekijät reflektoivat omaa toimintaansa organisaation muuhun toimintaan nähden. Tätä kautta analyysin tulokset lisäävät tietämystä myös tavallisissa osastokokouksissa harjoitettavista mesotason strategiakäytänteistä ja tekevät näkyväksi, että strategista toimijuutta ja strategian merkityksellistämistä esiintyy kaikkialla organisaatiossa.

Avainsanat kokoustutkimus, strategiakäytännöt, keskustelunanalyysi, institutionaalinen vuorovaikutus, vuorovaikutuslingvistiikka, partikkelit

ISBN (painettu) 978-952-60-4543-6**ISBN (pdf)** 978-952-60-4544-3**ISSN-L** 1799-4934**ISSN (painettu)** 1799-4934**ISSN (pdf)** 1799-4942**Julkaisupaikka** Espoo**Painopaikka** Helsinki**Vuosi** 2012**Sivumäärä** 252

Kiitokset

Väitöskirjan tekeminen on valtava henkinen kasvuprosessi – pitkä matka, joka herkistää mielen havaitsemaan ja ymmärtämään ympäröivää maailmaa. En koskaan ollut kuvitellut, että tämä matka tulisi kuljettavakseni. Mutta niin kuin usein elämässä käy, sattuma johdattaa yhteen asiaan ja pian toiseen. Osuin paikalle, kun Helsingin kauppakorkeakoulun kielten ja viestinnän laitoksella tarvittiin meneillään olevaa tutkimusprojektia varten kokousnauhoitteiden literoijaa. Nauhoitteet veivät minut mennessään – olin haltioitunut siitä, että tällä tavalla oli mahdollista havainnoida työntekijöitä autenttisissa työtilanteissa.

Ohjaajani ansaitsevat aivan erityiset kiitokset siitä, että voin nyt kirjoittaa tätä esipuhetta: Professori emerita Helena Kangasharju johdatti minut tieteen-tien tielle, innosti, kannusti ja avasi silmäni sille, miten kielellä rakennetaan, hallitaan ja selitetään eri olosuhteita. Professori Johanna Moisander auttoi minut saattamaan tutkimustyöni päätökseen sinnikkäällä, peräänantamattomalla ja rohkaisevalla otteellaan. Yliopistolehtori Pekka Pällin merkitys työni inspiroivana menetelmäohjaajana on ollut minulle hyvin tärkeä. On ollut suuri kun-nia saada tehdä tutkimustyötäni teidän ohjauksessanne.

Esitarkastajiani dosentti, yliopistolehtori Pikka-Maaria Lainetta ja profes-sori Esa Lehtistä kiitän lämpimästi työni huolellisesta tarkastuksesta sekä saa-mastani monipuolisesta ja arvokkaasta palautteesta ja kriittisistä kommenteis-ta, joiden ansiosta väitöskirjani sai lopullisen asunsa.

Nykyisen Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun Talouselämän viestinnän jatko-opiskelijat ovat muodostaneet minulle vertaistukiryhmän, jossa olemme yhdessä kasvaneet tutkijoiksi. On ollut ilo seurata toistemme opintojen etene-mistä ja oivallusten hetkiä. Kuukausittaisista tutkimusseminaareista Annama-rin, Heidin, Jennin, Leenan, Merjan ja Sirkan kanssa muodostui elämäni henkireikä, jossa kunkin jatko-opiskelijan omat tutkimusaiheet avasivat uusia näkökulmia ajattelutapaani. Jatko-opintojen loppuvaiheessa seminaareihin tu-livat mukaan myös International Business Communication -oppiaineen jatko-opiskelijat.

Toinen yhtä tärkeä vertaistukiryhmä minulle on muodostunut lähimmistä työtovereistani Asianajotoimisto Castrén & Snellman Oy:n kääntäjistä Aksusta, Artusta, Christinasta, Juhasta ja Marjasta, joiden kanssa käymäni päivittäiset kielitieteelliset keskustelut ovat tukeneet tutkimustyössäni tekemiäni havainto-

ja. Saamme helposti aikaan vauhdikkaan väittelyn mistä tahansa kielitieteellisestä kysymyksestä, kuten siitäkin, mitä mikin liitepartikkeli kulloisessakin kontekstissaan ihan oikeasti tarkoittaa. Juhalle osoitan erityiskiitokset oikolu-kuavusta.

Olen tehnyt tätä väitöskirjaa ansiotyöni ohella. Kiitän työnantajaani ja esimiehiäni myötämielisestä ja kannustavasta suhtautumisesta tähän harrastukseeni, joka on vaatinut jonkin verran poissaoloja ”sorvin” äärestä. Ansiotyön ja jatko-opintojen yhdistäminen on mielestäni ihan mielekäs – vaikkakin hidas – vaihtoehto. Molemmat elämänalueet antavat mahdollisuuden ammentaa toisistaan uusia ideoita. Tutkimustyöni ja ansiotyöni eivät aihealueiltaan aluksi liittyneet toisiinsa, mutta alkoivat vähitellen lähestyä toisiaan ja lopulta tukea toisiaan kiehtovalla tavalla.

Tutkimusharrastukseni on pakottanut minut säntilliseen ja järjestelmälliseen elämään, mikä puolestaan on tukenut minua tärkeimmistä tärkeimmässä työssäni lasteni kasvattajana ja arjen pyörittäjänä. Rakkaat lapseni, elämäni ilo, ovat varttuneet äitinsä opiskelujen myötä. Yhdessä olemme tehneet kukin omia läksyjämme keittiömme pöydän äärellä. Yhdessä olemme pohtineet kielellisten valintojen merkitystä, todellisuuden sanallista konstruointia ja dialogipartikkelien roolia vuorovaikutuksen rakentumisessa. Suvi ja Mikko, toivon, että tästä ajasta jää teille hyviä muistoja.

Väitöskirjaprojektini on työllistänyt koko perhettäni. Vanhempani Mirja ja Veikko Lehtinen ovat olleet kiinteästi mukana opinnoissani milloin lastenhoitajina, milloin kuljettajina ja muonittajina, milloin ajatustenvaihtajina ja oikolukijoina. Äiti ja isä, olette aina korostaneet koulunkäynnin tärkeyttä ja kannustaneet minua opinnoissani. Omistan tämän väitöskirjani teille.

Martinlaaksossa, 27. helmikuuta 2012

Marjukka Lehtinen

SISÄLLYSLUETTELO

KIITOKSET	I
1 JOHDANTO	1
1.1 TUTKIMUKSEN KOHDE, TAVOITE JA KONTRIBUUTIO.....	4
1.2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
1.2.1 Kokoustutkimus.....	8
1.2.2 Mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimus	13
1.3 TUTKIMUSMENETELMÄN KUVAUS.....	15
1.3.1 Etnometodologinen keskustelunanalyysi.....	15
1.3.2 Vuorovaikutuslingvistiikka ja artikkelit	17
1.4 AINEISTON KUVAUS	18
1.4.1 Kokous A: Tilannekatsauspalaveri.....	20
1.4.2 Kokous B: Arvokeskustelukokous	20
1.5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA AINEISTON RIITTÄVYYS.....	22
1.6 TUTKIELMAN RAKENNE.....	25
2 KOKOUS INSTITUTIONAALISENA VUOROVAIKUTUSTILANTEENA	27
2.1 KOKOUSTEN SISÄISET AUKTORITEETISUHTEET.....	28
2.2 JOHTAMINEN, PÄÄTÖSENTEKO JA VAIKUTTAMINEN KOKOUSPUHEESSA	31
2.3 MUIITA KOKOUKSISSA ESIINTYVIÄ PIIRTEITÄ JA TOIMINTOJA	35
2.4 KOKOUKSEN EPISODINEN RAKENNE	37
2.5 EPISODIT OPERATIIVISISSA JA STRATEGISISSA KÄYTÄNNÖISSÄ	39
3 STRATEGIATUTKIMUKSESTA STRATEGIATYÖN TUTKIMISEEN	44
3.1 ERI TUTKIMUSPERINTEIDEN YHDISTELMÄ.....	45
3.2 STRATEGIAKÄYTÄNTÖJEN KONTEKSTUALISOINTI	47
3.3 ORGANISAATION TOIMINNAN JA MUUTOSTEN MERKITYKSELLISTÄMINEN	49
3.4 TOIMIJAPOSITIO JA STRATEGINEN TOIMIIJUUS	52
4 ETNOMETODOLOGINEN KESKUSTELUNANALYYSI TUTKIMUSMETODINA	56
4.1 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	56
4.1.1 Aineistolähtöisyys	58
4.1.2 Konteksti	60
4.2 KESKUSTELUN RAKENTEELLINEN JÄSENTYMINEN	61
4.2.1 Preferenssijäsennys.....	61
4.2.2 Kahden- ja monenkeskinen keskustelu	63
4.2.3 Responsiivinen toiminta	65
4.3 INSTITUTIONAALINEN VUOROVAIKUTUS	66
4.4 EPISTEMINEN AUKTORITEETTI VUOROVAIKUTUKSESSA	70
5 SUOMEN -HAN-LIITEPARTIKKELIN PIIRTEITÄ	77
5.1 SUOMEN -HAN-LIITEPARTIKKELI KIELENTUTKIMUKSESSA.....	80
5.1.1 -hAn ja tuttuuden implikaatio.....	81
5.1.2 Tiedon esittäminen tuttuna ja itsestään selvänä.....	81
5.1.3 Muistuttaminen, selittäminen ja perusteleminen.....	83
5.1.4 Asennoitumisen ilmaiseminen	83
5.1.5 Samanmielisyyden preferointi.....	84
5.2 SYNTAKTISTA JA KONTRASTIIVISTA TARKASTELUA	85

6 SYNTAKSI: ANAFORIA JA TEMPORAALISIA REFERENTTEJÄ	88
6.1 JOS–NIIN-EHTORAKENNE + -HAN	90
6.2 KOSKA-KONJUNKTIO + -HAN	91
6.3 KYLLÄ-PARTIKKELI + -HAN.....	92
6.4 KIELTOVERBI EI + -HAN	93
6.5 SANA NYT + -HAN	93
6.6 YHTEENVETO SYNTAKSITASON HAVAINNOISTA JA VERTAILU TUKIAINEISTOON	96
7 SEKVENSSI: TIEDONANTOA JA KANNANOTTOA	99
7.1 TIEDONANNOT	99
7.1.1 Uutisen kertominen.....	100
7.1.2 Tiedon yhteiseksi tekeminen ja taustoittaminen	102
7.1.3 Oman puheenvuoron taustoittaminen.....	103
7.1.4 Tiedonantoon vastaaminen toisella tiedonannolla.....	107
7.1.5 Kysymykseen vastaaminen	110
7.2 KANNANOTOT	118
7.2.1 Kannanoton esittäminen.....	118
7.2.2 Kannanoton perusteleva.....	124
7.2.3 Kannanoton taustoittaminen.....	131
7.2.4 Toimintaehdotuksen taustoittaminen	134
7.3 SEKVENSSEJÄ, JOISSA -HAN-LAUSUMIA ESIINTYY ERI TEHTÄVISSÄ	137
7.3.1 Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä	137
7.3.2 Osallistujat käsittelevät toteutuksen puutteellisuutta.....	145
7.3.3 Osallistujat väittelevät aloitettavan projektin toimintamallista.....	148
7.3.4 Osallistujat väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta.....	154
7.3.5 Esimies ja alainen väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta	159
7.4 YHTEENVETO SEKVENSSTITASON HAVAINNOISTA	164
7.4.1 Puhuja asettuu tietäväksi osapuoleksi.....	165
7.4.2 Puhuja taustoittaa, perustelee, selittää ja päättelee.....	165
7.4.3 Puhuja etäännyttää puheena olevan asian omasta itsestään.....	166
7.4.4 Puhuja presuponoi kantansa itsestäänselväksi	167
8 EPISODI: EPISTEMINEN AUKTORITEETTI JA YHTEINEN YMMÄRRYS	168
8.1 Keskustelun ja toiminnan ohjaaminen.....	168
8.2 Johdon äänenä toimiminen ja motivointi.....	170
8.3 Hierarkian näkyväksi puhuminen	172
8.4 Keskustelun sitominen yhteisön muuhun toimintaan	174
8.5 Yhteishengen luominen.....	175
8.6 YHTEENVETO EPISODITASON HAVAINNOISTA	177
9 STRATEGIAPUHE OPERATIIVISESSA KOKOUKSESSA	180
9.1 PUHE STRATEGISTEN KÄSITTEIDEN MERKITYKSESTÄ.....	180
9.2 PUHE TULEVAISUUDEN TAVOITTEISTA	183
9.3 PUHE ASEMOITUMISESTA MARKKINOILLE	186
9.4 PUHE ASIAKKAISTA JA ASIAKKAILLE SUUNNATUISTA PALVELUISTA.....	187
9.5 PUHE KILPAILUJOUKOISTA JA KILPAILUEDUSTA	188
9.6 TILANNEKATSAUSPALAVERI JA ARVOKESKUSTELUKOKOUS STRATEGISINA EPISODEINA.....	190
9.6.1 Tilannekatsauspalaveri strategisena episodina	191
9.6.2 Arvokeskustelukokous strategisena episodina.....	192
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTOJA	195
10.1 JOHTOPÄÄTÖKSET	195
10.1.1 Syntaksitason havainnot.....	196
10.1.2 Sekvenssitason havainnot.....	197
10.1.3 Episoditason havainnot.....	198
10.1.4 Strategiapuheeseen liittyvät havainnot.....	199

10.2 POHDINTOJA	200
10.2.1 <i>Pohdintoja aineistoni kokouksista episodeina</i>	200
10.2.2 <i>Pohdintoja mikrotason vuorovaikutuskäytännöistä</i>	201
10.2.3 <i>Pohdintoja auktoriteettiasemien rakentumisesta kokouskeskustelussa</i>	202
10.2.4 <i>Pohdintoja episteemisen auktoriteetin vaikutuksesta strategiseen toimijuuteen</i>	203
10.3 JATKOTUTKIMUKSEN AIHEITA	204
LIITE 1: LITTEROINTIMERKKEJÄ JA -KONVENTIOITA	216
LIITE 2: TILANNEKATSAUSPALAVERIN KULKU JA -HAN-LAUSUMIEN ESIINTYVYYS	217
LIITE 3: ARVOKESKUSTELUKOKOUKSEN KULKU JA -HAN-LAUSUMIEN ESIINTYVYYS	234

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kieltä käytetään vuorovaikutuskäytäntöjen resurssina yrityksen sisäisessä kokouksessa. Tyypillisesti kokoukset pidetään kasvokkain – nykyisin myös verkkoviestimissä – jolloin suullisen ilmaisukyvyn merkitys on suuri. Kokouksissa jaetaan tietoa, argumentoidaan, tehdään päätöksiä ja rakennetaan merkityksiä, eikä kokouksia olisi olemassa ilman verbaalista vuorovaikutusta. Osallistujat puhuvat kokouksen kontekstin olemassa olevaksi vuorovaikutustilanteen aikana. Näin esimerkiksi organisaation hierarkia ja strategia ovat yrityksen sisäisissä kokouksissa läsnä puheen välityksellä. Kokouspuhe ei kuitenkaan ole pelkkää substanssia, vaan sisältää runsaasti kielellisiä vihjeitä siitä, miten puhuja itse suhtautuu sanottavaansa ja miten hän odottaa muiden siihen suhtautuvan. Verbaalinen vuorovaikutus on sanontojen, sanojen ja morfeemien peliä, jossa jo yksi siirto voi vaikuttaa seuraaviin siirtoihin ja lopulta pelin lopputulokseen eli vuorovaikutustilanteessa yhteisesti saavutettuun tulokseen. Organisaatiotutkimuksessa on tiedostettu, että kielellä konstruoidaan todellisuutta ja että kieltä käytetään retorisesti vaikuttamiseen. Näkemykseni mukaan järjestelmällinen kielellinen analyysi voi kuitenkin entisestään lisätä ymmärrystä siitä, miten mikrotason vuorovaikutuskäytännöt vaikuttavat organisaation nykyiseen ja tulevaan toimintaan. Nyt käsillä oleva tutkimustyöni tuo kokoustutkimuksen ja mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimuksen yhteen ja tarkastelee näissä konteksteissa esiintyviä toimintoja keskustelunanalyttisen ja vuorovaikutuslingvistisen välineistön avulla.

Yrityksen sisäiset kokoukset tuovat työyhteisön jäsenet yhteen läheltä ja kaukaa käsittelemään organisaatiota koskevia aiheita. Sisäisissä kokouksissa käsitellään niin strategisia ja organisaation selviytymisen kannalta kauaskantoisia kysymyksiä kuin myös operatiivisia ja ohikiitäviä, päivittäisen työn toteuttamiseen ja suunnittelemiseen liittyviä aiheita. Sisäisiä kokouksia järjestetään pitkän suunnitelmallisen työn tuloksena tai yhtäkkiä tilanteen niin vaatiessa. Kokouksia pidetään yksikön sisällä oman työn ääressä tai muualla erillisessä kokouskeskuksessa.

Kokous on institutionaalisesti järjestäytynyt sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanne, jossa osallistujat orientoituvat tilanteen tavoitteisiin ja osallistujien institutionaalisiin rooleihinsa. Viralliset ja semi-viralliset kokoukset noudattavat tyypillisesti selkeää rakennetta. Episodisen luonteensa vuoksi kokousten aloitus ja lopetus merkitään selvästi. Tämän tarkoituksena on sulkea muu organisaatio episodin ulkopuolelle sen varmistamiseksi, että osallistujat voivat

täysipainoisesti keskittyä kokouksessa käsiteltäviin asioihin. Episodin aikana yhteisen toiminnan seurauksena saavutetut tulokset siirretään episodin ulkopuoliseen organisaation toimintaan ja tarvittaessa seuraaviin episodeihin. Kokoustutkijat ovat lisäksi osoittaneet, että kokousten osallistujat noudattavat episodin sisällä vuorovaikutustilanteen rakenteellista jäsenyneyttä keskustelun mikrotasolla hämmästyttävän yksityiskohtaisesti. Hierarkkiset suhteet, asialistalla pitäytyminen ja preferenssijäsennyksen noudattaminen tulevat näkyviksi sekunti sekunnilta ja vuoro vuorolta. Odotuksenvastaiset vuorot merkitään sellaisiksi erilaisin kielellisin keinoin.

Kokoukset sitovat valtavan määrän työtunteja ja resursseja (Boden 1994: 81), ja odotettavissa on, että kokousten merkitys työyhteisön toiminnassa on lisääntymässä. Esimerkiksi Kangasharju ym. (2003: 260) huomauttavat, että työn luonteen muuttuminen suorittavasta työstä yhä enemmän tietoa käsitteleväksi työksi lisää kokousten määrää työyhteisöissä. Tätä taustaa vasten on luonnollista, että organisaatiotutkimuksen piirissä kiinnostuttiin muutama vuosikymmen sitten siitä, mitä tällaisissa kokouksissa tapahtuu (Schwartzman 1989, Boden 1994). Kokouksia on sen jälkeen tarkasteltu sosiaalisena vuorovaikutustilanteena muun muassa kielitieteellisestä (Bargiela-Chiappini & Harris 1997, Poncini 2007), sosiolingvivistisestä (Holmes & Stubbe 2003), diskurssianalyttisestä (Holmes 2005, 2006, Holmes & Marra 2004, Holmes, Schnurr & Marra 2007, Vine 2004) ja etnometodologisesta näkökulmasta (esim. Boden 1994, 1995, Kangasharju 1996, 1998, 2002, Asmuß 2002, Llewellyn 2005, Ford 2008, Svennevig 2008, Nielsen 1998, 2008, 2009, Clifton 2009).

Viime vuosikymmenen aikana myös strategiikäytäntöjen tutkimuksen piirissä on alettu kiinnittää huomiota kokouskäytäntöihin. Kokoustutkimuksen tuloksia ja metodeja on ryhdytty soveltamaan tutkittaessa, miten strategiaa luodaan diskursiivisena toimintana ja miten strategia implementoidaan käytännön operatiiviseen toimintaan. Strategiikäytäntöjen tutkimuksen piirissä kokouksia on tarkasteltu johdon strategiatyön välineenä muun muassa etnografisesta ja keskustelunanalyttisestä näkökulmasta (Samra-Fredericks 2003, 2004a, 2004b, 2005, 2010), luhmannilaisesta episodinäkökulmasta (Hendry & Seidl 2003) sekä diskurssianalyttisestä, keskustelunanalyttisestä ja genre-näkökulmasta (Pälli ym. 2009, Sorsa ym. 2010, Vaara ym. 2010, Lehtinen & Pälli 2011). Strategiikäytäntöjen tutkijat Jarzabkowski ja Seidl (2008: 1393) määrittelevät kokouskeskustelun tutkimuksen etnometodologiseksi tutkimukseksi, jossa kokouksia tarkastellaan diskursiivisina konstruktioina. Tarkastelun kohteena on tällöin se, millaisten mikrokäytänteiden eli

puheen vuorottelujäsennyksen, asialistan noudattamisen sekä aloituksen ja lopetuksen merkitsemisen avulla kokouksen osallistujat rakentavat kokouksesta tietyn tyyppisen sosiaalisen tapahtuman.

Kokousvuorovaikutus on ollut kasvavan mielenkiinnon kohteena myös Montréalin CCO-koulukunnassa (*Communication as Constitutive of Organizations*). Tässä strategiikäytäntöjen piiriin kuuluvassa tutkimussuuntauksessa lähdetään siitä, että työyhteisön organisoituminen tapahtuu keskustelun välityksellä (Taylor & Robichaud 2004). Kommunikointi ja organisoituminen ovat CCO-suuntauksen mukaan toisiaan konstituivia käytäntöjä, joissa aiemmat keskustelut materialisoituvat teksteiksi ja joissa nämä tekstit luovat perustan seuraaville keskusteluille. CCO:n piirissä on tutkittu johdon kokouskeskusteluja keskusteluanalyysin avulla (Cooren 2007). Lisäksi vuorovaikutusta tarkastellaan mesotason narratiivisen merkityksenantonäkemyksen ja metakeskustelun käsitteen kautta (Robichaux ym. 2004, Benoit-Barné & Cooren 2009).

Yksi strategiikäytäntöjen keskeisistä tarkastelukohdista on se, miten organisaation jäsenet merkityksellistävät organisaation toimintaa ja siinä tapahtuvia muutoksia (Weick ym. 2005: 409–413). Yrityksen sisäiset kokoukset ovat tällaisen mesotason strategiaviestinnän ja strategiatyön keskeisiä foorumeita. Kokouksissa merkityksellistetään päivittäistä toimintaa ja tarvittaessa muutetaan toimintaa strategian mukaiseksi tai vaikutetaan strategian muuttamiseen organisaation joutuessa muutos- tai kriisitilanteeseen (Weick 1979: 133–134, Jarzabkowski & Seidl 2008: 1393). Toimijat merkityksellistävät toimintaympäristöä jäsentääkseen ympäröivää kaaosta havaitsemalla, nimeämällä ja tarkastelemalla takautuvasti aikaisempia kokemuksia. Merkityksellistämisen prosessi perustuu oletuksiin ja johtaa toimintaan. Kaikki tämä tapahtuu puheen ja tekstin avulla: merkityksellistämisen prosessi materialisoituu sanoina, ilmauksina sekä puhuttuna ja kirjoitettuna vuorovaikutusviestintänä. Merkityksellistämisen prosessin yhteydessä viitataan usein kielellisillä valinnoilla sellaisiin käsitteisiin kuin *yhteinen ymmärrys*, *itsestänselvyys* ja *konsensus*. Merkityksellistämistä tapahtuu erityisesti nopeasti ohikiitävissä mikrotason toiminnoissa kielen avulla. Tällaisilla mikrotason kielellisillä valinnoilla on pienuudestaan huolimatta kuitenkin laajoja seurauksia organisaation toimintaan. (Weick ym. 2005: 417–419).

Sitä mukaa kuin kokous- ja strategiatutkimuksen fokus on siirtymässä yhä enemmän organisaation päivittäisiin prosesseihin myös kieli ja kielelliset käytännöt ovat nousemassa yhä kiinnostavammiksi tutkimuskohteiksi organisaation käytänteiden kontekstissa. Muun muassa Austinin (1962) puheakti-

teoria ja Bergerin ja Luckmannin (1966) tiedon sosiaalista rakentumista koskevat näkemykset ovat ohjanneet myös organisaatiotutkimusta vähitellen käsittelemään kieltä yhteisön toiminnan keskeisenä välineenä, jolla tehdään asioita ja konstruoidaan todellisuutta (ks. esim. Sarangi & Roberts 1999: 3, Scott 2003: 136, Maitlis 2005: 21, Mengis & Eppler 2008: 1287–1288, Nielsen 2009: 47). Organisaatiotutkimuksen piirissä kielellinen näkökulma on huomioitu muun muassa työyhteisön sosiolingvistisessa tutkimuksessa (Holmes 2005, Sarangi & Roberts 1999), todellisuuden konstruoinnin tutkimuksessa (Potter 1996), johdon retoriikan tutkimuksessa (Nash 1989), kokoustutkimuksessa (Boden 1994, 1995), institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa (Drew & Heritage 1992a) sekä diskurssianalyttisessä tutkimusperinteessä, jossa näkökulma on kohdistunut esimerkiksi tiedon ja vallan väliseen suhteeseen (Fairclough 1992, van Dijk 1997).

Alvesson ja Kärreman (2000) ovat pintauttaneet kielen merkityksen sosiaalitieteissä niin tieteellisen tutkimustyön ja niiden tulosten välittäjänä kuin myös itse tutkimuskohteena. Chia ja King (2001: 314) tähdentävät kielen keskeistä roolia organisaation toiminnan järjestämisessä ja merkitysellistämisessä jopa siinä määrin, että he väittävät, että kielen kielipilliset piirteet jäsentävät tehokkaasti organisaatiodiskursseja, koska niiden avulla puhujat voivat määritellä, erotella, paikantaa ja legitimoida kulloinkin puheena olevia asioita. Kielen merkitys on korostumassa myös strategiakäytäntöjen tutkimuksessa (Vaara 2010). Vaaran (2010: 30) näkemyksen mukaan kielentutkimuksen tarjoamia mahdollisuuksia ei ole vielä tiedostettu riittävässä laajuudessa. Hän huomauttaa, että diskursiivinen analyysi auttaa entistä paremmin ymmärtämään strategiaa tärkeänä sosiaalisena toimintana ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Vaara (ma. 41) korostaa, että strategiatutkimuksen piirissä tarvitaan vielä tutkimusta mikrotason retorisisista taktiikoista ja esimerkiksi auktoriteettiasemien rakentumisesta.

1.1 Tutkimuksen kohde, tavoite ja kontribuutio

Tämä väitöskirja asemoituu keskusteluanalyttiseen kokoustutkimukseen ja mikrotason kielellisten strategiakäytäntöjen tutkimukseen. Tutkimukseni kohdistuu yrityksen sisäisiin kasvokkain käytyihin suomenkielisiin kokouksiin. Kokous on sosiaalisesti jäsentynyt institutionaalinen vuorovaikutustilanne, joka tyypillisesti noudattaa tiettyä kaavaa. Tämän vuoksi tarkastelen kokouksia rakenteellisesti järjestäytyneinä episodeina (vrt. Hendry & Seidl

2003) eli kommunikatiivisina tapahtumajaksoina, joilla on rakenteellinen aloitus ja lopetus. Analysoin episodeja mikrotason vuorovaikutuskäytäntöinä keskusteluanalyytisistä ja vuorovaikutuslingvistisistä näkökulmasta. Keskusteluanalyytinen kokoustutkimus korostaa sitä, että osallistujien orientoituminen kokouksen institutionaaliseen luonteeseen on havaittavissa jopa sekunnin murto-osan tarkkuudella sanavalinnoissa, puheenvuorojen vaihdoissa ja kuulijan rooliin kulloinkin asettautuneiden osallistujien antamissa minimipalautteissa. Keskusteluanalyysin piiriin kuuluvassa vuorovaikutuslingvistiikassa analyysin lähtökohdaksi otetaan esimerkiksi jokin aineistossa yleinen kielellinen aines, ja analyysi kohdistuu siihen, millaiseen vuorovaikutustilanteeseen tällainen aines liittyy. Tällä tavalla on mahdollista tehdä erilaisia toimintoja, käytänteitä ja asenteita näkyväksi.

Vaikka niin kokoustutkimuksessa ja strategiakäytäntöjen tutkimuksessa kuin myös organisaatiotutkimuksessa yleisemminkin on tunnustettu, että kielellä ja puheella on keskeinen asema organisaation käytännöissä, niin siitä huolimatta kielitieteellisiä metodeja ja tutkimustuloksia voitaisiin näkemykseni mukaan soveltaa organisaatiotutkimuksen eri aloilla aiempaa systemaattisemmin. Tavoitteenani on osoittaa, että mikään kielellinen elementti ei ole keskustelussa merkityksetön, vaan että osallistujat hyödyntävät kielen pienimpiäkin yksiköitä keskustelun kuluessa. Niiden avulla osallistujat osoittavat orientoituvansa vuorovaikutustilanteen institutionaaliseen luonteeseen, vaikuttavat vuorovaikutustilanteen etenemiseen vuoro vuorolta ja puhuvat vuorovaikutustilanteen kontekstin olemassa olevaksi. Tämän seikan näkyväksi tekeminen on tärkeää, sillä yleensä keskustelijat ovat harvemmin tietoisia siitä, minkälaisia kielen resursseja he käyttävät keskustelun aikana saati siitä, miten nämä resurssit vaikuttavat vuorovaikutuksen kehittymiseen. Analyysin lähtökohtana on näkemys, että yhteisöllistä toimintaa ei ole ilman puhetta ja että puheen muotoileminen tietynlaiseksi omalta osaltaan vaikuttaa siihen, millaiseksi episodin sisäinen yhteisöllinen toiminta muotoutuu. Tällä on puolestaan merkitystä siksi, että episodin sisäiset saavutukset siirretään tai ne siirtyvät joko osittain tai kokonaan seuraavaan tai seuraaviin episodeihin tulevia toimenpiteitä varten. Tutkimusmenetelmäni sivuaa tältä osin myös retorista näkökulmaa (Potter 1996).

Valitsin tutkimukseni vuorovaikutuslingvistisen analyysin lähtökohdaksi suomen *-hAn*-liitepartikkelin kolmesta syystä: ensiksi tätä liitepartikkelia esiintyy aineistossani niin runsaasti, että se kiinnitti huomioni jo heti aineistoon tutustuessani, toiseksi tämän liitepartikkelin avulla puhujan on mahdol-

lista merkittä puheena oleva asia yleisesti tunnetuksi tai itsestään selväksi tai asettaa itsensä keskustelussa tietävän osapuolen asemaan ja kolmanneksi halusin selvittää, miten puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia kokonaisen kokouskeskustelun ajan. Hyödynnän tutkimuksessani kielitieteen parissa *-hAn*-liitepartikkelista tehtyä tutkimusta (Hakulinen 2001b) ja tuon tämän tietämyksen kokousvuorovaikutuksen ja strategiakäytäntöjen tutkimukseen. Suhtaudun *-hAn*-liitepartikkeliin indikaattorina, jota puhuja käyttää – tietoisesti tai tiedostamattaan – sellaisessa lausumassa, jossa puhuja tavalla tai toisella käsittelee tietoa. Tiedon käsittely on institutionaalisessa vuorovaikutuksessa keskeinen tekijä, ja yksi tapa tutkia tällaista tiedon käsittelyä on nimenomaan pureutua episteemisuuden kielelliseen ilmentäjään. Strategiakäytäntöjen tutkimuksen kannalta on mielenkiintoista, että puhuja voi *-hAn*-liitepartikkelin avulla esittää puheenaiheen yleisenä, yhteisenä ja itsestään selvänä (Hakulinen 2001b, Halonen 1996, Berg 2003). Tämä merkityspotentiaali on lähellä yhteisen ymmärryksen, itsestäänselvyuden ja konsensuksen käsitteitä, jotka Weickin ym. (2005) mukaan esiintyvät tyypillisesti merkityksellistämisen prosessin yhteydessä.

Metodisten periaatteiden mukaisesti olen analysoinut kokousaineistossani esiintyvää vuorovaikutusta ilman ennakkokäsityksiä. Edellä esitetty aikaisempi *-hAn*-liitepartikkeliin liittyvä tutkimus antoi kuitenkin aiheutta olettaa, että aineistoni *-hAn*-lausumat liittyisivät tavalla tai toisella tiedon ja asenteiden käsittelyyn. Tutustuessani alustavasti aineistoon havaitsin myös, että useat aineistoni *-hAn*-lausumat esiintyvät kannanotoille tyypillisessä rakenteessa *X on Y*. Tutkimukseni tulokset *-hAn*-lausumien käytöstä ovat yhteneväisiä aiemmissä tutkimuksissa tehtyjen havaintojen kanssa. Tiedossani ei kuitenkaan ole, että kyseisen liitepartikkelin käyttöä olisi tutkittu systemaattisesti institutionaalisessa vuorovaikutustilanteessa episoditasolla vuorovaikutusepisodin alusta loppuun asti.

Aineistoni analyysi nosti esiin sen, että kokouskeskustelijat käyttävät *-hAn*-liitepartikkelin sisältäviä lausumia esittäessään tiedonantoja ja kannanottoja ja osoittaessaan suhtautumisensa puheena olevaan asiaan ja suhtautumisensa osallistujien keskinäisiin tiedollisiin suhteisiin. Tutkimukseni kontribuoi kokoustutkimukseen lisäämällä ymmärrystä siitä, miten osallistujat rakentavat kielen avulla keskinäisiä tiedollisia eli episteemisiä auktoriteettiasemia kokouskeskustelun kuluessa. Aineistossani osallistujat osoittavat keskustelun aikana, mitä osallistujien oletetaan tietävän, että tällainen tieto on joko yhteisesti jaettua tai itsestään selvää tai sitten yhteisesti jaettua siitä

hetkestä lukien, kun tietävä osapuoli on tehnyt sen yhteiseksi. Lisäksi osallistujat osoittavat, kenellä on kulloinkin oikeus arvioida puheena olevaa asiaa ja miten asia liittyy organisaation muuhun toimintaan.

Tutkimustyöni lisää tietämystä myös mikrotason strategiikäytännöistä. Strategiikäytäntöjen tutkimuksen piirissä vallitsee käsitys, jonka mukaan strategiaa ja strategista toimintaa esiintyy kaikkialla koko organisaation rutii-neissa. Työyhteisön jäsenet eivät välttämättä aina edes tiedosta nimenomaan toteuttavansa strategiaa (Tsoukas 2010). Tästä huolimatta strategiikäytäntö-jen tutkimukset ovat pääosin keskittyneet käsittelemään nimenomaan ylim-män johdon muodollista strategiatyötä (ks. esim. Carter, Clegg & Kornberger 2008: 86–87). Viime aikoina tutkimus on laajentunut myös keskijohdon harjoittamaan strategiatyöhön (vrt. Mantere 2008). Carter ym. (2008: 92) kriti-soivat strategiikäytäntöjen tutkimusta siitä, että siinä otetaan lähtökohdaksi itse strategia, jonka tuottamisprosessia lähdetään tutkimaan. Sen sijaan hei-dän mukaansa tutkimuksen lähtökohdaksi olisi päinvastoin otettava eri käy-tännöt, jotka tuottavat sellaisia pitkäkestoisia tai säännöllisesti toistuvia tilan-teita, joiden seurauksena varsinainen strategia lopulta syntyy. Hendry ja Seidl (2003: 183–184) puolestaan ovat korostaneet strategisten ja operationaalisten käytänteiden välisen vuorovaikutuksen merkitystä strategisen suunnan vahvistamiselle ja muuttamiselle. Tätä taustaa vasten on mielenkiintoista analysoida kahta erityyppistä operatiivista kokousta, jotka on käyty saman ajanjakson sisällä saman organisaation eri yksiköissä, mutta jotka eivät muu-ten liity toisiinsa.

Aineistoni vuorovaikutuslingvistinen analyysi osoittaa, että strateginen ajattelu elää kaikkialla koko organisaatiossa: operatiiviset työntekijät eivät tee työtään organisaation muusta toiminnasta irrallaan vaan refleктоivat omaa toimintaansa organisaation muuhun toimintaan nähden. Näin työntekijät merkityksellistävät strategiaa oman työnsä kannalta. Merkityksellistäminen tulee ilmi siinä, että työntekijät hakevat yhteisistä tavoitteista tukea oman työnsä suorittamiseen ja siinä, että työntekijät pyrkivät yhteiseen ymmärrykseen siitä, missä hengessä heidän odotetaan työtään suorittavan. Tätä kautta aineistoni mikrotason analyysin tulokset lisäävät tietämystä myös tavallisissa osastokokouksissa harjoitettavista mesotason strategiikäytännöistä.

1.2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tämän väitöskirjan teoreettisena viitekehysenä on etnometodologinen kokoustutkimus sekä mikrotason strategiikäytäntöjen tutkimus.

1.2.1 Kokoustutkimus

Kokous on monimuotoinen sosiaalinen tilanne, jossa kokouksen osallistujat pyrkivät yhdessä toteuttamaan vuorovaikutuksen avulla tehtäviään (Asmuß & Svennevig 2009: 3). Kokousten tutkiminen on työyhteisön vuorovaikutuksen tutkimusta, johon sovelletaan useita eri menetelmiä. Suositut tutkimussuuntauksia ovat muun muassa etnografia, etnometodologia ja siihen liittyvä keskusteluanalyysi, vuorovaikutuksellinen sosiolingvistiikka ja pragmatiikka sekä kriittinen diskurssintutkimus. Tutkimuksen kohteet vaihtelevat valittujen menetelmien mukaan ja käsittelevät muun muassa kokouskeskustelijoiden keskinäisiä sosiaalisia suhteita, tunteiden esittämistä, identiteetin konstruointia, päätöksentekoa ja kokouskeskustelun rakenteellista jäsenyneyttä (ma.).

Yksi kokoustutkimuksen yhteydessä usein viitattu perusteos on Firthin vuonna 2005 toimittama neuvottelukäytäntöihin keskittyvä artikkelikokoelma. Teoksen johdannossa Firth jaottelee neuvottelututkimuksen viiteen eri suuntaukseen: 1) preskriptiiviseen suuntaukseen, jossa tarkastelun kohteena ovat optimaaliset neuvottelustrategiat, 2) abstraktiin suuntaukseen, jossa hyödynetään muun muassa peliteoriaa, 3) etnografiseen suuntaukseen, 4) kokeelliseen suuntaukseen, jossa muun muassa simuloidaan hypoteeseja, sekä 5) vuorovaikutusorientoituneeseen suuntaukseen. Firthin toimittama teos sijoittuu viimeksi mainittuun suuntaukseen. Teoksen sisältyvissä artikkeleissa tarkastellaan työyhteisön toiminnan vuorovaikutteisuutta ja neuvottelukäytäntöihin liittyviä kommunikatiivisia prosesseja diskurssi- ja keskusteluanalyysin, pragmatiikan, etnografian ja etnometodologian avulla. Firthin esittämä jaottele tuo selkeästi esiin sen, että vuorovaikutusorientoituneen kokoustutkimuksen tavoitteena on nimenomaan tehdä eri sosiaalisia käytäntöjä näkyväksi (vrt. em. luettelon kohta 5), eikä esimerkiksi antaa suosituksia siitä, miten jossakin tietyssä vuorovaikutustilanteessa pitäisi toimia parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi (vrt. em. luettelon kohta 1).

Kielitieteellistä kokoustutkimusta on tehty liike-elämän piirissä muun muassa Italiassa, jossa tutkimuksen kohteena ovat olleet erilaiset englannin- ja italiansuomalaiset kielelliset ilmiöt kuten esimerkiksi pronominalisaatio, metaforat,

temaattinen kulku sekä kulttuurien välinen kommunikointi (Bargiela-Chiappini & Harris 1997, Poncini 2007). Sosiolingvistisen kokoustutkimuksen piirissä on tutkittu muun muassa englanninkielisiä johdon keskusteluita, ja siinä tarkastelukohteena ovat olleet muun muassa johdon ja työntekijöiden väliset kohteliaisuusstrategiat ja valtasuhteet (Holmes & Stubbe 2003). Diskursiivianalyttisen kokoustutkimuksen piirissä on tutkittu muun muassa pyyntöjen esittämistä, huumoria, sukupuolten välisiä suhteita, kokousten johtamista ja small talkia (Holmes 2005, 2006, Holmes & Marra 2004, Holmes, Schnurr & Marra 2007, Vine 2004).

Etnometodologisessa kokoustutkimuksessa on perinteisesti keskitytty tarkastelemaan sitä, mitä toimintoja kokousvuorovaikutuksen aikana esiintyy ja miten organisaatiota puhutaan kokouksen aikana olemassa olevaksi. Keskustelunanalyttisen kokoustutkimuksen perusteos on Deirdre Bodenin vuonna 1994 julkaisema *The Business of Talk. Organisation in Action*, johon myöhemmät kokoustutkimusta käsittelevät julkaisut usein pitkälti nojautuvat. Boden yhdisti tutkimustyössään organisaatiotutkimusta ja keskustelunanalyysia, ja hänen tavoitteenaan oli lisätä empiirisen arkitoiminnan tutkimus osaksi organisaatiotutkimusta (ks. Kangasharju 2007: 344). Boden (1994: 106) on tarkastellut sitä, miten kokousten kaltaiset vuorovaikutustilanteet jäsentävät organisaatiota. Organisaation tosiasiallinen rakenne luodaan Bodenin mukaan yhä uudelleen juuri kokouksissa – niin ajallisesti kuin myös fyysisesti tilaan sidottuna, koska kokoukset liittävät yhteen ihmisiä, käsiteltäviä aiheita ja toimenpiteitä ja koska nämä ihmiset, ajatukset ja päätökset yhdessä muodostavat organisaation. Boden (1994) väittää, että yrityksen sisäisessä kokouksessa organisaation eri osat kohtaavat sekä luovat, ylläpitävät ja muokkaavat järjestäytynyttä toimintaansa.

Keskustelunanalyttisen kokoustutkimuksen piirissä on tutkittu johtajuutta ja päätöksentekoa eri näkökulmista. Ford (2008) on tutkinut naisten soveltamia vuorovaikutuskäytänteitä. Fordin tutkimustyössä tarkastelun kohteena on muun muassa ollut se, miten naiset saavat äänensä kuuluville kokouksissa. Ford on osoittanut, että naiset ottavat kokouksissa usein puheenvuoron itselleen esittämällä kysymyksiä ja että tällaisten kysymysten avulla naiset tuovat kokouskeskusteluun mukaan kokouksen kannalta merkittäviä puheenaiheita. Vaikka keskustelunanalyysissa lähdetään usein siitä, että kysymyksen esittäjä asemoituu keskusteluun vähemmän tietävänä osapuolena (ks. esim. C. Goodwin 1987), niin Fordin tutkimus osoittaa, että kysymyksen muotoilutavasta riippuen kysyjä voi jopa asettaa itsensä muihin osallistujiin nähden tietäväm-

män osapuolen asemaan. Clifton (2009) on tutkinut johtajuutta esimiesten ja alaisten välisten vaikutusmahdollisuuksien kautta. Clifton on osoittanut, että alaisilla on suullisen vuorovaikutuksen aikana yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa päätöksentekoprosessiin kuin esimiehilläkin edellyttäen, että osallistujat ottavat huomioon vuorovaikutustilanteessa olennaiseksi nousevat diskursiiviset resurssit, jotka ovat esimiehille ja alaisille erilaisia.

Kokousvuorovaikutuksessa esiintyvien toimintojen lisäksi kokoustutkimuksessa tarkastellaan kokouksen jäsentymistä sosiaalisena tilanteena. Llewellyn (2005) on tutkinut keskusteluanalyysin keinoin kansalaisten retorisia ja sekventiaalisia käytänteitä. Llewellynin aineisto on kerätty Britanniassa pidetyistä julkisista poliittisista keskustelutilaisuuksista, joissa kansalaisilla on mahdollisuus keskustella yhteiskunnallisista aiheista suoraan viranomaisten kanssa. Llewellynin tutkimuksen mukaan osallistujat rakentavat yhdessä keskustelun avulla keskustelutilanteesta sosiaalisesti järjestäytyneen vuorovaikutustilanteen siitäkin huolimatta, että osallistujat osoittavat viranomaisia kohtaan paikoin suuttumustaan, mikä oletusarvoisesti saattaisi johtaa kaaottiseen keskustelutilanteeseen suurten joukkojen ollessa kyseessä. Markman (2009) on puolestaan lähestynyt kokouksen jäsentyneisyyttä aivan toisenlaisessa toimintaympäristössä. Hän on tutkinut kokouksen pitämistä ei-kasvokkaisena verkkokeskusteluna ja on todennut, että verkkoympäristö asettaa haasteita kokouksen organisoimiselle, mikäli sille ei ole asetettu erillistä asialistaa ja puheenjohtajaa.

Pohjoismaissa on tehty melko paljon keskusteluanalyyttistä kokoustutkimusta. Esimerkiksi Asmuß (2002) ja Osvaldsson (2004) ovat tutkineet erimielisyyttä, Svennevig (2008) ja Nielsen (1998, 2008, 2009) johtajuutta, sekä Adelswärd (1988) työhaastatteluja. Lisäksi Asmuß on analysoinut kehityskeskusteluja (2008) ja julkisen hallinnon keskusteluja (2007) sekä Thomsen ja Asmuß (2008) sairauslomakeskusteluja.

Nielsen (2009) on tutkinut sitä, miten keskijohtoon kuuluvat työntekijät tuovat johtajuuttaan esille verbaalisesti. Nielsen on analysoinut keskijohdon ja alaisten välisten keskustelujen perusteella sitä, miten keskijohto tulkitsee alaisen kokemuksia ja niitä koskevia tulkintoja, ja miten keskijohto liittyy tällaiset kokemukset ja tulkinnat organisaation kontekstiin, käytäntöihin ja strategioihin. Nielsen kuvailee tulkitsevaksi johtamiseksi (*interpretive management*) tapaa, jolla keskijohto opettaa alaisiaan ajattelemaan organisaation tavalla. Hän on aineistonsa perusteella havainnut viisi eri tapaa, miten tulkitseva johtaminen tulee näkyväksi: 1) keskijohto ja muut työntekijät pyrkivät yhdessä

tulkitsemaan tehtäviään organisatorisen kontekstin näkökulmasta, 2) tätä tarkoitusta varten osallistujien on opittava organisaatiospesifinen sanasto, 3) keskijohdo kuvailee organisaation prosesseja ja niihin liittyviä realiteetteja ja tietoisesti pyrkii vaikuttamaan siihen, miten asiat ilmaistaan kielellisesti, 4) työntekijät osoittavat odottavansa, että johtajat tulkitsevat työntekijöiden kokemuksia ja 5) työntekijät voivat haastaa johtajien tulkinnat esittämällä kilpailevia tulkintoja. Lisäksi Nielsen huomauttaa (2009: 48–49), että tulkitseva johtaminen ei ole pelkästään keskijohdon tehtävä, vaan että hänen aineistossaan myös kokeneet työntekijät tulkitsevat johdon tahtotiloja. Nielsen toteaa aineistonsa perusteella lisäksi, että keskijohdolla on keskeinen asema strategian implementoinnissa, strategian siirtämisessä ylemmiltä tasoilta pienempiin toimintayksiköihin ja strategian merkityksellistämässä tällaisissa yksiköissä, johdon viestien tulkitsemisessa, organisaatiospesifisen sanaston vaalimisessa ja uusien työntekijöiden sitouttamisessa organisaation toimintaan. Suurin osa tästä työstä tapahtuu Nielsenin mukaan suullisessa vuorovaikutuksessa ja erityisesti organisaation sisäisissä osastokokouksissa.

Suomessa on tutkittu muun muassa kokouskeskustelijoiden liittoutumista ja tiimiytymistä (Kangasharju 1996, 1998, 2002), työsuoritusten valvontaa (Koskinen 1999, 2001), esimiehen ja alaisen välisiä kehityskeskusteluja (Wink 2007), yhteisen ymmärryksen rakentamista (Nikko 2009), monipuoliseen ymmärtämiseen liittyviä haasteita (Huttunen 2010) ja genre-viittausten käyttöä kokouskeskustelussa (Lehtinen & Pälli 2011).

Kangasharju (1996, 2002) on osoittanut aineistonsa avulla, miten osallistajat ryhtyvät erimielisyystilanteissa tukemaan jonkin kannanoton esittänyttä osallistujaa. Tämän seurauksena osallistujien välille syntyy tilanteisia liittoutumia, jotka voivat myöhemmin purkautua. Liittoutumat syntyvät tyypillisesti kannanottoja ja toimintaehdotuksia sisältävien vuorojen jälkeen, ja niillä on keskeinen merkitys esimerkiksi päätöksentekoprosessissa.

Koskinen (1999, 2001) on osoittanut, miten johtotason työntekijät tukeutuvat kokouskeskustelun aikana organisaatiota ja sen toimintaa kuvastaviin teksteihin, kuten esimerkiksi organisaatiokaavioon ja vuosisuunnitelmiin, ja valvoivat niiden avulla järjestelmällisesti hankkeiden etenemistä ja omien voimavarojensa kohdentamista.

Nikko (2010) on osoittanut, että kokouskeskustelijat hyödyntävät useita eri vuorovaikutuskeinoja yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi, kuten esimerkiksi täydentämällä toistensa vuoroja (*collaborative completion*). Nikon (2010) aineisto on peräisin samasta korpuksesta kuin nyt käsillä olevan tutkimustyön

aineisto mutta sillä erotuksella, että Nikon aineisto on ruotsin- ja englanninkielistä, kun taas oma aineistoni koostuu suomenkielisistä kokouksista.

Huttunen (2010) on yhdistänyt useita kokouksia käsittävissä pitkittäistutkimuksessaan keskusteluanalyysejä Kuhnin ja Jacksonin (2008) kehittämään viestinnän analyysimalliin. Huttusen tutkimuksen kohteena on se, mikä rooli monipuolisella ymmärtämisellä ja muiden ymmärtämiseen liittyvillä vaikeuksilla on kokouksissa. Huttunen osoitti, että hänen aineistossaan tällaiset haastavat tilanteet olivat kuitenkin keskeisiä uuden oppimisen ja tiedon aikaansaamisen kannalta, koska osallistujien oli purettava haasteelliset tilanteet joko olemassa olevan tiedon perusteella tai kehittämällä tilanteeseen jokin uusi ratkaisu. Huttunen havaitsi aineistonsa perusteella, että osallistujat viittasivat muuhun organisaatioon erilaisilla merkitsimillä (*tagging*) ja tällä tavalla mahdollisesti pyrkivät osoittamaan muille osallistujille, miten he ymmärsivät puheena olevan asian ja että heidän omaamansa tietämys oli mahdollisesti parempaa muiden osallistujien tietämykseen verrattuna.

Oma tutkimukseni täydentää Nikon ja Huttusen tutkimusta osoittamalla, että kokouskeskustelijat hyödyntävät myös *-han*-lausumia neuvotellessaan siitä, kenellä on parempaa tietämystä muihin nähden, mutta myös silloin, kun osallistujat jakavat yhteistä tietoa. Tällaiset lokaaliset neuvottelut esiintyvät aineistossani sekvensseissä, joissa osallistujat rakentavat yhteistä ymmärrystä.

Wink (2007) on tutkinut kehityskeskusteluja väitöskirjassaan, jossa hän sovelsi keskusteluanalyysejä muistuttavaa dialogista lähestymistapaa tapaustutkimukseen. Wink tarkasteli tutkimuksessaan sitä, miten esimies ja alainen rakentavat kehityskeskustelun aikana puheen avulla yhteistä sosiaalista todellisuutta. Wink osoitti tutkimuksensa avulla, että onnistunut kehityskeskustelu syntyy esimiehen ja alaisen välisessä dialogissa ja että onnistunut kehityskeskustelu voimaannuttaa ja synnyttää uutta ajattelua, uusia merkityksiä ja uutta toimintaa. Wink kuitenkin havaitsi, että kehityskeskusteluissa esiintyy monenlaista puhetta: luottamuspuhetta synnyttävää dialogia, vaatimuspuhetta synnyttävää monologia, pelikuvio puhetta synnyttävää debattia ja epäsuoraa vihauspuhetta synnyttävää tavanomaista keskustelua.

Lehtinen ja Pälli (2011) ovat johdon kokouksia käsittelevässä tutkimuksessaan yhdistäneet keskusteluanalyyttisen lähestymistavan genre-tutkimukseen. He tarkastelevat tutkimuksessaan sitä, miten ja minkä vuoksi johtajat viittaavat erilaisiin genre-tyyppeihin kokouspuheen aikana ja miten he osoittavat omaavansa yhteistä tietämystä viitattujen genre-tyyppien osalta. Lehtinen ja Pälli ovat havainneet aineistonsa perusteella, että viitatessaan jo-

honkin toimintoon genrenä johtajat samalla viittaavat tällaiseen toimintoon itsestään selvänä tietona. Lisäksi genre-viittauksia käytetään silloin, kun osallistujat esittävät ratkaisun johonkin ongelmaan.

Kokoustutkimuksen lisäksi Suomessa on tehty myös muuta keskustelunanalyyttistä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta verraten runsaasti. Esimerkkeinä erilaisia institutionaalisia vuorovaikutustilanteita käsittelevistä tutkimuksista mainittakoon muun muassa Lehtisen (2002) väitöskirja adventistien raamatuntutkistelusta ja Halosen (2002) väitöskirja alkoholistien myllyhoidosta. Näissä tutkimuksissa vuorovaikutustilanne muistuttaa järjestäytyneiseltään kokousta.

1.2.2 Mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimus

Työyhteisön jäsenten päivittäiset rutiinit ovat osa työyhteisön operatiivista ja strategista toimintaa. Tämä toiminta muodostaa prosessin, jossa työyhteisön jäsenet ovat usein säännöllisessä kanssakäymisessä työyhteisön muiden jäsenten kanssa. Viime aikoina tällaisiin vuorovaikutuskäytänteisiin on alettu yhä enemmän kiinnittää huomiota strategiakäytäntöjen tutkimuksen piirissä. Samalla myös kielen ja vuorovaikutuksen tutkimuksen tarjoamiin mahdollisuuksiin on alettu kiinnittää huomiota strategiakäytäntöjen tutkimuksessa. Vaaran (2010: 30–32) näkemyksen mukaan lingvististä lähestymistapaa voitaisiin hyödyntää aiempaa enemmän strategiadiskurssin tutkimuksessa. Hänen mukaansa strategiatutkijat voisivat lingvistisen lähestymistavan avulla tarkastella sitä, minkälaisilla käytänteillä organisaation ja johtamisen erityisiä piirteitä uusinnetaan ja muutetaan ja miten organisaation ja johtamisen käytäntöjä konstruoidaan diskursiivisesti.

Strategiadiskurssi voidaan jakaa kolmeen toisiaan täydentävään analyysitasoon: meta-, meso- ja mikrotasoon (Vaara 2010: 31). Metatasolla strategiaa tarkastellaan strategiatutkimuksessa yleisesti sovellettavien keskeisten käsitteiden, käytäntöjen ja menetelmien näkökulmasta (ma. 33–34). Mesotasolla tarkastellaan sitä, miten strategia elää organisaation sisällä narratiiveina eli tarinoina, jotka heijastavat organisaation sisäistä moniäänisyyttä ja dialogisuutta. Mikrotasolla strategiatyötä tarkastellaan retorisisina taitoina ja keinoina, joiden avulla strategian laatijat edistävät tai vastustavat eri näkökulmia strategiakeskusteluissa. Vaikka strategiadiskursseja on ryhdytty tarkastelemaan eri näkökulmista, nämä näkökulmat eivät ole Vaaran (2010: 29) mukaan toisiaan

poissulkevia vaan toisiaan täydentäviä. Niiden avulla on mahdollista saada kattava kuva strategiasta monimuotoisena interdiskursiivisena ilmiönä (ma. 43).

Mikrotason vuorovaikutuskäytänteillä tarkoitetaan kaikkea organisaation sisällä tapahtuvaa välineellistä ja kasvokkaista keskustelua, joka voi tapahtua sekä muodollisilla että epämuodollisilla foorumeilla. Mikrotason analyysi tukee retoristen käytänteiden tutkimista: sen avulla voidaan tehdä näkyväksi, että mikrotason kielelliset käytänteet, kuten keskustelut tai retoriset ilmaukset, ovat keskeinen osa organisaation johtamista ja toimintaa (Vaara 2010: 32). Lisäksi sen avulla on mahdollista tarkastella esimerkiksi sitä, miten argumentointia käytetään kokouksissa toisten osallistujien suostuttelemiseksi ja vakuuttamiseksi. Argumentointi sisältää retorisia taktiikoita, jotka liittyvät arvoihin, oletuksiin tai muihin yleistä mielenkiintoa herättäviin seikkoihin ja joiden avulla vaikutetaan yhteisen ymmärryksen syntymiseen ja sen ylläpitämiseen. Mikrotason tarkastelun avulla on myös mahdollista analysoida sitä, millaiset diskursiiviset resurssit kulloisessakin vuorovaikutustilanteessa ovat käytettävissä ja miten ne edesauttavat tai rajoittavat keskustelua esimerkiksi määrittelemällä, mikä on kulloisessakin vuorovaikutustilanteessa soveliaista ja mikä ei. (Vaara 2010: 42.)

Mikrotason analysointi voi siis käsittää myös kielellisiä mikroelementtejä, joihin on Vaaran (2010: 45–46) mielestä kiinnitettävä huomiota strategiadiskurssien yhteydessä. Tällaisilla mikroelementeillä Vaara tarkoittaa esimerkiksi pronomien, verbimuotojen, modaalisuuden ja idiomien käyttöä: esimerkiksi pronomineilla *me* ja *he* on mahdollista konstruoida konsensusta ja konfliktia; verbin aktiivisilla ja passiivisilla muodoilla on mahdollista rakentaa auktoriteettia ja ilmaista vastuusuhteita, modaalisuuden keinoilla on mahdollista esittää strategia välttämättömytenä ja erilaisilla sanonnoilla on mahdollista rakentaa strategialle esimerkiksi sotilaallinen viitekehys. Vaara (mp.) korostaa, ettei strategiadiskurssin tuottamista tai käyttämistä organisaatiokontekstissa ole mahdollista täysin ymmärtää ilman tällaisten mikroelementtien perusteellista tutkimista.

Vaara (2010: 46–47) hahmottelee strategiatutkimuksen tulevia suuntauksia, jotka hänen mukaansa voisivat sisältää muun muassa strategiadiskurssin sosiologista analyysia, lingvististen mikroprosessien analyysia ja mikrokäytänteiden yksityiskohtaista lingvististä analyysia niin muodollisissa strategiasuunnittelukokouksissa kuin epämuodollisemmissakin vuorovaikutustilanteissa.

1.3 Tutkimusmenetelmän kuvaus

Tutkimusmenetelmäni perustuu sosiologiasta peräisin olevaan etnometodologiseen keskusteluanalyysiin ja erityisesti sen institutionaalisen vuorovaikutuksen lähestymistapaan sekä vuorovaikutuslingvistiseen analyysiin.

1.3.1 Etnometodologinen keskusteluanalyysi

Keskusteluanalyysi tarkastelee sitä, mitä ihmisten välisessä suullisessa vuorovaikutuksessa tosiasiaassa tapahtuu, miten keskustelijat orientoituvat kulloinkin kyseessä olevaan puhetilanteeseen, mitä rakenteita ja käytänteitä johonkin tiettyyn vuorovaikutuksessa esiintyvään toimintoon liittyy ja miten keskustelijat tuottavat sanavalinnoilla ja kieliopillisilla rakenteilla jotain tiettyä vuorovaikutustilannetta (Heritage 1984).

Keskusteluanalyysi jakautuu arkikeskusteluun ja institutionaaliseen vuorovaikutukseen. Organisaatiotutkimuksessa ja nyt käsillä olevassa väitöskirjassa sovelletaan juuri institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmaa eli sitä, miten toimijat toteuttavat vuorovaikutuksen mikrotasolla institutionaalisia roolejaan. Merkittävä avaus institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa oli vuonna 1992 julkaistu Drew'n ja Heritagen teos *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*, joka oli ensimmäinen kattava institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimukseen perustuva artikkelikokoelma työpaikan vuorovaikutusviestinnän eri näkökulmista. Teoksessa tarkastellaan institutionaalisen vuorovaikutuksen konstruoimista eri tilanteissa ja osoitetaan, miten institutionaalisen vuorovaikutustilanteen osallistujat rakentavat vuoro vuorolta tilanteen institutionaalisuutta ja asiantuntijan ammatti-identiteettiä sekä asiantuntijan ja maallikon välistä tiedollista eriarvoisuutta eli asymmetriaa.

Institutionaalinen keskustelu poikkeaa tavanomaisesta arkikeskustelusta usealla eri tavalla. Sille on tyypillistä, että keskustelijat rakentavat vuorovaikutustilanteen institutionaalisuutta esimerkiksi käyttämällä sellaisia sanoja ja vastausvuoroja, jotka rakentavat keskustelijoiden ammatillisia identiteettejä ja osoittavat, esiintyvätkö keskustelijat jonkin yhteisön edustajina vai siitä erillisinä itsenäisinä toimijoina. Tyypillisesti kulloinkin kyseessä oleva toiminta muotoillaan kielellisesti sellaiseksi, että se tukee suoritettavana olevia institutionaalisia tehtäviä. Yhtä tyypillistä on, että vuorot muotoillaan niin, että ne rakentavat ammatillista neutraaliutta ja puolueettomuutta, mutta samalla usein myös tiedollista asymmetriaa. Institutionaalinen keskustelu selvästi

merkittyine aloituksineen ja lopetuksineen ilmentää niin kokonaisrakenteeltaan kuin sekventiaaliseltakin rakenteeltaan jotain tiettyä vuorovaikutustilannetta. (Drew & Heritage 1992a.) Institutionaalinen vuorovaikutus on siis rakenteellisesti hyvin jäsentynyttä toimintaa, ja erityisen jäsentynyttä se on silloin, kun kyseessä on kokouskeskustelu, jonka eteneminen hyvin usein on vielä lisäksi asialistan rajoittamaa. Rakenteellinen jäsentyneisyys onkin yksi keskeinen institutionaalista vuorovaikutustutkimusta, kokoustutkimusta ja strategiikäytäntöjen episodista lähestymistapaa yhdistävä tekijä.

Institutionaaliseen vuorovaikutukseen liittyvä tiedollinen asymmetria sivuaa episteemisen auktoriteetin käsitettä, jota on viime aikoina tarkasteltu keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa niin arkikeskustelun (Heritage & Raymond 2005, Raymond & Heritage 2006) kuin myös institutionaalisen keskustelun (Glenn & LeBaron 2011) piirissä. Keskustelunanalyysissa episteemisen auktoriteetin käsitteellä tarkoitetaan sitä, että vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat yksilöt osoittavat keskustelun aikana kielellisin ilmaisin, mitä kunkin osallistujan voidaan olettaa tietävän, miten nämä ovat saaneet tällaisen tiedon haltuunsa, onko kullakin osallistujalla oikeutta arvioida puheena olevaa asiaa ja kuka voi olla samaa mieltä kenenkin kanssa. Osallistujat neuvottelevat keskenään tilanteittain ensisijaisesta ja toissijaisesta oikeudesta puheena olevaan tietoon ja oikeudesta esittää arvioita.

Etnometodologista keskustelunanalyysia ja sen piirissä tehtävää institutionaalisen vuorovaikutuksen analyysia on alettu käyttää yhä enemmän tutkimusmetodeina myös diskursiivisesti orientoituneessa organisaatiotutkimuksessa, jossa tarkastelun kohteena on muun muassa konkreettisia tekstejä ja keskusteluja. Etnometodologinen orientaatio on hyväksytty melko laajasti organisaatiotutkimuksen piirissä, ja kiinnostus sitä kohtaan on lisääntymässä (vrt. Carter & Clegg & Kornberger 2008, Llewellyn & Hindmarsh 2010). Etnometodologista keskustelunanalyysia ovat soveltaneet muun muassa organisaatiotutkimuksen ja keskustelunanalyysin leikkauspisteessä toimivat kokoustutkijat (Boden 1994, 1995, Kangasharju 1996, 1998, 2002, Asmuß 2002, Llewellyn 2005, 2008, Svennevig 2008). Kokoustutkijat ovat osoittaneet, miten kokouksen osallistujat puhuvat organisaation olemassa olevaksi kielellisillä valinnoillaan suullisessa vuorovaikutuksessa. Myös strategiikäytäntöjen tutkimuksessa on alettu kiinnostua etnometodologiasta ja siitä johdetusta keskustelunanalyysistä. Mantere ja Vaara (2008: 356) esittävät, että keskustelunanalyysin avulla voisi olla mahdollista lisätä ymmärrystä siitä, miten erilaisia diskursseja käytetään konkreettisessa strategiatyössä. Esimerkiksi Samra-

Fredericks (2003, 2004a, 2004b, 2005, 2010) on tutkimustyöllään lisännyt tietoa mikrotason vuorovaikutuskäytänteistä tutkimalla etnometodologisen lähestytävän avulla sitä, miten työyhteisö rakentaa strategiakäytäntöjä jokapäiväisessä työssään.

1.3.2 Vuorovaikutuslingvistiikka ja partikkelit

Vuorovaikutuslingvistiikka on sosiologiaa ja kielentutkimusta yhdistävä tutkimussuuntaus, jossa tarkastellaan kielen tai tiettyjen kielen rakenteiden käyttöä vuorovaikutuksen resurssina ja sitä, miten osallistujat käyttävät tällaisia kielellisiä resursseja vuorovaikutustilanteen jäsentämisessä (Schegloff, Ochs & Thompson 1996, Selting & Couper-Kuhlen 2001). Perinteisestä kielitieteellisestä tutkimuksesta poiketen vuorovaikutuslingvistiikassa käytetään pelkästään autenttisista vuorovaikutustilanteista hankittuja tutkimusaineistoja, joiden perusteella keskustelun etenemistä analysoidaan ilman ennakkokäsityksiä (Hakulinen & Selting 2005: 1). Vuorovaikutuslingvistiikan piirissä sovellettavassa mikrososiologisessa lähestymistavassa analyysin lähtökohtana ovat erilaiset vuorovaikutustilanteet ja niissä esiintyvät kielelliset rakenteet, kun taas lingvistiisessä lähestymistavassa analyysin kohteena on jokin kielellinen piirre ja sen yhteydessä esiintyvät toiminnot (Lindström 2008: 33–34). Tutkimuksessani sovellan jälkimmäistä lingvististä lähestymistapaa, ja analyysini lähtökohtana ovat kokousaineistossani esiintyvät *-hAn*-liitepartikkelit.

Partikkeleilla tarkoitetaan kielen pieniä taipumattomia yksiköitä. Pienuudesta huolimatta niillä on suuri merkitys vuorovaikutusviestinnässä. Niitä käytetään kytkemään lauseita, lausumia ja vuoroja toisiinsa ja ilmaisemaan asennoitumista puheena olevaan asiaan (Hakulinen & Saari 1995). Keskustelussa käytettävillä dialogipartikkeleilla rakennetaan osallistujien keskinäisiä tiedollisia suhteita (Sorjonen 2001, Ruusuvuori & Tiittula 2005, Heritage 1985, Drew & Heritage 1992b) ja asiantuntijan ammatillista puolueettomuutta (Atkinson 1992). Naurahduspartikkeleilla merkitään puheenaihe ongelmalliseksi (Potter & Hepburn 2010) ja *ok*-partikkelilla jäsennetään kokouksen etenemistä asialistan mukaisesti (Boden 1994, Barske 2009).

Kielentutkimuksessa on todettu, että suomen *-hAn*-liitepartikkelia käytetään ilmaisemaan, että puheena oleva seikka on osallistujille entuudestaan tuttu (Hakulinen 2001b, Halonen 2002). Tätä liitepartikkelia käytetään muun muassa lausumissa, joiden tehtävänä on muistuttaa osallistujia jostakin tai selittää tai perustella edellistä lausumaa. Niitä käytetään tyypillisesti myös pyyn-

töjen ja ehdotusten yhteydessä (ISK 2004). Niitä esiintyy lausumissa, joita käytetään inttamiseen, toteamiseen, muistuttamiseen tai väittämiseen, eli usein argumentoinnin yhteydessä (Hakulinen 2001b). Puhuja voi tämän liitepartikkelin avulla tuoda esiin sen, että katsoo olevansa sellaisessa asemassa, että voi kertoa puheena olevan asian muille (Karttunen 1975, Hakulinen 2001b).

Kokoustutkimuksen piirissä Kangasharjun (2002) aineisto antaa viitteitä siihen, että kokouskeskustelijat voivat *-hAn*-lausumien avulla esittää henkilökohtaisen väitteen koko ryhmän yhteisenä mielipiteenä, vaikka sisällöltään väittäjä ei pitäisikään paikkaansa. Kangasharju (ma.) on myös osoittanut, miten kokouskeskustelijat käyttävät erimielisyysssekvensseissä *-hAn*-lausumia vasta-argumenttien esittämiseen. Tällöin puhuja vetoaa joko ensisijaiseen tietoon tai itsestään selvään esitettyyn tietoon.

1.4 Aineiston kuvaus

Analyysini kohteena on kolme yrityksen sisäistä kokousta, joista kaksi on perusteellisen analyysin kohteena ja kolmas muodostaa tukiaineiston, johon nähden olen peilannut analyysini tuloksia. Kokoukset ovat sisällöltään varsin tyypillisiä operationaalisia kokouksia, mutta niissä käsitellään myös strategisia kysymyksiä. Tutkimusaineistoni on peräisin Suomen Akatemian rahoittamasta tutkimusohjelmasta ”Kahden puolen Pohjanlahtea – Svenskt i Finland, finskt i Sverige” ja yhdestä ohjelmaan kuuluneesta tutkimusprojektista ”Suomea, ruotsia vai englantia? Sisäinen viestintä äskettäin fuusioituneissa suomalais-ruotsalaisissa yrityksissä”. Tutkimusprojektin yhteydessä taltioitiin vuoden 2001 aikana kahden fuusioituneen suuryrityksen sisäisiä kokouksia. Tästä korpuksesta valitsin tutkimusaineistokseksi kolme suomenkielistä kokousta sillä perusteella, että olin kahden kokouksen osalta osallistunut kokouksista tallennettujen nauhoitteiden puhtaaksikirjoittamiseen eli litterointiin (ks. liite 1) ja saanut alkuperäisen kipinän väitöskirjan tekemiseen juuri näissä kokouksissa esiintyvien kielellisten ilmiöiden vuoksi. Tilannekatsauspalaveriksi tai kokous A:ksi nimittämäni kokousaineisto on taltioitu yrityksen erään markkinointiyksikön tilannekatsauspalaverin aikana. Tämän kokouksen kesto on 2 tuntia 50 minuuttia, ja aineisto on saatu kokonaisuudessaan tutkimuskäyttöön. Arvokeskustelukokoukseksi tai kokous B:ksi nimittämäni kokousaineisto on peräisin saman yrityksen henkilöstön kehittämissyksikön säännöllisesti kokoontuvasta palaverista, josta tutkimuskäyttöön on annettu kokouksen alussa käyty arvokeskustelu. Tästä arvokeskustelusta tehdyn tal-

lenteen kesto on 1 tunti 15 minuuttia, joten nauhoitettua aineistoa on yhteensä 4 tuntia 5 minuuttia. Nämä kaksi kokousta ovat molemmat peräisin samasta yrityksestä mutta eri yksiköistä. Lisäksi valitsin tukiaineistoksi kolmannen kokouksen, joka on peräisin eri yrityksestä. Tämä kokous C:ksi nimittämäni aineisto on taltioitu kyseisen yrityksen tuotantoyksikön johtoryhmän kokouksesta, ja siinä käsiteltiin muun muassa ajankohtaisia tapahtumia ja henkilötöasioita. Kokous C:n pituus on noin 3 tuntia. Tässä väitöskirjassa en erikseen analysoi kokous C:n sekvenssejä, vaan olen käyttänyt aineistoa reflektoidakseni analyysistä tekemiäni havaintoja toisessa yrityskontekstissa kerätyn aineiston kanssa. Olen vertaillut analysoimiani esimerkkejä vastaaviin kokous C:ssä esiintyviin lausumiin ja sekvensseihin, ja todennut kokous C:n tukevan kokous A:sta ja kokous B:stä tekemiäni kieliopillisia ja sekventiaalisia havaintoja. Sen sijaan kokous C ei soveltunut episodiseen tarkasteluun, koska aineiston keskeltä oli poistettu yksi osio.

Kokousten nauhoittamisen aikaan vuonna 2001 organisaatio oli monikan-sallisten fuusioiden puristuksessa ja näin ollen erittäin voimakkaassa muutostilassa. Muutostila ja strategiset suuntaviivat ovat kummassakin kokouksessa näkyvissä. Sekä kokous A että kokous B ovat kulloinkin kyseessä olevan yksikön säännöllisiä tapaamisia, joissa puheenjohtajana toimii yksikön esimies. Noin puolet kummankin kokouksen osallistujista on luettavissa keskijohtoon ja noin puolet operatiivisiin työntekijöihin. Kokousten osallistajat ovat toisilleen tuttuja työyhteisön jäseniä, joilla on takana yhteistä työhistoriaa. Kokouksessa A tämä tulee ilmi muun muassa siinä, että kokouksen aikana viitataan useissa eri kohdissa tuttuna tietona yksikön ulkopuolisiin henkilöihin, jotka ovat tai ovat olleet jollain tavalla tekemisissä kokouksen osallistujien kanssa (*"ei Fabian niinku kylläs(.)tymisen takia suinkaan lähteny --- eikä (Peterkään) siellä --- ole tota valittanu työnsä tylsyyttä"*). Kokouksessa B yhteinen työhistoria nousee esiin keskustelun lomassa esitetyllä viittauksella erään osallistujan perhesuhteisiin (*"sit mä otin Samin l-Samil on kolme lasta mä otin esimerkin siitä"*) tai viittauksilla aikaisemmissa kokouksissa käsitelyihin asioihin (*"kysymys on siitä kun ellun kanat tapettiin (0.5) pari kokousta sitten"*). Kangasharju (1998) on todennut, että yhteinen työhistoria heijastuu kokouskeskusteluihin monin eri tavoin, eikä tutkija aina voi tietää, milloin ja miten yhteinen historia näkyy lausumien merkityssällöissä, kuten edellä mainitun *ellun kanat* -viittauksen osalta voidaan todeta.

Vaikka kokoukset ovat käsiteltävien aihepiirien kannalta erilaisia, niin molemmissa kokouksissa esiintyy silti tasaisen runsaasti analyysin kohteena olevaa kielellistä ainesta eli *-hAn*-liitepartikkelia.

Osallistujien ja tuotteiden nimet on muutettu kokousten litteraateissa tunnistamisen ehkäisemiseksi. Keskusteluissa mainittujen eri yritysten nimet on muutettu tarvittavin osin. Kokousten puheenjohtajista käytetään kauttaaltaan lyhennettä PJ. Kokousten litteraateissa käytetyt keskustelunanalyttiset merkintätavat on lueteltu liitteessä 1.

1.4.1 Kokous A: Tilannekatsauspalaveri

Kokous A pidetään yksikön omissa tiloissa, ja siinä on yhteensä 14 osallistujaa. Kokouksen puheenjohtaja (PJ) huolehtii kokouksen etenemisestä etukäteen määritellyn asialistan mukaisesti, mutta pysyttelee muuten pääosin taustalla. Esiintymisvuoro vaihtuu siten, että kokouksen osallistujista yhdeksän on kulloinkin vuorollaan muiden edessä esittämässä vastuualueeseensa kuuluvia ajankohtaisia asioita. Asialistan mukaisesti kokouksessa keskustellaan ajankohtaisista markkinointikampanjoista, asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksista, ajankohtaisista projekteista, graafisesta ohjeistuksesta, henkilökunnan virkistyspäivästä sekä muista esille tulevista asioista. Yksi lähinnä kuuntelijana kokouksessa mukana oleva osallistuja poistuu kokouksen puoli-välin jälkeen paikalta. PJ ottaa tarvittavin osin osaa keskusteluun. Esiintymisvuoron vaihtuessa ja uuden puhujan esittäessä uutta informaatiota kokous A:ssa syntyy tyypillisesti monologinen jakso, minkä jälkeen keskustelu muuttuu vilkkaaksi, ja siinä on paikoin havaittavissa arkikeskustelun piirteitä. Tälle kokoukselle on ominaista, että kaikki osallistujat osallistuvat keskusteluun. Kokouksessa myös nauretaan paljon, ja tunnelma on rentoutunut ja välitön, vaikka yhdeltä konfliktitakaan ei välttyä. Kokouksen nauhoittaminen tutkimuskäyttöön ei tunnu vaikuttavan kokouksen kulkuun yhtä kokouksen keskivaiheilla esiintyvää lyhyttä sekvenssiä lukuun ottamatta. PJ esittelee tutkijat kokouksen alussa ja kiittää heitä kokouksen päätteeksi jaksamisesta.

1.4.2 Kokous B: Arvokeskustelukokous

Kokous B pidetään erillisessä kokouskeskuksessa, ja siinä on yhteensä 16 osallistujaa. Kokous on henkilöstön kehittämissyksikön säännöllisesti järjestettävä kokoontuminen, ja tutkimuskäyttöön saadussa alkuosassa osallistujat keskustelevat organisaation arvoista. Tämän vuoksi keskustelu poikkeaa ko-

kous A:n keskustelutyylissä: kokous B:ssä keskustelu on pohdiskelevampaa eikä tietoa jakavia vuoroja tai monologisia raportointisekvenssejä ole niin paljon kuin kokous A:ssa. Pohdiskelevuuden johdosta keskustelun kulussa on myös huomiota herättäviä mikrotaukoja, joita keskusteluanalyyseissä yleensä pidetään merkinä vuorovaikutustilanteen ongelmallisuudesta. Käsitellen kokous B:tä koskevassa analyysissäni taukoja kuitenkin pääsääntöisesti merkinä siitä, että edellisissä vuoroissa on ilmaistu jotain, joka vaatii reflektointia.

Kokouksen puheenjohtaja (PJ) aloittaa kokouksen, esittelee videointeja tekevät tutkijat ja ohjeistaa osallistujat lyhyesti siitä, miten videointi vaikuttaa kokouksen kulkuun. Muilta osin kokouskeskustelusta ei ole havaittavissa, että osallistujat erityisesti tiedostaisivat tutkijoiden läsnäolon.

Pian kokouksen aloittamisen jälkeen PJ luovuttaa puheenjohtajuuden arvoprojektista vastaavalle Sallalle. PJ osallistuu arvokeskusteluun aktiivisesti ja pitää joitakin pitkäköjiä monologeja. PJ:n ilmeisenä roolina on toimia kokouksessa johdon äänenä, kun taas Salla huolehtii keskustelijoiden innostamisesta ja keskustelun suunnitelmallisesta etenemisestä.

Arvokeskustelu heijastaa konsernin historiallista taustaa: kyseisessä organisaatiossa oli 1990-luvun lopun ruotsalais-suomalaisen fuusion seurauksena konsernin eri maissa toimivissa yksiköissä voimassa toisistaan poikkeavia arvoja. Konsernin ruotsalaisissa yksiköissä ei puhuttu arvoista vaan niihin rinnastettavista tavoitteista, joiden tuli määritelmän mukaan olla organisaation käytännön toiminnan kautta saavutettavia keskeisiä tuloksia, kun taas suomalaisissa yksiköissä puhuttiin arvoista, jotka määriteltiin organisaation käytännön toiminnan kannalta keskeisiksi seikoiksi. Ruotsalaisissa yksiköissä tavoitteet oli laadittu osana organisaation strategista suunnitteluprosessia, eikä tavoitteiden käsittelyä tai määrittelyä varten ollut järjestetty erillisiä organisaation taseisia hankkeita; tavoitteita tarkasteltiin organisaation näkökulmasta. Sen sijaan suomalaisissa yksiköissä arvot oli määritelty ylemmän johdon taholla, mistä ne oli jalkautettu yksiköihin ja kehoitettu yksikköjä muokkaamaan annettuja arvoja yksiköihin sopiviksi; arvoja tarkasteltiin näin ollen yksilön ja yksikön näkökulmasta. Erot olivatkin merkittäviä: ruotsalaisten yksikköjen tavoitteet selvästi liiketoiminta- ja organisaatiokeskeisempiä kuin suomalaisissa yksiköissä, joissa arvot olivat selkeästi pehmeämpiä. (Säntti 2001: 239–243.) Yksilön ja yksikön välinen teema nouseekin kokous B:ssä yhdeksi keskeiseksi keskustelun kohteeksi.

Tutkimuskohteena olevan arvokeskustelun tarkoituksena oli määritellä työyhteisön yhteiset arvot, ja eri yksiköiden työstämistä arvoista oli määrää koota koko organisaation yhteiset arvot, joihin organisaation kaikki jäsenet saattoivat sitoutua. Kokous oli arvokeskustelun käynnistävä kokous, jossa lopullisia arvoja ei vielä valittu. Ennen kokousta osallistujat olivat vastanneet arvokyselyyn, jotka purettiin tässä kokouksessa. Lisäksi keskusteltiin pareittain ja ryhmittäin. Yhteisesti keskustellen valittiin esiarvot, joiden perusteella arvojenmäärittäystyötä oli määrää jatkaa myöhemmin.

Kokous B on ilmapiiriltään selvästi jähmeämpi kuin kokous A, ja pääasiassa äänessä olevia osallistujia on seitsemän muiden osallistujien ollessa passiivisemmassa roolissa.

1.5 Tutkimuskysymykset ja aineiston riittävyys

Tässä tutkimustyössä tutkija ei valinnut tutkimuskohdetta vaan tutkimuksen kohde valitsi tutkijan. Harva ihminen kuuntelee tutkijan lisäksi nauhoitettua keskustelua yhtä tarkkaan kuin nauhoitteiden puhtaaksikirjoittaja. Purkaessani kokousnauhoitteita litteraateiksi huomioni alkoi kiinnittyä siihen, että kauttaaltaan koko aineistossa esiintyi seuraavan tyyppisiä ilmauksia:

- *täähä on nii hyvä paketti et mä otan tän ittelleni*
- *mehän ollaan das Ding an sich*
- *toimeksiantoahan voidaan muuttaa*
- *sitähän me joudutaan tekemään*
- *tässähä nyt säästettiin*
- *toihan on inhimillinen*
- *näähän on nyt päällekkäin mediassa*
- *sehän on meidän omasta itestä kiinni*

Ilmauksia yhdistää se, että niissä esiintyy suomen liitepartikkeli *-hAn*. Tällaiset *-hAn*-liitepartikkelin sisältävät lausumat esiintyvät aineistoni kummasakin kokouskeskustelussa tasaisesti kokousten alusta niiden loppuun saakka. Kokous A:sta syntyi yhteensä 93 litteroitua liuskaa, joista 66:ssa esiintyy 1–5 *-hAn*-lausumaa liuskaa kohti, kun taas 27:ssa ei esiinny yhtään *-hAn*-lausumaa. Kokous B:stä syntyi yhteensä 35 litteroitua liuskaa, joista 26:ssa esiintyy 1–5 *-hAn*-lausumaa liuskaa kohti, kun taas yhdeksässä ei esiinny yhtään *-hAn*-lausumaa. Litteraateista puuttuu joitakin lyhyitä monologisia jak-

soja, joissa ei esiinny *-hAn*-lausumia sekä muutamia lyhyitä ryhmäkeskusteluja, joissa tosin on kuultavissa irrallisia *-hAn*-lausumia mutta joissa koko keskustelu ei ole kuultavissa.

Tämä aineistosta nouseva ilmiö muuttui mielessäni mysteeriksi (vrt. Alvesson & Kärremann 2007), ja jäin pohtimaan, että jos tällainen yksittäinen kielellinen ilmaus esiintyy näin yleisesti työyhteisön keskinäisessä puheessa, niin onko sillä kokouskeskustelussa ja organisaation sisäisessä viestinnässä jotain erityistä merkitystä. Kiinnostuin erityisesti siitä, että *-hAn*-liitepartikkelin on havaittu implikoivan, että puheena oleva asia on tuttua ja itsestään selvää (Hakulinen 2001b). Tätä taustaa vasten syntyi tutkimuksen teoreettinen pääkysymys:

- Esitetäänkö tietoa tuttuna ja itsestään selvänä kokouskeskustelussa tätä nimenomaista merkitystä kantavan kielellisen elementin avulla ja jos esitetään, niin miten tämä ilmenee ja mitä tällä saavutetaan kokouskeskustelun aikana?

Voidakseni vastata tutkimustyöni pääkysymykseen jaottelin empiirisen pääkysymyksen useammaksi alakysymykseksi analyysin edetessä. Ensimmäiset kysymykset koskivat *-hAn*-liitepartikkelin sisältävien lausumien kielipiilistä eli syntaktista rakennetta, joita käsittelen luvussa 6. Näiden kysymysten avulla tarkastelin sitä, mitä erityispiirteitä aineistoni *-hAn*-lausumiin sisältyy:

- Millaisiin lauseenjäseniin *-hAn*-liitepartikkeli on aineistossani kiinnittynyt?
- Millaisissa syntaktisissa rakenteissa *-hAn*-liitepartikkeli esiintyy aineistossani?
- Onko aineistoni *-hAn*-lausumissa havaittavissa toistuvia ilmaisuja tai syntaktisia piirteitä?

Seuraavan analyysivaiheen kysymykset koskivat lausumien yhteydessä havaittavien sekvenssien rakennetta, ja näitä käsittelen luvussa 7:

- Miten *-hAn*-liitepartikkeli vaikuttaa lausuman merkitykseen tai sävyyn aineistossani?
- Millaisissa vuoroissa aineistoni *-hAn*-lausumat esiintyvät?

- Onko tällaisen lausuman ympärillä muita tiettyä funktiota tukevia elementtejä?
- Millaisissa sekvensseissä aineistoni *-hAn*-lausumat esiintyvät?
- Millaisiin vuoroihin ja sekventiaalisiin paikkoihin *-hAn*-lausuman sisältävät vuorot sijoittuvat aineistossani?
- Mitä toimintoja *-hAn*-lausumat tekevät näkyviksi kokouskeskustelussa?

Tämän jälkeen siirryin luvussa 8 tarkastelemaan *-hAn*-lausumien käyttöä aineistossani episoditasolla:

- Mihin laajempiin toimintatyyppeihin aineistoni *-hAn*-lausumat liittyvät?
- Mitä *-hAn*-liitepartikkelin sisältävillä lausumilla tehdään ja saavutetaan yrityksen sisäisessä kokouksessa?

Lopuksi luvussa 9 siirryin tarkastelemaan aineistoni *-hAn*-lausumia mikrotaason kielellisistä strategiäkäytännöistä käsin:

- Miten *-hAn*-lausumia käytetään ja mitä niillä tehdään operatiivisessa kokouksessa strategiaan liittyvässä puheessa

Aineistoni *-hAn*-liitepartikkelien kokonaismäärä – yhteensä 177 kappaletta – on sen verran suppea, ettei tämän tutkimustyön yhteydessä ole mielekasta tarkastella aineistoa kvantitatiivisesti. Tämä ei myöskään ole keskusteluanalyttisen tutkimuksen tavoite. Laadullisessa tutkimuksessa, johon keskusteluanalyysi lukeutuu, tutkijan omat valinnat ja tutkimuskäyttöön saatu materiaali vaikuttavat luonnollisesti siihen, minkälaisia johtopäätöksiä aineiston analyysistä on mahdollista tehdä. Esimerkiksi Routarinne (2003: 300–301) on todennut oman keskusteluanalyysiin pohjautuvan väitöskirja-aineistonsa riittävydestä, että tarkastelukulmasta riippuen hänen aineistonsa määrä voi tuntua pieneltä tai suurelta. Routarinteen mukaan hänen väitöskirja-aineistonsa – yhteensä 3,5 tuntia nauhoitettua puhetta – sisälsi tutkimuskohteenä olevia ilmiöitä riittävän paljon, jotta puheen jäsentymisen tendenssejä oli mahdollista alkaa nähdä, mutta toisaalta riittävän vähän, jotta ne oli helppo pitää muistissa. Samalla tavoin oma tutkimusaineistoni, joka on kestoltaan

4 tuntia 5 minuuttia, sisältää nähdäkseni riittävästi tarkastelun kohteena olevia ilmiöitä johtopäätösten esittämiseksi.

Tutkimusaineiston ja tutkimuskysymysten onnistunut valinta on keskeinen tekijä koko tutkimuksen onnistumisen kannalta. On olennaista keskittyä suppeaan aineistoon, joka on helposti analysoitavissa ja jonka avulla on mahdollista kertoa mieluummin paljon vähästä kuin vähän paljosta (Silverman 2006: 5–8). Liitepartikkeli *-hAn* soveltuu helposti tutkittavaksi, koska se on selvästi ja yksiselitteisesti havaittavissa ja poimittavissa litteraateista, jotka on laadittu tutkimusaineistooni kuuluvista kokoustallenteista.

Edellä esitettyjen pohdintojen perusteella tutkimukseni keskittyy siihen, mihin *-hAn*-liitepartikkelin sisältäviä lausumia käytetään kokouskeskustelussa ja mitä tällaisilla lausumilla saadaan aikaan.

1.6 Tutkielman rakenne

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa kehystän tutkimustyöni kokoustutkimukseen (luku 2) ja strategiikäytäntöjen tutkimukseen (luku 3). Kokoustutkimus ammentaa metodiikkansa muun muassa etnometodisesta keskusteluanalyysista, jonka tutkimustyöni kannalta keskeisiä periaatteita tarkastelen luvussa 4. Tämän jälkeen luvussa 5 siirryn tarkastelemaan sitä, miten kielioppia on käsitelty vuorovaikutusviestinnän tutkimuksessa ja mitä kielitieteessä on todettu *-hAn*-liitepartikkelin piirteistä.

Koska analyysini on kielellisestä aineksestä lähtevää, etenee myös työni empiirinen osa pienimmästä kielellisestä rakenteesta kohti suurempaa kokonaisuutta kokouskeskustelun mikrotasolta sekvenssitason kautta episoditasolle. Analyysini jakautuu neljään eri vaiheeseen, joissa kussakin analysoin samaa aineistoa mutta eri näkökulmasta.

Ensimmäinen analyysivaihe koskee sitä, miten yksittäinen puhuja esittää asiansa *-hAn*-lausumien avulla. Analyysini kohdistuu tältä osin kontekstista irrallisten yksittäisten lausumien kieliopilliseen rakenteeseen. Syntaksin tarkastelun tarkoituksena on antaa aineiston kielelliselle analyysille lähtökohta ja pintauttaa, miten informaatio jäsentyy tällaisissa lausumissa. Analyysin ensimmäinen vaihe antaa aihetta olettaa, että puhuja presupponoi puheena olevat asiointilat *-hAn*-lausumien avulla sellaisiksi, jotka ovat joko puhujan itsensä tai kaikkien osallistujien tiedossa. Tämä luku on tutkimukseni kielitieteellisin osio.

Toinen analyysivaihe koskee sitä, miten vuorovaikutustilanne etenee *-hAn*-lausumien yhteydessä. Tässä keskustelunanalyttisessä osiossa huomioni laajenee myös muihin osallistujiin ja keskustelun rakenteelliseen jäsenytyisyyteen. Toisen vaiheen analysointi nostaa esiin sen, että puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia tiedon jakamiseen ja argumentointiin. Tämä luku käsittelee kokouksessa tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta tilanteittaisena sosiaalisena toimintana. Analyysi kohdistuu yksittäisiin sekvensseihin, ja sekvensseissä esiinnousevat havainnot on jaoteltu toiminnoittain erillään laajemmasta kontekstista.

Kolmas analyysivaihe siirtää fokuksen keskustelussa esiintyvään laajempaan yhteisölliseen toimintaan. Tarkastelen kummankin kokousaineiston osalta erikseen sitä, miten näissä yksittäisissä kokouksissa *-hAn*-lausumien avulla jaettu tieto ja argumentoidut asiat liittyvät kokouksen asialistan mukaisten aiheiden käsittelyyn ja mitä puhujat saavuttavat koko tarkastellun kokouksen aikana sillä, että esittävät asiansa itsestään selvänä ja yhteisesti jaetuna tietona. Analyysi nostaa esiin sen, että keskustelijat luovat *-hAn*-lausumilla keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita, vaikuttavat niillä toistensa asenteisiin ja rakentavat yhteistä ymmärrystä toiminnastaan.

Neljäs analyysivaihe kiinnittää tutkimuksen tulokset strategiikäytäntöjen tutkimukseen tarkastelemalla sitä, miten *-hAn*-lausumia käytetään ja mitä niillä tehdään operatiivisessa kokouksessa strategiaan liittyvässä puheessa, sekä miten osallistujat merkityksellistävät organisaation toimintaa ja toteuttavat niiden avulla yhdessä organisaation mukaisia tavoitteita.

Jokainen edellä esitetty tarkastelutapa on esitetty erillisessä luvussa, ja luvut on mahdollista lukea itsenäisinä teksteinä muista analyysiluvuista irrallaan. Näin ollen luku 6, jossa analysoin aineistoni *-hAn*-lausumia syntaktisesta näkökulmasta, avautunee parhaiten kielitieteilijöille. Luku 7, jossa tarkastelen näitä lausumia sekvenssitasolla, lienee analyysini antoisinta antia keskusteluntutkijoille ja kokoustutkijoille, kun taas luku 8, jossa tarkastelen, mitä *-hAn*-lausumilla saadaan aikaan episoditasolla ja luku 9, jossa tarkastelen sitä, miten kokouskeskustelijat puhuvat strategisista kysymyksistä *-hAn*-lausumien yhteydessä, puhuttelevat todennäköisesti eniten strategiikäytännöistä kiinnostuneita lukijoita.

Väitöskirjani päättyy lukuun 10, jossa esitän tutkimustyöni johtopäätökset ja niitä koskevia pohdintoja.

2 KOKOUS INSTITUTIONAALISENA VUOROVAIKUTUS- TILANTEENA

Kokous on institutionaalinen vuorovaikutustilanne, jossa osallistujat toteuttavat institutionaalisia tehtäviään. Institutionaaliselle vuorovaikutustilanteelle on tyypillistä vakiintunut kulku ja rakenne, ”jossa aloituksen ja lopetuksen väliin sijoittuu joitain keskustelusta toiseen samankaltaisena toistuvia piirteitä” (Peräkylä 1997: 197). Kokoukset aloituksineen, toimintoineen ja lopetuksineen tyypillisesti noudattavat tällaista institutionaalista rakennetta (Boden 1994: 87). Tämän lisäksi kokoukset jäsentävät organisaation aikaa. Kokoukset järjestetään jonkin tietyn tarkoituksen saavuttamiseksi muuhun organisaatiossa meneillään olevaan toimintaan nähden. Kokousten ajankohta voidaan määrätä jo kuukausia ennen sen järjestämistä. Kokoukset sovitetaan organisaation temporaaliseen rytmiin – vuosikelloon – siten, että aihealueet voidaan käsitellä organisaation sisällä oikeassa järjestyksessä. Jos kokous järjestetään liian aikaisin, sen tarkoitusta ei saavuteta; jos kokous puolestaan järjestetään liian myöhään, sen tavoite on jo vanhentunut. (Boden 1994: 83.)

Bodenin (1994: 84–85) määritelmän mukaan kokous on suunniteltu kokoontuminen, joka tapahtuu joko organisaation sisällä tai sen ulkopuolella, ja jossa kokouksen osallistujilla on odotuksenmukainen mutta ei taattu rooli ja etukäteistä tietoa tilaisuuden luonteesta. Lisäksi tilaisuudella on jokin tietty syy, aika, paikka ja jonkinlainen organisaatioon liittyvä funktio. Yrityksen sisäiset kokoukset voivat olla luonteeltaan niin muodollisia kuin epämuodollisiakin. Boden korostaa kokouspuheen rakenteellista järjestäytymistä ja tämän mukaisesti lukee muun muassa puhelinneuvottelut kokouskeskusteluiksi, mutta sulkee esimerkiksi työpaikan käytäväkeskustelut pois kokouskeskustelun piiristä. Bodenin mukaan kokouksissa syntynyt vuorovaikutusjärjestys jäsentää organisaation rakennetta sisältä käsin. Näin ollen kokouksia olisi tarkasteltava rutiiniluonteisina rituaaleina (vrt. Johnson ym. 2010) mutta kuitenkin niin, että rutiinin ylläpitämiseen vaadittava valtava työ on mahdollista hahmottaa. Tällä Boden (1994: 106) viittaa Garfinkelin (ks. Heritage 1984) arkitoiminnan normeja rikkoviin testeihin, joiden nimenomaisena tarkoituksena on osoittaa, kuinka haavoittuvia tällaiset rutiinit ovat, kun niitä rikotaan tarkoituksella.

Muodollisten kokousten muodollisuus rakentuu nimenomaan vuorovaikutuksen aikana eikä johdu vuorovaikutuksen ulkopuolisista tekijöistä (Boden 1994: 99–100). Bodenin (mp.) mukaan kokouksen muodollisuuden aste tulee näkyväksi siitä, kuinka muodollinen kokouksen asialista on ja kuinka tällä asia-

listalla pitäydytään vuorottelujäsennyksen keinoin. Muodollisissa kokouksissa puheenjohtaja onkin vuorovaikutuksen keskiössä: hänen tehtävänä on huolehtia vuorojen kohdentamisesta, vuorojen vaihtumisesta ja vuorojen pituudesta. Muodolliset kokoukset ovat osallistujamäärältään usein suuria, ja tällöin puheenjohtajan erityisenä haasteena on hallita kokouksen ajan- ja tilankäyttöä sekä saada osallistujien mielenkiinto kohdistettua rajoitettuun ja ennalta määrättyssä järjestyksessä käsiteltävään aihealueeseen. Kokouksen muodollisuuden aste rakentuu vuoro vuorolta, kun osallistujat mukauttavat puheenvuorojaan arkikeskustelun vuorottelujäsennykseen nähden. Epämuodollisissa kokouksissa puhe muistuttaa arkikeskustelun vuorottelujäsennystä. Ainoa tyypillinen ero arkikeskusteluun nähden on vuorojen pituus osallistujien raportoidessa käsiteltävistä aiheista tai ottaessa niihin kantaa.

Puheenjohtajan tehtävänä on huolehtia siitä, että kokous etenee asialistan mukaisesti (Boden 1994: 101). Tällöin ensisijainen puhevalta on vain niillä, joiden aihealueita kulloinkin ollaan käsittelemässä. Mikäli puhuja poikkeaa asialistalta, tämä myös merkitään vuoroissa selvästi. Tyypillistä on esimerkiksi, että asialista rakentuu kokouksessa käsiteltävien muistioiden ja raporttien mukaisesti (vrt. Koskinen 2001: 111–115). Tällöin asiakirjat käsitellään tietyssä järjestyksessä, eikä asiakirjaa koskevia kommentteja tai keskustelunaloituksia pidä esittää muulloin kuin sille varattuna aikana. Puheenjohtajakaan ei Bodenin (mp.) mukaan voi vapaasti osallistua keskusteluun: puheenjohtajan ensisijaisena tehtävänä on toimia keskustelun fasilitaattorina, joka huolehtii keskustelun etenemisestä siten, että kokous pysyy annetussa aikataulussa, mutta joka samalla sallii puheenvuorojen käytön riittävässä laajuudessa.

Kokoukset ilmentävät organisaation sisällä eräänlaista vuorovaikutukseen perustuvaa työnjakoa, jossa keskustelun sekventiaalinen rakenne nostaa esiin sekä osallistujien diskurssi-identiteettejä että suoritettavaksi nousevia työtehtäviä (Boden 1994: 102). Kokouspuheessa esiintyvä informaation virta onkin yhtä aikaa sekä horisontaalista että vertikaalista.

2.1 Kokousten sisäiset auktoriteettisuhteet

Vaara (2010) ehdottaa yhdeksi mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimusaiheeksi auktoriteettiasemien rakentumista. Osoitan tutkimuksellani, että jopa pienillä kielellisillä aineksilla on mahdollista rakentaa keskinäisiä auktoriteettisuhteita. Auktoriteettiasema voi yhtäältä perustua hierarkkiseen asemaan tai henkilökohtaisiin auktoritativiisiin ominaisuuksiin ja toisaalta yksilön kielelli-

siin valintoihin ja keskustelun aikana muodostuviin keskustelijoiden diskurssi-identiteetteihin. Keskustelun kuluessa jollekin yksilölle muodostuva auktoritaatiivinen asema voi olla seurausta kyseisen yksilön tekemistä kielellisistä valinnoista, kuten suostutteluun pyrkivistä retorisisista keinoista. Sorsa ym. (2010: 103–104) tähdentävät, että hierarkkinen asema ei yksistään takaa auktoriteettiasemaa, vaan osallistujat ottavat auktoriteettiasemansa keskustelullisin keinoin. Tällöin osallistujat voivat hyödyntää esimerkiksi asiantuntijavaltaa, mikäli heillä on jotain erityistä osaamista tai pääsy johonkin erityiseen organisaatiota koskevaan tietoon, tai he voivat hyödyntää retorista valtaa tarinallistamisen ja elävöittämisen kautta.

Myös kokouskäytänteet luovat auktoriteettiasemaa. Jarzabkowski ja Seidl (2008: 1401) esittelevät oman tutkimusaineistonsa perusteella kolme strategia-kokouksen aloittamiseen liittyvää keskeistä käytäntöä, jotka luovat kokouksen rakenteen ja kokouksen sisäiset auktoriteettisuhteet. Nämä ovat kokouksen pitopaikka, kokouksen asialistan esitleminen ja kokouksen puheenjohtajana toimiminen. Kokoukset pidetään usein organisaation toimipaikassa keskeisesti sijaitsevilla tiloilla, jolloin kokouksen osallistujat tyypillisesti joutuvat poistumaan omasta työpisteestään. Tällä on Jarzabkowski ja Seidlin (2008: 1401–1402) mukaan symbolista merkitystä, sillä osallistujien on näin keskityttävä kokouksen asialistalla oleviin asioihin ja irtauduttava omalla osastolla käsiteltävistä aiheista. Kokousten asialista ja siihen liittyvä dokumentaatio ovat Jarzabkowski ja Seidlin (2008: 1403) aineistossa ylimmän johdon edustajien laatimia, jolloin asialista tukee johdon omia intressejä vakiinnuttamalla tiettyä strategista suuntaa. Asialistan laatiminen luo näin ollen ylimmälle johdolle symbolisen auktoriteettiaseman silloin, kun kokouksen tarkoituksena on käsitellä strategisia suuntaviivoja.

Kokouksen puheenjohtajalle syntyy luontainen auktoriteettiasema, sillä hänen tehtävänä on vastata kokouksen etenemisestä. Puheenjohtajalla on esimerkiksi tehtävänsä mukainen auktoriteetti määrätä vuorottelujäsennyksessä, sillä osallistujien on saatava puheenjohtajan hyväksyntä puheenvuoron käyttämiseksi, ellei puheenjohtaja ole nimenomaisesti antanut puheenvuorojen olla vapaita. Puheenjohtaja ei voi kontrolloida sitä, mikä kunkin osallistujan puheenvuoron sisältö on, mutta puheenjohtajalla on roolinsa mukainen rakenteellinen ja symbolinen valta määrätä puitteet, joissa puheenvuoroa on mahdollista käyttää. (Jarzabkowski & Seidl 2008: 1403.) Puheenjohtaja voi myös tietoisesti madaltaa auktoritaatiivista asemaansa, mikäli hän haluaa antaa muille osallistujille tilaa esiintyä asiantuntijaroolissa (vrt. Sorsa ym. 2010: 42).

Kangasharju, Nikko ja Sänkki (2003: 262–263) korostavat puheenjohtajan keskeistä ja monitahoista roolia aidon dialogin syntymisessä. Puheenjohtajan on heidän mielestään kyseenalaistettava oma auktoriteettiasemansa, mutta silti johdettava kokouskeskustelun etenemistä ja samalla huolehdittava siitä, että osanottajat voivat tuoda esille erityistietämystään. Puheenjohtajien yksi keskeinen tehtävä on huolehtia siitä, että eri osapuolten hallussa oleva tieto tehdään kokouksessa yhteiseksi.

Puheenjohtajalla on asemansa puitteissa valtuudet arvioida muiden vuoroja ja verifioida muiden vuorojen sisältämän tiedon paikkansapitävyyttä, jolloin hän voi myös sanoa ns. viimeisen sanan ja tällä tavoin tyrehdyttää keskustelun käsiteltävänä olevan aiheen osalta. Toisaalta puheenjohtaja voi myös edistää vuorovaikutusta asettumalla kuuntelijaksi ja antamalla muiden kokouksen osanottajien esittää arvioita puheena olevasta asiasta. Mikäli puheenjohtaja puolestaan jättää reagoimatta jonkun osallistujan esittämään vuoroon, tällöin on vaarana, että osallistujan esittämä tieto ei vahvistu yhteiseksi tiedoksi vaan jää osallistujan yksilölliseksi tiedoksi. (Kangasharju ym. 2003: 262–263.) Tämä näkemys korostaa sitä, että myös pienet dialogipartikkelit kuten *joo*, *mm* ja *okei* ovat kokouskeskustelun kannalta olennaisia.

Kokouksen osanottajat konstruivat yhdessä hierarkkista järjestystä, jossa puheenjohtajalla on valta arvioida muiden puhetta ilman, että muut osallistujat kyseenalaistavat sitä (Kangasharju ym. 2003: 264–266). Puheenjohtajan toiminta vaikuttaa pitkälti siihen, kuinka keskustelevalle kokouksen ilmapiiri muodostuu ja kuinka hyvin kokouksen osallistujien hallussa oleva hiljainen tieto saadaan muutettua koko työyhteisöä koskevaksi yhteiseksi tiedoksi. Keskustelevuuden uhkana on kuitenkin tehokkuuden käsite, jonka mukaan kokoukset on vietävä läpi nopeasti ja aikaa säästäen.

Myös kielelliset ilmaisut ja kommunikatiiviset käytänteet luovat auktoriteettiasemaa (Benoit-Barné & Cooren 2009). Kokouksissa osallistujat neuvottelevat varsinaisten asialistalla olevien asioiden lisäksi siitä, kenen tietämys on parempaa toisten osallistujien tietämykseen nähden eli kuka saa äänensä kuuluviin ja kenen näkemys saa eniten painoarvoa. Osallistujat voivat jopa kiistellä siitä, kenen tietämys ja asiantuntemus on otettava ensisijaisesti huomioon, jolloin osallistujien asymmetriset suhteet tulevat näkyviksi. Tällä tavalla kokouskeskustelijat legitimoivat vuoro vuorolta keskustelun kuluessa yhden näkökulman olemassa olevasta todellisuudesta. Strategiatyön tekijät orientoituvat päivittäisessä toiminnassaan kannattamaan tai vastustamaan eri toimintavaihtoehtoja (ks. Samra-Fredericks 2004a: 135, 156, 831–832).

Osallistujat voivat käyttää kielellisiä resursseja muun muassa tietämyksen, asiantuntemuksen ja osaamisen konstruoimiseen ja kiistämiseen (Samra-Fredericks 2005: 826). Keskeisinä kielellisinä keinoina Samra-Fredericks nostaa persoonapronominit, joiden avulla hänen aineistossaan strategiatyön tekijät liittoutuivat toistensa kanssa tai toisiaan vastaan, viittasivat auktoriteettia edustaviin verkostoihin tai vetosivat johonkin muuhun auktoriteettiin tällaisissa yhteyksissä. Tällaisella viittaussuhteella, esimerkiksi *me*-pronominilla, puhuja pystyi samastamaan itsensä sellaisiin henkilöihin, joilla mielletään olevan statusasema (ma. 825). *Me*-retoriikan käyttöön ovat strategiakeskustelujen yhteydessä kiinnittäneet huomiota myös Sorsa ym. (2010: 46–48) ja Mantere ja Sillince (2007). Jopa sellainen vuorovaikutuksen aikana esitetty viittaus kuin *you know (tiedäthän)* toimii sen osoittamiseksi, että puheena oleva asia on yhteisesti koettua ja jaettua tietoa. (Malone 1997: 71, Samra-Fredericks 2005: 826). Muita Samra-Fredericksin mainitsemia kielellisiä resursseja ovat muun muassa metaforat (2003: 143) ja modaaliset elementit (2005: 827).

2.2 Johtaminen, päätöksenteko ja vaikuttaminen kokouspuheessa

Kokous on johtamisen vuorovaikutteinen väline, jonka avulla tilannekohtainen käytännön johtaminen tulee näkyväksi. Tilanteesta riippumatta niin johdon toiminta kuin yksilöllisten ja institutionaalisten roolien tunnistaminen ja oikeuttaminen tapahtuvat kokouksissa. Bodenin (1994: 81) mukaan kokous on paikka, jossa organisaation eri osat kohtaavat. Käytännön tasolla organisaatiot luovat ja ylläpitävät järjestäytyntä toimintaansa nimenomaan kokouksissa. Johtaminen ja strategiatyö ovatkin suurelta osin puhetta (Samra-Fredericks 2003: 143). Puhumalla strategiatyön tekijät neuvottelevat merkityksistä ja luovat merkityksiä, ilmaisevat käsityksiään ympäröivästä maailmasta ja tätä taustaa vasten legitimoivat omat ja kollektiiviset johtopäätöksensä. Keskinäisissä keskusteluissa heidän on myös ilmaistava oma tietämyksensä, osaamisensa ja asiantuntemuksensa uskottavalla tavalla. Bodenin (1994: 81) mukaan tiedon keräämisessä ja välittämässä suullisella vuorovaikutuksella on lähes kaikissa organisaatioissa keskeinen merkitys siitakin huolimatta, että tietoa pyritään dokumentoimaan erityyppisissä asiakirjoissa. Suullinen vuorovaikutus muuttuu myös sitä keskeisemmäksi tekijäksi, mitä korkeammalla tasolla organisaatiohierarkiassa liikutaan.

Johtamisessa korostuu ohjeiden antaminen, työsuorituksen valvominen ja tavoitteiden saavuttamisen arviointi. Työtehtäviä on arvioitava, koska se muodostaa välttämättömän osan työpaikkojen sosiaalista kontrollia. Koskinen (2001: 104–105) kuitenkin toteaa, että työn arviointi ja yksittäisen työntekijän suorituksen mittaaminen on nykyisin hankalaa, koska työ perustuu yhä enemmän asiantuntemukseen ja tiimityöhön, eikä yksittäinen työsuoritus ole helposti havaittavissa. Koskinen tarjoaa ratkaisuksi muodollisen organisaation käyttämistä intertekstuaalisena välineenä. Näin työn sujuminen ja ongelmien havaitseminen voidaan tehdä näkyväksi muun muassa vuosisuunnitelmien ja organisaatiokaavion systemaattisen hyödyntämisen avulla. Suunnitelmat ja organisaatiokaavio toimivat sekä arvioinnin välineenä että ”puhetta järjestävänä intersubjektiiivisena välineenä”. (Koskinen 2001: 111–112.)

Koskinen (2001: 116–118) osoittaa, että kokous etenee puheen ja sitä jäsentävien tekstien varassa, mutta että tämän lisäksi puheen vuorottelujäsennys jäljentää rakenteellisesti organisaation rakenteen: johtajat analysoivat edustamansa organisaation toimintaa systemaattisesti hyödyntämällä taidokkaasti muodollista organisaatiota tekstien ja puheen tuottamisessa. Käyttämällä organisaatiota kuvastavia tekstejä puheen apuna kokouspuheessa on mahdollista hahmottaa, miten hankkeet etenevät työpaikalla ja miten johtajien on kohdennettava työpanostaan. Puhe on siis johtajien keskeinen työväline. Tekstit jäsentävät puhetta, mutta eivät yksin sellaisinaan ole riittäviä työn suorittamiseksi, sillä puheessa tuotetaan johtajien työltä edellytettävä järjely ja päätely. Koskinen (mp.) tähdentää, että puheen ja materiaalsen maailman molemminpuolinen suhde tulee näkyväksi kokouspuhetta tarkastelemalla. Koskinen (2001: 118) toteaa, että tekstien ja muun aineiston merkitystä vuorovaikutuksessa on tutkittu vähän ja että institutionaalisen puheen tutkimuksessa muun muassa johtaminen on ollut vähäistä. Kuitenkin johtajien ammattitaito perustuu muun muassa juuri siihen, kuinka hyvin tekstejä ja muuta aineistoa hyödynnetään päätöksenteossa. Myös Asmuß ja Svennevig (2009: 11) ottavat tämän seikan esiin toteamalla, ettei kokousten intertekstuaalisuutta ole analysoitu kovinkaan paljon.

Svennevig (2008: 535) väittää, että mikäli johtaminen mielletään sosiaalisesti käytännöksi eikä yksilön sisäsyntyiseksi ominaisuudeksi, niin tällöin on mahdollista sekä opettaa että oppia johtamista. Keskusteluanalyttiset kokoustutkimukset voivat olla sovelias lisä johtamiskoulutukseen, koska ne tekevät erilaisten johtamistilanteiden viestintäkäytänteet ja -säännöt näkyviksi. Näillä tutkimuksilla voidaan myös tarkastella sitä, mikä on kussakin tilanteessa paras

tapa toimia tai minkä vuoksi joissakin tilanteissa johtamistavat eivät johda toivottuun tulokseen. Keskustelunanalyttinen kokoustutkimus tekee myös näkyväksi sen, että johtajat käyttävät lukuisia erilaisia diskursiivisia johtamistyyliä, ja voi auttaa johtajia tunnistamaan omaan johtamistyyliinsä ja kulttuuriseen perinteeseensä parhaiten sopivat diskursiiviset käytänteet. Samaa pedagogista ajattelutapaa ovat esittäneet Kangasharju ym. (2003: 267) ehdottamalla, että kokousten johtaminen otettaisiin osaksi johtamiskoulutusta. Tällöin koulutuksen painopiste olisi ns. erityisissä kokouskompetensseissa eli siinä, miten tunnistetaan ja edistetään aitoa dialogia, miten osallistujia valtuutetaan erilaisiin kokoustehtäviin, miten hallitaan tiedon käsittelyyn liittyviä tehtäviä ja yksilötasolla siinä, miten omia kokouskäytänteitä on mahdollista reflektoida ja miten omien kokousten tehtäviä on mahdollista arvioida uudelleen. Myös Cliftonin (2009) käytännöllisenä tavoitteena on saada johtotehtävissä toimivat henkilöt tietoisiksi siitä, minkälaisia kielenkäyttöresursseja he voivat käyttää tavoitteidensa saavuttamiseksi.

Kokouksissa raportoidaan ja keskustellaan ajankohtaisista aiheista, esitellään aihealueita päätöksentekoa varten, tehdään päätöksiä, argumentoidaan puolesta ja vastaan ja ajaututaan erimielisyyksiin. Kangasharjun (2007: 357) mukaan tyypillisiä kokouksissa havaittavia toimintoja ovat ideoiden ja aloitteiden esittäminen päätöksiksi, osallistujien käsitysten tunnusteleminen alkamassa olevaa päätösprosessia varten, päätöksentekoprosessin osien käsitteleminen tai jossakin vaiheessa olevien ja muihin päätöksentekoelementteihin jatkokesittelyyn lähetettävien asioiden käsitteleminen. Lisäksi esimiehet voivat Kangasharjun (2007: 357–358) mukaan tuoda kokouksiin valmiita päätöksiä hyväksyttäväksi tai noudatettavaksi. Kangasharju (mt.) kuitenkin huomauttaa, että päätöksentekoprosessi näkyy kokouspuheessa harvoin kokonaisuudessaan ja että yleensä kokousaineistossa on havaittavissa päätöksentekoprosessin eri vaiheita. Boden (1994: 84–85) puolestaan tähdentää, että vaikka päätökset ovatkin monien kokousten keskipisteenä, tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että päätökset tehtäisiin juuri kokouksissa. Päätöksenteko on pitkä prosessi, jossa päätökset syntyvät yhteisen ajattelun tuloksena vuorovaikutuksessa muiden organisaation jäsenten kanssa.

Bodenin (1994: 82) mukaan kokous muodostuu nimenomaan puheesta ja sen sekventiaalisesta vuorottelujäsennyksestä. Vuorottelujäsennyskin on eräänlaista päätöksentekoa: Kangasharju (2007: 357–358) huomauttaa, että varsinaisten asiapäätösten lisäksi kokouskeskustelussa tehdään koko ajan vuorovaikutuksen kannalta merkityksellisiä pieniä päätöksiä. Tällaiset päätökset

koskevat muun muassa sitä, mitä puheenaihetta päätetään käsitellä, mikä mielipide jää voimaan yhteisen keskustelun tuloksena ja kuinka kauan tiettyä puheenaihetta käsitellään.

Kokouskeskustelussa otetaan kantaa, argumentoidaan ja ajetaan omia näkemyksiä. Omien näkökulmien ajamiseksi muut osallistujat tai keskeiset päätöksentekijät on vakuutettava kannattamaan esitettyä näkemystä. Vakuuttaminen ja suostuttelu eivät tapahdu institutionaalisessa vuorovaikutuksessa yksisuuntaisesti puhujan ja kuulijan välillä, vaan kyseessä on vuorovaikutteinen prosessi, johon mahdollisesti kaikki kokouskeskustelijat osallistuvat (vrt. Clifton 2009: 59, Suoninen & Jokinen 2005: 483–484). Cliftonin (2009: 60–61) mukaan päätöksentekoprosessin yhteydessä on tarkasteltava osallistujien erilaisia diskursiivisia resursseja, jotka nousevat vuorovaikutustilanteessa olennaisiksi. Kokouksen osallistujat orientoituvat siihen, kenellä on odotuksenmukainen diskursiivinen oikeus esittää minkäkinlaisia ilmaisuja, ja tällainen orientoituminen tulee ilmi siinä, miten osallistujat toteuttavat vuorottelujäsenystä, tekevät leksikaalisia valintoja ja osoittavat tiedollista asymmetriaa eri keinoin. Clifton (mp.) tähdentää, että päätöksentekoon vaikuttamisessa ei näin ollen olisikaan kyse yksilön kognitiivis-rationaalisesta toiminnasta vaan siitä, että vaikuttamaan pyrkivä henkilö osaisi käyttää käytössään olevia diskursiivisia resursseja taidokkaasti.

Tämän mukaisesti Clifton (2009: 64) esittää, että vaikuttamista pitäisi tarkastella ensisijaisesti dialogisena ja diskursiivisena prosessina. Clifton (2009: 68) onkin osoittanut, että vaikuttaminen voidaan saavuttaa päätöksentekoprosessin aikana tilanteittaisena diskursiivisena käytänteenä. Toimintaehdotus voidaan esimerkiksi muotoilla niin, että sen avulla on mahdollista sulkea muiden mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen (*delete the voice of others*). Myös Kangasharju (2007: 360–362) on kiinnittänyt huomiota siihen, miten verbaalinen muotoilu voi vaikuttaa päätöksentekoon: esimerkiksi kannanotto voidaan muotoilla siten, ettei se sisällä varauksia tai anna tilaa muille näkemyksille.

Keskusteluanalyysin avulla on mahdollista osoittaa, miten diskursiiviset oikeudet jakautuvat päätöksentekosekvensseissä ja miten osallistujien diskursi-identiteetit rajoittavat tai edesauttavat vaikuttamaan oikeuttavien diskursiivisten oikeuksien harjoittamista. Tästä tarkastelukulmasta käsin vaikuttaminen ei ole henkilökohtainen tai roolinmukainen ominaisuus vaan neuvotteluprosessin tulos. Tällä Clifton (2009: 74–76) tarkoittaa muun muassa sitä, että vaikka esimies-alaiskeskusteluissa esimiehellä on roolinsa mukainen oikeus ju-

listaa jokin päätös tehdyksi, niin alaisilla on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin pyrkimällä saamaan esimies samanmieliseksi oman ehdotuksensa kanssa. Näin ollen vaikuttaminen on toiminto, josta neuvotellaan jatkuvasti vuoro vuorolta. Clifton (2009: 74) on osoittanut, miten alainen pystyy vaikuttamaan päätöksentekoon käyttämällä käytössään olevaa diskursiivista resurssia: alainen esittää yhden ratkaisun esillä olevaan ongelmaan ja pyytää esimiestä arvioimaan tätä ratkaisua osoittamalla, että esimiehellä on asiassa ensisijainen episteeminen auktoriteetti. Tämän jälkeen esimies voi alkaa esittää ratkaisua omalla ehdotuksellaan ja vahvistaa lopulta esitetyn ehdotuksen päätökseksi.

Kangasharju (2007: 366–367) korostaa esimiehen keskeistä ja samalla risiiriitaista asemaa päätöksentekoprosessissa, koska esimies myös vastaa tehdyistä päätöksistä. Esimiehen on huolehdittava siitä, että tehdyt päätökset perustuvat samalla sekä esimiehen tietämykseen ja valtuuksiin, mutta samalla otavat huomioon kokouksen muiden osallistujien asiantuntemukseen perustuvan tiedon, jota esimiehellä puolestaan ei välttämättä ole. Kokouksissa ei aina myöskään tehdä selkeitä päätöksiä, vaan päätös voi syntyä kokousepisodista toiseen siirtyvien ja toistensa päälle rakentuvien mikropäätösten tuloksena (Boden 1994). Tämän lisäksi kokouskeskustelijoiden osallistumisaktiivisuus päätöksentekoprosessin aikana ja heidän asennoitumisensa päätöksen kohteena olevaan seikkaan ja tehtyyn päätökseen vaikuttavat siihen, millaista painoarvoa lopullisella päätöksellä on (Huisman 2001: 69–90).

2.3 Muita kokouksissa esiintyviä piirteitä ja toimintoja

Kasvokkainen kokous on keskeinen foorumi silloin, kun tietoa halutaan tehdä yhteiseksi ja samalla tavalla ymmärretyksi. Tällöin keskeiseksi kysymykseksi nousee se, miten kokemusperäinen tieto saadaan esiin työyhteisössä. Kangasharju ym. (2003: 260–261) korostavat tältä osin hiljaisen tiedon merkitystä (Polanyi 1958, Nonaka & Takeuchi 1995). Hiljainen tieto määritellään intuitiiviseksi kokemusperäiseksi tiedoksi, joka piilee syvällä ihmisen toiminnoissa ja jonka näkyväksi tekeminen on hyvin vaikeaa. Tällaisen tiedon näkyväksi ja yhteiseksi tekeminen on kuitenkin organisaation menestyvän toiminnan kannalta hyvin keskeistä. Tämä edellyttää Kangasharjun ym. (mp.) mukaan muun muassa aitoa dialogia, johon kuuluu puhumisen lisäksi kuunteleminen, muiden osallistujien asemaan asettuminen ja omien ajatusten kyseenalaistaminen.

Tämä näkemys liittyy tunneälyyn, jota Samra-Fredericks (2004b: 1108) pitää olennaisena tekijänä myös strategian viestimisessä.

Tunneälyyn liittyy myös emootioiden hyödyntäminen kokousten johtamisen välineenä. Kangasharju (2007: 349–350) on havainnut, että kokouksen aloittamisen ja asialistan mukaisesti käsiteltävien aiheiden käsittelyn lomassa esiintyy emotionaalisia elementtejä, joiden tehtävänä on luoda yhteishenkeä ja keventää ilmapiiriä. Kangasharju ja Nikko (2009: 106) ovat tarkastelleet emootioita, huumoria ja naurua kokouskeskustelussa ja korostavat hyvän työilmapiirin merkitystä niissä. Heidän mukaansa tiedon jakaminen kokouksissa ja ajatusten vaihto ja aloitteiden käsittely on hedelmällisempää silloin, kun keskustelutilanteessa vaikuttaa yhteenkuuluvaisuuden tunne ja tasavertainen mahdollisuus osallistua käynnissä olevaan keskusteluun. Kangasharju ja Nikko (mp.) väittävätkin, että johtajat voivat hyödyntää huumoria ja naurua kokouksissa jopa strategisesti yhteenkuuluvaisuuden tunteen lisäämiseksi. Tätä kautta voidaan edistää sitä, että kokouksen jäsenet voivat suoriutua sovituihin toimenpiteisiin tehokkaasti. Yhteinen nauru on myös yksi keino vähentää osallistujien välistä hierarkkista asymmetriaa ja vapauttaa ilmapiiriä hankalissa tilanteissa (Kangasharju & Nikko 2009: 114).

Kangasharju on tutkinut kokouskeskustelussa esiintyviä osallistujien välisiä liittoutumia erimielisyyttä käsittelevissä sekvensseissä muun muassa väitöskirjassaan (1998). Kangasharjun havainnon mukaan tyypillinen liittoutuma noudattaa seuraavaa kaavaa: ensin (A) esittää mielipiteensä, minkä jälkeen (B) ilmaisee olevansa (A:n) kanssa eri mieltä ja lopulta (C) ilmaisee olevansa samaa mieltä (B:n) kanssa. (Kangasharju 2001: 104.) Kangasharjun (ma. 104) mukaan tällaiset liittoutumat voidaan mieltää ilmauksiksi, joiden avulla puhuja ilmaisee sitoutumisensa asteen edellisen puhujan esittämään näkemykseen. Tällöin sitoutuminen voidaan sijoittaa jatkumolle, jonka yhdessä päässä on eksplisiittinen samanmielisyys (esim. ”I fully agree”) ja toisessa päässä eksplisiittinen erimielisyys (esim. ”No, I don’t think so”). Jatkumon kahden ääripään välissä esiintyy erilaisia enemmän tai vähemmän monitulkintaisia vastauksia, jotka voidaan tulkita osittaiseksi samanmielisyudeksi tai erimielisyudeksi tai pelkästään merkeiksi siitä, että kokouksen osanottaja on vastaanottanut viestin, mutta ei paljasta omaa näkökulmaansa esitettyyn näkemykseen.

Kangasharju (2001: 104–105) on osoittanut, että kannan esittäminen voi olla kokouskeskustelussa vaikeaa ja että kokouksen osanottajat usein ilmaisevat kantansa epämääräisin vastauksin. Hänen mukaansa ilmauksen epämääräisyys voi osaltaan johtua siitä, että kannanoton esittäjä haluaa varmistaa kas-

vojensa säilymisen erimielisyystilanteissa (vrt. Samra-Fredericks 2010). Varsinkin liittoutuminen vastakkaisen näkemyksen esittäjän kanssa on Kangasharjun (2001: 114) mukaan potentiaalisesti kasvoja uhkaava teko, minkä vuoksi kokouksen osallistujat eivät eksplisiittisesti yleensä siirry kannattamaan vastakkaista puolta, vaan tekevät sen epäsuorin ja tulkinnanvaraisten tekojen avulla. Tällaisia tekoja voivat olla muun muassa minimaalinen osallistuminen keskusteluun, vähittäinen vetäytyminen keskustelusta tai keskustelunaihetta muualle ohjaavien kysymysten esittäminen. Tyypillinen tällaisessa yhteydessä esiintyvä dialogipartikkeli on esimerkiksi *mm*.

Erimielisyyden ratkaiseminen kuuluu kokouksen puheenjohtajan tehtäviin. Holmes ja Marra (2004) ovat tunnistaneet neljä eri strategiaa, joita puheenjohtajat käyttävät ratkaistessaan erimielisyystilanteita: 1) puheenjohtaja keskeyttää erimielisyystilanteen käsittelyn vetoamalla asialistaan ja siirtämällä keskustelun näin asialistan seuraavaan kohtaan, 2) puheenjohtaja toteaa, että erimielisyyden ratkaisu edellyttää lisätietoja ja siirtää erimielisyystilanteen käsittelyn näin johonkin toiseen episodiin, 3) puheenjohtaja tunnustaa, että erimielisyys on ratkaistava saman tien kokouksen aikana ja pyrkii osapuolten väliseen yhteisymmärrykseen ja 4) puheenjohtaja käyttää omaa auktoriteettiasemaansa hyväksi ja määrää erimielisyyteen ratkaisun.

2.4 Kokouksen episodinen rakenne

Bodenin (1994: 102) määritelmän mukaan kokoukset ovat organisaatiopuheen rakenteellisesti järjestäytyneitä yksittäisiä keskusteluyksiköitä. Tämän mukaisesti kokouspuheen rakenteelliseen järjestäytymiseen kuuluu kokouksen avaamisen tavoin myös kokouksen päättäminen, ja tämä koskee niin muodollisia kuin epämuodollisiakin kokouksia. Strategiakäytäntöjen tutkimuksen piirissä kokouksia on tarkasteltu strategisina episodeina (Hendry & Seidl 2003, Jarzabkowski & Seidl 2008). Hendry ja Seidl (ma.) ovat soveltaneet strategiakokousten tutkimukseen luhmannilaista episodikäsitettä, jolla on yhtymäkohtia institutionaalisen vuorovaikutustilanteen episodiseen luonteeseen (Schegloff 1999, Llewellyn 2008, Clifton 2009). Tyypillinen Luhmannin määritelmän mukainen esimerkki yrityksessä esiintyvistä episodista onkin juuri kokous: kokouksella on aloitus ja lopetus ja sen sisällä keskustelu etenee rakenteellisesti asialistan mukaisesti (ks. myös Schwarzman 1989, Boden 1994). Kaililla episodeilla on helposti tunnistettava rakenne, jossa on määritelty aloitus ja lopetus. Rakenteellisen järjestyksen tarkoituksena on saada osallistujat

orientoitumaan aloituksen ja lopetuksen välissä tapahtuvaan toimintaan. Aloitus on ajallinen siirtymähetki, jonka yhteydessä episodi irrotetaan käynnissä olevista organisaation prosesseista ja luodaan uusia episodin sisäisiä toimintoja. Strategiakokouksissa episodin aloitus tarkoittaa siirtymistä vallitsevasta operatiivisesta kontekstista strategiseen kontekstiin ja lopetus puolestaan tarkoittaa siirtymistä takaisin strategisesta kontekstista vallitsevaan operatiiviseen kontekstiin. (Hendry & Seidl 2003: 184, Jarzabkowski & Seidl 2008: 1394–1395). Myös Boden (1994) viittaa kokouksen aloittamiseen hetkenä, jolloin osa toimijoista ja asioista suljetaan pois huomion piiristä ja osa otetaan huomion kohteeksi.

Episodin aloitus voi tapahtua sekä spontaanisti *ad hoc* -periaatteella että rutiiniluonteisesti kuten esimerkiksi viikko- tai kuukausipalaverin muodossa, mutta episodin aloitus voi yhtä hyvin tapahtua myös rutiininomaisena reaktiona johonkin yksittäiseen olosuhteista johtuvaan tapahtumaan kuten esimerkiksi merkittävän asiakkaan menettämiseen. Hendryn ja Seidlin (2003: 180) mukaan osallistujat ottavat episodin sisällä tapahtuvassa kommunikoinnissa huomioon sen, että tapahtumajakso on alkanut jonakin tiettyä hetkenä ja että se myös päättyy jonakin tiettyä hetkenä. Rakenteellisen jäsenyisyytensä vuoksi episodit antavat osallistujille mahdollisuuden luopua normaaleista kommunikointikäytännöistään ja ottaa käyttöön vaihtoehtoisia kommunikointikäytänteitä. Näin ollen episodit luovat sosiaalisia mekanismeja, joiden avulla kyseessä olevan sosiaalisen järjestelmän sisällä on mahdollista käynnistää refleksiivisiä diskursseja ilman, että niistä aiheutuu häiriötä järjestelmän tavanomaisille käytännöille ja rutiineille. Hendry ja Seidl (mp.) väittävät, että koska osallistujat ovat tietoisia siitä, että tapaaminen on ajallisesti rajoitettu, niin kommunikointiprosessi kehittyy eri tavalla kuin sellaisissa tilanteissa, joissa tapaamiseen varatun ajan kestoa ei ole määritelty. (Hendry & Seidl 2003: 180–182.)

Episodi voi päättyä kahdesta eri syystä: joko asetettu tavoite on saavutettu tai asian käsittelemiseen varattu aika on päättynyt. Episodin lopetus tarkoittaa hetkeä, jolloin organisaation rakenteet otetaan uudelleen huomioon, kokouksen tietyt rakenteet puretaan ja osallistujat palaavat takaisin päivittäisiin toimintoihinsa (ks. myös Boden 1994). Lopetus tarkoittaa samalla sitä, että episodi on otettava huomioon sen ulkopuolisissa prosesseissa. Mikäli kokouksessa käsitellyillä asioilla on tarkoitus olla merkitystä laajemminkin organisaation sisällä, niin kaikki kokouksen aikana tehdyt tai ehdotetut päätökset ja muutokset on saatava implementoitua organisaation toimintaan. Jotta toimin-

noilla, näkemyksillä ja päätöksillä olisi strategisia seuraamuksia organisaatiolle, asiat on saatava päätökseen ja kytkettävä laajemmin organisaation sosiaaliseen rakenteeseen. Tuloksia esitellään muulle organisaatiolle tai siirretään seuraaviin kokouksiin perustamalla työryhmiä ja varaamalla aika seuraaville kokouksille. Strategisen episodin vaikutus riippuu tämän vuoksi siitä, miten päätökset otetaan muualla organisaatiossa vastaan (Hendry & Seidl 2003: 181, Jarzabkowski & Seidl 2008: 1395–1396, 1409).

Kokous päättyy johonkin sen päättämisen merkitsevään vuoroon, ja vaikka keskustelu usein jatkuu sen jälkeen, niin puhe ei enää ole osa käytyä kokoukseskustelua. Boden (mp.) toteaa, että puhe on tällöin muuttunut kokouksen jälkeiseksi puheeksi (*post-meeting talk*), jolle on tyypillistä, että osa kokouksen jäsenistä vaihtaa näkemyksiä ja tietoa tietyistä työtehtävistä, organisaation tuoreimmista juoruista tai muista organisaation päivänpolttavista aiheista. Samankaltaista osallistujien orientoitumista keskustelutilanteeseen on havaittavissa myös ennen kokouksen aloittamista käytävästä puheesta, johon Boden viittaa termillä *pre-meeting talk*. Epämuodolliset kokoukset päättyvät Bodenin mukaan usein siihen, että kokouksen avainhenkilöt poistuvat paikalta. (Mp.)

2.5 Episodit operatiivisissa ja strategisissa käytännöissä

Luhmannilaista lähestymistapaa voidaan Hendryn ja Seidlin (2003: 193–194) mukaan soveltaa organisaation kaikilla tasoilla. Episodin käsitteen avulla on mahdollista tarkastella toistuvia käytäntöjä ja muutoksen käsittelemistä tällaisessa toistuvien käytäntöjen järjestelmässä. Hendry ja Seidl (2003: 176) väittävät, että episodien avulla organisaatioilla on mahdollisuus rutiininomaisesti irrottautua tavanomaisista diskursseista, kommunikoinnista ja hierarkkisista rakenteista ja luoda mahdollisuus refleksiivisiin strategiakäytäntöihin. Heidän mukaansa Luhmannin teorian perusteella kehitetty näkökulma auttaa ymmärtämään sitä, miten organisaatiossa tapahtuva toiminta ja strategiset rutiinit liittyvät toisiinsa ja miten nämä molemmat liittyvät strategisen muutoksen luomiseen. Tutkimuksen kohteena ovat tällöin itsestään selvinä pidetyt episodiset käytänteet, jotka voivat yhtä hyvin olla niin epämuodollisia ja epävirallisia kohtaamisia kuin myös nimenomaisesti järjestettyjä muodollisia kokoontumisia.

Kokouksikäytänteet ovat merkityksellisiä yhtäältä yrityksen strategiakäytäntöjen toteuttamisessa ja toisaalta strategian muokkaamisessa. Strategiaa käsittelevissä kokouksissa joko vakiinnutetaan aktiivisesti olemassa olevaa stra-

tegista suuntaa tai ehdotetaan muutoksia, jotka vähitellen kumuloituessaan muuttavat strategista suuntaa. Strategia syntyy ihmisten toiminnan tuloksena, ja tämän vuoksi strategiakäytäntöjen tutkimuksessa olisi syytä tutkia organisaatiossa vallitsevia sosiaalisia rakenteita eli työkaluja, teknisiä ratkaisuja ja diskursseja, joiden avulla mikrotason toimintoja konstruoidaan ja jotka puolestaan mahdollistavat toiminnan. (Jarzabkowski & Seidl 2008: 1391.) Vakiinnuttavia kokouskäytänteitä ovat muun muassa olemassa olevan strategisen suunnan legitimointi ja strategisen suunnan puolustaminen silloin, kun sitä kyseenalaistetaan (Jarzabkowski & Seidl 2008: 1417).

Johnson, Prashantham, Floyd ja Bourque (2010) vievät episodinäkökulman vielä pidemmällä. He käsittelevät episodeja strategiakäytäntöjen ritualisoituina muotoina ja väittävät (ma. 8), että kaikki strategiset episodit ovat aina jossain määrin ritualisoituja. Rituaalit ja ritualisointi voivat puolestaan vaikuttaa strategiakokousten sisäiseen dynamiikkaan ja kokousten tuloksiin jopa siinä määrin, että strategiakokousten onnistuminen voi riippua siitä, kuinka tarkasti niissä noudatetaan erilaisia rituaalisia elementtejä (ma. 23). Myös Boden (1994: 81) vertaa kokouksia rituaaleihin ja jopa heimoneuvostoihin.

Jarzabkowski ja Seidl (2008: 1417) väittävät, ettei kokouksia voida tutkia kontekstistaan irrallisina tapahtumina, sillä usein kokouksissa käsiteltäviä asioita ei käsitellä alusta loppuun yhden kokouksen aikana vaan asteittain kokouskokoukselta. Yksittäiset pienet asiat, joita kokouksissa päätetään tai joiden puolesta argumentoidaan, johtavat usein yhteen pieneen toimenpiteeseen, joka johtaa seuraavaan pieneen toimenpiteeseen. Tällaiset yksittäiset toimenpiteet kerrostuvat tai *laminoituvat* päällekkäin, kuten Boden (1994) on asian ilmaissut, ja päällekkäin kerrostuneista pienistä toimenpiteistä muodostuu vähitellen yhteisesti hyväksytty käsitys siitä, mikä on se organisaatio, jonka tulevaa suuntaa osallistajat ovat yhteisesti määrittelemässä. Myös Sminia (2005) käsittelee strategiatyötä prosessina, jossa strategia muodostuu toistensa päälle kerrostuvien neuvottelujen tuloksena. Lopulta pienet toimenpiteet kiteytyvät kestävämmiksi ja konkreettisemmiksi suurten linjojen toimenpiteiksi kuten päätöksiksi, strategiaksi tai missioksi. (Samra-Fredericks 2004a: 138.)

Hendryn ja Seidlin (2003: 183–185) mukaan episodin käsite auttaa ymmärtämään, miten organisaatio voi muuttaa juuri niitä rakenteita, joiden perusteella organisaatio tuottaa itseään. Lisäksi episodin käsitteen avulla voidaan käsitteellistää strategista muutosta ja strategisten ja operationaalisten käytänteiden välisiä suhteita. Organisaatio voi ottaa itseensä etäisyyttä luomalla episodeja, joiden avulla se voi tarkastella itseään ulkopuolelta ja tarvittaessa

muuttaa rakenteitaan. Lisäksi on mahdollista, että organisaation kommunikaatiiviset ja hierarkkiset rakenteet eli se, ketkä voivat kommunikoida keskenään ja milloin, voivat muuttua episodin ajaksi. Tilanteittainen tai rakenteellinen muutos voi tapahtua usealla eri tavalla ja vaikuttaa muun muassa suoraan episodissa esiintyviin diskursiivisiin rakenteisiin. Jokin aihepiiri voi esimerkiksi nousta tavallisuudesta poikkeavalla tavalla keskusteltavaksi silloin, kun kaikilla asianosaisilla on oikeus saada äänensä kuuluville verrattuna sellaiseen diskursiiviseen tilanteeseen, jossa ainoastaan johdon edustajilla on oikeus esittää kritiikkiä. Toisaalta tilanteittaisella tai rakenteellisella muutoksella voi olla lähinnä symbolista arvoa eri diskursiivisten tilanteiden välillä. Esimerkiksi kokous, joka pidetään työpäivän jälkeen tai joka pidetään muualla kuin tavanomaisessa toimipisteessä, voi olla merkinä siitä, että osallistujat ovat siirtymässä toiseen kommunikointiympäristöön. Osallistujille osoitetaan tällä tavalla, että he voivat luopua olemassa olevista käyttäytymismalleista ja hierarkkisista rajoitteista. Samoin episodin päätyttyä siirtyminen takaisin yrityksen toimitiloihin on merkki siitä, että osallistujien on jälleen siirryttävä noudattamaan vakiintuneita sääntöjä.

Hendryn ja Seidlin (2003: 187) mukaan Luhmannin teoria selittää strategisten episodien luonnetta ja toimintaa neljästä eri näkökulmasta. Ensiksi episodit ovat tarpeellinen ja rutiininomainen osa organisaation toimintaa, ja niiden avulla voidaan muuttaa strategista suuntaa. Strategisiin episodeihin suhtaudutaan usein poikkeuksellisina tapahtumina. Mikäli organisaatio ei esimerkiksi ole pitkällä aikavälillä onnistunut noudattamaan strategiaa, on mahdollista, että tämä tulee näkyväksi ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa ympäristössä tapahtuva muutos antaa ensimmäistä kertaa aiheutta kriittisten näkemysten esittämiseen. Organisaatioon voi tulla uusi johtaja, joka järjestää toimitilojen ulkopuolisia episodisia tapahtumia, joissa on mahdollista vaihtaa kriittisiäkin ajatuksia ilman hierarkkisia rajoituksia. Sosiaalisen systeemin näkökulmasta organisaation on hengissä pysyäkseen irrottauduttava rutiininomaisesti tavanomaisesta toiminnasta ja onnistuessaan tällainen episodi voi johtaa selvästi tunnistettavissa oleviin strategisiin muutoksiin. Vaikka tämä voikin olla poikkeuksellista, niin Luhmannin teoria korostaa, että strategisia episodeja olisi yleensä tarkasteltava organisaation toiminnan rutiininomaisena osana.

Toiseksi strategisia episodeja tarvitaan myös olemassa olevan strategian vahvistamiseksi ja vakiinnuttamiseksi, sillä strategia myös antaa organisaatiolle vakautta ja suunnan. Vaikka organisaation operatiiviset rakenteet ovat

Luhmannin teorian mukaan itseään uusintavia, niin niihin joka tapauksessa kohdistuu satunnaisesti häiriöitä, jotka joko ovat tai eivät ole yhdenmukaisia olemassa olevan strategian kanssa. Strategisten episodien avulla on mahdollista valvoa tällaisia muutoksia ja tarvittaessa mukauttaa organisaation toimintaa olemassa olevan strategian mukaisesti. (Hendry & Seidl 2003: 187–188.)

Kolmanneksi strateginen episodi tarjoaa organisaation keskijohtolle mahdollisuuden toteuttaa strategiakäytäntöjä rutiininomaisesti. Keskijohto, jonka tehtävänä on ensisijaisesti johtaa operatiivista toimintaa, osallistuu strategiakäytäntöihin tavanomaisesti erilaisissa rutiininomaisissa muodollisissa ja epämuodollisissa strategisissa episodeissa vuotuisista strategiaesityksistä viikoittaisiin työlounaisiin. Vain tällaisten episodien avulla keskijohtoon kuuluvat johtajat voivat vapautua operatiivisten rakenteiden rajoitteista ja keskittyä rutiininomaisesti strategiakäytäntöihin. (Hendry & Seidl 2003: 188.)

Neljänneksi (Hendry ja Seidl 2003: 188) strategisten episodien tarkastelu lisää ymmärrystä siitä, mikä on organisaation strategian ja strategian laatijoiden omien strategioiden välinen suhde. Strategia laaditaan usein muualla kuin operatiivisessa johdossa joko strategian suunnittelua varten perustetussa yksikössä tai yhteistyössä organisaation ulkopuolisten konsulttitoimistojen kanssa. Tällöin strategian mikrokäytäntöihin vaikuttaa se, millaisia rakenteita ja rutiineja kyseisissä yksiköissä tai konsulttitoimistoissa vallitsee. Kun strategian laatijoiden käytänteet ovat koko organisaation operatiivisten rutiinien ulkopuolella, he voivat tarkastella organisaation rakennetta kriittisesti. Koska he eivät ole vuorovaikutuksessa operatiivisen toiminnan kanssa, strategian laatijoiden on saatava viestittyä näkemyksensä tehokkaasti. Strategisten episodien avulla strategian laatijat voivat tuoda näkemyksiään esille ja keskijohto puolestaan voi keskittyä vastavuoroiseen kommunikointiin strategian laatijoiden kanssa irrottautumalla operatiivisista rutiineistaan. Hendry ja Seidl (mp.) peräänkuuluttavat tutkimusta siitä, millaisia ovat strategian laatijoiden ja strategiakonsulttien omat rutiinit ja mikrokäytänteet sekä miten tällaiset käytänteet vaikuttavat strategisten episodien aikana tapahtuvaan vuorovaikutukseen.

Luhmannilaista lähestymistapaa voidaan Hendryn ja Seidlin (2003: 193–194) mukaan soveltaa organisaation kaikilla tasoilla. Sitä voidaan yhtä hyvin soveltaa ylhäältä alas suuntautuvaan viralliseen strategiaviestintään kuin myös organisaation välittömän kontrollin ulkopuolella esiintyviin epämuodollisiin episodeihin. Teoria ei anna ohjeita siitä, miten strategian laatijoiden pitää toimia, mutta korostaa seikkoja, jotka on syytä ottaa huomioon, jos strategian laatijat haluavat edesauttaa vuorovaikutteisten diskurssien syntymistä ja tällais-

ten diskurssien synnyttämien tulosten implementoimista organisaation sisälle. Tällaisia seikkoja ovat muun muassa se, ketkä osallistuvat strategiseen episodiin, miten episodin aloitus merkitään symbolisesti, kuka episodin aloittaa ja mitä tavoitteita episodin tulosten osalta asetetaan.

3 STRATEGIATUTKIMUKSESTA STRATEGIATYÖN TUTKIMISEEN

Strategiatutkimus on suosituimpia liikkeenjohdollisia tutkimuskohteita. Alun perin sodankäynnin suunnitteluvälineeksi kehittynyttä strategiaa on tutkittu aina antiikin ajoista lähtien. Viime vuosikymmeninä strategiatutkimuksen rinnalle on noussut uusia suuntauksia. Strategiaa on alettu tutkia sosiaalisten käytäntöjen saavutuksena, jonka tuottamiseen, merkityksellistämiseen ja implementointiin koko organisaatio osallistuu.

Moderni liikkeenjohdollinen strategiatutkimus alkoi kehittyä viime vuosisadan puolivälistä lähtien, ja sen kehityskaari voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen (Whittington 1996: 731–732):

- *Planning*: Suunnittelunäkökulmaa on sovellettu strategiatutkimuksessa 1960-luvulta lähtien. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää strategia-suunnittelun työkaluja ja tekniikoita kuten portfoliomatriiseja ja *core competence* -analyyseja johdon päätöksenteon tueksi.
- *Policy*: Toimintaperiaatteita koskevaa näkökulmaa on sovellettu 1970-luvulta lähtien. Tutkimus on keskittynyt tarkastelemaan eri strategisten suuntien kuten diversifioinnin, innovaation, yrityskauppojen, yhteisyritysten ja kansainvälistymisen kannattavuutta koko organisaation kannalta.
- *Process*: 1980-luvulla strategiatutkimuksessa alettiin kiinnostua koko organisaation toiminnan prosesseista. Tutkimus kohdistui tarkastelemaan sitä, miten organisaatiot tunnistavat sen, että toiminnan suuntaa on muutettava ja miten muutos toteutetaan.
- *Practice*: Prosessinäkökulma siirtyi 1990-luvulla itse strategian tekijöiden toimintaan. *Strategy-as-practice*-näkökulmassa ryhdyttiin tarkastelemaan sitä, miten johtajat toimivat ja viestivät laatiessaan ja implementoidessaan strategiaa.

Whittington huomautti vuonna 1996 (ma: 734) julkaistussa artikkelissaan, että vaikka strategian laatijat käyttävät strategiatyössä tarvittavia käytännön taitoja rutiininomaisesti, niin siitä huolimatta tutkimus ei ole riittävästi koh-

distunut siihen, mitä tällaiset taidot ovat tai miten ne hankitaan. Whittington peräänkuulutti tutkimusta, jossa keskityttäisiin analysoimaan johtajien päivittäistä toimintaa. Strategiaturkimuksessa alettiinkin 1990-luvulla pohtia sitä, miten strategiaa itse asiassa tehdään ja tuotetaan, mikä johti strategiikäytäntöjen (*strategy-as-practice*) tutkimussuuntauksen kehittymiseen. Tämän vuosituhannen ensimmäisen vuosikymmenen aikana kyseisen tutkimussuuntauksen piirissä on tutkittu muun muassa strategian tuottamista episodisena toimintana (Hendry & Seidl 2003), strategian merkityksellistämistä (*sense-making*) (Weick 1979, 1995, 2001, Weick & Sutcliffe & Obstfeld 2005), strategian hyväksymistä ja vastustamista (Laine & Vaara 2007) ja retorista vaikuttamista (Samra-Fredericks 2004b).

3.1 Eri tutkimusperinteiden yhdistelmä

Strategiakäytäntöjen tutkimuksessa käytetään monia eri menetelmiä. Monipuolisen katsantokannan tarkoituksena on laajentaa strategiikäytännöistä kertyvää tietämystä (Jarzabkowski 2005, Langley 2010). Esimerkiksi Hendry ja Seidl (2003) soveltavat strategiikäytäntöjen analysointiin Niklas Luhmannin kehittämää systeemiteoriaa, jossa strategiatyötä tarkastellaan toisiaan seuraavina episodeina. Johdon vuorovaikutuskäytänteitä tutkiva Samra-Fredericks puolestaan esittää (2005: 804), että etnografinen ja keskusteluanalyttinen tutkimus ovat käyttökelpoisia metodeja strategiikäytäntöjen analysoimisessa, sillä kyseisten menetelmien avulla on esimerkiksi mahdollista tutkia, miten yrityksen johto toteuttaa arkipäiväisiä rutiinejaan. Samra-Fredericks soveltaa lisäksi muun muassa Nashin (1989) kehittämää retorista analyysia, jonka avulla voidaan tarkastella, mitä keinoja puhujalla on käytävissään halutessaan vaikuttaa muihin osallistujiin strategian laatimisen ja implementoinnin yhteydessä. Vaara (2010) korostaa muun muassa mikrotaason kielellisten elementtien merkitystä strategiikäytäntöjen tutkimuksessa. Strategiikäytäntöjen tutkimuksessa onkin selviä, toistaiseksi pitkälti hyödynnettäviä, yhtymäkohtia etnometodologiseen ja keskusteluanalyttiseen tarkastelutapaan (Jarzabkowski, Balogun & Seidl 2007, Carter, Clegg & Kornberger 2008, Llewellyn & Spence 2009), jossa tarkastellaan, miten osallistujat tosiasiaassa toimivat institutionaalista työtä tehdessään.

Tyypillisesti strategiikäytäntöjen tutkimuksessa tarkastellaan sitä, miten strategiaa tuotetaan rutiininomaisesti ja miten osallistujat tuottavat itsestään selvänä pidettyä sosiaalista järjestystä ja mahdollistavat sen avulla strategian

luomisen (ks. esimerkiksi Whittington 1996 tai Jarzabkowski, Balogun & Seidl 2007). Etnometodologisen keskustelunanalyysin kannalta kiinnostava strategiakäytäntöjen määritelmä ja siitä seuraava tarkastelunäkökulma on myös kuitenkin erityisesti se, jossa strategiakäytännöt nähdään yhteisenä saavutuksena. Käytännöt muodostuvat muun muassa suullisista vuorovaikutustilanteista (Samra-Fredericks 2003: 142), joissa osallistujat vetoavat ja orientoituvat toistensa erilaisiin tietämyksiin (*mosaic of knowledges*, ks. Samra-Fredericks 2005: 807). Balogun, Huff ja Johnson (2003) ovat esittäneet, että strategiakäytäntöjä voidaan analysoida esimerkiksi järjestämällä strategiatyön tekijöille ryhmäkeskusteluja tai pyytämällä näitä raportoimaan tutkijoille strategiatyön edistymisestä. Tällöin ei kuitenkaan ole mahdollista saada kokonaiskuva strategiatyön edistymisestä, sillä raportointimenetelmät eivät tee itsestään selviä ja implisiittisiä käytänteitä näkyviksi.

Viimeaikaisissa tutkimuksissa strategiaa on ryhdytty tutkimaan myös diskursiivisena toimintana, jolloin strategia nähdään tilanteittain ja sosiaalisesti tuotettuna. Tällaisessa tarkastelutavassa tutkimus kohdistuu siihen, miten strategista toimintaa konstruoidaan eri tasoilla. Tutkimuksessa otetaan huomioon yhtäältä laajat sosiaaliset käytänteet ja toisaalta mikrotason tilanteittaiset toiminnot, vuorovaikutuskäytänteet ja neuvottelut. Lisäksi tarkastellaan sitä, miten tällaiset makro- ja mikrotason toiminnot ja käytänteet nivoutuvat yhteen ja vaikuttavat toisiinsa ja miten eri toimijat hyödyntävät tällaisia käytänteitä konstruoidessaan strategista toimintaa. (Jarzabkowski & Seidl 2008: 1416.)

Esimerkiksi sosiologisessa tutkimusperinteessä strategiaa on ryhdytty tarkastelemaan sekä toiminnan vakiinnuttamisen että toiminnan muuttamisen näkökulmasta (Hendry & Seidl 2003: 176–177). Toiminnan vakiinnuttamisen näkökulman mukaan strategialla luodaan rakenteita, järjestystä ja merkityksiä, joiden avulla yrityksen monimutkaisia toimintoja on mahdollista hahmottaa ja ymmärtää. Tällöin strategia mielletään välineeksi, jonka avulla yritys määrittelee, mitä hyödykkeitä se tuottaa, missä ja miten hyödykkeitä myydään, millaista korvausta hyödykkeiden tuottamiseen tarvittavista resursseista maksetaan ja miten tällaiset resurssit kohdennetaan. Toisaalta toiminnan muuttamisen näkökulmasta strategiaa tarkastellaan muutoksen määrittelymisen välineenä. Tällöin strategian katsotaan suuntautuvan nimenomaisesti tulevaisuuteen ja kuvailevan pikemminkin sitä, miten asioiden pitäisi olla kuin sitä, miten ne kulloinkin vallitsevalla hetkellä ovat.

Strategiaprosessin aikana käydyt keskustelut ovat retorista toimintaa, jossa toimijat pyrkivät vakuuttamaan ja suostuttelemaan toisiaan (Sorsa ym. 2010: 104.) Analysoimalla eri toimijoiden päivittäisiä rutiineja on mahdollista tutkia, miten nämä esittävät työssään kannanottoja tai vetoavat muiden organisaation jäsenten tunteisiin tilanteittain suullisen vuorovaikutuksen aikana (Samra-Fredericks 2004b: 1108). Myös strategian viestimisessä olennaista on itse viestin sisällön lisäksi myös tapa, jolla se viestitään. Tämä tarkoittaa sitä, että strategian onnistunut implementointi vaatii sitä, että johto omaa tunneälyä ja osaa vedota sekä kuulijakunnan järkeen että sen tunteisiin (vrt. ma. 1108–1111).

Samra-Fredericks (2004b) on analysoinut johdon suostuttelevaa strategiapuhetta muun muassa Nashin (1989) kehittämän retorisen viitekehyksen avulla. Nashin teoria perustuu klassiseen retoriikkaan, jonka mukaan toisten suostuttelemisessa keskeistä on kyky ilmaista tunteita ja herättää vastaavia tunteita kuulijoissa. Samra-Fredericks (ma. 1116–1117) korostaa sitä, että suullisessa vuorovaikutuksessa retoriset keinot tulevat hyödynnettäviksi nopeasti sekunnin murto-osassa. Tämän lisäksi muiden osallistujien reagointi retorisiin ilmauksiin vaikuttaa vuorovaikutustilanteen etenemiseen. Tässä näkökulmassa otetaan siis huomioon myös toiminnan responsiivisuus eli se, miten muut osallistujat reagoivat puhujan esittämiin lausumiin, mitä puhuja ei puolestaan voi etukäteen suunnitella.

Retoriikkaa käytetään strategiakäytäntöjen tutkimuksessa melko löyhänä käsitteenä. Vaara (2010: 40–41) viittaa puhekäytäntöjen tutkimukseen yleisesti retorisenä toimintana. Keskeinen näkökulma tässä on se, että puheen avulla toimijat voivat ajaa omia näkemyksiään, suostutella toiset toimijat hyväksymään esittämänsä näkemykset ja konstruoida keskinäisiä diskurssi-identiteettejä. Vaara (2010: 43) huomauttaa, että esimerkiksi osallistumista ja avointa dialogia edesauttavat diskurssiiviset käytännöt ovat hyvin tärkeitä, sillä niiden avulla organisaatioista on mahdollista rakentaa entistä demokraattisempia yhteisöjä. Päinvastaisissa käytännöissä voi käydä niin, että osallistumisen epääminen strategiadiskurssista voi johtaa joidenkin työntekijäryhmien vieraantumiseen organisaation toiminnasta.

3.2 Strategiakäytäntöjen kontekstualisointi

Strategiakäytäntöjä tutkitaan niin makro-/meta-, meso- kuin mikrotasollakin ja analyyseistä pyritään löytämään vastauksia siihen, miten strategiaa tuotetaan näiden kaikkien tasojen toisiaan täydentävänä prosessina (Vaara 2010).

Postprosessuaalista näkökulmaa edustavat Chia ja MacKay (2007: 224) kuitenkin kyseenalaistavat mikrotason käytäntöjen yksityiskohtaisen analysoinnin mielekkyyttä siksi, että heidän näkemyksensä mukaan yksittäisistä mikrotason toiminnoista on hankala vetää makrotason käytäntöjä koskevia johtopäätöksiä. Heidän mukaansa (ma. 236–237) strategiakäytäntöjen tutkimuksessa täytyy huomioida myös se, miten historialliset ja kulttuuriset sosiaaliset käytännöt vaikuttavat taustaoletuksina yhteisesti konstruoitavassa strategian laatimisprosessissa. Tutkijoiden olisi näin ollen pystyttävä hahmottamaan myös sitä, miten strategian laatijat käyttävät työssään historiallisia ja kulttuurisia vaikutteita, joita ei välttämättä erikseen ilmaista ja jotka vaikuttavat sosiaalisissa käytännöissä usein tiedostamattomastikin. Tällaisten vaikutteiden havaitseminen vaatii puolestaan tutkijoilta erityistä herkkyyttä. Chia ja MacKay sivuavat tällä näkemyksellään hiljaisen tiedon käsitettä (Nonaka & Takeuchi 1995), eli yksilön sisäistämän kokemuseräisen tietämyksen, osaamisen, uskomusten ja arvojen muodostamaa intuitiivista kokonaisuutta, jonka näkyväksi tekeminen on haasteellista. Rouleau (2005: 1416) väittää, että strategiakäytännöissä hiljainen tieto on yhtä tärkeä merkityksellistämisen väline kuin eksplisiittinen tieto. Vaikka tutkijoiden onkin vaikea päästä käsiksi kulloisessakin kontekstissa vaikuttavaan hiljaiseen tietoon, olen kuitenkin sitä mieltä, että kielellisten aineiden analysointi avaa myös tähän mahdollisuuksia. Esimerkiksi modaalisia elementtejä tarkastelemalla on mahdollista saada käsitystä mikrotasolla vaikuttavista puhujien asenteista.

Diskurssianalyttista näkemystä edustavat Laine ja Vaara (2007) puolestaan korostavat, että kaikkia tekstejä ja diskursseja ei ole mahdollista ymmärtää, ellei analysoinnissa oteta huomioon myös niihin liittyvää sosiaalista kontekstia. Heidän tutkimuksensa käsittelee sitä, miten subjektipositioita konstruoidaan strategiatyön yhteydessä diskursiivisten prosessien ja käytäntöjen avulla. Esimerkkinä sosiaalisesta kontekstista he mainitsevat sen, että strategiadiskurssi antaa tyypillisesti puhevallan ylimmälle johdolle, kun taas muut organisaation jäsenet eivät saa mahdollisuutta saada ääntään kuuluville (ma. 35). Tätä näkemystä tukee omasta aineistostani tekemä havainto, jonka mukaan osa aineistoni kokous B:n osallistujista näyttäytyisi uusintavan tällaista käytäntöä passiivisella osallistumisellaan. Siitä huolimatta, että kyseisen kokouksen on tarkoitus olla koko yksikön yhteinen keskustelutilaisuus, äänessä ovat pääosin vain päällikötason työntekijät.

Chian ja MacKayn sekä Laineen ja Vaaran esittämät vaatimukset strategiadiskurssien kontekstualisoinnista ovat jonkin verran ristiriidassa etnome-

todologisen kokoustutkimuksen näkemysten kanssa. Etnometodologiassa lähdetään siitä olettamuksesta, että analyysi on kontekstista lähtevää, jolloin huomion kohteena on ainoastaan se, mitä itse keskustelussa on kuultavissa ja havaittavissa. Etnometodologista keskustelunanalyysia edustavat Llewellyn ja Spence (2009: 1419–1420) vastaavatkin Chian ja MacKayn vaatimukseen toteamalla, että käytännöt syntyvät osallistujien toiminnan kautta reaaliaikaisessa vuorovaikutuksessa: käytäntöjä sekä luodaan että uusinnetaan itse vuorovaikutuksen aikana. Heidän mukaansa tutkijoiden on mahdollista tehdä nimenomaan etnometodologian ja keskustelunanalyysin avulla näkyväksi se, miten osallistujat orientoituvat tilannekohtaisesti käytäntöihin ja miten käytännöt vaikuttavat osallistujien toiminnan pienimmissäkin yksityiskohdissa. Tämän näkökulman mukaisesti historiallinen, kulttuurinen ja sosiaalinen konteksti puhutaan vuorovaikutuksen aikana olennaisin osin olemassa olevaksi.

3.3 Organisaation toiminnan ja muutosten merkityksellistämisen

Yksi strategiakäytäntöjen keskeisistä tarkastelukohdista on se, miten organisaation jäsenet merkityksellistävät organisaation strategiaa, toimintaa ja siinä tapahtuvia muutoksia (Weick ym. 2005: 409–413). Strategiaa merkityksellistetään muun muassa kokouksissa. Tutkimuksellani osoitan, että strategian merkityksellistämistä tapahtuu jatkuvasti kaikkialla koko organisaatiossa. Yksittäiset työntekijät merkityksellistävät organisaation strategiaa, toimintaa ja ympäröiviä muutoksia sekä näiden suhdetta omaan työhönsä ja omaan paikkaansa organisaatiossa.

Käytännössä strategia tarkoittaa sitä, että organisaation jäsenet kulkevat samaan suuntaan ja tekevät yhdessä töitä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Toimijat luovat merkityksiä jäsentääkseen ympäröivää kaaosta havaitsemalla, nimeämällä ja tarkastelemalla takautuvasti aikaisempia kokemuksia. Merkitysten luominen perustuu oletuksiin ja johtaa toimintaan. Kaikki tämä tapahtuu puheen ja tekstin avulla: merkitysten luominen materialisoituu sanoina ja ilmauksina sekä puhuttuna ja kirjoitettuna vuorovaikutusviestintänä. Merkitysten luomisen yhteydessä viitataan usein sellaisiin käsitteisiin kuin *yhteinen ymmärrys*, *itsestänselvyyys* ja *konsensus* (ma. 2005: 417). Weick ym. (ma. 419) tähdentävät, että merkitysten luomista tapahtuu erityisesti nopeasti

ohikiitävissä mikrotason toiminnoissa, joilla pienuudestaan huolimatta on kuitenkin laajoja seurauksia organisaation toimintaan.

Myös Maitlisin (2005: 21–22) mukaan ihmiset turvautuvat merkitysten luomiseen kohdatessaan epävarmuutta ja epäselvyyttä. Merkityksellistämisen avulla ihmisten on mahdollista hahmottaa ympäröivää maailmaa rationaalisella tavalla, mikä mahdollistaa toiminnan. Näin ollen merkitysten luominen on prosessi, joka sekä edeltää että seuraa päätöksentekoa. Organisaatioissa merkitysten luominen tapahtuu yhdessä. Maitlis (ma. 21) toteaa, että organisaation jäsenet tulkitsevat työympäristöään vuorovaikutuksessa organisaation muiden jäsenten kanssa. Tällöin organisaation johdolla on keskeinen rooli, sillä heidän tehtävänä on antaa organisaation jäsenille tulkintarepertuaari, jonka puitteissa merkityksiä luodaan, eli merkitysten annolla (*sensegiving*) on tärkeä osuus merkitysten luomisessa (*sensemaking*).

Maitlis (2005: 31–44) on luokitellut merkityksen luomista koskevat prosessit neljään eri tyyppiin (*guided, restricted, fragmented, minimal*) sen mukaisesti, kuinka kontrolloituja nämä prosessit ovat. Maitlisin mukaan johdon rooli vaikuttaa siihen, kuinka kontrolloidussa prosessissa merkitysten anto ja merkitysten luominen tapahtuvat. Erittäin kontrolloidussa prosessissa vuorovaikutus tapahtuu kokousten kaltaisissa järjestetyissä, suunnitelluissa ja muodollisissa tilanteissa, joissa johto osallistuu vahvasti merkitysten antoon ja joissa osallistujat luovat tältä pohjalta puheena oleville seikoille merkityksiä. Tällaisissa tilaisuuksissa organisaation jäsenten oikeus osallistua merkitysneuvotteluihin on myös rajoitetumpaa. Vähemmän kontrolloidussa prosessissa puolestaan johdolla on merkityksen annossa löyhempi rooli, ja osallistujien pääsy merkitysneuvotteluihin rajoitetaan vähemmän eikä vuorovaikutustilanteen etenemistä rajoiteta tiukasti. Valittavan prosessin luonne riippuu Maitlisin (ma. 46–47) mukaan siitä, minkälainen tulos kyseissä prosessissa halutaan saavuttaa. Maitlis nostaa esiin organisaation sisäiset arvonmääritysdialogit, joita varten hän suosittelee ohjattua prosessia mahdollisimman monipuolisen ja sisältörikkaan merkitysten luomisen edesauttamiseksi.

Maitlis ja Sonenschein (2010) puolestaan lähestyvät merkitysten luomista siitä näkökulmasta, kenen näkemykset muokkaavat organisaation yhteistä merkitysten luontia. He tarkastelevat merkitysten luomista muutostilassa ja kriisissä olevan organisaation kannalta ja eri toimijoiden rooleja strategisen muutoksen läpiviemisessä. Erityisesti ylin johto vaikuttaa siihen, miten organisaation ulkopuolinen maailma merkityksellistetään, mutta myös siihen,

miten johto vaikuttaa organisaation muihin jäseniin näiden luodessa merkityksiä. Viime aikoina on alettu tutkia myös keskijohtoa, jolla on merkitysten luonnissa kaksisuuntainen rooli ylimmän johdon ja operatiivisen toiminnan toteuttajien välillä. Keskijohdon tehtävänä on sekä edesauttaa merkitysten luomista että toteuttaa sen perusteella tehtävät päätökset (ks. myös Mantere 2008). Mantere (2005: 157, 164) huomauttaa, että strategia on sosiaalisena käytäntönä läsnä organisaation jäsenten jokapäiväisessä toiminnassa. Strategiatyötä tehdään koko organisaatiossa myös vapaaehtoisesti oman toimenkuvan ulkopuolella, jolloin muutosta peräänkuuluttavat työntekijät pyrkivät vaikuttamaan esimerkiksi organisaation muiden jäsenten mielipiteisiin. Myös yksittäisen työntekijän katsotaan tekevän strategiatyötä silloin, kun tämä käsittelee strategian merkitystä oman työnsä kannalta (ma. 176). Myös etnometodologisen keskusteluanalyysin piirissä katsotaan, että merkityksellistämistä tapahtuu organisaatioissa koko ajan, eikä se ole erillinen vain kriisitilanteisiin liittyvä tapahtuma. (Rawls 2008: 724.)

Mantere ja Vaara (2008: 341–345) korostavat merkityksenannon tärkeyttä strategiatyössä. He tarkastelevat sitä, miten diskursiiviset käytännöt ehkäisevät tai edistävät osallistumista strategiatyöhön ja väittävät, että diskurssit muodostavat merkittävän osan organisaation käytäntöjä. Näkökulma on heidän mukaansa tärkeä siksi, että oikeus osallistua strategiatyöhön on avain siihen, että strategia saadaan myös implementoitua onnistuneesti koko organisaatioon. Tutkimalla työpaikan diskursseja on mahdollista tehdä näkyväksi, miten organisaation jäsenet luovat ja antavat merkityksiä strategialle ja strategiatyölle. Mantere ja Vaara hyödyntävät analyysissään erilaisia kielellisiä resursseja kuten strategiaan liittyviä metaforia ja välttämättömyyden ja velvollisuuden eli deonttisen modaalisuuden ilmauksia (ks. myös Samra-Fredericks 2003: 143 ja 2005: 827) sekä identiteetin konstruomisessa käytettyjä persoonapronomineja. Mantere ja Vaara (2008: 347–353) havaitsivat aineistonsa perusteella, että keskijohto suhtautui strategiatyöhön perinteisenä *top down* -suuntaisena prosessina, jossa johdolla katsottiin olevan parempaa tietoa ja jossa strategiatyön katsottiin olevan johdon luontainen velvollisuus. He kuitenkin kritisivat tällaista suhtautumista, jonka mukaan organisaation johtoa pidetään yliverlaisena tekemään strategiaa ja väittävät, että itsestään selvät oletukset tyypillisesti luonnollistuvat organisaatioissa siinä määrin, että organisaation jäsenten on vähitellen vaikea alkaa ajatella tai toimia muulla tavoin.

Laine ja Vaara (2007: 36) ovat todenneet aineistonsa perusteella, että johtajat ja organisaation muut jäsenet luovat ja antavat strategiakehitykselle hyvin erilaisia merkityksiä. Heidän aineistossaan (ma. 42–43) johtotason henkilöt muun muassa konstruoivat omistajien identiteettiä ja näiden asettamia tavoitteita vetoamalla *shareholder value* -diskurssiin, konstruoivat ylimmän johdon identiteettiä omistajien edustajina *me*-pronominin avulla ja esittämällä omistajien odotukset tosiasioina. Laine ja Vaara (2007: 51–52) ovat tarkastelleet, miten strategiadiskursseja käytetään kontrollin ja identiteetinmäärittelyn välineinä. He väittävät, että strategia ja muut diskurssit synnyttävät jännitteitä, joiden kautta organisaation toimijoille syntyy erilaisia subjektiasemia. Diskursseja voidaan käyttää sekä kontrollin saavuttamiseen että tällaisten pyrkimysten vastustamiseen, ja näin ollen organisaation sisällä voi syntyä kilpailevia diskursseja, jotka tarkastelevat strategiatyötä eri näkökulmista. Organisaation sisälle syntyy näin kilpailevia näkemyksiä siitä, millaisia merkityksiä strategiasta luodaan. Erityisesti keskijohto hyödyntää tällaisia kilpailevia diskursseja. Perinteinen strategiadiskurssi pääosin antaa etusijan ylimmille päättäjille ja samalla rajoittaa muiden toimijoiden mahdollisuutta osallistua täysipainotteisesti strategiatyöhön. Heidän mukaansa ylin johto ei aina ole edes tietoinen siitä, että heidän diskurssiiviset käytäntönsä vieraannuttavat muita toimijoita strategiadiskursseista.

Organisaation jäsenet merkityksellistävät organisaation toimintaa muun muassa argumentoimalla. Suurin osa argumentointiin perustuvasta merkityksellistämisestä tapahtuu Weickin (1995: 142–144) mukaan kokouksissa. Kokoukset tuovat organisaation jäseniä yhteen ja tällä tavalla luovat merkityksenluomista edistävän ”infrastruktuurin”, jossa osallistujat voivat neuvotellen rakentaa yhteistä ymmärrystä. Weick (1995: 185–187) väittää, että organisaatioissa pitäisi käyttää jopa nykyistä enemmän aikaa kokouksiin. Ympäröivä maailma muuttuu nopeasti, minkä vuoksi organisaation jäsenet joutuvat merkityksellistämään tätä muutosta jatkuvasti. Tähän kokoukset luovat Weickin mukaan parhaan ympäristön.

3.4 Toimijaposition ja strateginen toimijuus

Strateginen toimijuus on perinteisesti mielletty ylimmän johdon tehtäväksi, mutta viimeaikaisessa strategiakäytäntöjen tutkimuksessa myös keskijohdon strateginen toimijuus on noussut huomion kohteeksi. Toimijuutta ja erilaisia diskurssi-identiteettejä on mahdollista ainakin osittain rakentaa myös kielelli-

sin keinoin. Tutkimuksessani osoitan, että kokouskeskustelijat hyödyntävät kielen mikrotasolla *-hAn*-lausumia asettautuessaan keskustelun kulloisessakin sekvenssissä tietäväksi osapuoleksi, jakaessaan tietoa ja argumentoidessaan näkemystensä puolesta. Tällä tavalla rakentuva episteeminen auktoriteettiasema rakentaa myös strategista toimijuutta siltä osin kuin keskustelussa käsitellään strategiaan liittyviä aihealueita.

Mantere (2008: 295–296) korostaa keskijohdon roolia strategiatyössä: keskijohto toimii tiedonvälityksen solmukohdassa ylimmän johdon ja muun organisaation välillä ja tähän toimintaan liittyy monenlaisia rooliodotuksia. Ylemmän keskijohdon tehtävänä on yhtäältä välittää alemman keskijohdon uusia näkemyksiä ylimmälle johdolle ja toisaalta toteuttaa ylimmän johdon strategisia näkemyksiä organisaation sisällä. Mantere (ma. 309–310) toteaa, että organisaatio hyötyy keskijohdon ja ylimmän johdon vuorovaikutteisesta näkemysten reflektoinnista. Strategian kertomus ja kontekstualisointi tapahtuvat Mantereen mukaan parhaiten dialogissa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Dialogin ohella erityisen tärkeäksi tekijäksi nousee keskinäinen luottamus, jossa ylin johto osoittaa luottavansa keskijohdon kykyyn implementoida strategia ja jossa keskijohto osoittaa luottavansa johdon kykyyn visioida ja suunnitella organisaation toimintaa.

Keskijohdolla on tärkeä rooli strategiadiskurssien rakentajina (vrt. Laine & Vaara 2007: 53). Perinteisessä *top down* -strategiaviestinnässä johdon ulkopuolisille toimijoille jää lähinnä vastaanottajan rooli. Keskijohto voi kuitenkin muokata diskursseja sellaisiksi, että ne sopivat heidän omien yksiköidensä diskurssiivisiin käytäntöihin ja synnyttävät uusia näkökulmia strategiaan ja strategiatyöhön.

Laine (2010: 12–15) lukee myös työkäytännöt osaksi strategiaa ja työntekijät strategian tekijöiksi. Perinteisen näkökulman mukaan yrityksen johto mielletään toimijaksi, joka teknis-rationaalisen päättelyn perusteella kontrolloi ja ohjaa liiketoimintaa; organisaation muut jäsenet mielletään puolestaan passiivisiksi toimijoiksi, joiden tehtävänä on toteuttaa strategiaa. Näin vallitseva strategiadiskurssi marginalisoi nämä strategian toteuttajat. Laine tuo strategiakäytäntöjen tutkimukseen näkökulman, jonka mukaan myös operatiivisten työntekijöiden toiminta tulisi käsitteellistää strategiaksi, jolloin liiketoiminnan kehittäminen laajenee kaikkien toimijoiden tehtäväksi.

Keskijohdon tehtävänä on kokouksissa edustaa omia yksiköitään ylimmän johdon edessä ja välittää ylimmälle johdolle tietoa omasta yksiköstään. Vastavuoroisesti keskijohdon tehtävänä on välittää ylimmän johdon tahtotila ja

tietoja yksiköihinsä alaisilleen. Mantereen (2005:167) mukaan esimiesalaiseskustelut ovat keskeisiä strategian implementointia koskevia käytäntöjä, koska niissä organisaation eri tasoilla toimivat työntekijät keskustelevat strategian merkityksistä ja muodostavat strategiasta tällä tavalla yhteisen ymmärryksen.

Keskijohdon strateginen toimijuus ei ole itsestään selvä näkemys. Esimerkiksi kokoustutkija Nielsen (2009: 47–49) nimenomaisesti toteaa, että strategiatyö ei ole keskijohdon tehtävä, vaan sen tehtävänä on tulkita johdon strategista tahtotilaa ja implementoida se omaan yksikköön. Tämä näkökulma edustaa perinteistä *top down* -näkemystä strategian laatimis- ja viestimisprosessista. Silti Nielsen toteaa, että strategian implementoinnin lisäksi keski johto tekee monimuotoista merkityksenantotyötä johdon ja oman yksikkönsä välillä ja muun muassa huolehtii siitä, että uudet työntekijät omaksuvat organisaation käytänteet. Strategiakäytäntöjen tutkijoiden (ks. esim. Mantere 2008) mukaan juuri tällainen toiminta on osa strategiatyötä.

Taylor ja Robichaud (2007: 17–19) käyttävät johdon keskusteluista metakeskustelun käsitettä (*metaconversation*) kuvaamaan tiedon kulkua ylimmän ja keskijohdon välillä. Heidän mukaansa johtajien on neuvoteltava puhumalla keskinäiset suhteensa niin ylimpään johtoon kuin erilaisia näkökulmia edustaviin kollegoihinsakin nähden. Johdon metakeskustelu on heidän mukaansa keskustelua, jossa kokonaiset organisaation sisäiset yhteisöt kommunikoivat ylimmälle johdolle puhemiehenään toimivan esimiehensä välityksellä.

Argumentoinnin lisäksi myös toimijapositiot ovat strategiakeskustelun keskeisiä elementtejä (Sorsa ym. 2010: 43). Mikrotason vuorovaikutuksen tutkimuksen avulla on mahdollista tehdä näkyväksi, miten vuorovaikutustilanteen osallistajat omaksuvat tai ottavat vastaan erilaisia toimijapositioita eli subjektiasemia. Tällaiset positiot voivat perustua keskustelun kontekstiin, aiheeseen, osallistujan kokemuksiin ja asiantuntijuuteen. Subjektiasema, joka suurin piirtein vastaa keskusteluanalyyssissa käytettyä diskurssi-identiteetin käsitettä, on yksi tekijä, joka yhtäältä mahdollistaa osallistumisen työyhteisön eri diskursseihin ja toisaalta rajoittaa tällaista osallistumista. Sorsa ym. (2010: 32–34) korostavat, että keskustelutilanteessa syntyvä toimija-asema vaikuttaa siihen, missä määrin organisaation jäsenellä on oikeus osallistua strategiakeskusteluun ja missä määrin tämä jää keskustelun ulkopuolelle. Strategiakeskustelut ovatkin luonteeltaan institutionaalisia vuorovaikutustilanteita, ja institutionaalisuus tulee esiin muun muassa tiedollisen asymmetrian muodossa

(ma. 36–39): ylimmällä johdolla ja strategiakonsulteilla on pääsy sellaiseen tietoon, jota he voivat hyödyntää strategiadiskurssissa organisaation muita jäseniä paremmin. Sorsa ym. ovat havainneet, että voidakseen osallistua täysipainoisesti strategiadiskurssiin toimijoilla on oltava niin teoreettista asiantietoa, käytännöllistä työtehtävien kautta hankittua tietoa kuin kontekstuaalista esimerkiksi kokousten kautta hankittua tietoa. Toimijuutta ja oikeutta osallistua keskusteluun rakennetaan näillä erilaisilla tiedon muodoilla.

Organisaation strategia puhutaan olemassa oleviksi ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Hendry ja Seidl (2003: 176) tähdentävät, että koska operatiivinen ja strateginen toiminta on vuorovaikutteista, niin käytännössä lähes kaikki organisaatiossa tapahtuva toiminta pitäisi ulottaa strategiakäytäntöjen tutkimuksen piiriin. Samaa näkemystä ovat esittäneet myös esimerkiksi Jarzabkowski, Balogun ja Seidl (2007) sekä Laine ja Vaara (2007). Vuorovaikutteisen keskustelun avulla organisaation jäsenet hahmottavat ja sisäistävät ja myös kyseenalaistavat vallitsevia strategiatarinoita sekä ilmaisevat ajatuksia, jotka voivat lopulta johtaa myös strategian muuttumiseen (Vaara 2010: 34). Käytäntöjen näkyväksi tekemisen avuksi tarvitaan kuitenkin lisää johtamiskäytäntöjä selittävää teoreettista tutkimusta, jotta osallistujat voisivat tulla tietoisiksi siitä, miten he itse vaikuttavat puheen avulla yhteisen saavutuksen aikaansaamiseen (vrt. Clifton 2009: 58).

4 ETNOMETODOLOGINEN KESKUSTELUNANALYYSI TUTKIMUSMETODINA

Etnometodologinen keskustelunanalyysi on kuvaileva tutkimusmenetelmä. Se lisää tietämystä siitä, mitä vuorovaikutuksessa tosiasiasa tapahtuu, mitä rakenteita ja käytänteitä johonkin tiettyyn vuorovaikutuksessa esiintyvään toimintoon liittyy ja miten sanavalinnoilla ja kieliopillisilla rakenteilla tuetaan jotain tiettyä vuorovaikutustilannetta. Se ei kuitenkaan kerro sitä, miten jossakin vuorovaikutustilanteessa pitäisi toimia. Keskustelunanalyysin tavoitteena on ymmärtää ja selittää kielen mikrotasolla tapahtuvia vuorovaikutuksellisia ilmiöitä. Siinä tarkastelun kohteena on se, miten vuorovaikutustilanteen osallistujat tuottavat vuorovaikutustilanteen rakenteellista jäsenyneyssyyttä ja orientoituvat kulloinkin kyseessä olevaan vuorovaikutustilanteeseen sanavalinnoin ja vuoronvaihdoiksi.

Analyyysi on kontekstista lähtevää, jolloin huomion kohteena on ainoastaan se, mitä itse keskustelussa on kuultavissa ja havaittavissa. Näin tutkijoiden on mahdollista pureutua keskustelutilanteen yksityiskohtiin ja selvittää, mitä vuorovaikutustilanteessa tosiasiallisesti tapahtuu. Keskustelut nauhoitetaan ja nauhoitteista tehdään yksityiskohtaiset puhtaaksikirjoitukset eli litteraatit, joissa noudatetaan keskustelunanalyttista merkintätapaa (ks. liite 1). Nauhoitteita ja litteraatteja analysoidaan sekunti sekunnilta, merkki merkiltä ja vuoro vuorolta sen selvittämiseksi, mitä erityispiirteitä tarkastelun kohteena olevaan keskusteluun liittyy. Keskustelunanalyysi poikkeaa monista muista tutkimusmenetelmistä siinä, ettei siinä pääsääntöisesti oteta huomioon ulkoisia tekijöitä. Näin ollen esimerkiksi kokousten ulkopuolisen organisaatorakenteen tarkastelu voidaan jättää tarkastelun ulkopuolelle. Tässä luvussa esittelen tutkimustyöni kannalta olennaisia keskustelunanalyysin peruskäsitteitä.

4.1 Teoreettiset lähtökohdat

Keskustelunanalyysi on alun perin sosiologian piirissä kehitetty etnometodologinen eli ihmisten toimintatapoja havainnoiva tutkimusmenetelmä, joka sai alkunsa amerikkalaisen sosiologin Harvey Saksin kehittämänä 1960-luvulla. Saksin tavoitteena oli luoda menetelmä, jonka avulla oli mahdollista todistaa sosiologian piirissä tehtäviä johtopäätöksiä empiirisen aineiston perusteella. Tuolloin sosiologian piirissä katsottiin, että ihmisten toimintaan liittyy paljon suunnittelemattomia muuttujia, minkä vuoksi sosiologisia analyyseja oli

hankala tehdä. Sacks kuitenkin havaitsi, että puhe ilmentää ihmisten välisen keskinäisen vuorovaikutuksen jäsentyneisyyttä. Sattuman ohjaamana Sacks ryhtyi analysoimaan keskusteluista tehtyjä nauhoitteita. Nauhoitteiden kuuntelu nosti esiin uusia mahdollisuuksia. Ensinnäkin nauhoitteiden avulla eri tutkijoilla oli pääsy samaan aineistoon, jolloin empiirinen analyysi oli mahdollista perustaa selvään evidenssiin. Toiseksi Sacks havaitsi, että tutkimalla puhetta mikrotasolla oli mahdollista havaita, miten ihmiset jäsentävät toimintaansa puheen avulla. Keskusteluiden analysointi teki näkyväksi, että sosiaalinen toiminta ei ole suunnittelematonta ja kaotista vaan rakenteellisesti hyvin jäsentynyttä. (Heritage 1984: 235–238).

Peruslähtökohta keskusteluanalyysissa on arkikeskustelu eli tavanomainen päivittäinen verbaalinen vuorovaikutus. Tutkimuskohteiden ulkopuolelle rajattiin sisällöltään hyvin vaikeaselkoiset ja korkealentoiset keskustelut sekä sellaiset keskustelut, joissa osallistujat selkeästi toteuttivat jotain tiettyä esimerkiksi ammattia ilmentävää institutionaalista roolia. Myöhemmin heräsi kuitenkin ajatus siitä, että vertailemalla arkikeskustelua institutionaaliseen vuorovaikutukseen on mahdollista tehdä näkyväksi, mitkä piirteet liittyvät tyyppillisesti johonkin institutionaaliseen vuorovaikutustilanteeseen ja mitkä ovat luonteeltaan ensisijaisesti arkikeskustelua. (Heritage 1984: 238–240.)

Keskusteluanalyysi jakautuu tutkimuskohteittain siis kahteen pääkohteeseen – arkikeskustelun ja institutionaalisen keskustelun tutkimiseen. Viime aikoina kiinnostuksen kohteeksi on noussut myös keskustelun ja kieliopin suhdetta tutkiva kielioppi ja vuorovaikutus -tutkimussuuntaus (*grammar and interaction*), josta käytetään myös termiä vuorovaikutuslingvistiikka. Institutionaalinen vuorovaikutus eroaa tavallisesta arkikeskustelussa ilmenevästä vuorovaikutuksesta erityisesti siinä, että institutionaalisessa yhteydessä keskustelijat orientoituvat vuorovaikutukseen sen instituution edustajina, johon he kuuluvat (Drew & Heritage 1992a, Arminen 2005). Institutionaalisen puheella ”puhujat suorittavat erityisiä institutionaalisia tehtäviä” ja ”tiettyjen virallisten instituutioiden toimintaan liittyviä tehtäviä” (Peräkylä 1997: 177–180). Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen painopisteitä ovat olleet muun muassa lääkäri–potilas-roolit ja toimittaja–haastateltava-roolit. Institutionaaliset vuorovaikutustilanteet noudattavat usein vakiintunutta ja samankaltaisena toistuvaa kokonaisrakennetta (ma. 197). Tästä huolimatta keskustelun tulosta ei voida etukäteen ennustaa, vaan merkitykset kehittyvät kontekstin mukaan: jokainen vuoro on tulkintaa edeltävästä vuorosta (Peräkylä 1997: 187).

Sosiologian piiristä keskusteluanalyysia on alettu soveltaa metodina myös muilla tieteenaloilla tehtävässä laadullisessa tutkimuksessa. Kielitieteessä metodia käytetään laajasti, sillä sen avulla voidaan tarkastella kielellisten aineiden käyttöä todellisissa vuorovaikutustilanteissa. (Heritage & Roth 1995, Schegloff ym. 1996, Hakulinen 2001a, Hakulinen 2001b, ISK 2004, Hakulinen & Selting 2005). Kielioppi ja sosiaalinen vuorovaikutus jäsentävät toinen toisiaan kolmella eri tavalla (Schegloff ym. 1996: 33–38). Ensiksi perinteisestä kielioppia koskevasta lähestymistavasta kumpuaa käsitys, jonka mukaan kielioppi jäsentää sosiaalista vuorovaikutusta. Tämän näkemyksen mukaisesti kielioppi on abstrakti mentaalinen rakenne, joka jäsentää lausumansisäisiä kielellisiä elementtejä ja joista puolestaan rakentuu kulloinenkin vuorovaikutustilanne. Kielioppi nähdään tämän mukaisesti vuorovaikutuksen resurssina, jonka avulla on mahdollista esimerkiksi ottaa ja lopettaa vuoro tai korjata omaa vuoroaan. Toiseksi katsotaan, että sosiaalinen vuorovaikutus jäsentää kielioppia. Tämän näkemyksen mukaisesti kielen oppiminen ja kielellisen kompetenssin ylläpitäminen tapahtuvat vuorovaikutuksen välityksellä, ja kielioppi nähdään välineenä, joka palvelee vuorovaikutuksen tarpeita kuten esimerkiksi toimintojen muotoilemista ja kannanottojen esittämistä. Kolmanneksi kielioppia tarkastellaan vuorovaikutuksen muotona. Tämän näkemyksen mukaisesti kielioppi käsitetään osaksi ihmisten käyttäytymistä, jolloin kieliopillisten elementtien sisältämien lausumien muoto ja merkitys määräytyvät sen mukaisesti, millaisessa kokemuseräisessä, tilanteittaisessa ja historiallisessa vuorovaikutusympäristössä niitä kulloinkin käytetään. Kielitieteessä sovellettavassa keskusteluanalyysissa eli vuorovaikutuslingvistiikassa tutkimuksen lähtökohdaksi voidaan ottaa jokin tietty toiminta, jolloin tutkimuskysymykset käsittelevät sitä, mitä kielellisiä aineksia tällaiseen toimintaan liittyy tai päinvastoin tutkimuksen lähtökohdaksi voidaan ottaa jokin tietty kielellinen aines, jolloin tutkimuskysymykset käsittelevät sitä, miten tällaista ainesta käytetään keskustelussa. (Vrt. Korpela 2007: 14.)

4.1.1 Aineistolähtöisyys

Keskusteluanalyysin keskeisin oletus on se, että ”kaikki sosiaalisen toiminnan ja vuorovaikutuksen piirteet ilmentävät vakaita ja tunnistettavissa olevia rakenteita” (Heritage 1996¹: 236). Tämän periaatteen mukaisesti esimerkiksi puhujien psykologiset ominaisuudet ovat analyysin kannalta mer-

¹ Suorat lainaukset ovat peräisin Heritage 1984:n suomennoksesta.

kityksettömiä. Vuorovaikutus nähdään vakiintuneena toiminnan järjestyneisyyden mallina, johon osallistujat orientoituvat. Saksin periaatteiden mukaisesti keskusteluanalyyseissa keskitytään tarkastelemaan sitä, miten päivittäiset vuorovaikutustilanteet tapahtuvat luonnollisessa ympäristössään. Näin saadut tutkimustulokset – vaikka perustuvatkin tutkijan omiin valintoihin itse analyysivaiheessa – ovat mahdollisimman arvovapaita. Analyyseissa pyritään välttämään johtopäätösten tekemistä muun muassa osallistujien psykologisten vaikutteiden, sosiaalisten muuttujien tai tutkijan ennakoasenteiden pohjalta (mp.). Tutkijalla ei ole pääsyä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien henkilöiden pään sisään, mikä on koko ajan pidettävä mielessä aineistoa analysoitaessa. Kaikenlaista psykologisoimista on näin ollen vältettävä. Edellä luvussa 2 on todettu, että tällainen objektiivinen mikrotutkimus oli myös Bodenin (1994) nimenomaisena tavoitteena kokouskeskustelujen osalta. Aineistolähtöisyys korostuu myös siinä, että tutkimusasetelmat ja -kysymykset muotoutuvat vähitellen aineiston analyysin edetessä (vrt. Lehtinen 2002: 26).

Keskusteluanalyyseissa tutkimusaineiston osalta pitäydytään tarkasti vain nauhoitteisiin ja niistä laadittuihin puhtaaksikirjoitettuihin litteraatteihin, eikä intuitioon tai muistikuvien perustuvaa tietoa huomioida. Analysointi on puhtaasti deskriptiivistä, eikä siitä vedetä normatiivisia johtopäätöksiä. Tutkimustulosten tueksi ei myöskään tehdä muita tutkimuksia kuten esimerkiksi haastattelututkimuksia (vrt. Vehviläinen 1999: 33). Keskustelun etenemistä tarkastellaan sekvensseittäin vuoro vuorolta. Keskeisiä kriteerejä ovat muun muassa se, että tutkija ei luo mitään ennakkokäsityksiä siitä, miten vuorovaikutus muodostuu ja se, että puhujien sosiaalisia tekijöitä ei oteta huomioon.

Keskusteluanalyyttistä lähestymistapaa on myös kritisoitu. Hammersley (2003: 759–760) toteaa, että keskusteluanalyyttisiä tutkimustuloksia tarkasteltaessa on syytä ottaa huomioon, että litteraatitkin ovat vain todellisuuden konstruktioita. Tutkijan on päätettävä, mitä ilmauksia otetaan mukaan aineistoon ja mitä jätetään pois, tai esimerkiksi miten keskusteluun osallistujat identifioidaan: laitetaanko esimerkiksi osallistujan ammatti-identiteetti tai sukupuoli esiin. Hammersley väittää, että eri tavoin tuotettujen litteraattien perusteella saadaan aikaan erilaisia tutkimustuloksia. Billig (1999: 573–574) kritisoi keskusteluanalyysejä siitä, että se pyrkii sulkemaan tutkijoiden ennakkokäsitykset analysoinnin ulkopuolelle. Billigin mukaan tutkijoiden omat presuppositiot vaikuttavat analyysiin ja ovat analyysitilanteessa läsnä ja jopa tarpeellisia.

4.1.2 Konteksti

Keskustelunanalyttinen tutkimus tarkastelee toimintoja sekventiaalisessa kontekstissaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki, mitä sekvenssissä eli toimintojen jaksossa (Heritage 1984: 241–242) sanotaan, on seurausta edellisestä tai edellisistä vuoroista. Osallistujat neuvottelevat jatkuvasti vuorojensa merkityksisällöistä. Tämän lisäksi kaikki, mitä osallistujat sanovat, vaikuttavat tuleviin vuoroihin ja luovat näin uutta kontekstia. Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa ei näin ollen voida analysoida vuoroja ja niihin sisältyviä lausumia ja näiden muodostamia merkityksiä yksittäisinä irrallisina kielellisinä yksikköinä, vaan vuorot on aina suhteutettava meneillä olevaan kontekstiin. Analyysin lähtökohtana on se, miten keskustelun osanottajat tulkitsevat edellisen puhujan vuoron ja minkälaisella vuorolla tällaiseen edellisen puhujan vuoroon vastataan.

Keskustelunanalyysissa korostetaan, että kommunikatiivinen toiminta on merkitykseltään kaksinkertaisesti kontekstuaalista. Tämä tarkoittaa ensinnäkin sitä, että puhuja muotoilee kommunikatiivisen toimintonsa ja ymmärtää sen sellaiseksi, että se ottaa huomioon kulloinkin meneillään olevan kontekstin. Toiseksi tämä tarkoittaa sitä, että puhujan tällä tavalla muotoilema kommunikatiivinen toiminto luo perustan seuraavalle vuorolle ja toimii puolestaan tälle vuorolle kontekstuaalisena perustana. Näin ollen konteksti syntyy itse puhe-tilanteessa ja sen kautta. (Heritage 1984: 242–245.)

Kontekstin käsitettä on viime aikoina ryhdytty tarkastelemaan keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa laajemmin. Esimerkiksi McHoul, Rapley ja Antaki (2008) kritisoivat sitä, että metodisten vaatimusten mukaisesti ympäröivää sosiaalista kontekstia ei yleisesti oteta huomioon. Heidän mukaansa tutkijat voivat ymmärtää episodien merkityksen kokonaisuudessaan vain silloin, kun analyysissa otetaan huomioon myös osallistujien yhteisesti jakama tietämys. McHoul ym. tähdentävätkin, että mikäli laajempi konteksti on tutkijoiden saatavilla, sitä pitäisi silloin myös hyödyntää. Myös de Kok (2008: 899–900) lähtee siitä, että ainakin interkulttuurisissa haastattelutilanteissa kulttuurinen konteksti on otettava huomioon, koska sen avulla erikoisiltakin vaikuttavat käytännöt on mahdollista ymmärtää järkeenkäyviksi ja normaaleiksi niiden kulttuurisessa kontekstissaan. Dupret ja Ferrié (2008: 976) väittävät, että tutkija tarvitsee taustatietoa analyysin kohteena olevasta vuorovaikutustilanteesta ymmärtääkseen sitä, miten osallistujat orientoituvat meneillään olevaan kontekstiin, miten kyseisessä tilanteessa tavanomaisesti toimitaan ja minkälai-

sia diskursiivisia konventioita kyseiseen tilanteeseen liittyy. Samra-Fredericks, joka toistaiseksi on ollut harvoja keskustelunanalyysia soveltavia strategiakäytäntöjen tutkijoita, on ottanut tuotannossaan ympäröivän kontekstin huomioon yhdistämällä keskustelunanalyysia muun muassa etnografiseen havainnointiin.

4.2 Keskustelun rakenteellinen jäsentyminen

Keskustelunanalyttiset periaatteet voidaan tiivistää Heritagen kuuluisan määritelmän mukaan kolmeksi perusolettamukseksi:

- ”(1) vuorovaikutus on rakenteellisesti järjestynyttä;
- (2) osallistuessaan vuorovaikutukseen asianosaiset ottavat huomioon kontekstin;
- (3) nämä kaksi piirrettä läpäisevät vuorovaikutuksen yksityiskohtia myöten niin että mitään yksityiskohtaa ei voida *a priori* sivuuttaa järjestymättömänä, sattumanvaraisena tai irrelevanttina” (Heritage 1996: 236).

Tarkastelen seuraavassa, miten keskustelunanalyysi käsittelee vuorovaikutuksen rakenteellista ja kontekstuaalista järjestymistä.

4.2.1 Preferenssijäsennys

Keskustelunanalyysin lähtökohtana on, että keskustelu on rakenteellisesti jäsentynyttä toimintaa. Keskustelun avulla ihmiset jäsentävät päivittäistä sosiaalista toimintaansa. Sujuvan vuorovaikutuksen vuoksi keskustelun odotetaan noudattavan niin arkikeskustelussa kuin institutionaalissakin keskustelussa tiettyä keskustelukulttuuriseen normiin perustuvaa odotuksenmukaisuutta. Kun kokouksen osallistuja kohtaa toisen osallistujan ensi kertaa neuvottelutilassa ennen kokouksen alkua, on ensiksikin keskustelukulttuurisen normin mukaista tervehtiä tätä toista osallistujaa ja toiseksi tämän on keskustelun preferenssijärjestyksen mukaan odotuksenmukaista vastata tervehdykseen vastatervehdyksellä. Jos tervehdykseen ei vastata, tämä voi herättää kummastusta ja aiheuttaa tulevan vuorovaikutuksen sujuvuuteen hämmennystä. Tervehtijä esittää vuoron, joka voi muodostua yhdestä tai useammasta kielellisestä yksiköstä eli lausumasta: *Hei Tiina, mitä kuuluu?* Tervehdys ja vastatervehdys muodostavat vierusparin, jossa ensimmäisen puhujan esittämä tervehdys on vierusparin etujäsen ja jälkimmäisen puhujan esittämä vastatervehdys on vierusparin jälkijäsen. Vieruspareiksi selkeästi tunnistettavia toimintoja ovat lisäksi muun muassa huomionkohdistin (*Hei Tiina, mitä kuuluu?*) ja siihen kohdistuva vastaus (*No hei, mitäs tässä.*), kysymys ja vastaus, ehdotus/pyyntö

ja sen hyväksyminen/torjuminen, tarjous/kutsu ja suostuminen/kieltäytyminen sekä kannanotto ja siihen kohdistuva samanmielisyys/erimielisyys, itsesyytös ja siihen kohdistuva erimielisyys/samanmielisyys, moite/syytös ja sen kiistäminen/myöntäminen (Raevaara 1997: 76, Tainio 1997: 93–94, Heritage 1984: 269).

Vierusparin etujäsen ennakoi edellä esitetyllä tavalla tietynlaista jälkijäsentä, joka tyypillisesti voi olla toinen vastakkaisista vaihtoehdoista ja jonka odotuksenmukaisuus tai -vastaisuus on tunnistettavissa keskustelun rakenteesta siitä, millä tavalla se esitetään: odotuksenmukainen eli preferoitu jälkijäsen tuotetaan yleensä heti etujäsenen jälkeen, kun taas odotuksenvastainen eli preferoimaton jälkijäsen tuotetaan viivytellen, selittelyin ja erityyppisin varauksin. Odotuksenvastainen voi kontekstista riippuen myös olla vieruspari, jonka jälkijäsen puuttuu tai joka alkaa tavallista pidemmällä hiljaisuudella. (Tainio 1997: 94.)

Keskusteluanalyysi lähtee siitä oletuksesta, että osallistujat pyrkivät lähtökohtaisesti välttämään konflikteja vuorovaikutustilanteessa. Sujuvaa yhteistyötä edesauttaa esimerkiksi preferoitujen vuorojen käyttäminen ja preferoimattomien vuorojen välttäminen, ja näin ollen keskustelun osallistujat voivat ylläpitää sosiaalista solidaarisuutta muun muassa preferenssijäsennyksen avulla (Heritage 1984: 265, Tainio 1997: 95, 102).

Preferenssijäsennyksen rikkomisen synnyttää rikkojalle selontekovelvollisuuden, joka saattaa uhata toisten osallistujien kasvoja (Brown & Levinson 1987, Samra-Fredericks 2010). Heritagen mukaan ”vierusparirakenne on toiminnan normatiivinen viitekehys, jonka täytäntöönpano on luonteeltaan selostettavissa olevaa ja selontekovelvollisuuden alaista” (Heritage 1996: 241). Normatiivisuus tulee näkyväksi erityisesti silloin, kun joku keskustelijoista rikkoo sitä. Kun puhuja tuottaa relevantin vuoron, se ei vaadi mitään erityistä selitystä, jolloin toiminto on selostamaton eli *non-accountable*. Kun puhuja ei tuota relevanttia vuoroa, on asia selontekovelvollisuuden alainen eli *accountable*. (Heritage 1984: 253.)

Preferenssijäsennyksen rikkomisen ei automaattisesti aiheuta konfliktia vuorovaikutustilanteeseen, vaan vuorovaikutustilanteen luonteen jatkuminen riippuu siitä, millä tavalla rikkoja selittää odotuksenvastaista toimintaansa. Tämä tarkoittaa sitä, että jos vierusparin etujäsenen vastaanottava puhuja tuottaa preferoimattoman jälkijäsenen esimerkiksi kieltäytymällä kutsusta, mutta perustelee odotuksenvastaisuutta tavalla, joka osoittaa sosiaalista soli-

daarisuutta, ei odotuksenvastainen toiminto tällöin uhkaa kutsun esittäneen etujäsenen tuottajan kasvoja (ks. Heritage 1984: 271–273).

4.2.2 Kahden- ja monenkeskinen keskustelu

Keskustelun vuorottelujäsennyksen kaavamaisuus tulee parhaiten esille kahdenkeskisessä eli dyadisessa keskustelussa, jossa puhuja A ja puhuja B puhuvat vuorotellen. A ja B asettuvat vuorollaan puhujaksi tai vastaanottajaksi, eikä heidän tarvitse orientoitua siihen, missä vaiheessa kolmas puhuja aikoo osallistua keskustelun kulkuun. A:n ja B:n ei siis tarvitse neuvotella siitä, kuka puhuu seuraavaksi vaan siitä, milloin seuraava puhuja ottaa vuoron. Vastaanottajaksi asettuneen osallistujan ei myöskään tarvitse tarttua ensimmäiseen siirtymän mahdollistavaan kohtaan eli sellaiseen kohtaan, jossa keskustelussa on mahdollista vaihtaa puhujaa tai jossa keskustelu on mahdollista siirtää uuteen sekvenssiin, vaan tämä voi odottaa omaa vuoroaan useamman siirtymäkohdan yli. (Sacks & Schegloff & Jefferson 1974: 712–713, ks. Londen 1997: 57–58.)

Keskustelun perusyksikkö on sekvenssi, joka muodostuu yhdestä tai useammasta vierusparista. Sekvenssi muodostuu puhujan A ja puhujan B vuoroista koostuvista vieruspareista. Dyadinen keskustelu noudattaa pääosin kaavaa AB AB AB AB: puhuja A tuottaa vierusparin etujäsenen ja puhuja B vierusparin jälkijäsenen, joka voi olla joko preferoitu tai preferoimaton. Tällöin A asettuu puhujaksi ja B vastaanottajaksi, joka tuottaa relevantin jälkijäsenen A:n esittämiin vuoroihin. Kun puhujan A vuoroon sisältyy siirtymän mahdollistava kohta, voi puhuja B siirtyä puhujaksi ja joko jatkaa sekvenssiä tai siirtää keskustelun uuteen sekvenssiin.

Monenkeskinen keskustelu muodostuu jo haasteellisemmaksi, sillä siinä osallistujat neuvottelevat jatkuvasti siitä, kuka puhuu seuraavaksi. Keskustelun rakennekaava on tällaisen neuvottelun tulos ja siten sattumanvarainen, esimerkiksi ABCD CDCA ADAD. Sekvenssin siirtymän mahdollistavassa kohdassa puheenvuoron haluavat osallistujat osoittavat eleellä tai vuoron aloittamisella haluavansa ottaa vuoron, jolloin muut vuoron aloitusta haluavat osallistujat joko antavat ensiksi ehtineelle tai muulla perusteella toiselle mahdollisuuden ottaa vuoron itselleen tai ryhtyvät esittämään vuoroaan, ja näin pitävät kiinni omasta oikeudestaan kyseiseen vuoroon. Myös edellä puhunut voi päättää tällaisessa siirtymäkohdassa jatkavansa vuoroaan. (Londen 1997: 57–58.) Vuorosta neuvotteleminen on usein implisiittistä ja tiedostamatonta: siihen voi-

daan käyttää esimerkiksi fyysisiä eleitä, sisään- tai uloshenkäyksiä ja dialogipartikkeleita. Kokousten kaltaisissa institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa tarvitaan puheenjohtaja keskustelutilanteen johtamista ja puheenvuorojen jakamista varten. Nimetyt puheenjohtajan puuttuminen aiheuttaa monenkeskiseen institutionaaliseen keskusteluun häiriöitä, koska osallistujien voimavaroja kuluu vuorottelujäsennyksestä neuvottelemiseen. Erityisen näkyväksi tämä tulee *chat*-tyyppisissä virtuaalikokouksissa, joissa palvelin käytännössä hoitaa puheenjohtajan virkaa (Markman 2009). Palvelin välittää osallistujien vuorot keskustelupalstalle, jolloin vuorot eivät välttämättä ole suoraa jatkumoa edelliselle vuorolle, vaan osallistujien täytyy itse järjellä, mitkä vuorot liittyvät toisiinsa.

Neljän tai useamman hengen keskustelussa keskustelu voi lisäksi hajota rinnakkaiskeskusteluihin (Sacks ym. 1974: 713, ks. Londen 1997: 61). Monenkeskisessä keskustelussa tarkastellaan myös osallistumiskehikkoa eli sitä, ketkä puhetilanteessa läsnä ovat kulloinkin ovat äänessä, minkälaisia vaihtelevia rooleja osallistujilla on, minkälainen pääsy osallistujilla on puheena olevaan asiaan ja miten osallistujat ottavat toistensa tietämyksen tason huomioon kyseisessä puhetilanteessa (ks. Seppänen 1997: 156–161). Osallistumiskehikko myös vaihtelee jatkuvasti. Omassa aineistossani on selvästi havaittavissa se ilmeinen seikka, että kummassakin kokouksessa organisaation hierarkiassa korkeammalla olevat osallistujat ovat pääsääntöisesti luonnollisesti muita kokouskeskustelijoita aktiivisempia.

Monenkeskisen keskustelun analysointi aiheuttaa omat metodologiset haasteensa. Yksi haaste on tunnistaa, mikä vuoro on reaktiota mihinkin edellä esitettyyn vuoroon. Tämän vuoksi ei esimerkiksi ole mahdollista tyhjentävästi analysoida, millaisia responsseja jokin tietyn kieliopillisen rakenteen omaava lausuma saa aikaan. Toinen haaste liittyy siihen, että puhujien identiteettiä ei aina voi yksiselitteisesti tunnistaa. Kuvanauhamaateriaali antaa luonnollisesti tukea puhujien tunnistamiseen, mutta aina tämä ei ole mahdollista. Esimerkiksi aineistossani hyvin yleisen dialogipartikkelin *mm* tuottaja jäi monissa kohdin tunnistamatta. Käytössäni olevasta kuvanauhamaateriaalista ei ollut apua tämän dialogipartikkelin tuottajien tunnistamisessa, sillä äännettä tuotettaessa huulet ovat yhdessä eikä ulkopuolinen voi visuaalisesti välttämättä tunnistaa äänneen tuottajaa.

4.2.3 Responsiivinen toiminta

Keskustelunalyysin yksi keskeisimpiä vahvuuksia on se, että se ottaa huomioon vastaanottajan roolin yhteisen merkityksen luomisessa. Tämä täydentää merkittävästi esimerkiksi sellaista tutkimusta, joka perustuu retoriseen diskurssianalyysiin. Retorisessä analyysissä huomio kohdistetaan siihen, miten puhuja (tai kirjoittaja) pyrkii vakuuttamaan ja sitouttamaan kuulijat puheena olevaan asiaan. Tällöin tutkimusasetelma on yksipuolinen: puhuja tuottaa merkityssisällön ja vastaanottaja ottaa sen vastaan. Tutkimatta kuitenkin jää, minkälaisen sitoutumisasteen puhuja saa vastaanottajassa aikaan. Jokinen (1999: 126–129) toteaa, että kasvokkaisista vuorovaikutustilanteista peräisin olevien aineistojen retoriseen analyysiin voidaan sisällyttää myös vastaanottajakäytänteiden analysointia, jolloin suhde yleisöön tulee ilmeiseksi. Se, kuinka vakuuttavaa argumentointi on, käy lopulta ilmi siinä, kuinka argumentti otetaan vastaan.

Juuri tällaiseen responsiivisen toiminnan analysointiin keskustelunalyysi tarjoaa sopivan metodin. Heritage (1996: 251–252) tähdentää, että vuoron vastaanottavan seuraavan puhujan reaktio edelliseen vuoroon ”esittää aina jonkin analyysin, tulkinnan tai arvion edellisestä vuorosta”. Näin ollen jos ensimmäinen puhuja esittää arvion, mutta seuraava puhuja tulkitsee sen moitteena, niin seuraavan puhujan responsiivinen toiminta tekee tämän tulkinnan näkyväksi. Kun puhuja tuo julki oman tulkintansa edellisistä vuoroista, voivat edelliset puhujat tällöin myös tarkistaa sen, miten heidät on ymmärretty.

Keskustelunalyysissä responsiivista toimintaa tarkastellaan minimaalisia *mm*-äänähdyksiä myöten. Myös tällaisilla äännähdyksillä on oma olennainen merkityksensä vuorovaikutuksen etenemisessä. Jos äännähdykset puuttuvat kokonaan, niin tämä voi vaimentaa tai vaientaa äänessä olijan tai aiheuttaa muuta häiriötä vuoron etenemiseen. Puhuja ei nimittäin saa mitään palautetta siitä, miten vastaanottaja on parhaillaan tulkitsemassa puhujan vuoroa vai onko vastaanottaja ylipäättään asettunut kuulijaksi. Tällaisia pieniä äännähdyksiä kutsutaan dialogipartikkeleiksi.

Sorjosen (1999: 170–171) mukaan dialogipartikkelit ovat vuorovaikutuksen keskeisimpiä elementtejä, sillä ”ne ovat pienimpiä kielellisiä keinoja tavoittaa puhekuppani ja osoittaa osallistujutta”. Vastaanottaja sijoittaa tällaiset lyhyet ja tyypillisesti yhdestä dialogipartikkelista muodostuvat lausumat usein puhujan pidemmän vuoron sellaisiin kohtiin, joissa vastaanottajan on olennaista ilmaista oma tietämyksensä taso puheena olevasta asiasta. Dialogipar-

tikkelin avulla vastaanottaja voi ilmaista, että hän on tietoinen tai vastaavasti tietämätön puhujan puhumasta asiasta tai että puhuja on esittänyt riittävästi taustatietoa aiheen jatkokäsittelyä varten.

Edellisessä esimerkissä esiintyvä *mm*-dialogipartikkeli yhdessä eräiden muiden dialogipartikkelien kanssa on Hakulisen (1997: 50–51) mukaan tyypillinen erityisesti monenkeskisessä keskustelussa. Näillä *mm*-partikkeleilla on vuorovaikutuksen kannalta useita keskeisiä tehtäviä, joista yksi on osoittaa puhujalle, että dialogipartikkelin tuottaja on asettunut vastaanottajaksi eikä ole aikeissa ottaa seuraavaa vuoroa.

Pienuudesta huolimatta dialogipartikkeleilla on tärkeä rooli keskustelijoiden keskinäisten episteemisten roolien konstruoinnissa. Ruusuvuori ja Tiittula (2005: 33), jotka ovat tarkastelleet haastatteluja vuorovaikutustilanteena, toteavat minimipalautteiden² luovan haastattelutilanteeseen osallistuvien puhujien välistä suhdetta, erityisesti osallistujien keskinäistä tiedollista suhdetta, minkä avulla osallistujat voivat ”korostaa tai himmentää toisen asemaa tietävänä osapuolena”.

Sorjosen (1999: 175–176) mukaan suomen kielen dialogipartikkeleihin liittyy kolme erilaista oletusta: episteemiset oletukset, jolloin dialogipartikkeliä käytetään osoittamaan, että edellisen vuoron sisältö on joko uutta tai entuudestaan tuttua; affektiset oletukset, jolloin dialogipartikkeliä käytetään osoittamaan joko samanmielisyyttä, erimielisyyttä tai neutraaliutta edellisen vuoron sisällön kanssa; ja oletukset vuorovaikutuksen etenemisestä, jolloin dialogipartikkeliä käytetään osoittamaan, onko edellisen vuoron sisältö ollut riittävän tyhjentävä vuoron jatkamiseksi. Dialogipartikkelit Sorjosen luokittelee karkeasti kahteen ryhmään siten, että dialogipartikkelit *ai*, *aha*, *ahaa*, *jaa*, *jaha*, *jaaha*, *jahaa* ja *mhy* ilmaisevat, että vastaanottaja suhtautuu edellä sanottuun uutena tietona, kun taas dialogipartikkelit *joo*, *juu*, *niin*, *mm*, *kyllä*, *(ei)*, *no* ja *just* ilmaisevat eriasteisesti, että puhuja on vastaanottanut edellä sanotun ja on jo mahdollisesti puheena olevasta asiasta tietoinen.

4.3 Institutionaalinen vuorovaikutus

Tavanomaisen neutraalissa ympäristössä tapahtuvan arkikeskustelun lisäksi keskusteluanalyttinen tutkimus käsittelee myös institutionaalisia keskusteluja, joissa osallistujat toteuttavat institutionaalisia roolejaan eri ammattikuntien tai muiden roolien edustajina (Peräkylä 1997: 177) ja orientoituvat vuoro-

² Ruusuvuori ja Tiittula (2005) käyttävät dialogipartikkeleista niiden aikaisempaa nimitystä *minimipalaute* (vrt. Hakulinen 1997: 50, ISK: 773).

vaikutustilanteeseen sen instituution edustajina, johon he kuuluvat. Keskustelunanalyysin avulla tarkastellaan esimerkiksi maallikoiden ja asiantuntijoiden välistä keskustelua, joka on institutionaalisen vuorovaikutuksen keskeisiä tutkimuskohteita (ks. Asmuß & Svennevig 2009, Arminen 2005 ja Drew & Heritage 1992a).

Institutionaalinen vuorovaikutustilanne ei ole sidoksissa siihen fyysiseen ympäristöön kuten oikeussaliin, sairaalaan tai opetustilaan, jossa vuorovaikutustilanne tapahtuu, vaan vuorovaikutus on institutionaalista, jos osallistujien ammatti-identiteetit tulevat tavalla tai toisella näkyviksi osallistujien välisessä vuorovaikutustilanteessa (Drew & Heritage 1992b: 3–4). Työyhteisöissä tehdyissä etnometodologisissa tutkimuksissa on havaittu, että työyhteisöjen toiminnot ovat hyvin organisoituneita ja että osallistujat orientoituvat tällaiseen organisoituneisuuteen hyvin yksityiskohtaisella tasolla, jopa sekunti sekunnilta (Llewellyn 2008: 764). Keskustelunanalyttinen episodien tarkastelu tekee näkyväksi, miten tilanteen organisoituneisuutta sekä osallistujien toimijuutta ja identiteettejä rakennetaan episodin kuluessa (Llewellyn 2008: 784–785).

Drew'n ja Heritagen (1992b: 17–19) mukaan institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa erityisesti seuraavat neljä keskustelunanalyysin piirrettä ovat olennaisia: 1) muihin lingvistisiin tutkimussuuntauksiin verrattuna keskustelunanalyysi korostaa vuorovaikutuksen toiminnallista luonnetta (*activity focus*), 2) toiminto on sekventiaalisen vuorovaikutuksen tulosta ja riippuu siitä, mitä edellisessä vuorossa on tarkoitettu ja millaiseksi seuraava puhuja ilmaisee edellisen vuoron tulkinneensa (*sequences of activity*), 3) ilmaukset ja toiminnot ovat kontekstin muovaamia, koska niitä ei voi ymmärtää ilman kyseisen keskustelun sekventiaalista ja temaattista kontekstia (*context shaped*), sekä kontekstia uudistavia, koska jokainen vuoro muodostaa seuraavalle vuorolle sen välittömän sekventiaalisen ja temaattisen kontekstin, johon seuraava vuoro tuotetaan (*context renewing*), 4) institutionaalisen vuorovaikutuksen ominaispiirteitä tehdään näkyväksi vertailemalla niitä arkikeskusteluun, joka on kaiken sosiaalisen vuorovaikutuksen ensisijainen väline (*comparative analysis*).

Drew'n ja Heritagen (1992b: 22) määritelmän mukaan institutionaaliselle vuorovaikutukselle on tyypillistä, että vähintään yksi osallistujista orientoituu vuorovaikutustilanteessa esiintyvään tavoitteeseen, tehtävään tai identiteettiin (*goal orientation*), että keskustelun kontekstia rajoitetaan osittain (*special and particular constraints*) ja että puheeseen liittyy tietyille institutionaaliselle

vuorovaikutustilanteelle tyypillisiä osallistumiskehikkoja ja menettelytapoja (*inferential frameworks*).

Perinteisen etnometodologisen näkökulman mukaan vuorovaikutustilanteen kontekstia ei oteta analysissa huomioon, sillä konteksti puhutaan näkyväksi vuorovaikutustilanteessa eri keinoin. Drew ja Heritage (1992b: 28–53, ks. myös Peräkylä 1997: 180–182) ovat havainneet seitsemän keskeistä tekijää, joiden avulla osallistujat tekevät vuorovaikutustilanteesta institutionaalisen ja institutionaaliseksi tunnistettavan myös ilman kontekstia.

Ensiksi keskustelijat voivat tuottaa tilanteen institutionaaliseksi valitsemalla sanansa ja kuvaustapansa sellaisiksi, että se ilmentää puheen institutionaalisuutta. Keskustelijat voivat myös tuottaa omaa tai yhteistä ammatti-identiteettiään terminologisilla valinnoilla. Drew'n ja Heritage (1992b: 29–30) mukaan puhuja voi korostaa omaa erikoisosaamistaan ja institutionaalista identiteettiään leksikaalisin valinnoin muun muassa käyttämällä erikoisalan terminologiaa. Myös pronominivalinnat, kuten viittaaminen omaan toimintaan monikon ensimmäisessä persoonassa (*minä* vs. *me*) voivat kertoa vastaanottajalle, että puhuja ei orientoidu keskusteluun yksityishenkilönä vaan instituutinsa jäsenenä – vaikka toisaalta puhuja voi korostaa omaa minäänsä ensimmäisessä persoonassa. Pronominivalinta on retorisesti strategista toimintaa ja monesti analysoitu kielellinen ilmiö myös strategiikäytäntöjen tutkimuksessa (vrt. Samra-Fredericks 2005, Laine & Vaara 2007, Mantere & Sillince 2007, Sorsa ym. 2010, Vaara 2010).

Toiseksi keskustelijat voivat valita sellaisen responsiivisen toiminnan eli voivat reagoida edelliseen vuoroon tavalla, joka palvelee keskustelijoiden institutionaalisia tehtäviä. Esimerkiksi englannin kielessä *oh*-partikkeli on tyypillinen vastaus edellisen puhujan esittämään uutta tietoa sisältävään vuoroon. Sitä käytetään usein, kun halutaan ilmaista, että tieto tai jonkinlainen uutinen on vastaanotettu. Heritage (1985: 96–101, ks. Drew & Heritage 1992b: 41) kuitenkin toteaa, että *oh* ei tyypillisesti esiinny institutionaalisessa vuorovaikutuksessa. Atkinson (1992: 209) puolestaan on havainnut Small Claims Court -välimiesmenettelyjä koskevasta aineistostaan, ettei siinä esiinny yhtäkään tapausta, jossa välimies käyttäisi tällaista dialogipartikkelia vaan hyödyntää lyhyitä ammatti-identiteettiä konstruoivia vastausvuoroja.

Kolmanneksi keskustelijat voivat muotoilla toiminnan kielellisesti sellaiseksi, että se tukee suoritettavana olevia institutionaalisia tehtäviä. Tämä on havaittavissa esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa.

Neljänneksi keskustelun sekventiaalinen rakenne voi muotoutua sellaiseksi, että se palvelee tiettyä vuorovaikutustilannetta, kuten esimerkiksi televisiohaastatteluissa, joissa toimittaja ohjaa vapaamuotoista jutustelua haastateltavien kesken.

Viidenneksi keskustelun kokonaisrakenne aloituksineen ja lopetuksineen ja asialistoinen ilmentää tiettyä institutionaalista järjestystä. Drew'n ja Heritagen (1992b: 43) mukaan tämä on tyypillistä institutionaaliselle vuorovaikutukselle, sillä arkikeskustelu ei aloitusta ja lopetusta lukuun ottamatta yleensä etene jonkin tietyn rakenteen mukaisesti. Tämä rakenteellinen jäsenyisyys on nähdäkseni keskeisin institutionaalista vuorovaikutustutkimusta, kokoustutkimusta ja strategiakäytäntöjen episodista lähestymistapaa yhdistävä tekijä.

Kuudenneksi ammattilaiset ja joissakin tapauksissa myös asiakkaat esittävät vuoronsa tavalla, joka ilmentää ammatillista neutraalisuutta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että lääkärit eivät moralisoi potilaidensa valintoja. Esimerkiksi Atkinson (1992) on tarkastellut ammatillisen neutraalisuuden ilmentämistä välimiesmenettelyssä ja osoittanut, miten välimies pyrki säilyttämään puolueettomuutensa koko menettelyn ajan. Tutkittavina olleissa menettelyissä osapuolilla ei ollut asiamiestä edustajanaan, joten välimiehen oli sovittava kaksi mahdollisesti keskenään ristiriidassa olevaa rooliaan: hänen oli kuulusteltava riidan molempia osapuolia ja kuulustelujen lopuksi annettava päätöksensä. Tehtävänsä suorittaessaan välimies ei saa osoittaa ottavansa jommankumman puolta. Atkinsonin (1992: 201, 209–210) aineistossa tämä tulee ilmi siinä, että välimies aloittaa vuoronsa usein ilmauksella *certainly*, mikä osoittaa, että välimies on vastaanottanut osapuolten esittämän vuoron. Atkinsonin mukaan tällainen vuoron vastaanottamisen merkitseminen näyttäisi olevan tehokas keino osoittaa puolueettomuutta silloin, kun käsiteltävänä on mahdollisesti ristiriitainen asia.

Seitsemänneksi institutionaalisuutta ilmentää se, että vuorovaikutus on usein epäsymmetristä eli asymmetristä. Esimerkiksi asiantuntijan ja asiantuntijapalveluja hankkivan asiakkaan kohtaamisissa asiantuntija on tietävän osapuolen asemassa. Peräkylä (1997: 181–182) toteaa, että tällaisissa asymmetrisissä tilanteissa keskustelua rakennetaan siten, että siinä huomioidaan asiakkaan kulloinkin tietämyksen ja ymmärryksen taso. Kokoukseskusteluissa tiedollinen asymmetria vaihtelee tilanteittain sen mukaan, kenen vastuualueeseen kuuluvia asioita ollaan käsittelemässä. Yrityksen sisäisessä kokouksessa jokainen läsnäolija osallistuu kokoukseen oman toimenkuvansa mukaisessa roolissa ja aina, kun joku osallistujista esiintyy vastuualueensa asiantuntijana,

muista osallistujista tulee tähän seikkaan nähden institutionaalisen vuorovaikutustutkimuksen näkökulman mukaan maallikkoja.

4.4 Episteeminen auktoriteetti vuorovaikutuksessa

Keskustelijat voivat asettautua kulloinkin käynnissä olevassa keskustelusekvenssissä muun muassa tietäväksi tai tietämättömäksi osapuoleksi ja rakentaa omaa ja toisen tiedollista eli episteemistä auktoriteettia vuoro vuorolta keskustelun edetessä. (Heritage & Raymond 2005 ja Raymond & Heritage 2006). Episteemisen auktoriteetin käsitettä käsitellään eri tieteenaloissa eri tavoin. Esimerkiksi psykologiassa tarkastelutapa on yksilölähtöinen: episteemisellä auktoriteetilla tarkoitetaan tällöin sellaista tiedon lähdettä, johon yksilö voi luottaa etsiessään tietoa. Tässä lähestymistavassa tarkastellaan sitä, missä laajuudessa yksilö on valmis hyväksymään tällaisesta tiedon lähteestä saamansa tiedon ja näkemyksen. Episteeminen auktoriteetti voi tässä tarkastelutavassa olla sekä esineellistä että identiteettiin henkilöitynyttä ja perustua esimerkiksi lähteen arvovaltaisuuteen (sanomalehti, oppimateriaali) tai kokemukseen, ammattiin tai koulutukseen (mentor, tuomari, tohtori). Tällöin yksilö arvioi kulloinkin kyseessä olevassa tilanteessa, kuka omaa asiassa ensisijaista episteemistä auktoriteettia. Tämän seurauksena yksilö merkityksellistää asiaa ja todennäköisesti suuntaa toimintaansa sen mukaisesti, millaista kantaa tällainen auktoriteettilähde edustaa. (Kruglanski ym. 2005.)

Etnometodologisessa keskustelunanalyysissä tarkastelutapa on vuorovaikutuslähtöinen. Sen sijaan, että tarkastelun lähtökohdaksi otettaisiin osallistujien identiteetit ja tarkasteltaisiin, miten nämä identiteetit tai näiden henkilöiden omaamat episteemiset auktoriteettiasemat vaikuttavat vuorovaikutuksen kehittymiseen, tarkastelun kohteena on se, millaisia keskustelukäytäntöjä osallistujat käyttävät puhuessaan keskinäiset tiedolliset oikeudet ja niihin liittyvät identiteetit olennaisin osin olemassa oleviksi (Raymond & Heritage 2006: 680). Keskustelunanalyttisessä suuntauksessa lähdetään siitä, että vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat yksilöt osoittavat keskustelun aikana, mitä kunkin osallistujan voidaan olettaa tietävän, miten nämä ovat saaneet tällaisen tiedon haltuunsa, onko kullakin osallistujalla oikeutta arvioida puheena olevaa asiaa ja kuka voi olla samaa mieltä kenenkin kanssa. Tämä vuorovaikutuksen jäsenyisyys tulee ilmi siinä, miten osallistujat pyrkivät säilyttämään toistensa kasvoja ja miten he orientoituvat sosiaalista solidaari-

suutta ylläpitävään preferenssijäsennykseen. (Heritage & Raymond 2005: 15–17.)

Erityisen selvästi tietoon liittyvät oikeudet ja velvollisuudet tulevat esiin kannanotoissa ja siinä, missä kohtaa sekvenssiä kannanotot esitetään ja miten ne muotoillaan sekä siinä, minkälainen pääsy kulloisellakin puhujalla katsotaan olevan kannanoton kohteena olevaan asiaan. Jotta osapuolet voisivat esittää kannanottoja jostain tietystä asiasta, osallistujilla on ensiksi oltava jonkinasteinen pääsy puheena olevaan asiaan. Tämän lisäksi osallistujat arvioivat keskustelun kuluessa, minkälainen pääsy kullakin osallistujalla on kyseiseen asiaan (Raymond & Heritage 2006: 684). Heritage ja Raymond (2005: 16–18) ovat osoittaneet, että kannanoton esittäminen vierusparin ensimmäisessä vuorossa viittaa siihen, että tällaisen vuoron esittäjällä on ensisijainen oikeus arvioida puheena olevaa asiaa. Tällöin seuraavan puhujan vuoron sisältöön vaikuttaa se, millainen episteeminen oikeus tällä on arvioida puheena olevaa seikkaa ensimmäiseen puhujaan verrattuna. Jos ensimmäisessä vuorossa kannanoton esittää sellainen henkilö, jolla ei katsota olevan riittävä pääsy puheena olevaan asiaan, tällainen puhuja tyypillisesti muotoilee vuoronsa siten, ettei se uhkaa muiden episteemisiä oikeuksia.

Heritage ja Raymond (2005: 19–22) ovat havainneet kolme eri tapaa muotoilla kannanotto vierusparin ensimmäisessä vuorossa sen mukaan, millaiset episteemiset oikeudet puhuja haluaa itselleen varata: 1) suoraa episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot, 2) pienempää episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot ja 3) suurempaa episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot. Vierusparin ensimmäisessä vuorossa suoraa episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot on tyypillisesti muotoiltu tunnusmerkittömiksi, eli ne eivät sisällä mitään modaalaisia ilmauksia ("it was fun"). Sen sijaan pienempää episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot voidaan merkitä evidentialein, jotka ilmaisevat välillistä pääsyä puheena olevaan asiaan ("this sounds so good") tai (englannin kielessä) *tag*-kysymyksen, jolloin puhuja voi kysymyksen muotoilulla luovuttaa episteemisen auktoriteettiaseman sille, jolle kysymys on osoitettu ("they're a lovely family, aren't they?"). Toisaalta suurempaa episteemistä pääsyä ilmaisevat kannanotot voidaan muotoilla käyttämällä kielteisiä kysymyslauseita ("isn't she a cute little thing?").

Vierusparin toisessa vuorossa esitettyjen kannanottojen muotoilu on Heritage ja Raymondin (2005: 22) mukaan edellistä monimutkaisempaa, koska toisessa vuorossa puhujan on ensiksi käsiteltävä oikeuksiaan suhteessa ensimmäisessä vuorossa esiintyneen puhujan varaamiin episteemisiin oikeuk-

siin ja toiseksi puhujan on muotoiltava vuoronsa niin, että se ottaa huomioon ensimmäisessä vuorossa esiintyneet käytännöt. Toisessa vuorossa puhuja voi kannanotoillaan ilmaista ensimmäiseen puhujaan nähden joko 1) yhtäläistä tai 2) suurempaa episteemistä pääsyä puheena olevaan asiaan. Toisessa vuorossa esitetyt kannanotot voidaan muotoilla tunnusmerkittömiksi toteamuksiksi, jolloin sekä ensimmäiselle että toiselle puhujalle syntyy yhtäläiset oikeudet arvioida puheena olevaa asiaa (A: "it was fun"; B: "I enjoyed every minute of it"). Sen sijaan vierusparin toisessa vuorossa puhujalla on useita eri keinoja osoittaa suurempaa episteemistä pääsyä puheena olevaan asiaan ensimmäiseen puhujaan verrattuna: 1) puhuja voi vahvistaa edellisen vuoron paikkansa-pitävyyden (tyypillisesti muodossa *confirmation + agreement token*), 2) puhuja voi ilmaista muodostaneensa kantansa asiasta jo aikaisemmin (tyypillisesti *oh*-alkuisella kannanotolla), 3) puhuja voi asettaa itsensä ensisijaisen arvioijan asemaan (erilaisin syntaktisin keinoin kuten esimerkiksi *tag*-kysymyksillä ja kielteisillä kysymyslauseilla). (Heritage & Raymond 2005: 23–30, Raymond & Heritage 2006: 689–695.)

Edellä kuvattu episteeminen auktoriteetti voi syntyä keskustelijoiden kesken keskustelun kuluessa siten, että osallistujat orientoituvat osallistujien ensisijaiseen ja toissijaiseen oikeuteen olla tietoinen puheena olevasta asiasta. Episteemisestä auktoriteetista neuvottelemista voi esiintyä niin arkikeskustelussa kuin institutionaalisessa vuorovaikutuksessakin. Lähtökohtaisesti vuorovaikutustilanteen osallistujat orientoituvat siihen, että puhujalla on ensisijainen tieto esimerkiksi omakohtaisista kokemuksista puhuttaessa. Tyypillistä on, että keskustelijat pyrkivät osoittamaan koko keskustelun ajan, mikä heidän tiedollinen suhteensa on puheena olevaan asiaan ja oikaisemaan toisten esittämiä vuoroja, mikäli nämä uhkaavat vuoroillaan muiden episteemisiä oikeuksia. (Heritage & Raymond 2005, Ruusuvuori & Tiittula 2005: 32–33.)

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa osallistujien roolit, hierarkkiset asemat ja ammatti-identiteetit vaikuttavat siihen, millaisia ennako-odotuksia osallistujilla on toistensa tiedollisesta asemasta. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005: 33) mukaan oikeus tietoon voi olla asiointitilanteissa tarkastikin säänneltyä: esimerkiksi lääkäriellä on ensisijainen oikeus ammatilliseen tietoon, kun taas potilaalla on ensisijainen oikeus omaa kehoaan ja tuntemuksiaan koskevaan tietoon (ks. esim. Heath 1992: 258, Lehtinen & Kääriäinen 2005). Haastattelutilanteissa puolestaan haastattelijä tekee näkyväksi, kuinka paljon hän tietää haastattelun kohteena olevasta asiasta ja omaako haastateltava asiassa ensisijaista tietoa (Glenn & LeBaron 2011). Tiimikokouksissa vuorovaikutus

rakentuu tyypillisesti siten, että puheenjohtajalla tai esimiehellä on oletusarvoisesti episteemistä auktoriteettia alaisiinsa nähden (Clifton 2009).

Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa episteemiset oikeudet liittyvät läheisesti tiedollisen epäsymmetrian käsitteeseen. Drew'n ja Heritagen (1992b: 49) mukaan monissa institutionaalisen diskurssin muodoissa yhtäältä aseman ja roolin ja toisaalta diskursiivisten oikeuksien ja velvollisuuksien välillä on olemassa suora suhde. Osallistujien keskinäisiin rooleihin perustuva asymmetria voi johtua tiedon erilaisesta jakautumisesta, oikeudesta tietoon, pääsystä konversationaalisiin resursseihin ja mahdollisuudesta osallistua vuorovaikutustilanteeseen. Institutionaalisessa viitekehyksessä esiintyvä tiedollinen asymmetria voi johtua siitä, että vuorovaikutustilanteen eri osallistujilla on roolinsa mukaisesti eri tavoin rajoitettu osallistumisoikeus vuorovaikutustilanteeseen, eri tavoin rajoitettu oikeus tietoon ja erilainen pääsy organisaatiossa sovellettaviin rutiineihin ja menettelytapoihin.

Merkitävä osa tutkimuksissa esiinnousseesta tiedollisesta asymmetriasta tulee Drew'n ja Heritagen (1992b: 49) mukaan esiin asiantuntijan ja maallikon välisissä kysymys–vastaus-vuoroissa. Tällaisia ovat esimerkiksi lääkärin ja potilaan, opettajan ja oppilaan, haastateltavan ja haastattelijan yms. välinen vuorovaikutustilanne. Vehviläinen (1999: 32) huomauttaa, että institutionaalista vuorovaikutusta on perinteisesti tutkittu juuri sellaisten ns. vanhojen ammattien osalta, joissa ammattilaisten asema perustuu kattavaan tietämykseen ja osaamiseen ja joiden edustajaksi pääseminen on tarkoin säänneltyä. Näiden asiantuntija-ammattien edustajien ja maallikkojen välisessä keskustelussa on luonnollista, että keskusteluun syntyy tiedollista asymmetriaa. Asiantuntijan konsultaation pyytäminen on tällaisten keskustelujen nimenomainen tarkoitus.

Toinen Drew'n ja Heritagen (1992b: 50) määrittelemä asiantuntijan ja maallikon välinen asymmetrinen vuorovaikutustilanne koskee osallistujien erilaisia tiedon tasoja. Arkikeskustelussa oletetaan tyypillisesti, että osallistujilla on jonkinlaisia erilaisia tietämyksen tasoja, jotka voidaan tasoittaa vuorovaikutustilanteessa, mutta asiantuntijan ja maallikon välisessä vuorovaikutuksessa tällaisen tiedollisen asymmetrian ei lähtökohtaisesti oleteta olevan ohimenevää.

Kolmas asiantuntijan ja maallikon välisessä vuorovaikutuksessa esiintyvä asymmetrinen ominaisuus on Drew'n ja Heritagen (1992b: 50–51) mukaan se, että asiantuntija suhtautuu kulloinkin kyseessä olevaan vuorovaikutustilanteeseen organisaation näkökulmasta rutiinitapauksena, kun taas maallikolle

tämän näkökulmasta ja kokemusmaailmasta katsottuna vuorovaikutustilanne on ainutlaatuinen ja henkilökohtainen.

Kokouskeskusteluissa esiintyvä tiedollinen asymmetria voi olla luonteeltaan erilaista kokouksen formaalisuuden asteesta riippuen. Vaikka tiedolliseen asymmetriaan voi kytkeytyä vuorovaikutustilannetta värittäviä valta-aspekteja, niin lähtökohtaisesti tällainen asymmetria ei kuitenkaan ole institutionaalisen keskustelun kannalta mitenkään negatiivinen asia vaan vuorovaikutustilanteen perusedellytys. Linell ja Luckmann (1991: 4, ks. Drew & Heritage 1992b: 48) toteavatkin, että mikäli ihmisten kesken ei olisi olemassa tiedollista asymmetriaa, niin silloin suurin osa ihmisten välisestä kommunikoinnista olisi tarpeetonta. Tiedollinen asymmetria voi esimerkiksi olla kokouksen järjestämisen nimenomainen tarkoitus: kokous voidaan kutsua koolle sen vuoksi, että tietoa saadaan jaettua osallistujien kesken ja näin tehtyä yhteiseksi.

Kangasharju (1998) toteaa institutionaalisessa viitekehyksessä käytäviä kokouksia koskevasta väitöskirja-aineistostaan, että siinä ei esiinny kovinkaan paljon hierarkkista asymmetriaa, vaan osallistujilla on melko yhtäläiset mahdollisuudet osallistua keskusteluun – vaikkakin osallistujat konstruoivat asymmetrisyyttä säännöllisesti vuoroissaan. Tiedollinen asymmetria on Kangasharjun aineiston kokousten taustalla siten, että kokousten tarkoitus on koota yhteen eri asiantuntijoita tiedon ja kokemusten jakamiseksi. Matala hierarkkinen asymmetria ilmenee siten, että tietävien ja tietämättömien osapuolten roolit vaihtelevat näissä keskusteluissa säännöllisesti. Tästä huolimatta Kangasharju huomauttaa, että tiedollinen eli episteeminen asymmetria kuitenkin vaikuttaa vuorovaikutustilanteen osallistumiskehikkoon, sillä osallistujan pääsy tai pääsemättömyys kulloinkin käsiteltävänä olevaan tietoon edesauttaa tai rajoittaa tämän mahdollisuuksia osallistua sekvenssin puhetilanteeseen. Asymmetriset suhteet voivat siis vaihdella kokouskeskustelussa sekvensseittäin. Tämän lisäksi asymmetria tulee ilmi sanavalinnoissa ja puheena olevien asioiden kuvauksissa.

Yksi keskusteluanalyysin lähtökohdista on se, että keskustelijat ottavat toisensa huomioon vuorovaikutustilanteen aikana ja muotoilevat vuoronsa sen mukaan, kenelle vuoro on suunnattu ja millainen osallistujarooli vuoron vastaanottajalla on kyseisessä tilanteessa. Tämän lisäksi osallistujat huomioivat sen, minkälainen pääsy vastaanottajilla on kulloisessakin sekvenssissä käsiteltävään asiaan. Tämän mukaisesti osallistujien diskurssi-identiteetti vaihtelee sekvensseittäin ja näin myös osallistujakehikko vaihtelee osallistujien diskurssi-identiteettien mukaisesti. Diskurssi-identiteettejä voivat olla esimerkiksi

tietävä tai tietämätön vastaanottaja tai kertoja ja kertomuksen vastaanottaja. (Seppänen 1997: 160–162.) Yrityksen sisäisessä kokouskeskustelussa organisaation hierarkia luonnollisesti vaikuttaa siihen, miten osallistujat suhtautuvat toistensa asiantuntijuuteen ja minkälaista diskurssi-identiteettiä he luovat vuorovaikutuksessa itselleen ja toisilleen. Kokouksen osallistujan diskurssi-identiteetti rakentuu osallistujien yhteisen toiminnan kautta ja tyypillistä on, että eri osallistujille annetaan erilainen ääni. Näin osallistujat implisiittisesti indikoivat sitä, kenellä on oikeus osallistua minkäkinlaisella panoksella käynnissä olevaan keskusteluun. Osallistujat luovat toisilleen diskurssi-identiteettejä varaamalla toisilleen tilanteittain erilaisia ominaisuuksia siten, että he kohtelevat toisiaan esimerkiksi keskustelijana, joka on tietoinen tai ei ole tietoinen puheena olevasta asiasta (Goodwin 1987: 118–119, 121, ks. Halonen 1996: 174). Muita kokouskeskustelussa rakentuvia tyypillisiä diskurssi-identiteettejä ovat muun muassa johtaja, asiantuntija ja raportoija.

Osallistujat voivat sanojen valinnan lisäksi valita puheenvuoronsa rakenteen ja muodon, esimerkiksi sen millaisia modaalisia aineksia vuorossa esiintyy. Osallistujat voivat tehdä oman tiedollisen suhteensa puheena olevaan asiaan näkyväksi episteemisin modaali-ilmauksin (Lyons 1977, Palmer 2001, Kangasniemi 1992). Suomen kielessä tähän on useita eri kielellisiä keinoja, kuten modaaliverbit (*voida, pitää*), modaaliset adverbit (*ehdottomasti, ehkä*), partikkelit (*-kin, -han*), konditionaali (konditionaalilla referoinnilla luodaan etäisyyttä puheena olevan asian todenperäisyyteen), verbin tempus (perfektillä ilmaistaan sekundaaria tietoa ja imperfektillä primaaria tietoa), kysymys (kysymisellä tuodaan esille omaa epävarmuutta, epätietoisuutta tai epäilyä) (Kauppinen 1998, Forsberg 1998, Hakulinen 2001b). Vuorovaikutteisessa keskustelussa osallistujan esittämän lausuman funktio ei kuitenkaan riipu pelkästään lausuman syntaktisesta rakenteesta eikä ole osallistujan yksin määrittämää vaan jatkuvan neuvottelun tulos. Se, millaiseksi vuorovaikutustilanne muodostuu, on puhujan subjektiivisesta valinnasta riippumatta osallistujien yhteisen toiminnan tulos. Oman roolinsa konstruoinnin lisäksi osallistujat konstruoivat responsiivisilla valinnoillaan myös toistensa rooleja esittämällä oman tulkintansa siitä, mitä edellisen puhujan esittämässä vuorossa on tapahtunut ja mihin tämä on pyrkinyt. Muut osallistujat osoittavat dialogipartikkelein ja seuraavin vuoroin, millaiseksi he tulkitsevat edellisen puhujan vuoron tai miten he suhtautuvat siihen. (Peräkylä 1997: 187–191, Raevaara 1997: 83.) Tämän mukaisesti modaalisuuden tutkimukseen on otettu mukaan myös vuorovaikutteinen näkemys (vrt. Forsberg 1998: 46, Lehtinen 1997: 233–235).

Lehtinen (1997: 246) väittääkin, että episteemisyyden olisi pikemminkin yhteisöllinen – intersubjektiivinen – kuin puhujakeskeinen ilmiö. Puhuja valitsee, millä tavalla hän muotoilee vuoronsa, mutta vuoro on kuitenkin suhteutettu meneillään olevaan kontekstiin ja siinä vaikuttaviin yhteisöllisiin normeihin ja konventioihin: sanottavan suhteesta yhteisöllisiin auktoriteetteihin, kokemuksen luonteeseen, sosiaalisen solidaarisuuden ja konsensuksen ylläpitämiseen kulloinkin kyseessä olevassa vuorovaikutustilanteessa.

Vaikka tiedollisen varmuusasteen esittämistapa on siis puhujan oma, kontekstiin sopeutettu valinta, niin episteeminen auktoriteettiasema ei kuitenkaan synny yksin puhujan omien valintojen seurauksena, vaan myös siitä, miten muut osallistujat suhtautuvat esitettyyn ja osoittavatko he olevansa tietoisia tai tietämättömiä puheena olevasta asiasta. Se, miten vastaanottajat reagoivat puhujan esittämään lausumaan, vaikuttaa vuorovaikutuksen ja osallistujien keskinäisten episteemisten auktoriteettiasemien ja tilanteittain vaihtelevien diskurssi-identiteettien muotoutumiseen ja siihen, miten vuorovaikutus tämän jälkeen etenee. Puhujat luovat siis yhdessä vuorovaikutustilanteen luonteen: sen, muodostuuko siitä institutionaalista vai arkikeskustelua, millaisia rooleja he rakentavat itselleen ja toisilleen ja millaisessa ilmapiirissä keskustelua käydään.

5 SUOMEN -HAN-LIITEPARTIKKELIN PIIRTEITÄ

Tieto, pääsy tietoon ja ensisijainen tai toissijainen oikeus tietoon ovat tyypillisesti läsnä erityisesti institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa osallistujat puhuvat institutionaaliset roolinsa, vuorovaikutustilanteen episodisen rakenteen ja keskinäiset tiedolliset suhteensa olemassa oleviksi ja käyttävät tähän myös hyvin pieniä kielellisiä keinoja. Suomen dialogipartikkelit *joo* ja *niin* ovat merkityksellisiä neuvoteltaessa episteemisistä oikeuksista (Sorjonen 2001), englannissa viittauksella *you know* osoitetaan puheena oleva asia yhteisesti koetuksi ja jaetuksi tiedoksi (Malone 1997) ja vastausvuoroissa yksinään käytetyllä adverbilla *certainly* voidaan osoittaa ammatillista neutraaliutta ja puolueettomuutta (Atkinson 1992). Dialogipartikkeleilla luodaan osallistujien keskinäistä tiedollista suhdetta (Ruusuvuori & Tiittula 2005, Heritage 1985, Drew & Heritage 1992a).

Universaalissa käytössä oleva *ok*-partikkeli palvelee kokouskeskustelun jäsentämistä asialistan mukaisesti. Bodenin (1994: 90–91) mukaan *ok* on tyypillinen kokouksen alkamista ja asialistalle siirtymistä osoittava merkki. Kokousta edeltävä keskustelu päättyy tyypillisesti puheenjohtajan vuoron aloittavaan partikkeliin *ok*, jota seuraa puheenjohtajan pitkä aloituspuheenvuoro. Barske (2009: 142) on tarkastellut, miten kokouksen osallistujat konstruoivat *ok*-partikkelilla yhdessä sosiaalisia roolejaan kokouskeskustelussa. Saksankielisen kokousaineistonsa perusteella Barske on osoittanut, että *ok*-partikkeli liittyy kokouksen johtamiseen, tiedon vastaanottamiseen ja kokouksessa kerätyn tiedon dokumentointiin.

Kangasharju (2002: 1452–1456) on osoittanut, miten kokouskeskustelijat käyttävät erimielisyyssekvensseissä *-hAn*-lausumia vasta-argumenttien esittämiseen. Tällöin puhuja vetoaa joko ensisijaiseen tietoon tai itsestään selvänä esitettyyn tietoon. Lisäksi aineisto antaa viitteitä siihen, että *-hAn*-lausumien avulla on mahdollista esittää henkilökohtainen väite koko ryhmän yhteisenä mielipiteenä vaikka sisällöltään väittämä ei pitäisi paikkaansa. Myös Lehtinen ja Pälli (2011: 7 ja s. 7 alaviite) ovat kiinnittäneet huomiota kokousaineistonsaan esiintyneen *-hAn*-liitepartikkelin sisältävään lausumaan ja tulkinneet puhujan ilmaisevan puheena olevan asiansa itsestään selvänä ja näin presupponoivan sitä, että muutkin osallistujat ovat asiasta tietoisia.

Potter ja Hepburn (2010) ovat tarkastelleet sanansisäisten naurahduspartikkelien (*laugh particles*) käyttöä institutionaalisissa vuorovaikutus-

tilanteissa. Heidän englanninkielisessä aineistossaan tällaisia naurahduspartikkeleita käytetään ensiksi merkitsemään jokin leksikaalinen elementti jollakin tavalla rajalliseksi, ongelmalliseksi tai riittämättömäksi. Toiseksi niitä käytetään toiminnon muotoilemisessa, jolloin puhuja sävyttää toimintoaan haluamallaan tavalla käyttämällä naurahduspartikkeliä.

Lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa institutionaalisen tilanteen konstruointi tulee esiin muun muassa siinä, miten lääkäri esittää asiantuntija-arvionsa puheena olevasta asiasta ja miten potilas suhtautuu tällaiseen arvioon. Heath (1992: 240–262) on esimerkiksi havainnut, että lääkärin kertoessa diagnoosin potilaat eivät yleensä reagoi tähän tai reagoivat vain tuottamalla hiljaisella äänellä dialogipartikkelin *er* tai *yeah*. Heath väittää, että tällainen responsi on tyypillinen muissakin vuorovaikutustilanteissa, joissa asiantuntija esittää arvionsa puheena olevasta asiasta. Vaikka asiantuntija antaisi asiakkaalle tilaisuuden vastata, niin tämä ei ota vuoroa vaan antaa asiantuntijan jatkaa. Tämä on Heathin mukaan myös järkeenkäypää vuorovaikutustilanteen tarkoitusta ajatellen, sillä potilas yleensä nimenomaisesti pyrkii lääkärin vastaanotolle saadakseen tämän asiantuntija-arvion subjektiivisille tuntemuksilleen. Jos potilas on esittänyt oman arvionsa sairaudesta, joka poikkeaa lääkärin esittämästä arviosta ja jolle lääkäri ei löydä näyttöä, niin tällöin Heathin mukaan on tyypillistä, että lääkäri aloittaa vuoronsa adverbeilla *in fact* tai *actually*. Tämä on yksi keino, jolla lääkäri voi konstruoida omaa asiantuntija-asemaansa ja potilaan esittämän arvion toissijaista episteemistä arvoa. Heathin havainto englannin adverbeista *in fact* ja *actually* on mielenkiintoinen muun muassa siksi, että nämä vastaavat tietyiltä osin *-hAn*-liitepartikkelin semanttista merkitystä (vrt. jäljempänä kappale 5.2). Mälkiä (2008: 91–93) on osoittanut, miten asiantuntijaroolissa oleva lääkäri lieventää *-hAn*-päätteillä omaa tiedollista auktoriteettiasemaansa samalla hakien asiakkaalta yhteisymmärrystä siihen, että puheena oleva asia on yhteistä tietoa. Silti asiakas asettautuu Mälkiän esimerkissä tiedon vastaanottajaksi ja ottaa vuoron vastaan uutena tietona.³

Partikkelien avulla on mahdollista konstruoida todellisuutta ja vaikuttaa viestin vastaanottajiin myös kirjoitetussa tekstissä. Schieffelin (1996: 435–460) on osoittanut, miten Papua-Uudessa-Guineassa toimineet lähetyssaarnaajat

³ Mälkiän esimerkki osoittaa, että konteksti on otettava huomioon analysoitaessa yksittäisiä kielellisiä elementtejä. Tyypillisesti *-hAn*-lausumat näyttävät liittyvän episteemisen auktoriteetin vahvistamiseen, mutta Mälkiän esimerkissä kysymyksessä on tilanne, jossa raskaana olevan asiakkaan sikiöllä on 50 prosentin mahdollisuus kantaa fataalia sairausgeeniä. Lääkäri lieventää episteemistä auktoriteettiaan varmistaakseen, että tarvittava yleinen tieto on asiakkaan saatavilla. Tämän tiedon perusteella asiakkaan on itse tehtävä päätös, osallistuuko hän sikiöseulontaan ja mihin toimenpiteisiin hän seulonnan tulosten perusteella ryhtyy.

ovat käyttäneet tiettyä kalulinkielistä evidentialista partikkelia oppimateriaalissaan, joka oli kohdistettu paikalliselle kalulinkieliselle yhteisölle. Materiaalissa käsitellään uskontoon ja terveydenhoitoon liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen kohteena olevaa evidentialista partikkelia on käytetty näissä teksteissä sellaisissa yhteyksissä, joissa yhteisön aikaisemmat käytännöt esitetään valistumattomina, siis ei-toivottuina, ja aineiston sisältämiä näkemyksiä uusi- ja totuudenmukaisina eli toivottuina käytäntöinä.

Edellä on käynyt ilmi, ettei pieniäkään kielellisiä elementtejä voi täysin sivuuttaa vuorovaikutusviestinnän tutkimuksessa. Tällaisia pieniä kielellisiä elementtejä ovat muun muassa juuri partikkelit, joilla suomen kielessä tarkoitetaan käytännöllisesti katsoen kaikkia sellaisia täysin valinnaisia ja taipumattomia sanoja, jotka eivät ole verbejä tai nomineja, kuten esimerkiksi sanat *ahaa*, *edes*, *eli*, *ihan*, *melko*, *tavallaan* ja *tuskin*. Partikkelin raja muihin sanaluokkiin – erityisesti adverbeihin – on usein häilyvä ja kontekstisidonnainen, eikä aina ole mahdollista luokitella jotain yksittäistä sanaa johonkin nimenomaiseen sanaluokkaan. (ISK: 764–771.)

Partikkelit jaetaan useisiin eri alakategorioihin. Tällaisia alakategorioita ovat muun muassa sävyartikkelit, jotka sävyttävät koko lausumaa tuomalla sen propositionaaliseen merkitykseen jonkin lisämerkityksen. Sävyartikkeilella on oma merkityksensä, jonka tulkinta riippuu kuitenkin kulloisestakin kontekstista sekä partikkelien sijainnista vuorossa ja sekvenssistä. Ne voivat olla itsenäisiä (*aina*, *ihan*, *kyllä*) tai liitepartikkeleita, jolloin ne ovat kiinnittyneet johonkin toiseen sanaan (*-kin*, *-pA*, *-hAn*). Liitepartikkelit ovat Hakulisen ja Karlssonin (1979: 330) mukaan yleisiä varsinkin puhutussa kielessä. Vuorovaikutuksen kannalta erityisen merkityksellisiä ovat lausumapartikkelit, jotka osoittavat, miten esitettävä lausuma liittyy aikaisempaan keskusteluun (*eiku*, *siis*, *paitsi*), sekä dialogipartikkelit eli keskustelussa käytettävät intersubjektii-viset partikkelit (*mm*, *niin*, *okei*). Tämäkään kategoriointi ei ole kaikkien partikkelien osalta tyhjentävä, sillä yksi partikkeli voi kontekstista riippuen kuulua useaan eri kategoriaan. (ISK: 771–778.)

Partikkeleilla on siis kielellisen vuorovaikutuksen muotoutumisessa oma keskeinen roolinsa. Hakulisen ja Saaren (1995: 481) määritelmän mukaan ”...partikkelien tehtävänä on kytkeä toisiinsa lauseita, lausumia ja vuoroja sekä osoittaa sitä, miten niiden puhuja suhteuttaa sanomansa aiemmin sanottuun ja meneillään olevaan kontekstiin”. Vuorovaikutustilanteissa merkitystä voidaan luoda jopa sellaisilla puhekielillä täytepartikkeleilla kuten esimerkiksi partikkeleilla *niinku*, *kato*, *tota noin*, joita formaalissa kielitieteessä saatetaan pitää

turhina. Kuitenkin esimerkiksi kohteliaisuustutkimuksessa on osoitettu, että myös tällaisilla partikkeleilla on olennainen merkitys muun muassa viestien pehmentämisessä. (Nikula 2000: 345.) Puhujat eivät välttämättä tietoisesti käytä partikkeleita. Esimerkiksi Halonen (2002: 208, alaviite) toteaa, etteivät ihmiset yleensä ole puhuessaan tietoisia ”sävyartikkelien kaltaisista kielen ilmiöistä”.

5.1 Suomen *-hAn*-liitepartikkeli kielentutkimuksessa

Suomen liitepartikkeleita ei Hakulisen (2001b: 44) mukaan ylipäätään ole tutkittu kovinkaan paljon. Tosin suomen *-hAn*-liitepartikkeliä on perusteellisesti käsitellyt juuri Auli Hakulinen ([1976] 2001b) väitöskirjassaan, jonka tutkimustyö nojasi tekstilingvistiseen perinteeseen. Tekstilingvistiikka on nimensä mukaisesti tekstilähtöinen tarkastelutapa, jossa tarkastellaan tekstin rakentumista eri elementeistä.

Vuorovaikutuksen tutkimuksessa käytettävää keskustelunanalyysia on Suomessa ryhdytty soveltamaan tutkimusmetodin vasta Hakulisen väitöskirjan julkaisemisen jälkeen. Liitepartikkeli *-hAn* kyllä mainitaan analyysien yhteydessä useissa kielentutkimusta käsittelevissä väitöskirjoissa (mm. Mäntynen 2003, Pälli 2003) ja myös keskustelunanalyttisissä väitöskirjoissa (mm. Berg 2003, Halonen 2002, Korpela 2007). Silti on olemassa vain vähän tutkimusta, jossa *-hAn*-liitepartikkeliä olisi tutkittu perusteellisemmin vuorovaikutuksen näkökulmasta. Erityisesti tässä yhteydessä mainittakoon Halosen arkikeskusteluja käsittelevä pro gradu -tutkielma (1994) ja siihen perustuva artikkeli (1996) sekä Niemen tutkimustyö *-hAn*-liitepartikkelin käytöstä myönnäytelymuotissa (2007, 2010).

Edellä mainitut Hakulisen tekstilingvistinen väitöskirja ja sittemmin julkaistut keskustelunanalyttiset tutkimukset edustavat eri tutkimusperinteitä ja näkemyksiä, joten myös käytetyt käsitteet ovat osin erilaisia. Hakulisen mukaan *-hAn*-liitepartikkeli muuttaa lausuman illokutionaarista sävyä (2001b: 56–57). Käsite *illokutionaarinen* tai yleisemmin *illokutiivinen sävy* on peräisin Austinin (1962) puheaktiteoriasta ja tarkoittaa sitä, että lausumien peruserkityksen lisäksi lausumilla on myös puhefunktionaalinen merkitys (Hakulinen & Karlsson 1979: 260).

Keskustelunanalyttinen tarkastelutapa on saanut vankan jalansijan Suomessa vasta 1990- ja 2000-luvuilla. Keskustelunanalyttisen tarkastelutavan mukaan puhuja suorittaa *-hAn*-liitepartikkelin sisältävällä lausumalla jotain

toimintoa, jota koskeva lopullinen tulkinta syntyy vasta vastaanottajan kanssa käytävän neuvottelun tuloksena.

Yhteistä molemmille edellä mainituille tutkimussuuntauksille on ollut merkitys, joka *-hAn*-liitepartikkeliin yhdistetään: partikkelin sisältävä lausuma esittää puheena olevan asian yhteisesti jaettuna ja entuudestaan tuttuna, mutta yhtäläillä molemmissa korostetaan, että tämä liitepartikkeli on kontekstisidonnainen ja saa merkityksensä nimenomaan kontekstiaan vasten.

5.1.1 *-hAn* ja tuttuuden implikaatio

ISK:n (s. 797–799) mukaan *-hAn*-liitepartikkelin keskeisenä tehtävänä on implikoida, että ”lauseen ilmaisema asiointila on puhujille yhteistä, tavalla tai toisella tuttua tietoa”. Väitelauseessa partikkeli puolestaan merkitsee väitteen tunnetuksi ja itsestään selväksi tosiasiaksi, jolloin väitteen tehtävänä on muistuttaa, selittää tai perustella edellistä lausumaa. ISK:ssa esitetään *-hAn*-liitepartikkelille myös aivan toisenlainen tehtävä, sillä sen sisältämää lausetta voidaan käyttää hämmästyksen tai oivalluksen ilmaisemiseen. Jos *-hAn*-liitepartikkeli liittyy verbialkuseeseen väitelauseeseen, niin tällaisen lauseen merkitys voi olla perustelu tai myönnytys. Lisäksi *-hAn*-lausumaa voidaan käyttää pyyntönä tai ehdotuksena.

Yhteenvedon voidaan todeta (Hakulinen 2001b), että *-hAn*-liitepartikkelin sisältämä informaatio on kontekstisidonnaista, ja kontekstista riippuen sen sisältämän lausuman funktiona voi olla esimerkiksi inttäminen, toteaminen, muistuttaminen tai väittäminen. Lisäksi sillä voidaan ilmaista yhtäläillä epäilyä kuin arveluakin.

5.1.2 Tiedon esittäminen tuttuna ja itsestään selvänä

Hakulinen (2001b: 88) toteaa, että *-hAn*-liitepartikkeli ei tuo lauseeseen välttämättä mitään uutta informaatiota, vaan sen ensisijaisena tehtävänä on implikoida, että esitetty asia on tavalla tai toisella tuttu. Myös Halonen (2002: 113) toteaa, että liitepartikkelilla *-hAn* voidaan osoittaa, että tieto on entuudestaan tuttu.

Liitepartikkelin *-hAn* yhtenä keskeisenä tehtävänä on muuntaa lauseen illokutionaarinen sävy toiseksi: *-hAn*-liitepartikkelin sisältäviin kysymyksiin ja käskyihin ei välttämättä odoteta vastausta, eivätkä tämän liitepartikkelin sisältävät väitelauseet useinkaan välitä uutta tietoa vaan ennemminkin vetoavat jo tuttuun tietoon (Hakulinen 2001b: 55–57).

Myös poliitikkojen haastatteluja tutkinut Berg (2003: 105) nostaa esiin *-hAn*-liitepartikkelin käyttämisen tiedon merkitsemisessä yleisesti tunnetuksi: tällä liitepartikkelilla haastateltava voi esimerkiksi kiistää haastattelijan esittämän väittämän ja muotoilla vastauksensa sellaiseksi, ettei kiistämistä voisi mitenkään kyseenalaistaa. Liitepartikkelin *-hAn* avulla haastateltava voi merkitä tiedon yleiseksi ja yhteiseksi. Bergin (mt. 111) aineistossa myös ilmauksella *totta kai* on samankaltaista käyttötapaa kuin liitepartikkelilla *-hAn* tiedon merkitsemisessä yleiseksi ja yhteiseksi.

Tiedon implikoiminen tuttuna asettaa tiedon vastaanottajan asemaan, jossa tämän on etsittävä, mihin esitetty tieto viittaa. Hakulisen (2001b: 86) mukaan *-hAn*-liitepartikkeliin liittyy ns. konversationaalinen implikaatio eli lisämerkitys: liitepartikkeli antaa kuulijalle merkin siitä, että lause kytkeytyy muualla esitettyyn tietoon. Niin ikään Halonen (1996: 183) toteaa, että kuultuaan *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman ”[k]uulijan tehtäväksi jää siis etsiä jo esitetyn ja uuden asian yhteys”.

Vaikka puhuja voi vedota *-hAn*-liitepartikkelin avulla yhteiseen tietoon ja näin esittää itsensä tietävänä osapuolena ja lausumansa sisältämän tiedon itsestään selvänä, tämän partikkelin käyttäminen ei automaattisesti tee lausumasta itsestään selvää. Asiasyhteys voi jopa saada aikaan täysin päinvastaisen vaikutuksen, jos lausuma esimerkiksi sisältää retorisen kysymyksen, johon ei odoteta vastausta, esimerkiksi *mikähän, mikäköhän, olisikohan*. Tällöin *-hAn*-liitepartikkeli toimii lähinnä yleistä ihmettelyä merkitsevänä partikkelina (ks. esim. Hakulinen 2001b: 50, Halonen 2002: 89). Merkille pantavaa on, että tällöin lausuman retorista luonnetta voi lisäksi korostaa pääsanaan mahdollisesti kiinnittynyt *-kO*-liitepartikkeli.

Berg (2003: 119) puolestaan on havainnut poliitikkojen haastatteluja käsittelevässä aineistossaan, miten haastatteliija käytti *-hAn*-liitepartikkelin sisältämää lausumaa neuvotellessaan sekventiaalisesti haastateltavan kanssa siitä, mihin kysymykseen haastateltavan oli tosiasialisesti määrää vastata. Jos haastateltava vastasi haastattelijan kysymyksen vastakysymyksellä, niin haastatteliija pystyi säilyttämään alun perin esittämänsä väittämän vastausta vaativana *-hAn*-liitepartikkelin sisältämän lausuman avulla. Tällä tavalla haastatteliija pystyi palauttamaan tilanteen haastattelurungon mukaiseksi merkitsemällä esittämänsä väittämän yleiseksi ja yhteiseksi tiedoksi, joka vaatii haastateltavan selityksen, eikä haastattelijan omaksi subjektiiviseksi mielipiteeksi, joka olisi voitu ohittaa vastausta vaatimattomana.

5.1.3 Muistuttaminen, selittäminen ja perustelevinen

Hakulisen mukaan *-hAn*-liitepartikkelin sisältävää väitelausetta käytetään tekstissä yleisimmin muistutuksena, jolloin tekstin tuottaja pyrkii tällaisella lausumalla vetoamaan tekstin vastaanottajan oletettuun tietomäärään. Muistuttamisella voi tällä tavalla olla myös tietty kohteliaisuusfunktio, sillä tekstin tuottaja voi muistuttamisen avulla implikoida tekstin vastaanottajalle, että tieto on tuttua, jonka vastaanottajan pitäisi tietää, vaikka tämä ei mahdollisesti sitä juuri tuolla hetkellä muistaisi. Hakulisen aineistossa muistutus pohjustaa usein sitä heti seuraavaa argumenttia, ja muistuttamisella onkin argumentoinnissa keskeinen rooli (Hakulinen 2001b: 61–64).

Liitepartikkelin *-hAn* sisältäviä lausumia käytetään usein perustelevaan, motivoivaan tai selittämään jotakin edellä esitettyä, jolloin selityksessä tyypillisesti vedotaan johonkin yleiseen periaatteeseen tai vallitsevaan asiintilaan. Lisäksi *-hAn*-lausumia voidaan käyttää perusteluna vetoamalla johonkin nimenomaiseen yksittäiseen tapahtumaan, joka on tapahtunut ja joka puhujan mielestä tapahtuu tämän vuoksi uudelleen (Hakulinen 2001b: 65–66). Perustelun kohteena on tyypillisesti pyyntö, väite tai nuhde (2001b: 54–56).

Hakulinen (2001b: 61–62) tähdentää, että muistuttaminen on keskeinen osa argumentointia. Hänen mukaansa *-hAn*-partikkelin sisältävää väitelausetta käytetään tekstissä yleisimmin juuri muistutuksena. Tällöin puhuja tai kirjoittaja vetoaa kuulijan tai lukijan hallussa olevaan tietoon sijoittamalla tunnetuksi olettamansa tiedon *-hAn*-lauseeseen, jotta kuulija saisi palautettua puheena olevan asian mieleensä. Formanin (1974) tekstuaalisen puheaktiluokituksen mukaisesti (ks. Hakulinen 2001b: 58) väitelause toimii keskustelussa tyypillisesti muistutuksena, jolloin puhuja perustaa argumentointinsa johonkin kuulijan tiedossa olevaan tai yleisesti tuttuun seikkaan. Tämän lisäksi puhuja voi käyttää muistutusta vetämällä yhteen aikaisemmin käsitellyt asiat, minkä varaan tämä sitten voi rakentaa tulevan argumentointinsa.

Hakulisen (2001b: 81) mukaan *-hAn*-liitepartikkeli voi presupponoida, että lausuma riittää sellaisenaan perusteluksi. Tämä saattaa olla yksi selitys sille, miksi poliitikot käyttävät haastatteluissa *-hAn*-lausumia selittäessään toimintaansa, kuten Berg (2003: 106) on havainnut.

5.1.4 Asennoitumisen ilmaiseminen

Pälli (2003: 91–92) esittää, että *-hAn*-liitepartikkelin avulla kirjoittaja voi tuoda esille oman näkökulmansa, jolloin liitepartikkelin avulla vedotaan tekstin

vastaanottajien hallussa olevaan tietoon, ja tällä tavoin vastaanottaja kutsutaan ”hyväksymään tekstissä esitetyt johtopäätökset oikeina ja loogisina”. Myös Hakulinen (2001b: 51–52) toteaa, että *-hAn*-liitepartikkelin avulla puhuja voi tuoda ilmi sen, miten hän asennoituu puhuteltavaan ja heidän keskinäiseen hierarkkiseen asemaansa. Hakulinen (2001b: 45, alaviite) viittaa Karttusen (1975) väitteeseen, jonka mukaan *-hAn*-liitepartikkelin merkitys olisi: ‘I am in a position to say this to you’. Karttusen väittäminen tuo esiin puhujien välisen tiedollisesti asymmetrisen tai muodollisesti hierarkkisen aseman.

Asennoituminen tulee ilmi muun muassa siinä, miten puhuja suhtautuu kuulijan kasvojen säilyttämiseen. Puhuja voi saada *-hAn*-liitepartikkelin avulla esimerkiksi käskyihin ja pyyntöihin kohteliaan tai ystävällisen sävyn, mutta samalla näiden käskyjen tai pyyntöjen esittäjä ei kuitenkaan edellytä, että nämä täytetään (Hakulinen 2001b: 51–52). Lisäksi Hakulinen (2001b: 62–63) tähdentää, että *-hAn*-liitepartikkelilla puhuja voi pyrkiä säilyttämään kuulijan kasvot esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa puhuja ei ole varma, onko jokin asia kuulijalle tuttu. Tällöin puhuja voi merkitä lausumansa *-hAn*-liitepartikkelilla sellaiseksi, ettei lausumaan sisälly itsestäänselvyiden implikaatiota. Tämän liitepartikkelin avulla puhuja voi kuitenkin orientoitua keskusteluun myös täysin päinvastaisesti pyrkimällä joko korostamaan omaa minäänsä tai nolaamaan kuulijan esittämällä itsestäänselvytenä seikkoja, jotka eivät olekaan itsestään selviä.

Myös Halonen (1996: 205) tuo esiin sen seikan, että *-hAn*-liitepartikkeliin liitetään korkeamman sosiaalisen statuksen signalointia. Halonen väittää, ettei tällaista voida pitää kohteliaisuutena, sillä käyttäessään *-hAn*-liitepartikkelia puhuja voi tällä tavalla korottaa itsensä kuulijaan nähden korkeampaan asemaan eli katsoa kuulijaa alaspäin.

5.1.5 Samanmielisyyden preferointi

Halonen (1996: 185) on arkikeskustelua koskevan aineistonsa perusteella havainnut, että *-hAn*-liitepartikkelin käyttö liittyy muun muassa sekä konfliktiin että yhteisymmärrykseen. Väittelyissä *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän väitteen preferoitu jäsen on nimenomaisesti myöntö, sillä ”yleisenä totuutena tai jostakin edellä esitetystä luonnostaan seuraavaa väitettä on vaikeaa kieltää.” Halonen (ma. 183) toteaa väittelysekvenssien paljastavan, ettei *-hAn*-liitepartikkelin sisältämien lausumien avulla yhteisenä esitetty tieto aina olekaan yhteistä tietoa. Halonen toteaa, että kun *-hAn*-partikkelin avulla lausuma

presupponoi sen sisältämän proposition yleisesti tunnetuksi tai vastaanottajalle tutuksi, vastaanottajalle syntyy tällä tavalla eräänlainen velvollisuus yhtyä puhujan esittämään proposition. Halosen aineistossa esiintyvät konfliktisekvenssit päättyvät kompromissiin, mutta vasta sen jälkeen kun kolmas osapuoli on ryhtynyt etsimään syntyneeseen konfliktiin ratkaisua paljastamalla neuvottelun ongelman (ma. 186). Halosen mukaan väittelyssä hyödynnetään *-hAn*-liitepartikkeliin liittyvää tuttuuden tai tunnettuuden implikaatiota siten, että ”osapuolet esittävät omat näkemyksensä ja argumenttinsa yleisinä totuuksina ja tietoina, jotka ovat siis myös toisen osapuolen tiedossa”, ja tällöin osapuolten on pakko ottaa jollakin tavalla kantaa toistensa esittämien lausumien sisältöön. (Halonen 1996: 189.)

Yhteisymmärryssekvenssien osalta Halonen esittää, että keskustelun kannalta on olennaista, että osapuolet palauttavat yhteisymmärryksen sekventiaalisissa rajakohdissa. Halosen aineistossa *-hAn*-liitepartikkelin sisältävä lausuma liittyy muun muassa sellaiseen sekventiaaliseen kohtaan, jossa osapuolet aloittavat yhteisymmärryksen rakentamisen ja osoittavat, että yhteisymmärrys on saavutettu. (Halonen 1996: 192.)

Halonen esittää johtopäätöksensä, että *-hAn*-liitepartikkeli näyttäisi noudattavan väittelyssä ja yhteistyöhön pyrittäessä samoja periaatteita: ”sen käyttö implikoi vuoron sisältämän ajatuksen tutuksi tai tunnetuksi; vetoaa yhteiseen tietoon, pakottaa reagoimaan ja preferoi samanmielisyyttä. Tämän liitepartikkelin avulla toiset keskustelijat voidaan vetää jonkin ajatuksen taakse, ”pakottaa” reagoimaan vuoroon myöntävästi. Sillä siis sekä otetaan toiset keskustelijat huomioon että varmistetaan oma asema”. (Halonen 1996: 192.)

Halonen (1996: 183) kiteyttää *-hAn*-liitepartikkelin roolin vuorovaikutuksessa toteamalla, että puhuja voi ”käyttää *-hAn*-partikkelia presupponoimaan lausumansa proposition yleisesti tunnetuksi tai vastaanottajalle tutuksi – vetoaa tuttuuteen tai samanmielisyyteen – ja ”velvoittaa” näin vastaanottajan olemaan kanssaan samaa mieltä. Halonen (mp.) viittaa Penttilään, jonka mukaan puhuja voi *-hAn*-liitepartikkelin sisältämän lausuman avulla muun muassa vedota kuulijaan presupponoimalla samanmielisyyttä: ”Olethan itsekkin samaa mieltä” (Penttilä 1963: 120).

5.2 Syntaktista ja kontrastiivista tarkastelua

Suomen kielen *-hAn*-liitepartikkeli kuuluu siis sävypartikkeleihin. Sävypartikkelit esiintyvät tyypillisesti päälauseessa, ja näin ollen myös *-hAn*-liitepartikkeli

liittyy kiinteästi lausuman alussa olevaan lausekkeeseen. Vaikka se esiintyykin usein sivulauseilta vaikuttavissa lauseissa, niin kyseessä ovat ei-restriktiiviset referaatit tai lisäykset eivätkä syntaktisesti alisteiset lauseet. (ISK: 791, 796–797.) Omassa aineistossani *-hAn*-liitepartikkeli esiintyy usein konjunktion jälkeen rakenteeltaan sivulauseetta muistuttavissa lausumissa, joissa puhuja viittaa *-hAn*-lausuman avulla anaforisesti johonkin edellä esitettyyn.

Liitepartikkeli *-hAn* on tekstuaalisessa käytössä kohesiivinen aines. Hakulisen (2001b: 60) mukaan varsinainen teksti muodostuu toisiaan seuraavista väitteistä, jotka nivoutuvat yhteen toisen kerroksen väitelauseista eli sivuhuomautuksista, selityksistä ja muistutuksista. Toisen kerroksen väitelauseet on mahdollista tehdä näkyväksi muun muassa *-hAn*-liitepartikkelin avulla.

Olennaista *-hAn*-liitepartikkelin paikkaisuudessa eli sijainnissa lauseessa on, että se liittyy lähes yksinomaan lauseen teemaosan perään teeman viimeiseen sanaan (Hakulinen 2001b: 47, 67). Tämä syntaktinen piirre korostaa omalta osaltaan sitä, että kyseisen partikkelin avulla lausuma voidaan esittää entuudestaan tuttuna tietona, sillä lauseen teemaosa sisältää nimenomaisesti vanhaa, jo aiemmin käsiteltyä tietoa. Uusi tieto esitetään lauseen reemaosassa, jossa *-hAn*-liitepartikkeli ei siis syntaktisesti esiinny.

Hakulinen ja Karlsson (1979: 85) rinnastavat *-hAn*-liitepartikkelin partikkelinomaisiin modaalisiin adverbisiin (esimerkiksi *kyllä, muka, muuten, siitä, toki, tosin*) ja korostavat, että myös nämä esiintyvät lauseen alussa tai lauseen ensimmäisen konstituentin jäljessä vaikuttaen koko lauseen saamaan sävyyn.

Partikkelien avulla tekstiin on mahdollista sisällyttää sävyjä, asenteita ja näkökulmia, joita on vaikea kääntää sellaiselle kielelle, jossa tällaisia kielellisiä resursseja ei ole olemassa. Sävypartikkelien sananmukainen kääntäminen kielestä toiseen on erityisen hankalaa: sen lisäksi, että sävypartikkeleilla on kieli-kohtaisia ominaispiirteitä, ne ovat myös kontekstista riippuvaisia (ks. Hakulinen & Selting 2005: 9). Kontrastiivinen tarkastelu voi kuitenkin olla hedelmällistä, sillä sen avulla on mahdollista tehdä näkyväksi, mitä merkityksiä lähtökieliseen ilmaukseen sisältyy. Lisäksi sen avulla on mahdollista paikantaa kielellisiä ilmiöitä hyödyntävä tutkimus vastaavantyyppiseen kansainväliseen tutkimukseen ja havaita kiinnostavia yhtymäkohtia.

Liitepartikkelin *-hAn* kaltaista partikkelivastinetta ei sellaisenaan löydy englannista (ks. esim. Quirk & Greenbaum & Leech & Svartvik 2004). Tämän vuoksi *-hAn*-liitepartikkelin käännösvastine on englantiin käännettäessä valittava kulloisenkin kontekstin mukaan (ks. esim. valtioneuvoston kielipalvelun ohje www.vnk.fi). Vastineet korostavat liitepartikkelin episteemistä ja retorista

luonnetta: *you know* (vrt. Malone 1997), *surely, after all, certainly* (vrt. Atkinson 1992) ja *actually* (vrt. Heath 1992). Hakulisen (2001b: 55) mukaan tarkistuskysymyksinä käytetyt *-hAn*-lausumat voidaan kääntää englanniksi ns. *tag*-kysymyksinä.

Ruotsin kielessä modaalipartikkelit (*modalpartiklar*), kuten *ju, väl, nog* ja *nu*, ovat erityisen tyypillisiä juuri puhekielisille ilmauksille (Lindström 2008: 95–96). Lindström (mp.) esittää, että ne ovat erityisen tärkeitä sellaisessa vuorovaikutuksessa, jossa intersubjektivisuus on korosteista. Nimensä mukaisesti modaalipartikkelit ilmentävät puhujan arviointia lausuman totuusarvosta. Tällaisia partikkeleita voidaan käsitellä ilmauksina, jotka tuovat lausumaan jonkin sävyn, ja näin ollen kutsuvat keskustelun osallistujat yhteiseen merkitystä luovaan työhön. Lindströmin (mp.) mukaan kaikkein yleisen ruotsin kielessä esiintyvä modaalipartikkeli on *ju*. Sen merkityksenä on tuoda keskusteluun sävy, jonka mukaan keskustelun osallistujilla on pääsy puheena olevaa asiaintilaa koskevaan tietoon joko puhujan oman tai osallistujien yhteisen aikaisemman kokemuksen välityksellä. Partikkeli *ju* onkin tulkittavissa merkiksi, että viestin vastaanottajalla on hyvät syyt olettaa käsittävänsä mistä puhuja on puhumassa. Näin ollen partikkeli *ju* viittaa ja vetoaa keskusteluun osallistuvien yhteisesti jakamaan tietoon. Edellä esitetty on vahvasti yhteneväinen sen kanssa, mitä kielitieteellisessä kirjallisuudessa on esitetty suomen *-hAn*-liitepartikkelista.

Myös saksan kielessä on erilaisia sävypartikkeleita (*Abtönungspartikeln, Modalpartikeln*), joiden avulla puhuja voi tuoda ilmi suhtautumisensa puheena olevaan asiaan. Partikkeli *ja* viittaa siihen, että puheena oleva asiointi on kiistaton. Puhuja kutsuu kuulijaa palauttamaan muistiinsa kyseisen tiedon tai arvioimaan sen episteemistä arvoa tai sitä, kuinka relevantti kyseinen tieto on senhetkisessä kontekstissa. Partikkeli *doch* viittaa siihen, että kontekstissa on esiintynyt ristiriita, jonka puhuja pyrkii oikaisemaan, mutta lisäksi sen avulla puhuja voi ilmaista, että puheena olevan lausuman propositio on tai sen pitäisi olla kuulijalle ilmeinen. Käyttämällä partikkelia *doch* muistuttamisfunktiossa puhuja tekee kuulijalle selväksi, että kuulijalla on hallussaan tarvittava tieto ymmärtääkseen, mistä puhuja on puhumassa ja että kuulijan on ainoastaan tukeuduttava muistiinsa tarvittavan tiedon löytämiseksi. Partikkelien *ja* sekä *doch* yhteisenä piirteenä on lisäksi se, että puhujan käyttäessä näitä partikkeleita puhuja pitää puheena olevaa asiointilaa itsestään selvänä ja olettaa myös kuulijan pitävän puheena olevaa asiointilaa itsestään selvänä. (Rinas 2006, Gast 2008.)

6 SYNTAKSI: ANAFORIA JA TEMPORAALISIA REFERENTTEJÄ

Aloitin aineistoni empiirisen analyysin tarkastelemalla ensin aineistoni *-hAn*-lausumissa esiintyviä syntaktisia rakenteita ja muita kieliopillisia ilmiöitä. Morfeemi- ja lausumatason tarkastelun tavoitteena oli löytää ensimmäinen kiinne kohta sille, mitkä seikat näyttäisivät olevan tyypillisiä aineistoni *-hAn*-lausumille.

Litteraattien valmistuttua poimin aluksi litteraateista kaikki *-hAn*-liitepartikkelit, tarkastelin millaisiin pääsanoihin liitepartikkeli on kiinnittynyt ja jaottelin nämä pääsanat sanaluokittain. Aineistossani esiintyy yhteensä 177 *-hAn*-liitepartikkeliä, joista 130 kappaletta esiintyy kokouksessa A ja 47 kappaletta kokouksessa B. Pääsanaluokittelu osoitti, että liitepartikkeli *-hAn* on aineistossani kiinnittynyt erityisesti pronomineihin, mutta että adverbien, partikkelien ja substantiivien osuus on myös hyvin runsasta.

Suurin yksittäinen pääsanaluokka muodostuu pronomineista, joita on 40 prosenttia kaikista tapauksista. Seuraavaksi eniten on adverbeja ja partikkeleita (25 prosenttia), mutta merkille pantavaa on se, että niitä esiintyy runsaasti kokouksessa A (28 prosenttia kokous A:n *-hAn*-liitepartikkeleista) mutta selvästi niukemmin kokouksessa B (17 prosenttia kokous B:n *-hAn*-liitepartikkeleista). Substantiiveja on kolmanneksi eniten (23 prosenttia) ja verbejä neljänneksi eniten (13 prosenttia), joista runsas puolet koostuu kieltoverbistä *ei*. Adjektiiveja ja numeraaleja ei aineistossani esiinny *-hAn*-liitepartikkelien yhteydessä lainkaan.

Adverbien ja partikkelien luokittelu ei ole aivan yksiselitteistä. Eräissä tapauksissa yksi ja sama sana voi kontekstista riippuen olla joko adverbi tai partikkeli. Esimerkiksi sanat *nyt* ja *sitten*, joita myös esiintyy aineistossani *-hAn*-liitepartikkelin yhteydessä, ovat Visapään (2008: 134) mukaan temporaalisesti haalistuneita adverbeja, jotka voidaan tulkita pragmaattisiksi partikkeleiksi. Luokitteluongelman ratkaisemiseksi olen esittänyt partikkelit ja adverbit yhtenä luokkana.

Kokousten aikana esiintyvien kaikkien *-hAn*-liitepartikkelien tarkkaa lukumäärää ei ole mahdollista laskea: kokous A:ssa käydään kokouskeskustelun aikana muutamia asialistan ulkopuolisia rinnakkaiskeskusteluja, jotka eivät kuulu tallenteella riittävän hyvin soveltuakseen tutkimuskäyttöön. Kokous B:ssä puolestaan kokous hajotetaan arvokeskustelun alussa muutaman minuutin pituiseksi parikeskusteluksi ja myöhemmässä vaiheessa ryhmätyökeskuste-

luksi, jonka aikana tallenteella kuuluu tutkimuskäyttöön soveltumatonta puheensorinaa.

Seuraavaksi tarkastelin, millaisia pronomiivalintoja ja modaalisia aineksia aineistoni *-hAn*-lausumissa esiintyy. Tämä analyysivaihe nosti esille sen, että kyseiset lausumat sisältävät runsaasti passiivirakenteita, nollapersoonia sekä yksikön ja monikon kolmansia persoonia. Tämä havainto kiinnitti mielenkiintoni siihen, että *-hAn*-lausumilla näyttäisi olevan mahdollista etäännyttää puheena oleva asiointi puhujan omasta persoonasta ja esittää asiointi joko yleispätevä (passiivit, nollapersoonia) tai johonkin aiemmin käsiteltyyn tai tilanteen ulkopuoliseen tekijään liittyvä (kolmas persoonia).

Tarkastelin myös konjunktioita, joilla *-hAn*-lausumat oli sidottu edeltäviin lausumiin. Yleisimpiä konjunktioita aineistossani esiintyvissä *-hAn*-lausumissa ovat *että, niin, ja, siis, mutta, koska* ja *kun*. Nämä konjunktiot pintauttavat sen, että lausumien avulla saatetaan kertoa ja selittää (*että, ja*), esittää päätelmiä (*niin, siis*), ottaa kantaa (*mutta*) ja perustella (*koska, kun*).

Modaalisia aineksia esiintyy *-hAn*-lausumissa harvakseltaan. Modaalinen adverbi esiintyy vain neljässä lausumassa (*aika, varmaan, oikeasti, pitkälti*), kukin erikseen, mikä antaa aiheen olettaa, että puhujat esittävät puheena olevat asiointitilat *-hAn*-lausumien avulla itsestään selvinä tosiasioina, joita ei tarvitse erikseen modalisoida. Modaalisista verbeistä yleisin on *voida* (yhteensä 10 kappaletta), minkä lisäksi verbi *joutua* esiintyy neljästi, *täytyä* kahdesti ja *saada* kahdesti. Modaalisten verbien tarkastelu kiinnittää huomiota siihen, että puhujat mahdollisesti käyttävät *-hAn*-lausumia organisaation toimintaan liittyvien mahdollisuuksien ja velvollisuuksien käsittelemiseen.

Modaalisten aineiden vähäisyydestä huolimatta *-hAn*-lausumia näytettäisiin käytettävän aineistossani asenteiden ilmaisemiseen, sillä kyseinen liitepartikkeli on kiinnittynyt aineistossani muun muassa sanoihin *kyllä, ei* ja *nyt*.

Aineistossani esiintyy runsaasti kannanotoiksi luokiteltavia arviointilauseita, jotka ovat muotoa *X on Y*. Tällöin lausuman tuttuna informaationa eli teemana toimii *X*, joka kopulan *on* avulla yhdistetään uuteen informaatioon, reemaan. Teema on tässä yhteydessä seikka, jota arvioidaan, kun taas reema sisältää itse arvion. Heikkisen mukaan arvioinnin informaatorakenteen hyväksyttävyyden perustuu mm. siihen, katsotaanko arvioinnin antaja päteväksi esittämään kyseinen arvio. (Ks. Tainio 1994, 1996, Heikkinen 1999: 158–159.) Tämän rakenteen tarkempi analyysi osoittaa kuitenkin, että monissa yhteyksissä puhujat käyttävät aineistossani tätä rakennetta viittaamalla johonkin koko-

usten ulkopuoliseen olotilaan ilman, että lausuma tulkintani mukaan olisi mitenkään erityisen kantaottava.

Tarkastelen seuraavassa tarkemmin viittä eri kieliopillista piirrettä, jotka erityisesti nousevat aineistostani esiin *-hAn*-lausumien yhteydessä.

6.1 *Jos–niin*-ehtorakenne + *-hAn*

Aineistossani on kahdeksan sekvenssiä, joissa *-hAn*-liitepartikkeliä käytetään *jos–niin*-ehtorakenteen yhteydessä. Ehtorakenne jakautuu *jos*-alkuiseen etujäseneseen eli protasikseen, jossa puhuja määrittelee lausuman kohteena olevaa seikkaa koskevan ehdon, sekä *niin*-alkuiseen jälkijäseneseen eli apodosikseen, jossa puhuja esittää päätelmän ehdon toteuttavasta seikasta.

Esimerkki 6.1.B

PJ:

”Jos sieltä ei tule vahvaa arvopanosta meidän oman työyhteisön sisään niin mehän ollaan das Ding an sich eikä se vetele.”

Kauppinen (1998: 128) mukaan “[p]rotasiksella luodaan referenssikehys, ja apodosiksella ilmaistaan sitä koskeva seuraus”. Kauppinen (mt. 131) toteaa, että puhuja voi pyrkiä ohjailemaan keskustelua *jos*-alkuisella kuviolla ja jopa sanelemaan vuorovaikutuksen ehdot. Lisäksi apodosi edellyttää Kauppinen (mp.) mukaan ”episteemistä päättelyä siitä tilasta, joka edeltävässä keskustelussa on luotu”. Lasten puhekuvioita tutkineen Kauppinen havaintojen mukaan lasten puheessa esiintyvissä leikinsuunnittelukuvioissa *jos–niin*-ehtokuvioita käytetään hypoteesin ja sen seurauksen muodostamiseen. Tällaisista seurauksista Kauppinen mainitsee muun muassa geneeristen tilojen määrittämisen ja suunnitelmien tekemisen. (Mt. 143.) Vuoronsisäisiä *jos–niin*-kuvioita käytetään Kauppinen mukaan puolestaan ilmaisemaan geneerisiä lainalaisuuksia, suunnittelemaan tulevia tapahtumia tai esittämään uhkauksia ja vaatimuksia (mt. 145–146).

Puhuja voi siis hyödyntää ehtorakenteita rakentaessaan viitekehysten päätelmilleen. Kun tällaisiin lausumiin liittyy vielä *-hAn*-lausuma, voidaan olettaa, että puhuja pyrkii esittämään päätelmänsä itsestään selvänä.

Ehtorakenteen jälkijäsenen aloittava *niin*-konjunktio saattaa jäädä lausumasta pois. Myös Kauppinen (1998: 126) mukaan jo pelkkä *jos*-lause preferoi sitä, että rakennetta täydennetään jälkijäsenellä.

6.2 Koska-konjunktio + -hAn

Tutkimusaineistossani esiintyy yhdeksän *koska*-alkuista lausumaa, joiden subjektiin on liitetty *-hAn*-liitepartikkeli. Konjunktion semanttisen sisältönsä vuoksi on ilmeistä, että aineistossani esiintyvät *koska* + *-hAn* -rakenteen sisältävät lausumat liittyvät tavalla tai toisella perusteluihin. ISK:ssa (1074–1075) *koska*-alkuiset lausumat luokitellaan kahden lauseen välillä vallitsevaa kausaalista suhdetta ilmaiseviksi adverbialikonjunktioiksi. Tällöin "[t]oinen asiaintila esitetään toiselle syynä tai perusteluna" (mp.). Aineistoni analyysi osoittaa, että *-hAn*-liitepartikkelin sisältäviä *koska*-alkuisia lausumia käytetään aineistossani nimenomaan kannanottojen ja ehdotusten perustelemiseen.

Esimerkki 6.2.B

PJ:

"mä en (.) usko henk koht siihen olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa koska toimeksiantohan voidaan muuttaa."

Aineistossani liitepartikkelin *-hAn* sisältävissä *koska*-alkuisissa lausumissa perustelu on anaforisessa viittaussuhteessa perustelun kohteena olevaan kannanottoon. Anaforan määritelmä on ISK:n (1364) mukaan seuraava:

"Anaforisella ilmauksella viitataan tarkoitteeseen tai tarkoitteen tyyppiin, joka on tavalla tai toisella puhetilanteessa läsnä: siitä on jo puhuttu tai se on muulla tavoin huomion kohteena vuorovaikutuksessa – ainakin puhuja esittää sen sellaisena. --- [A]naforisella ilmauksella viitataan tarkoitteeseen tai tilanteeseen, joka on tekstin perusteella ilmeinen tai jonka voi mm. pronominin valinnan tuella tulkita tai päätellä".

Anaforan määritelmä on mielenkiintoinen, sillä siihen näyttäisi sisältyvän samankaltaisia modaalaisia implikaatioita kuin *-hAn*-liitepartikkeliin. Edellisen määritelmän mukaan anaforaä käytetään viitattaessa johonkin asiintilaan, jonka puhuja esittää yleisenä ja jaettuna tietona tai jonka voi asiayhteydestä päätellä. Anaforaä käytetään viittaamaan johonkin, joka nimenomaisesti ei ole uutta tietoa (Halliday & Hasan 1976: 69). Samalla tavalla näytettäisiin käytetävän myös *-hAn*-liitepartikkeliä.

Tämä perustelurakenne näyttäisi olevan retorisesti sovelias keino silloin, kun puhuja haluaa vedota argumentillaan yhteiseen tietoon ja kutsua esiin samanmielisyyttä, sillä preferoitu vastaus sekä kannanottoon että *-hAn*-liitepartikkelin sisältävään lausumaan on nimenomaan myöntö (Tainio 1997: 93–94, Halonen 1996: 185). Näyttäisi myös siltä, että tällaisiin *koska*-alkuisiin

perustelulausumiin reagoidaan aineistossani preferenssinmukaisesti, eli vastaanottaja tuottaa ensin myönnön ja mikäli vastaanottaja on eri mieltä, tämä tuottaa erimielisen responssin vasta myönnön jälkeen preferoimattomana vastauksena.

6.3 *Kyllä*-partikkeli + *-hAn*

Aineistossani on yhteensä seitsemän sekvenssiä, joissa esiintyy ilmaisun *kyllähän* sisältävä lausuma. Aineistoni kaikissa esimerkeissä *kyllähän* esiintyy vuoron keskellä tai loppupuolella sijaitsevan lausuman alkuosassa heti sen aloittavan konjunktion jälkeen. *Mutta*-alkuisia *kyllähän*-lausumia on kolme, *niin*-alkuisia *kyllähän*-lausumia kaksi ja *että*- ja *vaan*-alkuisia *kyllähän*-lausumia kumpaakin yksi. Tämä ilmiö tuo esiin sen seikan, että aineistossani puhujat käyttävät *kyllähän*-ilmaisun sisältäviä lausumia kommentoidessaan jotain edellä esitettyä – joko puhujan itsensä tai jonkun toisen esittämää.

Esimerkki 6.3.B

Johanna:

*”vaikka tässäkin sa- toimeksiannossa sanottiin että hh. ettei nyt olts kiinnostuneita sun omista arvoista mut **kyllähän** ne onhh-hh mitä m- mitä mä paan tohon paperille nin **kyllähän** mä ninkun en mä siihen laita sellaista mihin mä en niinku voi liittyä.”*

Hakulisen (2001a: 413) mukaan *kyl(lä)* on yleisimpiä keskustelussa havaittuja partikkeleita. Tarkastellessaan sekvenssin pääpuhujan vuoron keskellä olevia *kyllä*-alkuisia lausumia Hakulinen havaitsi, että tällainen lausuma ”vaikeuttaa toimivan etujäsenenä, joka luo vastaanottajalle tilan esittää toinen arvio” (ma. 425). Lisäksi hän toteaa tarkastelemiensa esimerkkien osalta, että niissä molemmissa puhuja ”esittää asiaintilaa koskevan kannanoton kuuluvan yhteiseen tietoon tai yleisen tiedon piiriin” (ma. 425). Hakulinen esittää, että sananparsien kaltaisiksi muotoiltuja *kyllä*-alkuisia kannanottoja on mahdollista käyttää mielipiteiden ennakoimiseen tai kumoamiseen sellaisessa tilanteessa, jolloin mielipiteitä ei ole nimenomaisesti eksplikoitu vaan ne ”jollakin tavalla leijuvat ilmassa” (ma. 425). Analyysinsä perusteella Hakulinen (mp. 426) ehdottaa, että hänen aineistossaan vuoron keskellä olevia *kyllä*-alkuisia lausumia voidaan tulkita käytettävän vastakkaisten mielipiteiden torjumiseen ja epäilyjen hälventämiseen. Tällöin tällainen vuoro voi vastata johonkin edellisen vuoron ongelmakohtaan tai pyrkiä vastustamaan implisiittistä tai ekspli-

siittistä erimielisyyttä yleiseen totuuteen vetoamalla. Omassa aineistossani *kyllä*-alkuiset lausumat, joissa puhuja on liittänyt partikkeliin *kyllä* liitepartikkelin *-hAn*, näyttäisivät toteuttavan samankaltaista tehtävää. Aineistoni *kyllä*-lausumat näyttäisivät liittyvän kannanottojen, erityisesti päätelmien esittämiseen vetoamalla yleiseen totuuteen.

6.4 Kieltoverbi *ei* + *-hAn*

Kieltoverbiä *ei* esiintyy aineistoni molemmissa kokouksissa, ja sen yhteydessä käytetään myös liitepartikkelia *-hAn*. Nämä esiintymät painottuvat tutkimuskäyttöön saatujen keskustelujen puoliväliin ja loppupuolelle, jolloin myös argumentointi on kokouksen alkupuolta vilkkaampaa. Yhteensä aineistossani esiintyy 14 kieltoverbiä *ei* yhdessä *-hAn*-liitepartikkelin kanssa.

Kiellon ilmaisukeinoja käytetään ISK:n (s. 1534) mukaan kumoamaan ilmauksen tai sen osan pätevyyttä. ISK:ssa todetaan, että kieltä voidaan ilmaista erilaisilla morfosyntaktisilla keinoilla, joista tyypillisin on kieltoverbi *ei*. Kielto-sanalla voidaan kuitenkin ilmaista myös muun muassa kehotuksia tai pyyntöjä, esittää kommentteja tai osoittaa samanmielisyyttä.

Esimerkki 6.4.A

Tiina:

”Eihän se kenenkään mielestä voi olla tylsää työtä.”

ISK luokittelee kieltoisanan *ei* ensisijaisesti verbiksi, joka taipuu persoonisissa, mutta toteaa sitä käytettävän myös partikkelina. (Mp.)

Aineistoni *-hAn*-lausumat, jotka ovat liittyneet kieltoverbiin *ei*, esiintyvät pääosin voimakkaissa kannanotoissa, joissa puhuja esittää puheena olevaa seikkaa koskevan vasta-argumentin tai tällaista seikkaa koskevaa kritiikkiä.

6.5 Sana *nythän* + *-hAn*

Sanan *nythän* yhteydessä kokousten A ja B erilainen luonne nousee mielenkiintoisella tavalla esiin. Molemmissa kokouksissa *nythän*-sanaa ilman liitepartikkelia esiintyy hyvin runsaasti, mutta kun tarkastellaan *nythän*-sanon esiintyvyyttä, niin voidaan todeta, että kokouksen A aineistossa *nythän*-sana esiintyy seitsemän kertaa, kun taas kokouksen B aineistossa sana *nythän* ei esiinny kertaakaan. Kokouksessa A tehdään selkoa vallitsevasta tilanteesta ja tehdään

toimintaehdotuksia koskevia päätöksiä, kun taas kokous B on luonteeltaan enemmän kannanottoja käsittelevä argumentoiva kokous.

Esimerkki 6.5.A

PJ:

”Nythän tilanne on se et me ollaan .hh (.) ollaan tota käytetty hyvin paljon olemassa olleita kuvia ja ne on ihan ihan hyviä.”

Koska sanalla *nyt* näyttäisi semanttisen merkityksensä osalta olevan enemmänkin yhtymäkohtia *-hAn*-liitepartikkeliin, tarkastelen seuraavassa lähemmin, mitä Hakulinen ja Saari (1995: 482) ovat todenneet suomen *nyt*-sanan ja suomenruotsin *nu*-sanan käyttäytymisestä ja vaikutuksesta vuorojen tulkintaan.

Hakulisen ja Saaren mukaan sana *nyt/nu* ei ole pelkästään temporaalinen adverbi, vaan sitä käytetään varsinkin interpersoonallisessa käytössä myös diskurssipartikkelina, jolloin sen referentiaalinen merkitys on olematon (ma. 497). Partikkeleilla on Hakulisen ja Saaren (ma. 484) mukaan kuitenkin vuorovaikutusviestinnässä keskeinen rooli, koska ”ne ovat vihje toiselle osapuolelle siitä, miten viesti on tulkittava”.⁴

Vuorovaikutuksessa sanaa *nyt* näytetään Hakulisen ja Saaren (ma. 482) mukaan käytettävän muun muassa osoittamassa diskurssin sisäistä siirtymää, jolloin *nyt* osoittaa ”diskurssi-aikaa”, jolla he tarkoittavat ”meneillään olevaa puheaikaa”. Viitatessaan diskurssin aikaan temporaalinen adverbi esiintyy usein vuoronalkuisena, jolloin adverbien tehtävänä on jäsentää diskurssia ja osoittaa diskurssin siirtymistä uuteen alapiikkiin.

Hakulisen ja Saaren (1995: 489–494) mukaan suomen *nyt* (ja yhtäläillä ruotsin *nu*) esiintyvät muun muassa kehotuksissa ja pyynnöissä, parenteettisissa lausumissa, kielteisissä lausumissa, kysymyksissä ja mielipiteen merkitsemänä.

Hakulinen ja Saari (1995: 489–490) ovat havainneet, että kehotukset ja pyynnöt ovat yleensä initioivia eli sekvenssin aloittavia vuoroja mutta saavat anaforisen sävyn, mikäli tällaisissa lausumissa esiintyy *nyt*-sana. Omassa aineistossani olen havainnut, että myös *-hAn*-liitepartikkeli esiintyy tyypillisesti lausumissa, joissa viitataan tällä tavalla edeltävään kontekstiin, jolloin puhu-

⁴ Edellä esitetyn johdosta sana *nyt* ei ole yksiselitteisesti luokiteltavissa adverbiksi tai partikkeliksi, minkä vuoksi viitataan tässä tekstissä *nyt*-sanaan Hakulisen ja Saaren tavoin kategorialla *sana*.

jan esittämä lausuma implikoi, että puhuja on tehnyt päätelmän aikaisemmin sanotusta topiikista.

Hakulinen ja Saari (1995: 490–491) toteavat myös, että *nyt*-sana esiintyy parenteettisissa lausumissa, jolloin ”partikkelia käytetään paljon sekä retorisisissa kysymyksissä että erilaisissa vakiokommenteissa ja muissa puheen päälinjasta poikkeavista huomautuksista”. Parenteettisella huomautuksella Hakulinen ja Saari tarkoittavat lausumaa, jonka puhuja esittää eräänlaisena sivuhuomautuksena oman puheensa keskellä. Omassa aineistossani *-hAn*-liitepartikkeli esiintyy niin ikään tyypillisesti puhujan oman vuoron sisäisessä kommentissa, usein muistuttamassa kuulijoita puheena olevan asian taustoisista.

Kysymysten osalta Hakulinen ja Saari (1995: 493) esittävät, että kun kysymys sisältää *nyt*-sanan, puhuja ei itse asiassa etsi kysymyksellään tietoa, vaan hän on jo muodostanut kysyttävästä asiasta oman näkemyksensä. Tällöin puhuja ei esitä näkemystään suoraan, vaan esittää sen kysymyksen muodossa ja antaa toisille osallistujille mahdollisuuden kasvojaan menettämättä esittää oman näkemyksensä.

Hakulisen ja Saaren (1995: 494) aineistossa puhujat ilmaisevat *nyt*-sanan sisältävillä myönteisillä väitelauseilla henkilökohtaista mielipidettä. Tätä väitettään he perustelevat sillä, että kyseisissä lausumissa suuri osa on yksikön 1. persoonassa ja että verbeistä hallitsevia ryhmiä ovat mentaaliset verbit, modaaliverbit ja *olla*-verbi. Liitepartikkelia *-hAn* sen sijaan käytetään aineistossani tyypillisesti yleispäteviä kannanottoja esittävässä lausumissa, eikä niitä paljонkaan näytettäisi modaloitavan: omassa aineistossani *-hAn*-liitepartikkelin sisältävissä lausumissa esiintyy melko niukasti modaalisia elementtejä, ja modaaliverbeistä tyypillisin on *voida*-verbi. Lisäksi omassa aineistossani on merkille pantavaa, että – päinvastoin kuin Hakulisen ja Saaren tarkasteleman *nyt*-sanan osalta – liitepartikkelin *-hAn* yhteydessä viitataan referenttiin usein kolmannessa persoonassa. Tällöin viittauksella saadaan aikaan samanlainen reaktio kuin passiivin käytöllä – puheena oleva asia on yleispätevä ja kaikkia koskeva.

Hakulinen ja Saari (mp.) korostavat kuitenkin, että sekä lausuman oma merkitys että sen sekventiaalinen sijainti vaikuttavat siihen, millaiseksi puhujan lausuma tulkitaan; näin lienee myös *-hAn*-liitepartikkelin sisältämän lausuman saaman tulkinnan kanssa.

Aineistossani sana *nythän* liittyy yhdessä esimerkissä uutisen kertomiseen, kun taas muissa esimerkeissä ilmaisu liittyy siihen, että puhuja pyrkii muistut-

tamaan tai informoimaan muita osallistujia vallitsevasta olotilasta episteemisen auktoriteettinsa turvin. Olotilasta kertominen liittyy puolestaan kiinteästi toimenpidesuunnitelman tekemiseen ja toimenpidesuunnitelmien perustelemiseen, jolloin *nythän* esiintyy juuri perustelujaksossa nykytilanteen kuvauksessa. Perustelevassa jaksossa todetaan siis vallitseva tilanne muistuttamalla ja selventämällä yhteistä tietoa, ja toisinaan tästä seuraa mielipiteiden vaihto. Yhdessä esimerkissä esiintyvä *nythän*-adverbi on myös mahdollista tulkita siten, että tällä tavalla puhuja on selontekovelvollisen asemassa, ja hän pyrkii puolustautumaan viittaamalla vallitsevaan olotilaan.

Yhteistä kaikille aineistoni *nythän*-sekvensseille on ajallinen siirtymä: vallitseva olotila on muuttunut tai muuttumassa. Tässä yhteydessä korostuu myös kokouksen A luonne, josta kaikki esimerkit ovat peräisin: kyseisen kokouksen nimenomaisena tarkoituksena on välittää tietoa menneistä ja tulevista tapahtumista. Edellä esitetyn valossa olisi mahdollista päätellä, että vaikka *nyt* liityisikin usein subjektiivisten mielipiteiden esittämiseen, kuten Hakulinen ja Saari (1995: 494) ovat todenneet, niin esiintyessään yhdessä *-hAn*-liitepartikkelin kanssa se näyttäisi omassa aineistossani toteuttavan temporaalista funktiotaan.

6.6 Yhteenvedo syntaksitason havainnoista ja vertailu tukiaineistoon

Aineiston kieliopillinen tarkastelu nosti esiin sen, että puhujat voivat *-hAn*-lausumilla esittää asiointiloja yleispätevinä ja itsestään selvinä ja käyttää tällaisia lausumia argumentoinnin apuna. Tätä väitettä tukee se, että näiden lausumien yhteydessä esiintyy geneerisyyttä ilmentäviä pronomineja ja faktuaalisuutta hyödyntäviä kanta-aottavia elementtejä. Puhuja voi esittää itsensä näiden lausumien avulla tietävänä osapuolena, sillä lausumiin sisältyvät anaforiset viittaukset ja itsestään selvää tietoa painottava teemapositio rakentavat omalta osaltaan syntaktisesti asiantuntijapuhetta.

Edellä selostettuun on olemassa kieliopillinen selitys: morfeemina *-hAn* sisältää semanttisen merkityksen, joka lisää sen pääsanaan tällaisen implikaation, mutta sen lisäksi siihen liittyy myös muita kieliopillisia piirteitä, jotka korostavat *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman presupponoimaa itsensäanselvyyttä. Suomen *-hAn*-liitepartikkeli nimittäin esiintyy aina lausuman teemapositiossa (Hakulinen 2001b), jossa ilmaistaan lausumaan sisältyvä tuttu ja yleisesti tiedossa oleva informaatio. Tätä piirrettä on mahdollista myös käyt-

tää retorisesti hyväksi: Karvonen (1995) on havainnut oppikirjatekstien osalta, että opetusmateriaalissa on mahdollista esittää asiaintiloja itsestään selvänä esittämällä ne teemapositiossa. Karvosen (mt: 109–110) mukaan virkkeiden teematarkoitteet esiintyvät teksteissä usein presupponoituina, jolloin presupponoitu tieto tuodaan tekstiin kaikille yhteisenä tietona, jota ei tarvitse perustella. Presupponoidut väittämät perustuvat kyseenalaistamattomiin yhteisiin oletuksiin, mutta Karvosen mukaan temaattisella rakenteella voidaan luoda väittämien asema presupponoiduksi. Tällä tavalla opetustilanteen muodostamassa pedagogisessa valtasuhdetilanteessa voidaan jopa vaikuttaa oppilaiden maailmankuvaan eli siihen, mitkä seikat mielletään luonnollisiksi. Hakulinen (ma. 63) puolestaan on havainnut, että *-hAn*-liitepartikkelin sisältävällä lausumalla on myös mahdollista esittää jokin paikkansapitämätön seikka itsestään selvänä.

Lausuma voidaan presupponoida yleisesti tunnetuksi tai varmaksi tiedoksi usein eri keinoin, ja aineistoni perusteella näyttäisi siltä, että puhujan olisi pelkällä *-hAn*-lausumalla mahdollista esittää puheena oleva asia presupponoituna itsestään selvänä tietona. Heikkisen (1999: 204) mukaan yleinen tieto on seikka, jota voi käyttää argumentoinnin tukena. Yleiseen tietoon voidaan vedota esimerkiksi silloin, kun tiedon esittäjä ei ole tiedossa, esittäjä ei ole luotettava, esittäjää ei haluta jostain muusta syystä julkistaa tai itse varsinaista tietoa ei ole edes olemassa. Samankaltainen evidentialinen funktio on myös ilmaisulla *totuus*.

Lisäksi aineistoni osalta voidaan todeta, että *-hAn*-lausumien yhteydessä esiintyy anaforia, joita käytetään viitattaessa johonkin ennestään tuttuun tai pääteltävissä olevaan tietoon sekä ehtorakenteita, joiden avulla puhuja voi määritellä, missä rajoissa asiaintilasta keskustellaan. Sen sijaan modaalisten elementtien vähäisyys tukee näkemystä, jonka mukaan puheena oleva asiaintila on sellaisenaan itsestään selvä. Tämän lisäksi *-hAn*-liitepartikkelin yhteydessä viitataan referenttiin usein kolmannessa persoonassa. Tällöin viittauksella saadaan aikaan samanlainen reaktio kuin passiivin käytöllä: puheena oleva asia on yleispätevä ja kaikkia koskeva. Tyypillistä on, että aineistoni *-hAn*-lausumissa esiintyy hyvin vähän varauksia tai muitakaan epävarmuuden merkkejä. Yhtä tyypillistä on, ettei puhujan tarvitse perustella väittämäänsä erillisellä viittauksella auktoriteettiin tai muuhun lähteeseen, vaan liitepartikkelilla *-hAn* merkitty topiikki indikoi sitä, että kyseinen informaatio on jo itsessään tuttua ja yhteisesti jaettua tietoa.

Modaalisten ainesten vähäisyydestä huolimatta *-hAn*-lausumia käytetään aineistossani asenteiden ilmaisemiseen, sillä kyseinen liitepartikkeli on kiinnittynyt aineistossani muun muassa sanoihin *kyllä* ja *ei*. Lisäksi niitä esiintyy runsaasti arviointirakenteessa *X on Y*. Aineistoni *kyllähän*-lausumat näyttäsivät liittyvän kannanottojen ja erityisesti päätelmien esittämiseen puhujan vedotessa tällä tavoin yleiseen totuuteen. Aineistoni *eihän*-lausumat esiintyvät voimakkaissa kannanotoissa, joissa puhuja esittää puheena olevaa seikkaa koskevan vasta-argumentin tai tällaista seikkaa koskevaa kritiikkiä, mutta myös hyväntahtoisuutta henkivissä ironisissa lausumissa, jolloin keskusteluun syntyy päinvastainen yhteishenkeä kohottava vaikutelma.

Syntaktinen analyysi antoi tutkimukselleni selvän suunnan, minkä jälkeen vertasin havaintojani tukiaineistoni eli kokous C:n *-hAn*-esiintymiin. Tukiaineisto osoittautuikin rikkaaksi aineistoksi tutkimani aineksen osalta: *-hAn*-partikkeleita oli yhteensä jopa 229. Tukiaineiston yhteensä 93:sta litteroidusta liuskasta 82:ssa esiintyy 1–7 *-hAn*-liitepartikkeliä, kun taas yhdessätoista liuskassa ei tätä partikkeliä esiinny. Tämä tuki havaintojani siitä, että näissä kokouskeskusteluissa *-hAn*-lausumia esiintyy runsaasti, että niiden esiintyneisyys jakautuu tasaisesti koko kokouskeskustelun keston ajaksi ja että niillä on tapana kasaantua tiettyihin keskustelun solmukohtiin, joissa keskustelu käy vilkkaana. Vertailu osoitti, että *-hAn*-lausumat esiintyvät myös tukiaineistossa samantyyppisissä syntaktisissa rakenteissa kuin aineistoni *-hAn*-lausumat.

Tukiaineistoni tarkastelu osoitti myös, että kokouksen osallistujat toteuttavat *-hAn*-lausumilla samanlaisia toimintoja kuin varsinaisessa aineistossani ja että muut osallistujat reagoivat *-hAn*-lausumiin samansuuntaisesti kuin myös varsinaisessa aineistossani. Seuraavassa luvussa tarkastelen näitä toimintoja ja niiden aikaansaamia reaktioita.

7 SEKVENSSI: TIEDONANTOA JA KANNANOTTOA

Tässä luvussa siirrän fokuksen puhujasta kaikkiin osallistujiin, ja tarkastelen keskustelun etenemistä sekvensseittäin vuoro vuorolta *-hAn*-lausumien yhteydessä. Tämän lisäksi analyysini sisältää joitakin sekvenssejä, joissa ei esiinny *-hAn*-lausumia, mutta joissa esiintyy muita aineistoni analyysin kannalta mielenkiintoisia kielellisiä elementtejä.

Jo kieliopillisten rakenteiden tarkastelu (luku 6) antoi aiheita olettaa, että aineistoni *-hAn*-lausumat liittyvät tiedon käsittelemiseen ja argumentointiin. Tässä luvussa 7 esitettävä sekvenssitason analyysi osoittaa, että osallistajat käyttävät *-hAn*-lausumia rakentaessaan itselleen episteemistä auktoriteettiasemaa. Tällä tavalla he asettavat itsensä siihen asemaan, että heillä on oikeus tai velvollisuus jakaa tietoa tai arvioida kannanottoja. Tiedonantojen ja kannanottojen yhteydessä puhuja voi positoida itsensä vuorovaikutustilanteessa tietäväksi osapuoleksi esimerkiksi silloin, kun hän kertoo muille osallistujille uutisen tai selittää jotain keskustelun kohteeksi noussutta seikkaa.

Liitepartikkelin *-hAn* sisältävä lausuma voi itsessään muodostaa toimintatyyppin. Tätä havainnollistaa esimerkiksi luvun ensimmäinen esimerkki 7.1.A (*Sampo Pankki*), jossa puhuja käyttää *-hAn*-lausumaa välittäessään osallistujille uutisen. Tyypillisesti *-hAn*-lausuman sisältävät vuorot esiintyvät aineistossani kuitenkin osana jotain laajempaa toimintatyyppiä. Niitä käytetään muun muassa oman puheenvuoron taustoittamiseen, päätelmien esittämiseen ja eri toimintojen ja näkemysten perustelemiseen. Esimerkiksi perusteluja käytetään toimintaehdotusten ja kannanottojen yhteydessä. Taustoittaminen, ehdottaminen, perusteleva, päättelevä ja kannanoton esittäminen kietoutuvat aineistossani useassa kohdassa toisiinsa, eikä näitä eri toimintoja ole aina yksiselitteisesti mahdollista erottaa toisistaan eikä niiden välille ole mahdollista piirtää selkeitä rajoja.

Esimerkkien yhteydessä olevissa kaavioissa havainnollistan yksinkertaisesti, miten kukin sekvenssi rakentuu ja miten *-hAn*-lausumat sijoittuvat tällaisissa sekvensseissä sekä miten mahdolliset episteemiset auktoriteettisuhteet muodostuvat niissä.

7.1 Tiedonannot

Yksi yrityksen sisäisten kokousten keskeisimpiä tarkoituksia on jakaa tietoa kaikille niille, joiden on tarpeen olla tietoisia puheena olevasta aiheesta työteh-

täviensä hoitamista varten. Kokouksen koollekutsumisella varmistetaan, että tieto saavuttaa tarvittavat työntekijät. Pienemmissä kokouksissa, jotka ovat luonteeltaan vuorovaikutteisia, osallistujat voivat reagoineillaan osoittaa, ovatko he jo tietoisia tai kuuluuko heidän olla tietoisia puheena olevasta asiasta.

7.1.1 Uutisen kertominen

Puhujan asemoituminen keskustelussa tietäväksi tai tietämättömäksi osapuoleksi tulee selkeästi esiin silloin, kun joku osallistujista tuo tai pyytää tuomaan keskusteluun jonkin uutisluonteisen seikan ja muut osallistujat osoittavat vastaanottovuoroillaan, onko kyseinen seikka jo heidän tiedossaan. Seuraava esimerkki 7.1.A (*Sampo Pankki*) on peräisin tilannekatsauspalaverin kohdasta, jossa esiintymisvuorossa oleva Hilikka selvittää asiakkuuksien markkinatilanteesta saatuja tutkimustuloksia. Tähän sekvenssiin saakka muut osallistujat ovat kuunnelleet esitystä hiljaa. Hilikka informoi kuulijoita siitä, että kilpailevalla yrityksellä on nyt virallisesti uusi nimi. Sekvenssi alkaa sillä, että Hilikka esittää uutisen. Sekvenssinalkuisella *-hAn*-lausuman sisältävällä vuorollaan hän positioi itsensä tietäväksi osapuoleksi.

Esimerkki 7.1.A Sampo Pankki

01 Hilikka:	=>	Nythän Leonian nimi on sitte Sampo Pankki
02 Jaana:		Sampo Pankki.
03 Hilikka:		Nii.
04 Jaana:		°Jaha°.
05 Hilikka:		Tänään oli [Hesarissa].
06 ??:		[°joojoo°].
07 Krista:		Mikä sen nimi oli?
08 ??:		Mikä?
09 ??:		Mitä??
10 Hilikka:		S <u>a</u> mpo (.) P <u>a</u> nkki.
11 ??:		°nii°
12 Krista:		Siis Sampo Pankki niminen.
13 ??:		Nii.
14 Hilikka:		Leonia.
15 Yrjö:		Sampo Pankki.
16 ??:		Niin tulee Sampo Pankki joo.

Hilikka aloittaa rivillä 1 uuden sekvenssin ja esittää kilpailevan yrityksen uuden nimen uutena tietona: *Nythän Leonian nimi on sitte Sampo Pankki*. Hän merkitsee tiedon uudeksi temporaalisella adverbilla *nyt*, joka tuo vuoroon

ajallisen siirtymän leiman. Kilpaileva yritys on tähän saakka ollut Leonianiminen, mutta tämän ajallisen käännekohdan jälkeen vanha nimi on juuri jäänyt historiaan ja yritys on ottanut nimekseen Sampo Pankki. Hilikka korostaa *-hAn*-liitepartikkelin avulla uuden tiedon jaettua luonnetta – tieto on nyt julkinen ja kaikkien saatavilla. Adverbilla *sitten* Hilikka tuo ilmi sitä seikkaa, että nimestä esiintyi tuohon aikaan julkisesti spekulatioita, jotka saivat päätöksen uuden nimen julkistamisen myötä. Seuraavassa vuorossa (r. 2) Jaana ottaa Hilkan vuoron vastaan nimenomaan uutisena toistamalla Hilkan vuorossa reemapositiosta esiintyneen seikan (*Sampo Pankki*) ja osoittaa näin, ettei tämä tieto ole ollut hänen hallussaan aikaisemmin. Rivillä 3 Hilikka vahvistaa, että tieto pitää paikkansa (*Nii*). Jaanan hiljainen kommentti (*oJaha*) rivillä 4 voidaan tulkita sekä uuden tiedon vastaanottavaksi että myös implisiittisesti kantaaottavaksi responssiksi. Ilmoituksensa tueksi Hilikka tuo seuraavassa vuorossa (r. 5) esille lähteen, josta tieto on peräisin ja ajankohdan, mistä lähtien tieto on ollut julkisesti saatavilla: *Tänään oli Hesarissa*. Lausumassa tiedon lähde sijaitsee reema-asemassa eli puhuja tuo lähteen keskusteluun uutena tietona.

Tietolähteen nimen mainitsemisen jälkeen muutkin osallistujat ryhtyvät kommentoimaan uutista. Rivillä 6 kuuluu minimipalautte *ojojoo*, jonka välityksellä yksi osallistujista ilmaisee olevansa jo asiasta tietoinen. Samanaikaisesti kolme muuta osallistujaa pyytää toistamaan uutisen: *Mikä sen nimi oli? – Mikä? – Mitä?* (r. 7–9). Hilikka toistaa vielä uutisen rivillä 10 (*Sampo (.) pankki*), minkä jälkeen useat osallistujat toistelevat ja ikään kuin maistelevat uutta nimeä. Yleisen ihmettelyn jälkeen sekvenssi päättyy itsestään, ja Hilikka, joka on ollut esiintymisvuorossa ja joka on tuonut uutisen muiden tietoon, palaa aikaisempaan esitykseensä.

Tämä sekvenssi alkaa vuorolla, jonka ensimmäiseen sanaan liittyy *-hAn*-liitepartikkeli. Puhuja käyttää liitepartikkelin sisältävää lausumaa tuomaan esiin kyseisessä institutionaalisessa viitekehyksessä kaikkia osallistujia kosket-tavan uutisen. Kaikki muut osallistujat orientoituvat puhujan esittämään lausumaan uutisena. Tiedon relevanttiutta korostaa se, että puhuja mainitsee tietolähteenä toimivan auktoriteetin.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten sekvenssin ensimmäisessä vuorossa tiedon välittäjänä esiintyvä A rakentaa itselleen episteemistä auktoriteettia *-hAn*-lausuman avulla asettumalla pyytämättä uutisen kertojaksi ja miten B asettuu tietämättömäksi osapuoleksi, muiden osallistujien omaksuessa niin tietämättömän kuin tietävänkin roolin. Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, että uutinen on jo ollut joidenkin tiedossa, että tästä hetkestä lukien

uutinen on kaikkien läsnä olevien osallistujien tiedossa ja että tieto on tullut kertojan haltuun valtakunnallisesta päivälehdessä.

Uutisen kertominen	
r. 1	<i>A kertoo uutisen</i>
r. 2	B toistaa osan A:n vuorosta
r. 3	A vahvistaa dialogipartikkelilla, että B on kuullut oikein
r. 4	B osoittaa dialogipartikkelilla, että asia on hänelle uutta tietoa
r. 5	A kertoo uutisen lähteen
r. 6–16	osa osallistujista esittää kysymyksiä, osa ilmaisee olevansa asiasta tietoinen, A asettuu tiedon vahvistajaksi

Kaavio 1. Uutisen kertominen

(Lähde: Esimerkki 7.1.A. -hAn-lausunman sisältävä vuoro korostettu)

7.1.2 Tiedon yhteiseksi tekeminen ja taustoittaminen

Puhuja voi käyttää -hAn-lausumia osana tiedonantoja ja lisäksi myös tiedonantonsa taustoittamiseksi eli tuomaan keskusteluun tarkempaa informaatiota. Esimerkki 7.2.A (*Uusi työntekijä*) esiintyy kokouksen kohdassa, jossa Tiina on omalla esiintymisvuorollaan kertonut asiakkuudenhallintajärjestelmän edistymisestä. Tiinan lopetellessa osuuttaan PJ kertoo kaikille, että Tiinan avuksi on aikomus rekrytoida nuori, opintojensa päätösvaiheessa oleva työntekijä.

Esimerkki 7.2.A Uusi työntekijä

01 PJ:	=>	Ja sithän meidän toiveena <u>on</u> se että et
02		ennen ku jäädään kesälomille niin niin
03		meil olis sitte (.) Tiinalla (.) nuori
04		[(.) nuori heh heh
05 Tiina:		[nuori kaunis p(h)oika heh heh heh
06		heh yks mies meiänki osasto (-)
07 Sanna:		@Yks mies sinnekkii niih.@
08 PJ:	=>	Eiku sehä on ollu perinne että et täällä
09		tota osaston X ja osaston Y puolella
10		niin niin
11 Kalle:		(--)
12 Tiina:		ja nuori
13 PJ:		↑Nuori kyllä kyllä siis se on ollu perinne
14		et katotaa kuinka hyvin onnistutaa nyt
15		sitte jatkamaan tätä perinnettä täällä
16		täällä tota Suomessa mutta näin näin on
17		tosiaan ollu

Sekvenssin alussa PJ toteaa riveillä 1–4, että laskentaosastolle on määrää hankkia kesätyöntekijä. PJ aloittaa kommenttinsa temporaalisella adverbilla *sitten*, joka viittaa siihen, että rekrytoinnin aloittamisesta on jo tehty päätös, ja tuo tämän jälkeen *-hAn*-liitepartikkelin sisältävällä lausumalla ilmi, että kyseinen päätös on jo julkista tietoa. PJ tuo esille työntekijän mahdollisen sukupuolen, mikä kirvoittaa tässä naisvaltaisessa kokouksessa naurunsekaisia kommentteja riveillä 5–7.

Tähän PJ toteaa riveillä 8–10 vetoamalla yhteiseen tietoon ja ikään kuin puolustellen sekvenssin aloittanutta kommenttiaan, että nuoren (miespuolisen) kesätyöntekijän rekrytointi on ollut talon tapana: *Eiku sehä on ollu perinne että et täällä tota osaston X ja osaston Y puolella niin niin* (r. 8–10). Lausumassa esiintyy liitepartikkeli *-hAn*, jonka avulla PJ tuo asiansa esille yhteisenä tietona. Myös sanavalinta *perinne* korostaa sitä, että tieto perustuu kokeemukseen. Lisäksi vuoron aloittavaa ilmausta *eiku* käytetään tyypillisesti korjaussekvenssin aloittamiseen. Tällä vuorollaan PJ perustelee sen, miksi rekrytointiin ryhdytään.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten sekvenssin ensimmäisessä vuorossa A eli PJ-esimies rakentaa itselleen episteemistä auktoriteettia *-hAn*-lausuman avulla asettumalla pyydettyä tietoa jakaessaan tietäväksi osapuoleksi ja tämän lisäksi selittämällä kokemuseräisesti asian taustaa.

Tiedon yhteiseksi tekeminen ja taustoittaminen	
r. 1–4	<i>A (PJ-esimies) tekee tiedon yhteiseksi</i>
r. 5–7	B ja C vitsailevat asiasta
r. 8–10	<i>A (PJ-esimies) taustoittaa tietoa vetoamalla yhteiseen tietoon</i>
r. 13–17	ja jatkaa taustoittamista

Kaavio 2. Tiedon yhteiseksi tekeminen ja taustoittaminen
(Lähde: Esimerkki 7.2.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.1.3 Oman puheenvuoron taustoittaminen

Eryyisesti tilannekatsauspalaverin osallistajat käyttävät *-hAn*-lausumia esiintymisvuorojensa alussa taustoittamaan tulevaa puheenvuoroaan. Taustoittamalla puhujat huolehtivat siitä, että kaikilla osallistujilla on tarvittava taustatieto saatavilla tulevan esityksen ymmärtämiseksi. Tätä havainnollistaa esimerkki 7.3.A (*Ei enää samanlainen vaan samantapainen*), jossa esiintymisvuorossa oleva Tiina esittelee meneillään olevan dataming-projektin tilannetta. Projekti on Suomen-toimintojen osalta vasta ensimmäisessä vaiheessaan,

mutta jo nyt toimitasuunnitelmassa on poikettu alkuperäisestä suunnitelmasta.

Esimerkki 7.3.A Ei enää samanlainen vaan samantapainen

01 Tiina: ...sanon vaan et tän tän en- ensimmäisen
 02 vaiheen tää niinkun koskee oikeestaan
 03 pelkästään meitä (..) suomalaisia tosin
 04 ei nyt ihan pelkästään hmh mut kuitenkin.
 05 Ja täs on ensimmäises vaihees on periaat-
 06 teessa päätetty tehdä samantyyppinen
 07 maining ympäristö kuin Sisaryhtiössä
 08 => (.) alukshan se oli hyvin sellaista että
 09 ottakaa täältä vaan mallia ja kopioikaa kaikki
 10 (.) mutta ku ne muutkin asiat on nyt
 11 menneet siihen et ei tehdä enää samanlainen
 12 vaan tehdään samantapainen.

Tiina kertoo osallistujille alkuperäisestä suunnitelmasta lausumalla, joka alkaa temporaalisella adverbilla ja *-hAn*-liitepartikkelilla: *alukshan se oli hyvin sellaista että ottakaa täältä vaan mallia ja kopioikaa kaikki* (r. 8). Tämän jälkeen Tiina tarjoaa selityksen sille, miksi projektin alkuperäisestä suunnitelmasta on poikettu: näin on toimittu aikaisemminkin muiden projektien osalta eli toimintatapoja ei enää monisteta vaan niistä laaditaan kulloiseenkin toimintaympäristöön parhaiten soveltuva malli (r. 10–12). Tässä esimerkissä liitepartikkelin *-hAn* sisältävä lausuma sijaitsee sekvenssin – ja puhujan koko esityksen – alussa. Liitepartikkeli on kiinnittynyt temporaaliseen adverbiin, ja sen sisältävän lausuman tehtävänä on kertoa kuulijoille, mikä projektin suunniteltu toteutustapa oli alussa ja tämän jälkeen antaa selitys sille, miksi nyt toimitaan eri tavalla.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten tiedon välittäjänä esiintyvä A asettuu tiedon välittäjäksi jakamalla esityksensä sisältöä koskevaa taustatietoa pyytämättä *-hAn*-lausuman avulla.

Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen alussa	
r. 1–7	A selostaa tilannetta
r. 8–9	ja antaa taustatietoa alkuperäisestä suunnitelmasta
r. 10–12	ja selittää, miksi siitä on poikettu

Kaavio 3. Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen alussa
 (Lähde: Esimerkki 7.3.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Puhuja voi esiintyä tietävänä osapuolena ryhtymällä selittämään puheena olevaa asiaintilaa *-hAn*-lausuman avulla. Seuraavassa esimerkissä puhuja antaa muille osallistujille taustatietoa vallitsevasta tilanteesta ja tämän jälkeen selittää sitä. Esimerkki 7.4.A (*Jos katsotaan nuppiluvuista*) esiintyy tilannekatsauspalaverin kohdassa, jossa Hilikka on esittelemässä asuntolainojen osuuksia eri pankeissa ja pankin omien asiakkaiden asuntolainan ottoa ja asunnon ostamista. Ennen sekvenssin alkua osallistujat ovat yhdessä melko kauan kuvailleet tilannetta ja Krista on pohtinut, mihin asiakassegmenttiin markkinointitoimenpiteet kannattaisi ensisijaisesti kohdistaa. Hilikka ryhtyy selittämään tilannetta muille.

Esimerkki 7.4.A Jos katsotaan nuppiluvuista

01 Hilikka:		mut näist pääpankkiosuuksista nää nyt tää
02		toivon että muistatte et X-pankki ja
03		Y-pankki ett meil on suunnilleen yhtä
04		paljon näit pääpankkiasiakkaita et
05		jos katsotaan nuppiluvuista ja
06		korostan edelleenkin et tää pohjautuu
07		otostutkimukseen että nää on suuntaa-
08	=>	antavia (.) et mehän Yrjön kans yritettiin
09		katsoo meiän ((<i>tietokannasta</i>)) aktiiviasiakas-
10		määriä tähän pääpankkimäärään nyt kun tätä
11		pankinvaihtoo seurattiin
12 ??		[°mm mm°
13 Hilikka:	=>	[niin nehän ei oo yhtään samaa asiaa.
14		Eli (.) tulos ei ollu sama.
15		((Hilikka jatkaa monologia.))

Tässä vaiheessa Hilikka puuttuu keskusteluun antamalla muille osallistujille taustatietoa vallitsevasta tilanteesta: *toivon että muistatte et X-pankki ja Y-pankki ett meil on suunnilleen yhtä paljon näit pääpankkiasiakkaita* (r. 2–3). Tätä hän perustelee ehtorakenteella *jos katsotaan nuppiluvuista* (r. 5) --- *niin nehän ei oo yhtään samaa asiaa* (r. 13). Ehtorakenteen sisään Hilikka sisällyttää vielä kaksi asian taustaa selventävää välihuomautusta: varaukseksi tulkittavan lausuman *korostan edelleenkin et tää pohjautuu otostutkimukseen että nää on suuntaa-antavia* (r. 6–8) ja taustoittamiseksi tulkittavan lausuman *mehän Yrjön kans yritettiin katsoo meiän ((tietokannasta)) aktiiviasiakasmääriä tähän pääpankkimäärään nyt kun tätä pankinvaihtoo seurattiin* (r. 8–11). Jälkimmäinen lausuma sisältää *-hAn*-liitepartikkelin, jota

vuorossaolija käyttää taustoittamiseksi tulkittavassa vuorossa (*mehän Yrjön kans yritettiin katsoo*).

Hilkka käyttää ehtorakennetta otoksessa olevan epäjohtonmukaisuuden toteamiseen: ehdolla X (nuppiluku) tulos ei vastaa aikaisemmin saatuja tuloksia: *niin nehän ei oo yhtään samaa asiaa*: (r. 13). Liitepartikkelin *-hAn* sisältävän lausuman avulla Hilkka esittää johtopäätöksensä tilanteesta ja vielä selventää johtopäätöksen muille osallistujille eksplisiittisesti: *Eli (.) tulos ei ollu sama* (r. 14). Kukaan osallistujista ei ota Hilkan jälkeen vuoroa vaan Hilkka jatkaa monologista vuoroaan.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten tiedon välittäjänä esiintyvä A esiintyy tietävänä osapuolena jakamalla ja arvioimalla esityksensä sisältöä koskevaa tietoa *-hAn*-lausumien avulla.

Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen aikana	
r. 1–7	A selostaa tilannetta
r. 8–11	ja antaa taustatietoa tilanteesta
r. 13	ja esittää tilanteesta johtopäätöksensä

Kaavio 4. Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen aikana
(Lähde: Esimerkki 7.4.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Aineistossani esiintyy runsaasti *-hAn*-lausumia myös sekvenssin lopussa vuoroissa, joissa puhuja vetää osan edeltävästä keskustelusta yhteen. Esimerkissä 7.5.A (*Metodiikkahan tulee olemaan sama*) oleva *-hAn*-lausuma esiintyy sekvenssin viimeisessä vuorossa. Vuoro päättää esiintymisvuorossa olleen Hilkan koko pitkän esityksen, jossa hän on raportoinut muille osallistujille markkinaosuustutkimuksen tuloksista. Kyseiset tulokset on saatu soveltamalla tiettyä metodiikkaa. Tämän jälkeen Hilkka ilmoittaa, että samanlainen tutkimus tehdään myös ilmapiiristä ja asiakastyytyväisyydestä. Esityksensä päättävässä vuorossa Hilkka muistuttaa, että myös näihin tutkimuksiin sovelletaan samaa metodiikkaa.

Esimerkki 7.5.A Metodiikkahan tulee olemaan sama

01	Hilkka:	Et sen viel lisäisin et
02	=>	metodiikkahan tulee olemaan sama
03		et se on niinkun hyväksytyt et
04		se on tää see äf ii metodiikka ja tää on
05		nyt ollu Meidän Yhtiössä ja Sisaryhtiöllä
06		käytössä. Ni ((<i>maan nimi</i>)) ja ((<i>maan nimi</i>)) ottavat

07 vastaan tämän metodiikan.
08 PJ: °Hyvä. Kiitos Hilka°.

Hilka esittää lausumansa parenteettisena lisäyksenä, ja merkitsee sen sel-laiseksi vuoronalkuisella lausumalla *Et sen viel lisäisin et* (r. 1). Tämä merkit-see lausuman sellaiseksi, että sen tehtävänä on vielä vähän lisätä Hilkan esityk-sen informaation sisältöä ja ikään kuin sivuhuomautuksena viitata anaforisesti jo esityksen alkuosassa mainittuun metodiikkaan. Tässä kohdassa taustoittami-nen kohdistuu käynnissä olevassa kokouksessa edellä esitettyyn ja toimii osit-tain esityksen yhteenvetävänä päättävänä vuorona. Vuoro ei herätä keskuste-lua, vaan PJ päättää sekvenssin ja siirtää keskustelun asialistan seuraavaan ai-heeseen.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten sekvenssin päättävässä vuorossa tiedon välittäjänä esiintyvä A rakentaa itselleen epistemistä auktori-teettia *-hAn*-lausuman avulla jakamalla esityksensä sisältöä koskevaa tietoa.

Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen lopussa	
r. 1–2	<i>A vetää esityksensä yhteen antamalla lisätietoa</i>
r. 3–7	ja selittää antamaansa lisätietoa
r. 8	B (PJ-esimies) päättää sekvenssin ja siirtää keskustelun asialis-tan seuraavaan kohtaan

Kaavio 5. Oman puheenvuoron taustoittaminen esityksen lopussa
(Lähde: Esimerkki 7.5.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.1.4 Tiedonantoon vastaaminen toisella tiedonannolla

Osallistujat voivat vastata edellisen puhujan esittämään tiedonantoon toisella tiedonannolla, jolloin puhuja voi osoittaa *-hAn*-lausuman avulla, että myös hän on tavalla tai toisella tietoinen puheena olevasta asiasta. Seuraavassa esimer-kissä tietoa kertova osallistuja osoittaa toisen tiedon kertojalle olevansa jo tie-toinen kerrottavasta asiasta. Esimerkki on peräisin tilannekatsauspalaverista kohdasta, jossa esiintymisvuorossa oleva Tiina esittelee asiakkuudenhallinta-projektia. Juuri ennen sekvenssin alkua Tiina on ryhtynyt kertomaan eräästä kilpailevan Y-pankin edustajasta, joka oli osallistunut samalle CRM-kurssille Tiinan kanssa. Kyseinen edustaja oli kertonut, ettei tämän yrityksessä vielä ollut käytössä mitään systemaattista asiakkuudenhallintajärjestelmää vaan ainoastaan pelkkiä kokeiluja. Esimerkissä 7.6.A (*X-pankillaha on kans*) käsi-tellään kilpailevan yrityksen tiedotuslehdessä ollutta tietoa. Vaikka kokoukses-

sa käydään monenkeskistä keskustelua, tässä sekvenssissä tiedon hallussaolon varmistaminen syntyy kahden puhujan välille.

Esimerkki 7.6.A X-pankillaha on kans

- 01 Tiina: (.) olin ymmärtävinäni että ei ne oikeest-
02 ei niil mitää systeemiä oo ne siis niil on
03 korkeintaan parintuhannen jotai pieniä
04 koe- (.) koejuttuja tehty et ei siel
05 ainakaan isommasti sitä o
06 Yrjö: => Niihän säki sille kerroit
07 [(naurua)
08 Krista: => [°X-pankillahan on kans°
09 Tiina: [Se ei itse asiassa tienny juuri mitää
10 pankist se oli vakuutuksen puolelta
11 Krista: => Kuulitsä Tiina et X-pankillaha on kans
12 koska se-
13 Tiina: On.
14 Krista: => niitten lehdessähän mainittiin et se on
15 Suomen suurin pankki
16 Tiina: Joo nii oli se- Joo. X-lehdessä joo
17 Krista: pisti silmää
18 Tiina: joo (-) kattonu kans. En sit tiä et tiedä
19 että kuinka voimalla ne lähtee mut mä
20 sanosi et me aletaa olla täs nyt niinku
21 aika (.) tää o huulilla nyt.
22 Jaana: °Joo. Joo°

Tiina kertoo riveillä 1–5 keskustelustaan, jossa keskustelukumppani on antanut ymmärtää, ettei kyseisellä kilpailevalla yrityksellä ole mitään erityistä järjestelmää vielä käytössä. Yrjö (r. 6) arvioi kyseistä keskustelua indikoimalla, että tällainen omaa toimintaa koskevan vähättelevän tiedon välittäminen kilpailijoille on tavanomaista toimintaa ja osoittaakin sen *niin*-alkuisella päätelmällä, jossa *niin*-konjunktioon on liitetty *-hAn*-liitepartikkeli (*Niihän säki sille kerroit*). Naurullaan (r. 7) muut osallistujat osoittavat olevansa samaa mieltä. Kun keskustelun konteksti liittyy kilpailijoiden ja oman organisaation väliseen me–he-polarisaatioon, Yrjön esittämä arvio on omiaan vahvistamaan ryhmäkuuluvuutta.

Tässä esimerkissä huomioni kohdistuu kuitenkin enemmän lähdeviittaukseen uutisen kertomisen yhteydessä. Yrjön esittämän arvion jälkeen Krista yrittää tuoda rivillä 8 keskustelijoiden tietoon hänen hallussaan olevaa informaatiota (*X-pankillahan on kans°*). Liitepartikkelilla *-hAn* merkitty topiikki indikoi sitä, että kyseinen informaatio on olemassa olevaa tietoa. Hiljaisella äänellä

esitetty vuoro ei kuitenkaan saa osakseen riittävää huomiota, vaan Tiina jatkaa edelleen kerrontaansa riveillä 9–10. Krista vaatii Tiinaa riveillä 11–12 huomiomaan hänet mainitsemalla Tiinan henkilökohtaisesti nimeltä ja kysymyksen avulla varmistamalla, että Tiina on kuullut hänen esittämän lausuman ja vielä toistamalla lausumansa (*Kuulitsä Tiina et X-pankillaha on kans koska se-*). Tähän Tiina reagoi lyhyesti ja vahvistaa asian olevan hänen tiedossaan (*On*, r. 13). Krista täydentää edelleen, mihin lähteeseen hänen tietonsa perustuu (*niitten lehdessään mainittiin et*, r. 14).

Kristan esittämissä kolmessa perättäisessä vuorossa (r. 8, 11 ja 14) esiintyy *-hAn*-liitepartikkeli, jolloin Kristan vuoroihin tulee hieman inttävä sävy. Tämä on myös yksi esimerkki siitä, että aineistossa *-hAn*-lausumat näyttäisivät kasaantuvan: *-hAn* on yksi retorinen keino tuoda esiin puhujan hallussa olevaa tietoa. Rivillä 16 Tiina vahvistaa huomanneensa saman jutun kyseisestä lehdestä (*Joo nii oli se- Joo. X-lehdessä joo*), jolloin on tulkittavissa, että Kristan esittämien vuorojen uutisarvo mahdollisesti menettää teränsä. Tiina vastaa CRM-hankkeesta, joten on ilmeistä, että hän oman toimenkuvansa puitteissa seuraa kilpailijoiden CRM-hankkeita ja on näin ollen jo tietoinen Kristan esittämästä asiasta. Krista puolestaan ei vastaa asiakkuudenhallinnasta, ja rivillä 17 Krista ilmoittaakin, että asia on tullut sattumalta hänen tietoonsa kyseisen lehden välityksellä (*pisti silmää*). Tähän Tiina alkaa pohtia, miten asiakkuudenhallintaa ryhdytään kilpailevassa yrityksessä kehittämään mutta esittää arvionaan, että omassa organisaatiossa asia on juuri lyömässä itsensä läpi. Keskustelu jatkuu muutaman vuoron verran Tiinan ja PJ:n kerratessa hankkeen läpiviemisen vaiheita, minkä jälkeen sekvenssi päättyy itsestään ja Tiina jatkaa esiintymisvuoroaan uudella sekvenssillä.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten sekvenssin ensimmäisessä vuorossa tiedon välittäjänä esiintyvä A säilyttää episteemisen auktoriteettinsa muihin osallistujiin nähden, vaikka sekä B että C pyrkivät myös esiintymään tietävinä osapuolina: B arvioimalla *-hAn*-lausuman avulla hieman sarkastiseen sävyyn raportoinnin kohteena olevaa asiaa, mikä yhteisen naurun perusteella näyttäisi saavan yleisen hyväksynnän, ja C esittämällä *-hAn*-lausuman avulla toisesta lähteestä olevaa taustatietoa, josta A lyhyesti ilmaisee olevansa jo tietoinen. Sekvenssin aikana osallistujat osoittavat, mitä kunkin osallistujan voidaan olettaa tietävän. Vaikka A:n vuoroissa ei esiinny *-hAn*-lausumia, sekvenssissä kuitenkin rakentuu tulkintani mukaan A:lle vahvin episteeminen auktoriteettiasema, jota sekä B että C pyytämättä hieman haastavat *-hAn*-lausumia sisältävien vuorojensa avulla. Koska A:lla on esiintymisvuoro, hän saa sekvenss-

sin lopussa varattua itselleen mahdollisuuden arvioida sekvenssin sisältöä ennen kuin jatkaa raportointiaan.

Tiedonantoon vastaaminen toisella tiedonannolla	
r. 1–5	A raportoi tapahtuneesta
r. 6	<i>B arvioi tapahtunutta vetoamalla itsestäänselvytyteen</i>
r. 7	muut osallistujat ilmaisevat samanmielisyyttä B:n kanssa
r. 8	<i>C aloittaa tiedonannon kertomisen viittaamalla tiedon lähteeseen</i>
r. 9–10	A jatkaa raportointiaan
r. 11–12	<i>C aloittaa tiedonannon kertomisen uudelleen ja viittaa tiedon lähteeseen</i>
r. 13	A ilmaisee olevansa asiasta tietoinen
r. 14–15	<i>C viittaa tiedon lähteeseen</i>
r. 16	A ilmaisee olevansa asiasta tietoinen
r. 17	C ilmaisee saaneensa asian tietoonsa sattumalta
r. 18–21	A ottaa kantaa tiedon sisältöön

Kaavio 6. Tiedonantoon vastaaminen toisella tiedonannolla
(Lähde: Esimerkki 7.6.A. -hAn-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.1.5 Kysymykseen vastaaminen

Tiedollinen asymmetria tulee esiin selkeästi silloin, kun osallistuja asettuu tietämättömäksi osapuoleksi pyytämällä lisätietoja kysymällä. Vastaajalle tarjoutuu tällöin episteeminen auktoriteettiasema. Vastaja voi merkitä vastauksensa episteemisen arvon -hAn-lausuman avulla esimerkiksi itsestään selväksi tai yhteisesti jaetuksi tai toisaalta kantaaottavaksi arveluksi. Seuraavassa esimerkissä puhuja pyytää tietoa, johon tietävät osapuolet ryhtyvät vastaamaan. Kokouskesustelun etenemisestä vastaava PJ kuitenkin keskeyttää tiedon jakamisen välittömästi muodollisen auktoriteettiasemansa turvin ja palaa aiheeseen vasta kokouksen loppupuolella sitten, kun sille on asialistan mukaisesti tilaa. Esimerkki osoittaa sen, miten PJ orientoituu kokouspuheen kaavamaiseen ja aikasidonnaiseen luonteeseen, eikä salli siihen poikkeamia.

Vaikka tässä tilannekatsauspalaverista peräisin olevasta esimerkissä on samankaltainen lähdeviittaus kuin esimerkissä 7.1.A (*Sampo Pankki*), niin lauseasemansa takia lähdeviittauksen episteeminen arvo on erilainen. Tässä esimerkissä PJ on kertonut edellisessä vuorossa, että Ruotsissa on juuri järjestetty tiedotustilaisuus ja että on odotettavissa, että tiedotustilaisuuden sisällöstä kerrotaan illan uutislähetyksissä. Edellisenä päivänä yritys on julkistanut tuloksensa.

Esimerkki 7.7.A.a Onko tuloksesta uutisoitu?

01 Krista:	Mitä meidän tuloksesta muute onko siitä
02	uutisoitu mä en kattonu eile illal uutisia
03 Hilikka:	on on
04 Nina:	=> o:n o:n Hesarisha siit oli
05 PJ:	Mut hei mennään tota tän (.) jooko mentäskö
06	tän oh(h)jelman m(h)ukasesti

Krista ottaa vuoron PJ:n esityksen jälkeen ja pyytää riveillä 1–2 lisätietoa: *Mitä meidän tuloksesta muute onko siitä uutisoitu*. Hän tuo eksplisiittisesti esiin sen, miksi hän ei ole tietoinen puheena olevasta asiasta: *mä en kattonu eile illal uutisia* (r. 2). Tähän kaksi eri osallistujaa vahvistaa, että tuloksesta on jo uutisoitu: *on on* (r. 3) ja *o:n o:n Hesarisha siit oli* (r. 4). Molemmat puhujat painottavat toiston voimalla eli toistamalla sanan *on*, että asia pitää paikkansa. Rivin 4 puhuja tuo esiin lähteen, missä tieto on ollut. Esimerkkiin 7.1.A (*Sampo Pankki*) verrattuna lausuma on kuitenkin muotoiltu eri tavalla: lähteen nimi on topikaalistettu ja se on lausuman teema-asemassa, jolloin lauseasema implikoi sitä, että tieto ei ole uutta vaan entuudestaan tuttua. Tähän lauseen subjektiin puhuja on liittänyt *-hAn*-liitepartikkelin, mikä vielä vahvistaa implikaatiota siitä, että asia on jo itsestään selvää yleistä ja yhteistä tietoa. Yksikään osallistujista ei osoita jakavansa Kristan tietämättömyyttä. PJ päättää tämän sekvenssin ja pyytää siirtymään asialistalle. Tässä kohtaa kokous on jo kestänyt 1 tuntia 52 minuuttia, mikä osaltaan selittää sitä, ettei PJ anna kyseisen väli-sekvenssin kestää tämän pidempään.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten kysymyksen esittäminen vaikuttaa episteemisen auktoriteettiaseman rakentumiseen: A asettuu tietämättömäksi osapuoleksi esittämällä kysymyksen ja sekä B että C asettuvat tietäviksi osapuoliksi kysymykseen vastaamalla. Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, että osallistujien voidaan olettaa olevan tietoisia asiasta, ja *-hAn*-lausumalla osoitetaan, että tieto myös on julkista.

Kysymykseen vastaaminen tietoa jakamalla (a)	
r. 1–2	A pyytää tietoa esittämällä kysymyksen
r. 3	B vastaa kysymykseen
r. 4	<i>C vastaa kysymykseen ja ilmaisee tiedon lähteen</i>
r. 5–6	D (PJ-esimies) keskeyttää sekvenssin ja siirtää keskustelun takaisin asialistalle

Kaavio 7. Kysymykseen vastaaminen tietoa jakamalla (a)
(Lähde: Esimerkki 7.7.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Siitä huolimatta, että PJ ei antanut kokouskeskustelijoille mahdollisuutta keskustella vastikään julkistetusta tuloksesta silloin, kun asia nousi esille, niin kokouksen lopussa muiden esille tulevien aiheiden yhteydessä PJ kuitenkin palaa tähän kysymykseen ja kertoo, miten tuloksesta on uutisoitu julkisuudessa.

Esimerkki 7.7.A.b Onko tuloksesta uutisoitu?

01	PJ:	<u>k</u> uka kysy siitä meijjän <u>t</u> uloksesta (.) nin .hh
02	=>	meijjän tuloshan on tiedotettu ↑eilen
03		siis pankin tulos ja ja
04		meillä menee ↑hyvin meillä menee <u>l</u> ujaa
05		tai <u>m</u> eni lujaa viime vuonna
06	=>	tän vuoden tilanteestahan ei vielä tiedetä

Puuttumalla keskustelun kulkuun PJ varaa itselleen esimiehenä tilaisuuden kertoa koko organisaatiota koskevan uutisen omalle yksikölleen. PJ tekee tulostiedot yhteiseksi tiedoksi riveillä 2–6 olevien *-hAn*-lausumien avulla ja kehystää samalla uutisen ajalliset raamit eli sen, mistä lähtien tieto on ollut julkista (*meijjän tuloshan on tiedotettu* ↑*eilen*, r. 2) ja mihin ajankohtaan tulostiedot rajoittuvat (*tän vuoden tilanteestahan ei vielä tiedetä*, r. 6).

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A eli PJ-esimies ottaa itselleen ensisijaisen tietäjän roolin päättämällä, milloin kysymykseen annetaan vastaus ja kenellä – eli hänellä itsellään – on ensisijainen oikeus vastata kysymykseen. A (PJ-esimies) rakentaa itselleen sekvenssin aikana episteemistä auktoriteettia *-hAn*-lausumien avulla: hänen hallussaan on organisaatiota koskevaa tietoa, jonka hän tekee osallistujille yhteiseksi.

Kysymykseen vastaaminen tietoa jakamalla (b)	
r. 1	A (PJ-esimies) viittaa aiemmin esitettyyn kysymykseen
r. 2–3	<i>ja ilmoittaa, mistä lähtien tieto on ollut julkista</i>
r. 4–5	ja antaa virallisen vastauksen
r. 6	<i>ja ilmoittaa, mitä ajanjaksoa julkistettu tieto koskee</i>

Kaavio 8. Vastaaminen kysymykseen tietoa jakamalla (b)

(Lähde: Esimerkki 7.7.A.b. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Kuten edellisistä esimerkeistä käy ilmi, puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia tuodessaan esiin olemassa olevaa tietoa. Aineistoni *-hAn*-lausumissa esiintyy hyvin vähän varauksia tai muitakaan epävarmuuden merkkejä. Vertailun vuok-

si nostan tässä esiin esimerkin 7.8.A (*Kuulin tällaisen huhun*), jossa PJ tuo yksikkönsä tietoon uutisen, joka ei ole vielä varmaa tietoa. Tässä esimerkissä PJ nimenomaisesti korostaa sitä, että lausuma ei perustu ollenkaan olemassa olevaan tietoon. Vuoro sisältää pitkän varauksia sisältävän johdatuksen puheena olevaan asiaan, jolla PJ ikään kuin vetäytyy vastuusta, jos tieto ei sattuisikaan pitämään paikkaansa. Merkille pantavaa tässä yhteydessä on se, ettei vuorossa esiinny yhtäkään *-hAn*-liitepartikkelia.

Esimerkki 7.8.A Kuulin tällaisen huhun

01	PJ:	sitä träkkinggiä niinku ((yrityksen))
02		(.) öö tunnettuudesta
03		(.) niin sitä: sitä on tehty mut
04		siit ei oo mummielestä mitään virallista
05		vielä: vielä tota <u>olemassa</u>
06		mutta mutta mä <u>kuulin</u>
07		siis tää oli <u>täysin</u> epävirallista
08		ei perustu <u>mihinkään</u> nyt (.) niinkun (.)
09		mitä olisin nähnyt paperilla missään
10		mutta kuulin tällaisen HUHun (.)
11		että <u>Suomessa</u> ((yritys)) on (.)
12		selkeesti tunnetumpi kuin ^o muissa Pohjoismaissa ^o (.)
13		et odotetaan sitä virallista (.)
14		virallista tota (.) tietoo
15		mut et sitä träkkinggiä tehdään
16		nyt säännöllisin väliajoin
17		ja sielt varmaan rupee tulee tietoo

Esimerkissä PJ tuo esimiehen roolissa muualla konsernista työstettävänä olevaa uutta tietoa oman yksikkönsä tietoon. Puheena olevaa tietoa ei kuitenkaan ole vielä julkistettu, joten PJ modifoi eteenpäin välittämänsä tiedon (*Suomessa ((yritys)) on (.) selkeesti tunnetumpi kuin ^omuissa Pohjoismaissa^o*, r. 12–13) huomiota herättävän runsain varauksin: *mummielestä, kuulin, täysin epä-virallista, ei perustu mihinkään, huhun*.

Puhuja voi myös positioida itsensä tietäväksi osapuoleksi selittämällä *-hAn*-lausumien avulla jotakin aiemmin keskustelussa esiin noussutta asiaintilaa. Tällöin puhuja käyttää selityksenä *-hAn*-liitepartikkelin avulla yleispätevänä esittämäänsä seikkaa. Esimerkki 7.9.A (*Otetaaks gallup?*) esiintyy tilannekatsauspalaverissa kohdassa, jossa osallistujat ovat jo pidempään keskustelleet asiakkuuksista ja asuntolainojen hinnoista. Krista tiedustelee, kuinka monta asuntolainaa suomalainen pankkiasiakas ottaa elämänsä aikana keskimäärin. Koska Kristan esittämään kysymykseen lainojen lukumäärästä ei heti löydy

tyhjentävää vastausta, niin PJ ratkaisee tilanteen rivillä 1 järjestämällä kokouskeskustelijoiden keskuudessa pikaisesti otantakyselyn:

Esimerkki 7.9.A Otetaaks gallup?

01	PJ:	Otetaaks <u>gallup</u> ? Kuinka monta kertaa olette
02		ottaneet asuntolainaa. ↑ <u>Kolme</u> .
03	??:	Kaks.
04	Greta:	Kaksi.
05	Sanna:	kaks viiva kolme
06	Krista:	Ja vanhaa jämää on ollu jäljellä et on
07		otettu vanhan päälle uutta
08	PJ:	Juu-u
09	Jaana:	=> Siis suomalainen kotipolkuhan on kulkenu
10		kautta aikojen sillä tavalla että
11		yksiö kaksio kolmio rivari omakotitalo.
12		Ja sit ku ollaa siel omakotitalovaiheessa
13		ni sillo lapset rupee ostaa taas sitä
14		yksiöö kaksioo

Kokouksen osallistujat ovat ilmeisesti kaikki potentiaalisia asuntolainan ottajia ja näin ollen omaavat omakohtaista asiantuntemusta käsiteltävänä olevasta asiasta. Krista saa kysymykselleen vastauksen – joskaan ei kovin tyhjentävän. PJ:n ratkaisu kuitenkin turvaa sen, että keskustelu ei jää junnaamaan paikoilleen. Kyselyn jälkeen Jaana reagoi keskusteluun rivillä 9 ja selittää pyytämättä suomalaisten asuntolainan ottoa: hän tekee *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman avulla itsestään selväksi sen, millä tavalla ja minkälaisiin tarpeisiin suomalaiset asuntolainaa ottavat ja ovat ottaneet: *siis suomalainen kotipolkuhan on kulkenu kautta aikojen sillä tavalla että yksiö kaksio kolmio rivari omakotitalo*, r. 9–10. Jaana ei tuo ilmi, mihin lähteeseen hän tämän tiedon perustaa, vaan presupponoi tällä tavalla tiedon kokemuseräisesti yleiseksi ja yhteisesti jaetuksi.

Muut keskustelijat näyttävät hyväksyvän Jaanan esittämän kokemukseen perustuvan selityksen, sillä se ei saa vastareaktioita, vaan vuoron jälkeen Krista ja Jaana alkavat vaihtaa näkemyksiä siitä, miten asuntolainamarkkinat ovat muuttumassa, ja lopulta esiintymisvuorossa oleva Hilikka jatkaa esitystään.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten episteeminen auktoriteettiasema rakentuu F:lle, kun tietämättömyyttä osoittava A (PJ-esimies) esittää kysymyksen saadakseen osallistujien omaamaa tietoa puheena olevan asian käsittelemiseksi. A (PJ-esimies) esittää henkilökohtaista kokemusta koskevan kysymyksen, jota F ryhtyy selostamaan kokemuseräisesti. Osallistujat osoitta-

vat sekvenssin aikana, että kullakin osallistujalla voidaan olettaa olevan oma-kohtaista tietoa puheena olevasta asiasta, mutta F asettuu muita osallistujia tietävämmäksi osapuoleksi arvioimalla pyytämättä *-hAn*-lausuman avulla puheena olevaa asiaa.

Kysymykseen vastaaminen selittämällä	
r. 1–2	A (PJ-esimies) esittää henkilökohtaisen kysymyksen
r. 3–8	B + C + D + E vastaavat antamalla henkilökohtaista tietoa
r. 9–11	<i>F vastaa kysymykseen antamalla yleispätevän, ei-henkilökohtaisen selityksen</i>
r. 12–14	F jatkaa selittämistä

Kaavio 9. Kysymykseen vastaaminen selittämällä

(Lähde: Esimerkki 7.9.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Keskustelun jäsenyisyyteen kuuluu, että kysymykseen kuuluu vastata. Tämän vuoksi on luonnollista, että paremman tiedon puuttuessa on mahdollista vastata arvelemalla ja kantaa ottamalla. Seuraava esimerkki 7.10.A (*Ruotsinkielinen työkappale*) esiintyy tilannekatsauspalaverin kohdassa, jossa PJ on siirtänyt kokouskeskustelun asialistan seuraavaan kohtaan eli graafisen ohjeistuksen tilannekatsaukseen. PJ on aloittanut aiheen käsittelyn kertomalla muille, että organisaatiossa on kiertämässä useita eri graafisen ohjeiston manuaaleja, joista osa on keskeneräisiä tai kääntämättömiä. Tässä kohdassa Krista ottaa vuoron ja tiedustelee syitä siihen, miksi jokin tietty työkappale oli ruotsinkielinen.⁵

Esimerkki 7.10.A Ruotsinkielinen työkappale

- 01 Krista: Miks se työkappale oli eeh ruotsinkielinen?
- 02 Nina: Se on tehty Ruotsissa (.) °Delbom° on tehny sen.
- 03 Krista: Mut eiks ne ↑osannu englantii niin paljon et
- 04 ne ois voinu tehdä englanniks
- 05 [↓sen?
- 06 Nina: [°Sen voi Ruotsis ite varmaan°]
- 07 PJ: => [Eihän sitä varmaan (.) se on käännettä- se=
- 08 Greta: [Ei ne osaa=
- 09 PJ: =on käännet- nii se on käännettävä.]
- 10 Greta: =siellä. mmh hheh heh heh he]
- 11 Krista: Mut jos ↑me tehtäis tolla tavalla et me
- 12 tehtäis suomeks toi työkappale ni aivan ne
- 13 kuule hyppis siel tasajalkaa.

⁵ Tutkimukseen saadusta aineistosta ei käy ilmi, mitä nimenomaista työkappaletta puhuja tarkoittaa.

Sekvenssi alkaa siis Kristan tiedustelulla siitä, miksi työkappale oli julkaistu ruotsiksi, ja tähän suoraan kysymykseen Nina, joka omaa asiasta parempaa tietoa, antaa riveillä 2 suoran vastauksen kysymykseen: *Se on tehty Ruotsissa*. Tämän lisäksi Nina vielä ilmoittaa tahon, joka on laatinut kyseinen asiakirjan.

Krista ottaa Ninan vuoron vastaan esittämällä kantaaottavan kysymyksen: *Mut eiks ne osannu englantii niin paljon et ne ois voinu tehdä englanniks sen* (r. 3–5). Kysymyksellään Krista presupponoi englannin kielen tason, jonka olisi oltava organisaatiossa työskentelevien hallussa ja *voida*-modaaliverbin konditionaalimuotoisella pluskvamperfektillä tuo ilmi, mitä asiakirjan laatijoilta olisi odotettu. Tässä vuorossaan Krista lisäksi siirtää fokuksen asiakirjan laatijoihin persoonapronominilla *ne* ja keskusteluun syntyy me–he-kahtiajakoa. Tienari, Vaara ja Meriläinen (2005) ovat haastattelututkimuksin todenneet, että tässä nimenomaisessa organisaatiossa työkielen valinta ja kansallisten identiteettien perusteella noussut jako *meihin* ja *heihin* oli korostuneesti esillä juuri samaan aikaan, jolloin aineistoni nauhoitettiin kyseisessä konsernissa.

Nina vastaa Kristan presupponoituun kysymykseen arvelemalla, että asiakirja voidaan mahdollisesti tuottaa englanniksi siellä, missä asiakirjan laatimisesta on annettu toimeksianto eli organisaation Ruotsin-yksiköissä: *Sen voi Ruotsis ite varmaan* (r. 6).

Rivillä 7 PJ ottaa kantaa siihen, missä asiakirja käännetään. Edellisessä vuorossa Nina on esittänyt arvelunsa siitä, missä asiakirja voitaisiin kääntää ja tähän PJ esittää kantanaan, ettei asiakirjaa käännetä Ninan ehdottamassa paikassa eli siis Ruotsissa. PJ tuo riveillä 7 ja 9 vastakkaisen näkemyksensä esiin aloittamalla vuoronsa kieltoverbillä *ei*, johon hän on liittännyt *-hAn*-liitepartikkelin (*Eihän sitä*). Tämän jälkeen PJ jatkaa vuoroaan esittämällä oman arvelunsa siitä, mitä asiakirjan kielen suhteen pitäisi tehdä (*varmaan se on käännettä-*), minkä jälkeen hän saman tien esittää päätelmänsä asiasta (*t- nii se on käännettävä*). Vuoron aikana PJ ikään kuin ajattelee ääneen ja kehittelee päätelmää asiasta, jonka hän aloittaa toteamalla, mitä asian suhteen ei tulla tekemään eli asiakirjaa ei käännetä Ruotsissa.

Tässä kontrastoituu kaksi eri näkemystä, jotka kumpikin puhuja merkitsee *varmaan*-adverbin avulla arveluksi eli tällä tavalla ilmaisevat, ettei heillä ole asiasta tarkkaa tietoa: Ninan arvelu *voi Ruotsis ite varmaan* (r. 6) asettuu vastakkain PJ:n arveluun *varmaan se on käännettä-* (r. 7) nähden. Aloittamalla vuoronsa kieltoverbillä *eihän* PJ kuitenkin osoittaa, että Ninan arvelu ei pidä paikkaansa mutta liudentaa lausumaansa adverbilla *varmaan*, jolloin lausu-

maan tulee arveleva sävy. Vasta tämän jälkeen PJ esittää kannanottonsa asiasta (*nii se on käännettävä*).

Riveillä 11–13 Krista tuo esille, ettei kieltä koskeva menettely ole hyväksyttävää, sillä jos organisaation Suomen-yksiköissä olisi toimittu tällä tavalla, niin sitä ei olisi hyväksytty organisaation Ruotsin-yksiköissä: *Mut jos me tehtäis tolla tavalla et me tehtäis suomexs toi työkappale ni aivan ne kuule hyppis siel tasajalkaa*. Esimerkki heijastaa konsernin vaikeaa kielikysymystä. Aluksi konsernin kielenä ollut ruotsi oli vaihdettu englanniksi vuosi ennen aineistoni nauhoittamista. (Säntti 2001: 229–235.)

Lopulta me–he-kahtiajako purkautuu naurunsekaiseen kommentointiin, minkä jälkeen sekvenssi päättyy, ja Nina johdattelee keskustelun uuteen topiikkiin.

Tässä esimerkissä liitepartikkelin *-hAn* sisältävä lausuma sijaitsee keskellä sekvenssiä. Lausuma on reaktio edelliseen vuoroon, jossa puhuja on esittänyt mahdollisen seikan (*Sen voi Ruotsis ite varmaan*). Seuraava puhuja tuottaa tähän vuoroon kielteisen vastauksen (*Eihän sitä varmaan*). Liitepartikkelin *-hAn* sisältämän lausuman avulla puhuja osoittaa, että edellisessä vuorossa esitetty arvelu ei pidä paikkaansa (*Sen voi => Eihän*) ja että tämä on jollain tavalla tunnettu tieto. Lausumaan olisi voinut syntyä juupas–eipäs-tyylinen inttävä sävy, ellei puhuja olisi pehmentänyt vastamielipidettään varauksellisella adverbilla *varmaan*. Tätä seuraavassa vuorossa vastaanottaja jatkaa Ruotsissa toimivan tahon toiminnan kritisoimista.

Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, ettei osallistujien voida olettaa tietävän kaikkea puheena olevaa asiaa. A asettuu tietämättömäksi osapuoleksi esittämällä kaksi kysymystä, joista jälkimmäinen on ilmeisen asenteellinen. Ensimmäiseen kysymykseen B vastaa tyhjentävästi, kun taas jälkimmäiseen kysymykseen sekä B että C tarjoavat tosistaan poikkeavia vastausehdokkaita – C (PJ-esimies) rakentamalla päätelmää *-hAn*-lausuman avulla.

Kysymykseen vastaaminen arvelemalla	
r. 1	A esittää tiedonhakukysymyksen
r. 2	B antaa vastauksen
r. 3–5	A esittää jatkokysymyksen
r. 6	B vastaa arvelemalla
r. 7, 9–10	<i>C (PJ-esimies) vastaa arvelemalla</i>
r. 11–13	A kritisoi puheena olevaa seikkaa

Kaavio 10. Kysymykseen vastaaminen arvelemalla

(Lähde: Esimerkki 7.10.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.2 Kannanotot

Aineistossani käytetään *-hAn*-lausumia muun muassa kannanottojen esittämiseen ja perustelemiseen. Ottaessaan kantaa osallistujat osoittavat samalla kenellä on tiedollinen oikeus arvioida puheena olevaa asiaa. Tällä tavalla osallistujat rakentavat keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita.

7.2.1 Kannanoton esittäminen

Seuraavassa esimerkissä 7.11.A (*Nehän ottaa kiljuen tän vastaan*) tiedonannon vastaanottajana oleva osallistuja arvioi puheena olevaa asiaa esittämällä sitä koskevan myönteisen kannanoton *-hAn*-lausuman avulla. Esiintymisvuorossa oleva Greta on esittelemässä uutta sähköistä kuvapankkijärjestelmää. Jaana tiedustelee järjestelmään sovellettavasta veloituksesta ja saatuaan kuulla, että paikalliskonttoreille järjestelmä on maksuton, hän ottaa asiaan myönteisesti kantaa.

Esimerkki 7.11.A Nehän ottaa kiljuen tän vastaan

01 Jaana:	Mä olen X-paikkakunnan konttorissa mä oon tilannu
02	ton pää pinnalla sen ens viikon keskiviikkona ilmesty-
03	vän X-paikkakunnan lehteen niin minkämoinen lasku
04	mun konttoriin tulee siitä?
05 Greta:	°Ei mitään°.
06 Hilikka:	°Ei mitään°.
07 ??:	°mm°
08 Greta:	°niin kunne [ei tähän]°
09 Jaana: =>	[Nehän ottaa] kiljuen tän vastaan [(-)]=
10 Greta:	[Nii-i].
11 ??:	[mm-m]
12 Jaana:	=nopeesti tää kuntoon.

Ennen kannanottoaan Jaana esittää tiedonhakupöytäkirjan (r. 1–4), johon sekä Greta että Hilikka antavat hiljaisella äänellä tyhjentävän vastauksen (*Ei mitään*, r. 5 ja r. 6). Rivillä 9 Jaana asettuu palvelun vastaanottajien asemaan ja ottaa heidän puolestaan myönteisesti kantaa uudistukseen esittämällä vastaanoton *-hAn*-lausuman avulla itsestään selvänä (*Nehän ottaa kiljuen tän vastaan*). Tähän sekä Greta että tunnistamattomaksi jäävä osallistuja osoittavat myötämielisyyttä (*Nii-i*, r. 10; *mm-m*, r. 11), minkä jälkeen Jaana siirtää kannanoton fokuksen oman osastonsa toimintaan (*nopeesti tää kuntoon*, r. 12). Vaikka Jaanan rivillä 9 esittämä vuoro onkin selkeästi tulkittavissa

kannanotoksi, niin siihen sisältyy myös implisiittinen toimintaehdotuksen perustelu: Koska uudistus otetaan ilmeisesti vastaan kiljuen, se on saatettava käyttökelpoiseksi mahdollisimman pian.

Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, että B asian esittelijänä omaa ensisijaista tietoa, mutta A:lle rakentuu yhtä lailla episteemistä auktoriteettia. Vaikka A osoittaakin tietämättömyyttään pyytämällä asiasta ensin lisätietoa, hän kuitenkin asettaa itsensä siihen asemaan, että hänellä on oikeus arvioida uudistusta ja toivoa sen pikaista toteuttamista.

Myönteisen kannanoton esittäminen	
r. 1–4	A esittää tiedonhakukysymyksen
r. 5, r. 6	B ja C antavat saman vastauksen
r. 8	B alkaa selittää vastaustaan
r. 9	<i>A esittää myönteisen kannanoton esittämällä asian itsestään selvänä</i>
r. 10	B osoittaa samanmielisyyttä
r. 12	A jatkaa kannanottonsa esittämistä

Kaavio 11. Myönteisen kannanoton esittäminen
(Lähde: Esimerkki 7.11.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Seuraavassa esimerkissä 7.12.A (*Paperilaatu*) puhuja käyttää *-hAn*-lausumaa kielteisen kannanoton esittämiseen. Esimerkki on peräisin kohdasta, jossa kokouksen osallistujat keskustelevalle markkinointimateriaaleissa käytettävästä paperista. Konsernin tavoitteena on yhtenäistää paperilaatu, mikä on aiheuttanut epätietoisuutta ja painoteknisiä ongelmia. Sekvenssin alussa Krista on tiedustellut esiintymisvuorossa olevalta Ninalta, voidaanko paperilaatu valita käyttötarkoituksen mukaan. Nina on vastannut, että samantyyppistä paperia voidaan käyttää, mikäli koepainatuksista saadut tulokset sen sallivat. PJ ryhtyy selvittämään paperilaatua koskevaa päätöstä ja toteaa pitkän vuoronsa päätteeksi (r. 1–5), että konsernin tasolla on päätetty käyttää huokoista paperia ja että jos päätöksestä poiketaan, niin siitä on myös informoitava konsernia.

Esimerkki 7.12.A Paperilaatu

- 01 PJ: ja sit jos me
 02 lähdetään nyt (.) tämän päätöksen jälkeen
 03 johonkin muuhun (.) kii- kiiltävään ja
 04 kiinteään paperiin niin siitä meidän kyllä
 05 täytyy kertoa konsernin tasolla
 06 Krista: Tota: se mikä minkä takii mä oon niinku täs

07 et mun puolesta niinkun se että se on
08 tommonen matan näkönen paperi (.) ni se on
09 => ihan ookoo mehän ollaan käytetty tähän asti
10 puolimattaa paperia (-) ((*tuotenimi*)) jossa kuva
10 tulee kiiltäväks ja se muu pinta on
12 puolihimmeetä? .hh ni se ei o mummielest
13 ongelma mut ↑ongelma on se et ei tehdä
14 => mitään semmosii päätöksiä .hh koska mehän
15 joudutaan tulostus ja kaikki nää ratkasut
16 niinku mieltii tosi tarkkaa
17 niinku senki suhteen miten ne koneet taipuu
18 siel mitä me käytetään
19 Nina: Sen takia tehdään näit koepainoksia just
20 Krista: Tehdääks niit tulostustaloissa ja suoran
21 taloissa kans
22 ??: [(päällekkäispuhuntaa)]
23 PJ: [(-) koskee kaikkia. Se ei (.) ainut mitä
24 se ei
25 PJ: Ainut mitä se ei (.) tää on nyt
26 selvitettävä

Krista muistuttaa muita vallitsevasta tilanteesta *-hAn*-lausumalla (*mehän ollaan käytetty tähän asti puolimattaa paperia*, r. 9–10) ja ilmaisee riveillä 12–13 olevansa tyytyväinen tilanteeseen (*se ei o mummielest ongelma*), mutta määrittelee kopulan avulla, mikä hänen mielestään on ongelma: *mut ↑ongelma on se et ei tehdä mitään semmosii päätöksiä .hh*, r. 13–14.

Kristan lausuma jää hieman monitulkintaiseksi, mutta aikaisemman kontekstin perusteella tulkitseen hänen tarkoittavan sitä, että siitä syntyy ongelmia, mikäli yksikkötasolla ei selvitetä paperinlaadun vaikutuksia ennen päätöksen tekemistä. Kannanottonsa tueksi Krista esittää *koska*-alkuisen perustelulausuman, jossa esiintyy *-hAn*-liitepartikkeli: *koska mehän joudutaan tulostus ja kaikki nää ratkasut niinku mieltii tosi tarkkaa niinku senki suhteen miten ne koneet taipuu siel mitä me käytetään* (r. 14–18). Tässä esimerkissä puhuja eksplikoi selkeästi syy-seuraussuhteen.

Edellä olevassa esimerkissä puhuja Krista käyttää *-hAn*-lausumia vallitsevasta olotilasta muistuttamiseen ja sitä seuraavan eriävän kannanoton perustelemiseen. *Koska*-alkuisen *-hAn*-lausuman avulla puhuja rajaa, millä ehdoilla ongelmia syntyy eli jos paperilaatua koskevia päätöksiä ei ole mahdollista tehdä koneiden paino-ominaisuuksien mukaan. Vaikka seuraavan vuoron ottava Nina osoittaakin, että asia on otettu huomioon, niin PJ puuttuu keskusteluun voimallisesti ja osoittaa, että Kristan huolenaihe on validi ja että ongelma on selvitettävä.

Esimerkissä Kristan muotoilema kannanotto noudattaa Hakulisen toteamaa tavanomaista *-hAn*-lausumiin liittyvää kaavaa. Hakulisen (2001b: 64) mukaan on tyypillistä, että puhuja esittää muistutuksen pohjustukseen argumentointia tai kriittistä huomautusta. Tällöin puhuja ensin myöntää puheena olevan asian paikkansapitävyyden mutta esittää sen jälkeen oman varauksensa, jolloin *-hAn*-lausumat tyypillisesti alkavat joko verbillä (*onhan se näin, mutta...*) tai *kyllä*-partikkelilla (*kyllähän se näin on, mutta*).

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A rakentaa kielteisen kannanottonsa *-hAn*-lausumien avulla ilmaisemalla ensin henkilökohtaisena mielipiteenään, että vallitseva olotila on tyydyttävä, mutta että tietyillä ehdoilla vallitseva olotila voi muuttua ongelmalliseksi. Kun B ilmaisee, että asia on otettu huomioon, niin A pyytää asiasta lisätietoja ja C eli PJ-esimies päättää, että asia on selvitettävä. Vaikka tässä sekvenssissä puheena oleva asia kuuluu B:n vastuualueeseen, niin episteeminen auktoriteettiasema näyttäisi rakentuvan ensisijaisesti A:lle, joka pintauttaa ongelman ja jonka C (PJ-esimies) tunnustaa todelliseksi ongelmaksi.

Kielteisen kannanoton esittäminen	
r. 9–10	A muistuttaa muita vallitsevasta olotilasta
r. 10–13	ja esittää vallitsevaa olotilaa koskevan myönteisen kannanoton
r. 13–14	ja esittää tulevaa olotilaa koskevan kielteisen kannanoton
r. 14–16	ja perustelee kielteisen kantansa vetoamalla yhteiseen tietoon
r. 19	B ilmoittaa, että asia on otettu huomioon
r. 20–21	A pyytää lisätietoja
r. 25–26	C (PJ-esimies) ilmoittaa, että asia on selvitettävä

Kaavio 12. Kielteisen kannanoton esittäminen
(Lähde: Esimerkki 7.12.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Osallistuja voi esittää kannanoton *-hAn*-lausuman avulla niin, että se näytetään kaikien osallistujien yhteisenä kannanottona seuraavan esimerkin 7.13.B (*Esiin nousevia arvoja*) esittämällä tavalla. Esimerkki on peräisin kohdasta, joka sijaitsee melko lähellä arvokeskusteluosuuden loppua, kun kokous on kestänyt 1 tuntia 4 minuuttia. Kokouksen osallistujat on jaettu pienryhmiin. Pienryhmäkeskustelut on purettu ja kirjattu fläppitaululle. Salla lukee ryhmätyön tuloksia fläppitaululta, josta käy ilmi, että yhteisinä arvoina esiin olisivat nousemassa luottamus, vastuullisuus, tasapuolisuus, tasa-arvoisuus, yksilön kunnioittaminen, erilaisuuden hyväksyminen ja erilaisuuden sietokyky.

Esimerkki 7.13.B Esiin nousevia arvoja

01	Salla:	Eli nyt tuntus et ainakin ninkun <u>ton</u>
02		<u>tyyppiset</u> arvot sielt ois nousemassa
03	=>	eihän <u>näit</u> jos me <u>tehdään</u> työyhteisön
04	=>	arvoja niin <u>näithän</u> ei voi o- olla <u>monta</u> .
05		Jos niit on kolme tai neljä
06		nin kyl ne pitäs niinku (.) <u>riittää</u>
07	=>	et eihän me niinkun (.) me halutaan
08		<u>jotain yleistä</u> ja yhteistä ja
09		semmosta eikä niinku joka tilanteeseen
10		omaa nimikettään (.) joka lokeroon
11		vaan semmosia mitkä ois (.) meille
12		yleispäteviä ja yhteisiä (.)

Salla kommentoi ryhmätöiden tuloksena esiin nousseiden arvojen määrää. Hän aloittaa (r. 3) lausumansa *eihän näit*, mutta tekee itsekorjauksen ja ryhtyy tarkentamaan kommentointinsa kohteena olevaa seikkaa: *jos me tehdään työyhteisön arvoja niin näithän ei voi o- olla monta*, (r. 3–4). Tällä lausumalla Salla tekee asiointilan yleiseksi käsitykseksi ja perustelee pientä lukumäärää. Tämän johtopäätöksen hän esittää lausumalla, jonka topiikkina on kieltoverbi *ei* ja johon on kiinnittynyt *-hAn*-liitepartikkeli. Salla ottaa siis kantaa siihen, ettei arvojen lukumäärä voi olla suuri, mutta samalla perustelee *jos–niin*-ehtorakenteen avulla, millä ehdolla arvoja ei voi olla monta: *jos me tehdään työyhteisön arvoja* (r. 3–4). Tässä lausumassa *-hAn*-liitepartikkeli liittyy arvoihin viittaavaan pronominiin (*näithän*). Ehtolauseen jälkijäsenessä Salla tekee liitepartikkelin avulla näkemyksensä yleisen käytännön mukaiseksi. *Voida*-modaaliverbin kieltomuodon avulla Salla vielä korostaa sitä, ettei muita mahdollisuuksia ole olemassa.

Riveillä 3–4 Salla esittää johtopäätöksensä esiin nousevista arvoista, ettei työyhteisössä kovin monta eri arvoa voi olla: *eihän näit jos me tehdään työyhteisön arvoja niin näithän ei voi o- olla monta*.

Edellä esitetyssä vuorossa Salla nostaa topiikiksi kaksi eri lauseenjäsentä *-hAn*- liitepartikkelin avulla:

eihän näit
jos me tehdään työyhteisön arvoja niin
näithän ei
voi o- olla monta

Esimerkki havainnollistaa sitä, että *-hAn*-liitepartikkeli liittyy siihen lauseen konstituenttiin, jonka puhuja on kulloinkin nostanut topiikiksi.

Salla jatkaa arvojen lukumäärän haarukointia esittämällä toisen ehtorakenteen (r. 5–6): *Jos niit on kolme tai neljä nin kyl ne pitäs niinku (.) riittää.* Tämä ehtorakenne ei sisällä *-hAn*-liitepartikkelia vaan adverbin *kyl*. Lausuman sävy on edelliseen ehtorakenteeseen verrattuna hieman varauksellisempi, mitä omalta osaltaan korostaa lausuman konditionaalimuotoinen modaaliverbi *pitäs*.

Salla selventää riveillä 7–9 muille osallistujille yhteisen tavoitteen: *et eihän me niinkun (.) me halutaan jotain yleistä ja yhteistä ja semmosta eikä niinku joka tilanteeseen omaa nimikettään.* Tämän lausuman voi tulkita paluuksi rivin 2 aloitukseen *eihän näit*.

Esimerkissä esiintyvän *-hAn*-liitepartikkelin tehtävänä on ilmaista puhujan tulkinta, joka pohjautuu tietoon arvojen yleisestä määrästä. *Jos–niin*-ehtorakenteen jälkijäsenen avulla puhuja täsmentää, mitä seikkaa hänen kannanottonsa koskee.

Sallan käyttämä syntaktinen rakenne on kuvattu ISK:ssa (s. 1537), jonka mukaan tällainen ”ei X vaan Y” -rakenne, joka esittää kiellon kohteena olevalle seikalle korvaavan elementin, voi kontekstista ilmaista kiellon fokuksen. Puhekielessä tällaista kontrastia voi ilmaista painotuksella ja kirjoitetussa kielessä tunnusmerkkisellä sanajärjestyksellä. Samanlainen rakenne esiintyy myös jäljempänä kuvatussa esimerkissä 7.21.B (*Arvot työtä varten*), jossa Johanna pohtii sitä, mihin arvoja tarvitaan (*eihän tässä --- koko maailmaa --- parannetakaan --- vaan että mihin näitä arvoja nyt tarvitaankaan*, r. 14–18).

ISK:ssa (s. 1535) todetaan, että myöntömuotoiseen ilmaukseen verrattuna kieltoilmaus on tunnusmerkkinen, sillä on ”odotuksenmukaisempaa puhua siitä mitä on kuin siitä mitä ei ole”. Lisäksi kieltoilmaus implikoi usein, että kielletyn asiaintilan vastakohta olisi odotuksenmukainen (mp.). Edellä mainituissa esimerkeissä vastakohta on ilmaistu *vaan*-konjunttion avulla. ISK:ssa (s. 1539) todetaankin, että puhuja voi tarjota pätevän vaihtoehdon *vaan*-alkuisen lauseen avulla.

Edellä mainittu rakenne on retorisesti tehokas: A ei tiedustele kokouksen muilta osallistujilta, mitä kokouksen osallistujat ovat yhdessä tekemässä, vaan määrittelee ja perustelee sen itse yhteiseen tietoon vedoten. Näin A rakentaa itse itselleen episteemistä auktoriteettiasemaa kertomalla muille, mitä osallistujien odotetaan tekevän.

Kannanoton esittäminen yhteisenä muiden puolesta	
r. 3–4	<i>A (keskustelun vetäjä) ottaa kantaa ryhmätöiden tuloksen lukumäärään</i>
r. 5–6	ja määrittelee riittävän lukumäärän
r. 7–12	<i>ja perustelee riittävän lukumäärän vetoamalla yhteiseen tietoon</i>

Kaavio 13. Kannanoton esittäminen yhteisenä muiden puolesta
(Lähde: Esimerkki 7.13.B. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.2.2 Kannanoton perusteleminen

Seuraavassa esimerkissä 7.14.A (*Kymmenen vai yksi rullaa filmiä*) tarkastelen, miten puhuja esittää kannanottonsa perustelemalla sen yleiseen tietoon vedoten *-hAn*-lausuman avulla. Merkille pantavaa tässä on se, että perustelut eivät saa kaikkien hyväksyntää, vaan yksi osallistuja esittää tähän eriävän kannanottonsa. Esimerkki havainnollistaa preferenssijärjestyistä: eriävän kannanoton esittävä osallistuja myöntää ensin odotuksenmukaisesti edeltävän puhujan esittämän kannanoton paikkansapitävyyden ja tuottaa vasta tämän jälkeen preferenssinvastaisen responssin. Esimerkki on tilannekatsauspalaverin kohdasta, jossa käsitellään kampanjoiden kuvauksia, kuvausten budjetiteja, aikatauluja ja kuvaajia. Nina on ennen esimerkkiä ehdottanut, että jatkossa joku yksikön edustaja olisi valvomassa kuvauksia paikan päällä.

Esimerkki 7.14.A Kymmenen vai yksi rullaa filmiä

- 01 Krista: °Kuka se sitte olis se°
02 Nina: Se on joko meilt graafisesta joku tai
03 markkinointipäällikkö
04 Krista: Siin o o-oleellista seki et ne somistus-
05 kuvat pitää kuvata samaa aikaan kun
06 kuvataan ne [kaikki muutki
07 Nina: [joo
08 Krista: ettei käy nyt niin et siel kuvataan vaan
09 [muutama kuva
10 Nina: [joo. joo
11 Krista: ja naps ja kuvaus on tunnissa ohi vaikka
12 .hh vaikka me todellisuudes maksetaan vaik
13 koko [kuvauspäivästä
14 Nina: [(joo, nii)]
15 Krista: => koska nehän valmistelee sitä yhtä (.) et se
16 vetääkö se ne kymmene rullaa filmiä
17 Nina: Joo
18 Krista: => vai yhen rullan filmiä ni (.) sehän on

19		meidän omasta itestä kiinni
20	Nina:	Joo (.)
21	Nina:	Ja sit jos meille kerrotaan et siel on vaa
22		kaks onnistunutta kuvaa koko päivä kuvattu
23		ei voi pitää paikkasa.
24	Krista:	Mmm.
25	Jaana:	Tota (..) kyl se nyt varmaan tietysti on
26		ihan hyvä ainaki joskus olla paikallaki
27		mutta: .hh toisaalta mä kyllä näen niin et
28		jos me kerran käytetään asiantunt-
29		tuntijoita elikä ostetaan yhteistyö-
30		kumppanilta palveluja (.) ja jos me itse
31		osataan käyttäytyä yhteiskum- työkumppanina
32		nin .hh kyl nää asiat pitää saada (.)
33		niinku sujumaan sen toimiston kauttakin (.)
34		niin et sielt tulee riittävä määrä kuvia
35		(.) et varmaanhh on sitten sillä lailla et
36		enempikin ehkä siellä priif-tilaisuudessa
37		pitäs olla sit ↑sekä suora että joskus jopa
38		sitte varmaan kraaaffinen puoli jossa tää
39		asia voitais ↑sopia (..)

Sekvenssin aloittava puhuja Krista esittää arviointilauseen *X on Y* muodossa, että kaikki kuvaukset olisi tehtävä yhtä aikaa (*Siin o o-oleellista seki, et r. 4*). Hän perustelee kannanottonsa kolmella eri argumentilla: Ensimmäiseen perusteluun ei liity modaalaisia elementtejä, ja argumentointi perustuu kuvaukseen huonoista seurauksista (*ettei käy nyt niin et siel kuvataan vaan muutama kuva, r. 8–9*). Toinen perustelu perustuu taustoittamiseen, jossa Krista vetoaa yhteiseen tietoon *koska* + *-hAn*-lausuman avulla, mistä kuvaajien toimeksianto muodostuu (*koska nehän valmistelee sitä yhtä, r. 15*). Kolmannessa perustelussa Krista esittää päätelmän yhteiseen tietoon vetoamalla, että yksikkö päättää, kuinka paljon valokuvia kuvauksissa otetaan. Rakenteellisesti Kristan kolmas perustelu on tulkittavissa *jos–niin* + *-hAn*-rakenteeksi. Lausuma alkaa päätelmää osoittavalla *että*-konjunktioilla. Krista esittää kaksi eri vaihtoehtoa (*et se vetääkö se ne kymmene rullaa filmiä vai yhen rullan filmiä, r. 15–18*) ja antaa itse vastauksen päätelmän muodossa siten, että hän tekee päätelmästä itsestään selvän vetoamalla yhteiseen tietoon *-hAn*-lausuman avulla (*ni (.) sehän on meidän omasta itestä kiinni, r. 18–19*).

Tämä esimerkki havainnollistaa preferenssijärjestyttä, joka on keskusteluanalyysissä keskeinen käsite. Tainio (1996: 81–82) on tähdentänyt, että yksi vierusparin ilmentymä on kannanotto, johon vastataan toisella kannanotolla, ja että preferenssijärjestyksestä riippuu, millä tavalla vierusparin jälkijäsenenä esiintyvä kannanotto muotoillaan; vuorot, joissa esitetään etujäsenen kanssa

samanmielinen kannanotto, ovat preferoituja, kun taas erimieliset kannanotot ovat preferoimattomia.

Nina osoittaa tukevansa Kristan ehdotusta partikkeleilla *joo* ja *niin* jokaisessa Kristan vuoroon sisältyvässä siirtymän mahdollistavassa kohdassa (r. 7, 10, 14, 17, 20). Näillä dialogipartikkeleilla Nina myös asettuu vastaanottavaksi osapuoleksi. Kristan vuoron päätyttyä Nina esittää vielä analogian muodossa kannanottonsa, jonka avulla hän osoittaa samanmielisyyttä Kristan esittämän kannanoton kanssa (*Ja sit jos meille kerrotaan et siel on vaa kaks onnistunutta kuvaa koko päivä kuvattu ei voi pitää paikkasa*, 21–23). Tässä esimerkissä kaksi puhujaa on tällä tavalla luonut vahvasti yksimielisen keskusteluilmapiirin.

Tämän jälkeen Jaana esittää kuitenkin erimielisen kannanoton. Hän aloittaa vuoronsa preferenssijärjestyksen mukaisesti osoittamalla ensin samanmielisyyttä (*Tota (..) kyl se nyt varmaan tietysti on ihan hyvä ainaki joskus olla paikallaki mutta: .hh*, r. 25–27), mutta esittää sitten eriävän kannanottonsa ja muistuttaa osallistujia yksikön institutionaalisesta roolista: palveluita ostetaan yhteistyökumppaneilta sen vuoksi, että nämä ovat alansa asiantuntijoita, ja yhteistyökumppanuus velvoittaa myös tilaajaa käyttäytymään tietyllä tavalla. Tämän jälkeen Jaana tekee toisen toimintaehdotuksen, jonka mukaan valokuvauksen käynnistyspalaverissa edustettuina olisivat myös suoramarkkinointi ja graafiset palvelut (r. 34–39) ja esittää vaihtoehdoisen toimintaehdotuksen.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten kannanottojen perusteluvuorot liittyvät episteemisestä auktoriteetista neuvotteluun. A käyttää *-hAn-*lausumia kannanottonsa perustelemiseen, jolloin perusteluun syntyy itsestäänselvyyden sävy. B ilmaisee olevansa samaa mieltä, mutta C esittää eriävän kannan. Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, että sekä A:lla, B:llä että C:llä on pyytämättä oikeus arvioida puheena olevaa asiaa.

Kannanoton perustelevinen yhteiseen tietoon vedoten	
r. 4–6	A esittää kannanoton
r. 8–9	ja esittää ensimmäisen perustelun kannanotolleen
r. 15	<i>ja esittää toisen perustelun kannanotolleen vetoamalla yhteiseen tietoon</i>
r. 16–19	<i>ja esittää kolmannen perustelun kannanotolleen vetoamalla yhteiseen tietoon</i>
r. 20–22	B osoittaa samanmielisyyttä A:n esittämään kannanottoon
r. 25–27	C myöntää edellisen kannanoton hyväksi mutta merkitsee aloit-tavan vuoronsa eriäväksi kannanotoksi
r. 28–34	ja muistuttaa osallistujia yksikön institutionaalisesta roolista
r. 35–39	ja esittää toimintaehdotuksen

Kaavio 14. Kannanoton perustelevinen yhteiseen tietoon vedoten
(Lähde: Esimerkki 7.14.A. -hAn-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Seuraavassa esimerkissä 7.15.A (*Uusi ilmoitustaulu*) puhuja perustelee -hAn-lausuman avulla eriävän kannanottonsa. Ennen sekvenssin alkua tilan-ekatsauspalaverin PJ on kertonut uudesta ilmoitustaulusta, johon hän toivoo kiinnitettävän käynnissä oleviin kampanjoihin liittyvää materiaalia. Krista esittää materiaalin näytteilleasettamista koskevan kysymyksen riveillä 1–7:

Esimerkki 7.15.A Uusi ilmoitustaulu

- 01 Krista: Tossa mietittiin ku se taulu o aika rajallinen
02 että sopisko semmonen että: ei laiteta tabloid-
03 ilmoituksia semmosenaan vaan laitettais
04 tulosteita ilmoituksista (.) ku jos siel on
05 yhtä aikaa monta kampanjaa ni voi olla et äkkiä
06 menee niin se taulu täyteen (.) et tota jos siel
07 ku siel saattaa nyt sulle tulee asuntolainasta
08 (.)
09 PJ joo
10 Krista: tulee sit
11 Jaana: Ehdottomasti haluan [aidot ilmoitukset näkyviin
12 PJ: [((-)
13 Jaana: => koska sehä vasta kertoo se [kuvan sitte mikä:
14 Nina: [nii:
15 Jaana: mink- missä se [laadust (-) painos
16 Yrjö: [Sen voi varmaan siinä vaiheessa
17 [jos ei kaikki enää mahdu
18 Krista: [(-) poistaa aika nopeesti sieltä]
19 Jaana: nii ottaa pois vaa et jos
20 Krista: joo ne pitää sit poistaa aika nopees tahdis sit
21 et siirtää ne

Krista ehdottaa (r. 2), että materiaalia ei kiinnitettäisi ilmoitustaululle alkuperäisessä muodossa vaan tulosteena, jotta taulu ei täyttyisi liian nopeasti. Kristan vuoro on tunnusteleva: hän ei määrittele ehdotusta omaksi kannanotokseen, vaan kysyy tunnistamattomaksi jäävän joukon puolesta, johon hän implisiittisesti kuuluu (*Tossa mietittiin --- että sopisko semmonen että*, r. 1–2). Lisäksi hän perustelee ehdotusta kolmella eri *kun*-alkuisella perustelulla: *ku se taulu o aika rajallinen*, r. 1; *ku jos siel on yhtä aikaa monta kampanjaa ni voi olla et äkkiä menee niin se taulu täyteen*, r. 4–6; *ku siel saattaa nyt sulle tulee asuntolainasta*, r. 7. Routarinne (2003: 137) on havainnut, että parenteesissa oleva *kun*-alkuinen lausuma ennakoi jälkiasemaista lausumaa, joka on usein *niin*-alkuinen, kuten tässäkin esimerkissä on havaittavissa. Routarinteen (mt. 138) mukaan ”keskustelussa *ku*-partikkelin hämmentävä piirre on se, että se näyttää voivan toisaalta perustella sitä, mikä on edellä, toisaalta ennakoida päätelmää tai seurausta, joka voidaan sanoa myöhemmin seuraavassa hallitsevassa lauseessa”.

Vaikka Kristan ehdotus on perusteellisesti perusteltu ja tunnustelevasti esitetty, Jaana (r. 11) tuo eriävän kannanottonsa hyvin voimakkaasti esiin: *Ehdottomasti haluan aidot ilmotukset näkyviin*. Vuoron alkuun sijoittuvan modaalisen adverbien *ehdottomasti* semanttinen sisältö tekee Jaanan esittämästä kannanotosta vaihtoehdottoman. Jaana myös profiloi kannanoton hänen omaksi mielipiteekseen yksikön ensimmäisessä persoonassa ilmaistulla intentionaalisella verbillä *haluta*. Tätä vaihtoehdottomuutta Jaana perustelee *koska*-alkuisella lausumalla, johon hän on liittänyt *-hAn*-liitepartikkelin: *koska sehä vasta kertoo se kuvan sitte mikä: mink- missä se laadust (-) painos* (r. 13, 15). Lausuman pronominaalinen subjekti *sehä* viittaa anaforisesti edellisen lausuman reemaan *aidot ilmotukset näkyviin*. Jaana esittää siis ensin henkilökohtaisen kannanoton, jonka hän perustelee yleispäteväksi tiedoksi rakennetulla lausumalla.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, että osallistujat osoittavat keskustelun aikana, että kaikilla osallistujilla on oikeus arvioida puheena olevaa asiaa. A:n esitettyä toimintaehdotuksen B esittää voimakkaasti eriävän kannanoton ja perustelee sen *-hAn*-lausuman avulla. Tämän jälkeen C aloittaa yhteisen näkemyksen rakentamista ja sekä A että B osallistuvat tähän.

Eriävän kannanoton perustelevinen (a)	
r. 1–21	A esittää toimintaehdotuksen
r. 11	B esittää eriävän kannanoton
r. 13, 15	ja perustelee eriävän kantansa vetoamalla yhteiseen tietoon
r. 16–21	C+A+B rakentavat yhdessä A:n ja B:n kannat huomioon ottavan ratkaisun

Kaavio 15. Eriävän kannanoton perustelevinen (a)

(Lähde: Esimerkki 7.15.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Esimiehellä on roolinsa mukainen etusija esittää organisaation toimintaa koskevia arvioita, ja ilmeistä on, että tällaiset arviot saavat myös painoarvoa. Seuraavassa esimerkissä 7.16.A (*Osaavia valokuvaajia*) kannanoton esittäjänä on PJ. Hän myöntää ensin *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman avulla, että vallitseva olotila on hyvä, mutta esittää sitten, että tilanne muuttuu kuvien jatkuvan käytön myötä ja perustelee kannanottonsa *-hAn*-lausumalla. Tämä esimerkki esiintyy kohdassa, jossa osallistujat käyvät läpi markkinoinnin kuvamaailmaa ja yhteistyötä kuvaajien kanssa. Ennen alla olevan sekvenssin alkua PJ on juuri todennut, että konsernin käytössä on muissa maissa hyväksi havaittuja kuvia ja kuvaajia.

Esimerkki 7.16.A Osaavia valokuvaajia

01 Sanna: Mut kai tääl Suomestki löytyy tämmösiä
02 osaavia valokuvaajia (--)
03 PJ: Löytyy [löytyy ne pitää vaan priiffata
04 [(-) ((kommentointia, päällekkäis-
05 puhuntaa))
06 Nina: (--) kuvamaailma valmiina ni sitä voi
07 [käyttää mallina
08 Sanna: [käyttää ni sitä voi sit joo just joo(.)
09 Joo ja mää(.)
10 Nina: Et siel on tosi lämpimiä kuvia
11 Sanna: En mää sitä epäile mä vaa sit et kyl
12 Suomestki varmaa kuvaajia löytyy
13 (..)
14 PJ: => Mut että et on (.) onhan meil on hyviä kuvia
15 et sen takia me on pystytty tätä
16 alkuvuotta menemää eteenpäin niillä niillä
17 hyvillä kuvilla mut että .hh et sit voi
18 olla että: et se että jos niit käytetään
19 jatkuvasti ja niinku noissa kampanjoissa ni
20 => ni kylhän ne kuluu et se täytyy vaan
21 jossain vaiheessa niinku hyväksyä että
22 et vaik onkin kiva kuva niin se on loppuun
23 käytetty.

Riveillä 1–2 Sanna esittää kysymykseksi tulkittavan lausuman, jossa hän olettaa Suomestakin löytyvän osaavia kuvaajia. Riveillä 6–12 tunnistettavasti kolme eri osallistujaa vastaa Sannan vuoroon, ja kaikki vahvistavat Sannan vuorossaan esittämän seikan olemassaolon. Vastajien vuoroista on havaittavissa, että vastaajat tulkitsevat Sannan vuoron presupponoiduksi kysymykseksi: PJ vahvistaa, että tämä pitää paikkansa, kunhan heille annetaan ohjeet (*Löytyy löytyy ne pitää vaan priiffata*, r. 3), mikä herättää keskustelua. Nina esittää seuraavaksi näkemyksensä siitä, miten kuvaajia voi ohjeistaa (r. 6–7), ja Sanna osoittaa samanmielisyyttä Ninan näkemyksen kanssa (r. 8). Nina tarkentaa vielä rivillä 10, miksi kuvamaailmaa on hyvä käyttää mallina: *Et siel on tosi lämpimiä kuvia*. Sanna vahvistaa olevansa samaa mieltä Ninan kanssa, mutta palaa edelleen samaan kysymykseen, jolla hän aloitti sekvenssin. Hän korjaa ensimmäisessä vuorossa esittämänsä seikan painotusta: *En mää sitä epäile mä vaa sit et kyl Suomestki varmaa kuvaajia löytyy* (r. 11–12). Painotuksen muutos tuo esiin sen seikan, että Sanna esitti ensimmäisessä vuorossa retorisen eikä presupponoidun kysymyksen, jolloin Sannan vuoro onkin tulkittavissa kannanotoksi. Esimerkistä käy hyvin ilmi keskusteluntutkimuksen periaate, jonka mukaan konteksti on merkitystä luova: vuoro saa merkityksensä sen mukaan, miten vuoron vastaanottaja ottaa sen vastaan ja minkälaisen merkityksen vuoron vastaanottaja vuorolle antaa.

PJ puuttuu keskusteluun tuomalla esiin oman kantansa. Hän aloittaa vuoronsa konjunktioilla *mut*, joka ennakoi, että hän on oikeissa esittää jollain tavalla eriävän kannanoton. PJ myöntää, että kuvat ovat hyviä: *onhan meil on hyviä kuvia* (r. 14). Tässä PJ myöntää verbiä korostavan *-hAn*-lausuman avulla, että kuvat ovat olleet laadukkaita.

Tämän jälkeen PJ siirtyy esittämään toista näkökulmaa adversatiivisella *mut*-konjunktioilla (r. 17), jota seuraa *jos–niin*-ehtorakenne: *jos niit käytetään jatkuvasti ja niinku noissa kampanjoissa ni ni kylhän ne kuulu* (r. 18–20). Ehtorakenteen ensimmäinen osa viittaa seikkaan, jonka PJ on vuoronsa alussa myöntänyt eli kuvien hyvään laatuun. Koko ehtorakenteella PJ kuitenkin perustelee, että kuvat eivät säily hyvinä, mikäli niitä käytetään liikaa. Ehtorakenteen jälkimmäisessä osassa PJ topikaalistaa partikkelin *kyllä*. Hakulinen (2001a: 432) toteaa, että *kyllä*-partikkelin avulla puhuja voi ”käsitellä arkaluonteisia toimintoja, epäilyä tai erimielisiä kantoja” ja että *kyllä*-partikkeli voi ”hävittää kontekstissa eksplisiittisesti tai implisiittisesti läsnä olevan epäilyn, huolen tai erimielisyyden” (ma. 428). Tässä kohdassa kokouksen puheenjohta-

ja siis perustelee kuvien kulumista lausumalla, jossa on vuoronsisäinen ehtorakenne ja topikaalistettu *kyllä*-partikkeli, johon on liitetty *-hAn*-liitepartikkeli.

PJ:n käyttämä ehtorakenne toimii tulevan toiminnan perusteluna: *et se täytyy vaan jossain vaiheessa niinku hyväksyä että et vaik onkin kiva kuva niin se on loppuun käytetty* (r. 20–23). Tämän jälkeen PJ siirtää keskustelun asialistan seuraavaan aiheeseen.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten B eli PJ-esimies rakentaa itselleen episteemistä auktoriteettia kannanottosekvenssissä. A:n asettauduttua tietämättömäksi osapuoleksi esittämällä kysymyksen B (PJ-esimies) antaa vastauksen ja osa muista osallistujista ryhtyy ottamaan kantaa puheena olevaan asiaan. Tämän jälkeen B (PJ-esimies) osoittaa, että hänellä on ensisijainen oikeus arvioida puheena olevaa asiaa: hän myöntää ensin *-hAn*-lausuman avulla, että muiden kanta on vallitsevassa olotilassa toistaiseksi oikea ja esittää tämän jälkeen *-hAn*-lausuman avulla eriävän kannanoton.

Eriävän kannanoton perustelevinen (b)	
r. 1–2	A esittää tiedonhakukysymyksen
r. 3	B (PJ-esimies) antaa vastauksen
r. 4–13	osallistujat esittävät keskenään samanmielisiä kannanottoja
r. 14	<i>B (PJ-esimies) myöntää esitettyjen kantojen pitävän nyt paikkansa</i>
r. 15–17	ja esittää syyn sille, miksi kannanotot pitävät nyt paikkansa
r. 18–23	<i>ja esittää eriävän, tulevaisuutta koskevan kannanoton esittämällä sen itsestään selvänä</i>

Kaavio 16. Eriävän kannanoton perustelevinen (b)
(Lähde: Esimerkki 7.16.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.2.3 Kannanoton taustoittaminen

Seuraavassa esimerkissä 7.17.A (*Juridiikka mielessä*) on havaittavissa, miten puhujat yhdessä tuottavat keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita kannanoton yhteydessä. Sekvenssi poikkeaa muista aineistoni esimerkeistä siinä, että *-hAn*-lausumaa käyttävä puhuja epäröi vuoron ottamista. Aineistoni muissa esimerkeissä *-hAn*-lausuman sisältävät vuorot tuotetaan pääsääntöisesti ilman vuoronalkuisia ongelmallisuuden merkkejä kuten esimerkiksi taukoja. Esimerkki on kohdasta, jossa esiintymisvuorossa oleva Tiina on kertomassa asiakuudenhallintaprojektin vaiheista ja asiakuudenhallintaa varten kerättävistä tiedoista. Tiina, joka on ollut pääosin yksin äänessä, on tullut esityksensä jälkiosaan. Hänen kurottaessaan etsimään taustamateriaalia PJ huomaa, että

Kallen kehonkieli viestittää siitä, että Kallella saattaisi olla jotain sanottavaa, ja kannustaa Kallea ottamaan vuoron:

Esimerkki 7.17.A Juridiikka mielessä

- 01 PJ: °oliks [Kallel joku kysymys°
02 Tiina: [Oikeestaan (-) alas
03 Kalle: [En
04 PJ: vai jumppasitsä muuten vaan
05 Kalle: Ei: ku mul o vaa se juridiikka tos mielessä
06 ku me aletaan kaivamaan tietoja
07 => ni siinähan tulee määrätys (.) asteessa
08 juridinen (.) rima
09 Tiina: Kyllä. Joo.
10 Kalle: ja jos asiakkaat tietää (.) et tämmönen
11 kaivaminen menee liian syväälle
12 Tiina: Mm.
13 Kalle: Ni sillen siel on vaikeuksia.
14 Tiina: Joo. Nää juridiset selvitykset on käynnissä
15 myös.

Kalle huomauttaa riveillä 7–8, että juridiset kysymykset on otettava huomioon asiakastietoja kerätessä. Tämä vuoro voidaan tulkita myös kantaaottavaksi implisiittiseksi kysymykseksi: puhuja haluaa varmistua siitä, että hänen puheenalaiseksi ottamansa seikka on varmasti otettu huomioon: *siinähan tulee määrätys (..) asteessa juridinen (.) rima*. Vaikka Kalle vetoaakin yhteiseen tietoon *-hAn*-lausuman sisältävällä vuorolla, tämä vuoro on silti tulkittavissa ongelmalliseksi. Vuorossa on peräti kaksi taukoa, joiden aikana Kalle näyttää haeskelevan sopivia sanoja. Lisäksi Kalle on jo rivillä 5 itse osoittanut sanalla *vaan*, että hänen vuoronsa ei välttämättä ole kovin merkityksellinen.

Asiakkuudenhallintaprojektista vastaava Tiina ottaa vuoron heti Kallen huomautuksen jälkeen. Hän vahvistaa, että asia on tiedostettu (*Kyllä. Joo.*, r. 9). Kalle esittää tämän jälkeen kantansa *jos–niin*-ehdorakenteen muodossa. Tiina reagoi dialogipartikkelilla *mm* (r. 12) ehdorakenteen etujäsenen (*ja jos asiakkaat tietää (.) et tämmönen kaivaminen menee liian syväälle*, r. 10–11). Tiinan dialogipartikkelin jälkeen Kalle esittää *niin*-alkuisen kantansa liian tarkkojen asiakastietojen keräämisestä: *Ni sillen siel on vaikeuksia* (r. 13). Tiina vahvistaa riveillä 14–15, että Kallen esittämä asia on otettu huomioon ja on parhaillaan työn alla.

On mahdollista tulkita, että Kallen haluttomuus vuoron ottamiseen ilmentää kokouksen osallistujien toimenkuvien mukaisia rajoja. Kalle ei ota vuoroa

ennen kuin kokouksen kulusta vastaava PJ kehottaa tähän. Sen koommin juridiset kysymykset kuin asiakkuudenhallintakaan eivät kuulu muussa asiantuntijaroolissa toimivan Kallen omaan toimenkuvaan, joten hänen ei näin ollen kuulukaan olla vastuussa näistä seikoista. Rivien 7, 8 ja 10 tauot osoittavat mahdollisesti, että puhuja on siirtymässä oman toimenkuvansa rajojen ulkopuolelle. Lausumallaan Kalle astuu toisten keskustelijoiden omien toimenkuvien mukaiselle reviirille muistuttamalla näitä siitä, mitä näiden on oman toimenkuvansa puitteissa tehtävä. Sekvenssi päättyy myös lyhyeen, kun vastuuhenkilö ilmoittaa asian olevan hoidossa.

Kalle ei esitä vuoroaan ennen kuin PJ on häntä siihen kehottanut. Kehotuksen jälkeen Kalle aloittaa vuoronsa esittämisen ilmeisen vastahakoisesti. Pomerantz (1984: 57–58) on osoittanut, että tällainen vastahakoisuus tekee näkyväksi sen, mikä on puhujan oletettu pääsy arvioinnin kohteena olevaan seikkaan ja mikä on puhujan oletettu tietotaso puheena olevasta seikasta. Puhuja voi osoittaa varauksin, ettei hänellä ole riittävästi tietoa puheena olevan asian arvioimiseksi. Pomerantz (ma.) toteaaakin, että arvioinnit ovat yhteistyön tulosta: arvioimalla jotakin seikkaa arvioija osoittaa, että hänellä on tarvittavaa tietämystä asian arvioimiseksi.

Kalle osoittaa tässä esimerkissä, että hänellä ei ole ensisijaista tietoa asian arvioimiseksi. Silti *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman käyttö kertoo siitä, että hänellä on jotain asiaa koskevaa tietoa, jonka hän halua jakaa muiden kanssa. Tässä vuorossaan Kalle on liittänyt *-hAn*-liitepartikkelin paikkaa ilmaisevaan adverbiin *siinä*, minkä voidaan osaltaan tulkita etäännyttävän puhujaa puheena olevasta asiasta. Liitepartikkelin sisältävässä lausumassa esiintyy lisäksi modaaliseksi tulkittavissa oleva ilmaisu *määrätyys* (..) *asteessa* (r. 7), joka lieventää lausuman episteemistä arvoa. Kallen vuoroon sisältyvä merkitys olisi mahdollista tulkita seuraavalla tavalla: ”Asia ei minulle kuulu, mutta oleteko ottaneet huomioon, että...”

Kallen kannanotto toimii välisekvenssinä, joka ei synnytä uutta keskustelua. Sekvenssin päätyttyä Hilikka esittää Tiinalle edellisen sekvenssin aiheesta poikkeavan kysymyksen ja siirtää näin keskustelun fokuksen toiseen asiakkuudenhallintaa koskevaan teemaan.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten B ja C puhuvat keskinäiset episteemiset auktoriteettisuhteensa olemassa oleviksi. B viittaa *-hAn*-lausuman avulla itsestään selvään seikkaan ja C ilmaisee olevansa asiasta tietoinen. Tämän jälkeen B ottaa asiaan kantaa ja C ilmaisee, että kyseinen kanta on jo tiedostettu. Tässä sekvenssissä C:lle rakentuu paremmin asioista perillä oleva

rooli. Osallistujat osoittavat sekvenssin aikana, että C:llä voidaan olettaa olevan parempaa tietoa asiasta.

Kannanoton taustoittaminen	
r. 1, r. 4	A (PJ-esimies) antaa B:lle vuoron B:n pyytämättä
r. 5–8	<i>B taustoittaa tulevaa kannanottoaan vetoamalla itsestään selvänä esittämäänsä tietoon</i>
r. 9	C ilmaisee, että tämä pitää paikkansa
r. 10–11, 13	B esittää kannanottonsa
r. 12, 14–15	C ilmaisee, että asia on otettu huomioon

Kaavio 17. Kannanoton taustoittaminen

(Lähde: Esimerkki 7.17.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.2.4 Toimintaehdotuksen taustoittaminen

Puhuja voi esittää perustelunsa *-hAn*-lausuman avulla myös ikään kuin ohimennen. Seuraavassa esimerkissä 7.18.A (*Asiakkaan arvon mittari*) puhuja käyttää *-hAn*-lausumaa toimintaehdotuksensa taustoittamiseen, jolloin taustoitus on tulkittavissa ehdotuksen parenteettiseksi perusteluksi. Sekvenssi esiintyy kohdassa, jossa Hilikka on kertomassa asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksista. Tiina esittää aihetta koskevan toimintaehdotuksen. Hän aloittaa vuoronsa merkitsemällä sen rivillä 1 sellaiseksi, että se on kyseessä olevan keskustelun kannalta epärelevantti: *Tää ei nyt teille kuulu ollenkaan varmaan*. Tämän jälkeen Tiina kertoo muille osallistujille edellä mainittuja tutkimuksia koskevista suunnitelmistaan eli asiakastytyväisyystietojen sisällyttämisestä asiakastietokantaan.

Esimerkki 7.18.A Asiakkaan arvon mittari

01	Tiina:	Tää ei nyt teille kuulu ollenkaan varmaan
02		(.) tossa ottaa huomioon mut aattelin vaan
03		mainita että mä on kyllä aatellut myöskin
04		ottaa nää asiakastytyväisyydet jollakin
05		tavalla tonne meidän asiakastietokantaan .hh
06		(.) yhtenä asiakkaan arvon mittarina. (.)
07	=>	Nythän me mitataan pääasiassa vaan katetta
08		°että° ainakin tuolla kannoissa .hh et se
09		on nyt semmonen mikä mun mielestä pitäis
10		lisätä sinne ehdottomasti. (.) Ja aion sen
11		tehdä. Halusitte tai ette.

- 12 Kaikki: Heh heh heh.
 13 Hilikka: [Olet vakuuttava.
 14 Nina [Nyt tiedoksi.

Kerrottuaan muille osallistujille, mihin toimenpiteisiin hän on aikeissa ryhtyä, Tiina perustelee päätöstään muistuttamalla muita siitä (r. 7), mikä kyseisen asian osalta on vallitseva tilanne: *Nythän me mitataan pääasiassa vaan katetta*. Tässä Tiina käyttää *nythän*-adverbia: *-hAn*-liitepartikkelin käyttö korostaa sitä, että hän tietää puheena olevan seikan ja että muutkin osallistujat saattavat tietää puheena olevan seikan. Lisäksi *nyt*-adverbiin liittyy temporaalinen aspekti, joka näyttäisi tässä sekvenssissä ennakoivan sitä, että vallitsevaan olotilaan olisi Tiinan suunnitelmien mukaan tulossa muutos. Nimittäin samassa vuorossa (r. 8–10) Tiina esittää eksplisiittisen mielipiteensä sille, mitä asialle pitäisi tehdä): *et se on nyt semmonen mikä mun mielestä pitäis lisätä sinne ehdottomasti*. Tiinan toimintaehdotuksen saama välitön responssi on nauru, johon kaikki yhtyvät (r. 12).

Tässä sekvenssissä esiintyvä *-hAn*-lausuma (*nythän...*) liittyy puhujan esittämään taustatietoon, jonka hän tuo muiden osallistujien tietoon perustellakseen omaa toimintaehdotustaan. Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A rakentaa itselleen episteemistä auktoriteettia tekemällä toimintaehdotuksen ja esittelemällä ehdotuksen taustat *-hAn*-lausumien avulla. Hän ilmoittaa huolehtivansa tästä omaan vastuualueeseensa kuuluvan ehdotuksen täytäntöönpanosta itse, mikä saa osallistujilta hyväksyvän vastaanoton.

Toimintaehdotuksen taustoittaminen (a)	
r. 1–6	A tekee toimintaehdotuksen
r. 7–8	<i>ja perustelee ehdotuksen viittaamalla vallitsevaan olotilaan</i>
r. 8–10	ja esittää tarkennetun toimintaehdotuksen henkilökohtaisena mielipiteenään
r. 10–11	ja ilmoittaa hoitavansa asian itse
r. 12–14	muut osallistujat suhtautuvat ehdotukseen myönteisesti

Kaavio 18. Toimintaehdotuksen taustoittaminen (a)

(Lähde: Esimerkki 7.18.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Samankaltainen taustoitusrakenne esiintyy seuraavassa esimerkissä, jossa puhuja esittelee toimintaehdotuksen ja käyttää sekvenssin taustoitussaksossa sanaa *nythän* kuvaamaan nykytilannetta. Esimerkki 7.19.A (*Softampi kuva maailma*) esiintyy tilannekatsauspalaverin kohdassa, jossa osallistujat käyvät läpi markkinoinnin kuvamaailmaa ja yhteistyötä kuvaajien kanssa.

Esimerkki 7.19.A Softampi kuvamaailma

01	PJ:	Tää on nyt nyt musta nyt varsinki kun
02		mennään tähän uuteen uu- tai niinku
03		kuitenki vähä uudentyyppisempään softampaan
04		kuvamaailmaan .hh niin nyt nyt tota: (.)
05		kuvaajat pitäs saada saada mukaan ja
06		kuvaajat pitäs sitte priiffata et
07	=>	nythän tilanne on se et me ollaan .hh (.) ollaan
08		tota käytetty hyvin paljon olemassa olleita
09		kuvia ja ne on ihan ihan hyviä >mut et< nyt
10		ku me lähetään ottamaan uutta ni nyt täss
11		on ehkä se hetki jollon me on kuitenkin
12		käytetty hyvin rajallista mä >mä sanoisin
13		et< me on käytetty varmaan noin kolmea
14		kuvaajaa (.) ni se ei varmaan oo ole
15		kauheen vaikeeta heidän kanssaan aika
16		tarkallekin tasolle käydä läpi sitä että
17		.hh et tota: mikä mikä se on ja vaikka
18		sitte .hh jos siltä tuntuu etää: et haluaa
19		joku Nina esimerkiks on pitäny kovasti sen
20		tanskalaisen kuvaajan kuvista (.) että et
21		meil on niitä kuvia tai jopa et se kuvaaja
22		tulee tänne juttelemaan
23		[siitä et ↑m _i tä hän on niinku
24	Krista:	[krhm.mm.
25	PJ:	oikeesti ajatellu sillon kun hän on ottanu
26		niitä niitä kuvia

Rivillä 1 PJ tuo esiin, että kyseessä on hänen oma mielipiteensä (*Tää on nyt musta nyt*), joka koskee toimintaa lähitulevaisuudessa (*kun mennään tähän uuteen uu- tai niinku kuitenkin vähä uudentyyppisempään softampaan kuvamaailmaan*, r. 2–4) ja konditionaalaisella nesessiivisellä modaaliverbillä *pitäs* (riveillä 5 ja 6) eksplikoi, mikä on tavoiteltu toiminta lähitulevaisuudessa. Seuraavaksi PJ muuttaa näkökulmaansa ja ryhtyy taustoittamaan olemassa olevaa tilannetta riveillä 7–9 (*nythän tilanne on se et me ollaan .hh (.) ollaan tota käytetty hyvin paljon olemassa olleita kuvia*). Näkökulman vaihdos on merkitty temporaalisella adverbilla *nyt*, johon puhuja on liittänyt *-hAn*-liitepartikkelin. Tässä yhteydessä voidaan tulkita, että puhuja käyttää *-hAn*-lausumaa taustoittaakseen puheenvuoroaan osana toimintaehdotuksen perustelua. Liitepartikkelin sisältävän lausuman avulla puhuja tuo esiin sen, että hän tietää kokonaistilanteen ja haluaa tässä yhteydessä varmistaa, että kaikki asianosaiset ovat asiasta tietoisia. Tällä tavalla puhuja tekee tiedon yhteiseksi. Rivillä 9 PJ tuo esiin varauksellisen tyytyväisyytensä olemassa olevaan tilan-

teeseen (*ne on ihan ihan hyviä*), mutta adversatiivisella konjunktiolla *mut* tuo esiin siirtymätilanteen: hän kontrastoi vallitsevan nykytilanteen tulevaan toivottuun olotilaan (*nyt tässä on ehkä se hetki jollon me*, r. 10–11), minkä jälkeen hän esittää ehdotuksensa, että yhteistyötä kuvaajien kanssa tiivistettäisiin. PJ tuo ehdotuksensa esiin varauksin (*ehkä – varmaan – aika tarkallekin – jos siltä tuntuu*, r. 11–18), minkä voi tulkita sellaiseksi, että hän esittää ehdotuksensa yhtenä monista vaihtoehtoista, tällä tavoin tunnustaen sen, että vaihtoehtoisia toimintatapoja on olemassa useita.

Tässä sekvenssissä *-hAn*-liitepartikkelin sisältävä lausuma esiintyy vuoron-sisäisessä insertissä, ja se liittyy tietävien osapuolten muistuttamiseen ja tietämättömien osapuolten informointiin vallitsevasta olotilasta ennen tulevaan toimintaan liittyvän ehdotuksen tekemistä. Ehdotusta seuraa mielipiteiden vaihto.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A eli PJ-esimies rakentaa itselleen episteemistä auktoriteettia antamalla *-hAn*-lausuman avulla taustatie-toa toimintaehdotukselleen.

Toimintaehdotuksen taustoittaminen (b)	
r. 1–6	A (PJ-esimies) tekee toimintaehdotuksen
r. 7–8	ja taustoittaa ehdotuksen viittaamalla vallitsevaan olotilaan
r. 9	ja ilmaisee henkilökohtaisen mielipiteensä vallitsevasta olotilasta
r. 10–26	ja esittää tarkennetun toimintaehdotuksen

Kaavio 19. Toimintaehdotuksen taustoittaminen (b)

(Lähde: Esimerkki 7.19.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.3 Sekvenssejä, joissa *-hAn*-lausumia esiintyy eri tehtävissä

Aineistossani esiintyviä liitepartikkelin *-hAn* sisältäviä lausumia käytetään yhden sekvenssin sisällä useissa eri tehtävissä. Niiden sisältävillä vuoroilla jaetaan tietoa, esitetään ja perustellaan omia kannanottoja, osoitetaan samanmielisyyttä tai erimielisyyttä muiden esittämien kannanottojen kanssa, kommentoidaan käynnissä olevaa keskustelua ja rakennetaan yhteistä näkemystä eri kannanottojen välille.

7.3.1 Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä

Erityisesti arvokeskustelupalaverissa nousee selvästi ilmi, miten osallistujat esittävät kannanottoja puolesta ja vastaan pohtiessaan osallistujien yhteistä

arvopohjaa. Näissä yhteyksissä *-hAn*-lausumia esiintyy muun muassa silloin, kun osallistujat esittävät ja perustelevat omia kannanottojaan ja osoittavat hyväksyntänsä toisten esittämille kannanotoille.

Seuraavassa esimerkissä 7.20.B (*Tutkimuksen rajaus*) *-hAn*-lausumat esiintyvät sekvenssissä, jossa arvokeskustelukokouksen osallistujat etsivät yhteistä näkökulmaa argumentoimalla. Sekvenssin *-hAn*-lausumat esiintyvät kahden eri puhujan esittämien kannanottojen perusteluissa. Esimerkki on arvokeskustelusta ja esiintyy kokouksen alkuvaiheilla. Kohdassa osallistujat ovat määrittämässä, mikä on arvo, mihin työyhteisön arvoja tarvitaan ja mikä on yksilön ja yhteisön arvojen välinen suhde. Ennen sekvenssin alkua Salla on tähdentänyt, että arvot ovat toiminnan tärkein perusta, minkä jälkeen PJ on todennut esimerkiksi, että ainoastaan keskustelun avulla on mahdollista löytää se arvoperusta, joka on kaikille yhteinen. Tämän jälkeen Salla aloittaa sekvenssin, jonka alussa riveillä 1–3 hän tiedustelee, onko osallistujien tässä vaiheessa mahdollista määrittellä keskustelun kohde (*päästäänkö yhteiseen työmääritelmään*). Hän käyttää kysymyksessä verbin passiivirakennetta ja *me*-muotoa, jonka voi tulkita siten, että kysymys koskee kaikkia läsnäolijoita.

Esimerkki 7.20.B Tutkimuksen rajaus

- | | |
|-----------|---|
| 01 Salla: | Hyvä. Miten määrit- tehdäänkö joku |
| 02 | työmääritelmä nyt tähän (.) päästäänkö |
| 03 | yhteiseen työmääritelmään? |
| 04 Marja: | Tämä on kun tutkimuksen rajaus |
| 05 Salla: | Niin. |
| 06 Marja: | Nih hih. |
| 07 Sami: | Mmm |
| 08 Marja: | Millä rajap(h)innoilla liikutaan |
| 09 | et mitä me oikeastaan tutkitaan .hhh. |
| 10 Salla: | Onksse kuitenkin sanotaan et arvo on |
| 11 | jotain mihin me <u>u</u> somme onko se yks |
| 12 | semmonen mitä me voitaa lähtee (.) |
| 13 | => koska sehän <u>on</u> nimenomaan se- |
| 14 | vahvasti semmonen asia mikä on niin[kun] |
| 15 ??: | [khym] |
| 16 Sami: | Kai sen voi koska se jotenkin- |
| 17 | => perus <u>u</u> somushan [se] <u>on</u> = |
| 18 Salla: | [niin] |
| 19 Sami: | =luultavasti useimmiten tiedostama <u>u</u> onkin |

Kun muut osallistujat eivät anna välittömästi vastausta, Salla tarjoaa riveillä 10–12 yhtä mahdollista vastausehdokasta (*Onksse --- jotain mihin me usomme ---*) ja ryhtyy riveillä 13–14 perustelevaan vastausehdotustaan *koska-*

konjunktiolla alkavalla *-hAn*-lausumalla, joka kuitenkin jää kesken (*koska sehän on nimenomaan se- vahvasti semmonen asia mikä on niinkun*). Perustelulausuman voi tulkita viittaavan anaforisesti lausumaan *jotain mihin me uskomme*. Vaikka Salla ainoastaan tunnustelee, voisivatko muutkin hyväksyä arvon perustaksi uskomisen, hän tuo esiin kantansa yleispätevyyden käyttämällä perustelulausumassa liitepartikkelia *-hAn* sekä modaalisia adverbeja *nimenomaan* ja *vahvasti*.

Salla ei ehdi saattaa perustelulausumaansa päätökseen, kun Sami jo ilmaisee hyväksyvänsä Sallan tarjoaman ehdokkaan eli että uskomisen voisi olla arvon perusta: *Kai sen voi koska se jotenkin- perususkomushan se on luultavasti useimmiten tiedostamatonkin* (r. 16–19). Sami käyttää vastauksessaan varauksia *kai* ja *luultavasti*. Hän ryhtyy perustelemaan *koska*-alkuisella lausumalla sitä, miksi uskomuksen voi hyväksyä määritelmän lähtökohdaksi, mutta korjaakin sitten lausumaansa ja parenteettisena lisäyksenä määrittelee *-hAn*-lausuman avulla yleisesti tunnettuna tietona, että arvo on uskomus (*perususkomushan se on*).

Tässä esimerkissä on myös huomionarvoista, että *-hAn*-lausuma sisältää modaalisen adverbien (*luultavasti*, r. 19). Liitepartikkelin *-hAn* sisältäviä lausumia on aineistossani modalisoitu varsin vähän, mikä omalta osaltaan korostaa liitepartikkelin episteemistä luonnetta.

Yhteistä tietämystä etsimällä molemmat puhujat toteuttavat esimiehensä eli PJ:n aikaisemmin keskustelussa ennen sekvenssin alkua esittämää näkemystä, jonka mukaan yhteinen arvopohja löytyy ainoastaan keskustelun avulla. Sallan tehtävänä keskustelun vetäjänä on luoda keskustelulle raamit, joiden puitteissa arvokeskustelua käydään. Näin ollen Salla voi vaikuttaa keskustelun lopputulokseen siten, millä tavalla hän asettuu tukemaan esitettyjä kannanottoja. Tämä käy hienovaraisesti ilmi dialogipartikkelien käytöllä: kun Sami riveillä 16–17 ja 19 ilmaisee hyväksyvänsä Sallan esittämän vastausehdokkaan, Salla tuottaa dialogipartikkelin *niin* (r. 18) Samin vuoron keskellä välittömästi Samin lausuttua sanan *perususkomushan*. Sorjosen (1999: 183) mukaan *niin*-partikkelin avulla vastaanottajat voivat ”ilmaista tunnustavansa kumppanin kertoman asiointilan --- mahdolliseksi ja sitä kautta implikoida pitävänsä kumppanin antamaa selitystä legitimiin ja hyväksyttävänä”. Sallan *niin*-vuoro on yhtäältä tulkittavissa samanmielisyyden ilmaisuksi mutta toisaalta myös sellaiseksi kysymys–vastaus-sekvenssiin liittyväksi kolmannen position vuoroksi, joita tavataan muun muassa opetustilanteissa: opettajan esittämän kysymyksen ja oppilaan tarjoaman vastauksen jälkeen opettaja antaa kolmannes-

sa positiossa arvionsa vastauksen oikeellisuudesta (vrt. Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001: 21–22). *Niin*-partikkelilla Sallan voi tulkita osoittavan, että Sami on tuottanut Sallan näkökulmasta oikean vastauksen. Samin vastausvuoron jälkeen Salla ryhtyy pohtimaan arvojen ja tavoitteiden välistä suhdetta.

Sekvenssiä kuvaava kaavio tekee näkyväksi, miten sekvenssissä rakentuu episteemistä auktoriteettia D:lle, joka ottaa itselleen arvioijan roolin, mutta myös A:lle, joka osoittaa, että D arvioi asiaa A:n haluamalla tavalla. A:n eli keskustelun vetäjän on toimenkuvansa puolesta johdettava keskustelua eteenpäin, joten hänen on annettava vastausehdotus, kun keskustelu ei heti etene toivotulla tavalla. D asettuu arvioimaan A:n vastausehdotusta. Sekä A että D käyttävät *-hAn*-lausumia kannanottojensa perusteluissa ja näin ikään kuin neuvottelevat siitä, mikä heidän näkemyksensä mukaan on heille itsestään selvä ja yhteisesti jaettu kokemusmaailma.

Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (a)	
r. 01–03	A (keskustelun vetäjä) esittää kysymyksen
r. 04–09	A, B ja C kommentoivat keskustelua
r. 10–12	A (keskustelun vetäjä) esittää vastausehdotuksen
r. 13–14	<i>ja ryhtyy perustelevaan vastausehdotustaan vetoamalla itsensäselvyyteen</i>
r. 16	D hyväksyy vastausehdotuksen
r. 17	<i>ja perustelee miksi se on hyväksyttävissä vetoamalla itsestäänselvyyteen</i>
r. 18	A (keskustelun vetäjä) osoittaa samanmielisyyttä
r. 19	D jatkaa perustelemista

Kaavio 20. Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (a)
(Lähde: Esimerkki 7.20.B. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Seuraavassa arvokeskusteluaineistosta peräisin olevassa esimerkissä 7.21.B (*Arvot työtä varten*) keskustelu on jo päässyt vauhtiin, ja osallistujat osoittavat aktiivisesti olevansa samaa mieltä kannanoton esittäjän kanssa. Sekvenssin *-hAn*-lausumia käytetään kannanoton perustelemisessä ja kyseiseen kannanottoon vastaavassa toisessa kannanotossa. Esimerkki sijaitsee suurin piirtein keskustelun puolessa välissä kokouksen kestänyt 32 minuuttia. Johanna on pohtimassa kokouksen alkupuolella esitettyjä arvoihin liittyviä näkemyksiä (r. 1–37). Kyseinen kokous on ensimmäinen, jossa kokoukseen osallistuva yksikkö käy varsinaista arvokeskustelua. Näin ollen on luonnollista, että osallistujien on käytettävä arvokeskustelujen alussa aikaa käsitteiden määrittelymiseen.

Esimerkki 7.21.B Arvot työtä varten

- 01 Johanna: nää on ollu hyviä juttuja nää alussa
02 mä vielä moninaisuus tai tämmönen et
03 miten tää liittyy työhön..tavallaan
04 se työyhteisö ja se sana työ on se
05 ratkaseva että et mummielest nää asiat
06 on tärkeitä ne on koko mun
07 elämässä tärkeitä mutta työelämässä
08 on tärkeit nää eli se on niinku se
09 rajaus
10 ??: joo
11 ??: just joo
12 Johanna: jollonka tulee sellanen rauhallinen
13 => olo että eihän tässä niinku koko
14 maailmaa nytte parannetakaan ja
15 mietitää sen niinku hyvii ja huonoja
16 puolii vaan nimenomaan että mihin
17 näitä arvoja nyt tarvitaankaan
18 tarvitaan sitä työ- työtä varten
19 PJ: kun sä meet kotiin sä otat omat arvot
20 käyttöön
21 Johanna: niin no n- sillon mä voin taas sitten
22 luoda sitä omaa elämäni siinä suhteet
23 et sanosi et (-)
24 Salla: => joo ja osaha on varmasti [samoja=
25 Johanna: [nii mut että silti mä en voi
26 jättää niitä=
27 Salla: =mutte ei ne oo täysin- ei=
28 Johanna: [=narikkaan koto- kotiikkaa
29 Salla: [=joo. joo
30 Johanna: vaan kyl mä niiden kanssa tulen tänne
31 valitettavasti heh heh joskus
32 valitettavasti joskus varmaan hyväkskin
33 (.) öö todettuna toimintatapana tai
34 semmosena mikä se näkyy ulospäin
35 (.) mut niit voi tarkastella tääl
36 töis iha yhtä läil mut aina niinku
37 siihen työhön liittyen et mi- mikä
38 on täälä arvokasta tässä työssä (.)
39 Salla: ja sitte toinen näkökulma oikeestaan
40 on myöskin että...

Keskustelujen perusteella osallistujien keskuudessa nousi keskeiseksi teemaksi se, määritelläänkö arvot yksilöstä käsin koko organisaatiota koskeviksi arvoiksi vai määritelläänkö ensin organisaation arvot, joihin yksilöiden on sopeuduttava. Riveillä 1–9 Johanna kertoo sen, mihin osallistujat ovat keskustelussa tähän mennessä päätyneet: työtä koskevat arvot voivat olla erilaiset kuin

yksityiselämää koskevat arvot. Tämän johtopäätöksen Johanna esittää vetoamalla tunteisiin – *jollonka tulee sellanen rauhallinen olo* (r. 12–13) – ja perustele, mihin oivallukseen perustuen tunnetila saavutetaan: *että eihän tässä niinku koko maailmaa nytte parannetakaan ja mietitäs sen niinku hyvii ja huonoja puoliä* (r. 13–16). Tässä kieltoverbi *eihän* aloittaa lausuman, jonka avulla puhuja perustelee arvokäsitteiden määrittämistä. Liitepartikkelin *-hAn* avulla lausumaan tulee yleispätevä sävy, joka implikoi sitä, että kaikki arvokäsymysten kanssa painiskelevat voivat saavuttaa tasapainon tämän katsantokannan kautta. Lausuma on syntaktiselta rakenteeltaan muotoa ”ei X vaan Y”, jossa adverbit *tässä* ja *nytte* yhdessä negaation *eihän* kanssa indikoivat sitä, että jokin asia ei ole vallitseva. Lausumaan sisältyvä konjunktio *vaan* aloittaa johtopäätöksen eli tosiasiallisesti vallitsevan olotilan esittämisen: *vaan nimenomaan että mihin näitä arvoja nyt tarvitaankaan tarvitaan sitä työ- työtä varten* (r. 16–18).

Johannan yhteenveto saa tukea muilta osallistujilta (PJ rivillä 19–20 ja Salla riveillä 24 ja 26). Salla, jolle kokouksen puheenjohtajuus arvokeskustelun ajaksi on luovutettu, tekee riveillä 24 ja 27 *-hAn*-liitepartikkelin sisältämän lausuman avulla tarkennuksen Johannan esittämään yhteenvetoon (*joo ja osaha on varmasti samoja mutte ei ne oo täysin-*). Tässäkin puhuja esittää myönnötyksen, että kyseessä on tiedossa oleva asia.

Riveillä 30–38 Johanna vielä havainnollistaa työn ja yksilön arvojen yhteensovittamista, minkä jälkeen Salla ryhtyy tarkastelemaan arvoja toisesta näkökulmasta riviltä 39 alkaen. Keskustelu jatkuu tämän jälkeen siten, että arvojen käsitettä tarkastellaan eri toimijoiden kautta. Johannan edellä mainitut vuorot merkitsevät siirtymää keskustelussa: vuoroja ennen kokouksessa on keskitytty arvojen määrittelyyn yksilön näkökulmasta ja vuorojen jälkeen keskustelu laajenee käsittelemään työyhteisön arvoja eri näkökulmista.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten osallistujat rakentavat yhdessä yhteistä ymmärrystä. Esimerkki muodostuu kokonaisuudessaan A:n esittämästä yhdestä kannanotosta, jonka esittämisen aikana neljä muuta osallistujaa eli B, C, D ja E osoittavat aktiivisesti olevansa samaa mieltä. Näin muut osallistujat legitimoivat A:n esittämän näkemyksen oikeellisuuden. Tätä legitimaatiota korostaa vielä se, että samanmielisyyden osoittajien joukossa ovat sekä osallistujien esimies D (PJ-esimies) että keskustelun vetäjä (E). Tätä tulkintaa vasten episteeminen auktoriteettiasema näyttäisi ensisijaisesti rakentuvan edellä mainituille vastuuhenkilöille D:lle ja E:lle, jotka selittävät A:n esittämää kannanottoa; D täydentämällä A:n esittämää kannanottoa ja E ottamalla

kantaa A:n kannanottoon, vaikka A on pääosin äänessä. Näin sekä D että E asettavat itsensä sellaiseen asemaan, että heillä on oikeus arvioida A:n esittämää kannanottoa. Sekvenssin *-hAn*-lausumat sijaitsevat A:n esittämän kannanoton perustelussa ja E:n kannanotossa.

Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (b)	
r. 1–9	A esittää kannanoton henkilökohtaisena mielipiteenä
r. 10–11	B ja C osoittavat dialogipartikkelilla samanmielisyyttä
r. 12–18	<i>A perustelee kannanottonsa vetoamalla itsestään selvyyteen</i>
r. 19–20	D (PJ-esimies) osoittaa samanmielisyyttä
r. 21–23	A jatkaa kannanottonsa perustelemista
r. 24	<i>E (keskustelun vetäjä) osoittaa samanmielisyyttä A:n kanssa vetoamalla itsestään selvyyteen</i>
r. 25–28	A jatkaa kannanottonsa perustelemista
r. 29	E (keskustelun vetäjä) osoittaa dialogipartikkelien avulla samanmielisyyttä
r. 30–38	A jatkaa kannanottonsa perustelemista

Kaavio 21. Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (b)
(Lähde: Esimerkki 7.21.B. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

Puhuja voi asettua tietäväksi osapuoleksi arvioimalla puheenaihetta omista lähtökohdistaan. Seuraavassa esimerkissä 7.22.B (*Das Ding an sich*) esiintyy *jos–niin*-ehtorakenne + *-hAn*-liitepartikkeli vuorossa, jossa puhuja esittää päätelmän puheena olevasta asiasta. Toinen sekvenssin *-hAn*-lausumista liittyy kannanoton perustelemiseen. Esimerkki on suoraa jatkoa edelliselle esimerkille, jossa keskustelijat ovat väitelleet yksilön ja yhteisön välisistä arvoista. Arvokeskustelun puheenjohtajana toimiva Salla on kehumus keskustelun alussa esiin nostettuja arvoehdotelmia ja määritellyt arvojen käyttötarkoituksen. Tämän jälkeen keskustelua on käyty siitä, miten henkilökohtaisia arvoja sovelletaan työyhteisössä.

Esimerkki 7.22.B Das Ding an sich

- | | |
|-------------|--|
| 01 Salla: | ja sitte toinen näkökulma oikeestaan |
| 02 | on myöskin että tuota että arvojen |
| 03 | täytyy liittyä myöskin meidän |
| 04 | suhteisiin mi- mi- mi- minkälaiset |
| 05 | on meidän suhteet meidän sidosryhmiin. |
| 06 Johanna: | °mjoo° |
| 07 Salla: | => et meilhän on niinkun muitakin |
| 08 | tärkeit- me ollaan <u>itse</u> itse |
| 09 | työyhteisö on varmast ilman muuta se |

10		tärkein sidosryhmä (.) työkaverit
11	=>	(.) mut et sithän on muita myös on meidän
12		asiakkaat on tota >kuinka sanos<
13		meidän tilaajat ne jotka loppujen lopuksi
14		maksaa meidän tuotannon esimerkiksi
15		maksaa koulutuksen kulut on pankki kokonaisuudes
16		ni näihin liittyen
17		pitäs niitä arvoja pystyä
18		tarkastelemaan ja suhteessa näihin
19		päteviä ja toimivia
20	PJ:	Menisin vielä pitemmälle ja sanosin
21		et kyllä se meidän olemassaolon ehto
22		on se että meidän arvot tukee
23		sitä (.) mitä me tehdään eli me
24		autetaan toiset menestykseen.
25		Jos sieltä ei tule vahvaa arvopanosta
26		meidän oman työyhteisön sisään
27	=>	niin mehän ollaan das Ding an sich
28		eikä se vetele sillon me ruvetaan
29		pyörimää ympyrää (.) ja ja
30		miten nää otetaan huomioon sit nyt
31		tullaan siihen onko ne korporaation
32		viralliset yläjutut vai onko välillä
33		vielä jotain muuta eli onko dialogia
34		meidän erilaisten intressiryhmien
35		kesken myös että me olis liittyyty
36		tähän järjestelmään fiksulla
37		tavalla (3.0) täs löytyy monta tasoa
38		(7.0)

Riveillä 1–5 Salla johdattelee keskustelua ryhtymällä käsittelemään arvoja toisesta perspektiivistä. Hän esittää kannanottonaan, että arvoja voidaan tarkastella työyhteisön lisäksi myös muiden sidosryhmien näkökulmasta ja taustoittaa tätä näkökulmaa vetoamalla yhteiseen tietoon *-hAn*-liitepartikkelin sisältävän lausuman avulla (*meilhän on niinkun muitakin tärkeit- me ollaan itse itse työyhteisö on varmast ilman muuta se tärkein sidosryhmä (.) työkaverit (.) mut et sithän on muita myös on meidän asiakkaat*; r. 7–13).

PJ ryhtyy kehrittelemään tätä sidosryhmänäkökulmaa pidemmälle riveillä 20–38 ja peräänkuuluttaa dialogia eri sidosryhmien kesken. Hän esittää voimakkaan kannanoton *kyllä*-sanalla aloittavalla vuorolla ja arviointilauseella: *kyllä se meidän olemassaolon ehto on se osoittaa, että meidän arvot tukee sitä (.) mitä me tehdään eli me autetaan toiset menestykseen* (r. 21–24). Tämän kannanottonsa PJ perustelee esittämällä ehtorakenteen muodossa riveillä 25–28 päätelmän siitä, millä ehdolla kannanoton kohteena oleva seikka toteutuu: *Jos sieltä ei tule vahvaa arvopanosta meidän oman työyhteisön sisään niin*

mehän ollaan das Ding an sich eikä se vetele. Tällä vuorollaan PJ tulkintani mukaan tarkoittaa, ettei arvoja tehdä yksikköä varten vaan sitä varten, että yksikkö voi yhteisten arvojen mukaisesti toimimalla auttaa koko organisaatiota ja sen sidosryhmiä menestykseen. Tämän jälkeen PJ vielä perustelee, miksi tämä ei vetele: *sillon me ruvetaan pyörimää ympyrää* (r. 28–29). PJ:n vuoro ei kuitenkin näytä edistävän dialogia oman ryhmän keskuudessa, vaan hänen vuoronsa päättyy kahteen huomiota herättävän pitkään taukoon riveillä 37 (kolme sekuntia) ja 38 (seitsemän sekuntia).

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten episteeminen auktoriteettiasema rakentuu osittain A:lle eli keskustelun vetäjälle mutta erityisesti C:lle eli osallistujien esimiehelle. A esittää kannanoton, johon yksi osallistujasta reagoi samanmielisyyttä osoittavalla minimipalautteella. Tämän jälkeen A ensin taustoittaa kannanottonsa *-hAn*-lausuman avulla ja sitten perustelee sen. Tähän C (PJ-esimies) vastaa toisella kannanotolla ja esittää tämän jälkeen kannanottoa koskevan päätelmän itsestään selvänä *-hAn*-lausuman avulla sekä jatkaa kannanottonsa esittämistä. Kukaan osallistujista ei anna C:lle minimipalautteita eikä kukaan osallistujista asetu sekvenssin lopussa arvioimaan A:n ja C:n esittämiä kannanottoja.

Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (c)	
r. 1–5	A (keskustelun vetäjä) esittää kannanoton
r. 6	B osoittaa dialogipartikkelilla samanmielisyyttä
r. 7–15	A (keskustelun vetäjä) taustoittaa kannanottoaan
r. 16–19	ja perustelee kannanottoaan
r. 20–24	C (PJ-esimies) ottaa kantaa edelliseen kannanottoon
r. 25–29	ja esittää asiasta johtopäätöksen vetoamalla itsestäänselvyyteen
r. 30–37	ja jatkaa kannanoton esittämistä
r. 38	keskustelu tyrehtyy hetkeksi

Kaavio 22. Osallistujat hahmottelevat yhteistä näkemystä (c)

(Lähde: Esimerkki 7.22.B. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.3.2 Osallistujat käsittelevät toteutuksen puutteellisuutta

Puhuja voi hyödyntää *-hAn*-lausumia puolustaessaan tekemisiään (tai tekemättä jättämisiiään) ja tällä tavalla perustellakseen, miksi puheena olevaa asiaa ei ole hoidettu esimerkin 7.23.A (*Poimintaperusteet*) osoittamalla tavalla. Toinen sekvenssin *-hAn*-lausumista liittyy kysymyksen taustoittamiseen. Sekvenssi sijoittuu tilannekatsauspalaverin kohtaan, jossa esiintymisvuorossa oleva Hilka on yksin äänessä raportoiden yhtiön ilmapiiritutkimuksesta ja asiakastyyty-

väisyystutkimuksesta.⁶ Muut osallistujat pyytävät Hilkan monologin jälkeen tutkimuksia koskevia lisätietoja.

Esimerkki 7.23.A Poimintaperusteet

- 01 Hilkka: ...et samoi- samoin perustein poimitaan hh.
02 (.) näytteet ku viime vuonna.
03 Krista: Ooksä kysyny [(-)
04 Jaana: [et vieläkään ei saada
05 => esimerkiks kerhoista et sähän jouduit
06 tekeen niistä sitte erikseen [sen (-)
07 Hilkka: [No ne saa
08 tietenkin jos ne on kysytty sitte
09 tausta[tietona
10 Jaana: [mut ei kysytä nyt vai
11 Hilkka: => Nythän ei oo vielä niit kyselylomakkeita
12 vahvistettu
13 Jaana: Muistaksä pitää sen [esillä (-)?
14 Hilkka: [Muistan pitää
15 mielessä joo.

Esimerkki alkaa Hilkan esittämällä lausumalla, jolla Hilkka päättää pitkän vuoronsa: rivillä 1 Hilkka selvittää tutkimusaineiston keräämismetodia, joka on Hilkan mukaan sama kuin edellisenä vuonna, mihin sekä Krista että Jaana tarttuvat välittömästi: Krista ottaa vuoron, jonka hän kohdistaa suoraan Hilkalle käyttämällä kysymystä ja yksikön toista persoonaa: *Ooksä kysyny [(-)*. Persoonapronominin valinnalla ja kysymysmuodolla Kristan vuoro olisi voinut siirtää keskustelun uuteen sekvenssiin, mutta kysymyksestä kuuluu vain alku. Jaana ryhtyy puhumaan Kristan päälle ja tuo esiin ajallisen aspektin *vieläkään ei* (r. 4), mikä viittaa suoraan Hilkan ensimmäisellä ja toisella rivillä esittämään aikanäkökulmaan (*samoin --- kuin viime vuonna*). Jaana muistuttaa osallistujia – ja yksikön toista persoonaa käyttämällä kohdistuen vuoronsa erityisesti Hilkalle – aineistonkeruun heikkoudesta: *et sähän jouduit tekeen niistä sitte erikseen sen* (r. 5–6). Toteamus *sähän jouduit* viittaa siihen, että asia on yhteistä tietoa. Tässä kohdassa puhuja käyttää tulkintani mukaan *-hAn-*lausumia kysymyksensä taustoittamiseen. Lausuma tuo ilmi, että metodologiassa on puute, josta aiheutuu Hilkalle tarpeetonta työtä, koska tarvittavia tietoja ei saa tutkimuksesta automaattisesti.

⁶ Aineistosta ei käy ilmi, onko Hilkka tutkimuksen tekijä vai tutkimuksesta vastaava taho, mutta koska Hilkka on se henkilö, joka esittää tutkimustulokset, oletan, että Hilkka on yksi tutkimuksen tekijöistä.

Hilkka toteaa kuitenkin riveillä 7–9, että tiedot ovat yleisesti saatavissa käyttämällä nollapersoonaa (*ne saa*), passiivia (*ne on kysytty*), sekä käyttämällä episteemistä varmuutta osoittavaa adverbia *tietenkin*. Jaana pyytää selvitystä nykytilanteesta (*mut ei kysytä nyt vai*, r. 10). Tähän Hilkka vastaa aloittamalla vuoronsa *nythän*-adverbilla riveillä 11–12 (*Nythän ei oo vielä niit kyselylomakkeita vahvistettu*). Hilkan vastausvuoron perusteella on mahdollista tulkita, että hän joutuu tässä vierusparissa selontekovelvollisen asemaan. Hän etäännyttää metodologiassa olevan puutteen omasta persoonastaan viittaamalla vallitsevaan olotilaan muun muassa vuorossa esiintyvän *nythän*-sanana avulla. Tällä vastauksella Hilkka ottaa tietävän osapuolen roolin itselleen mutta samalla jakaa tietoaan muille. Sanan *nyt* ja siihen liittyvän *-hAn*-liitepartikkelin käytöllä Hilkka kertoo muille osallistujille, mikä on vallitseva tilanne. Edelleen käyttämällä persoonamuotona passiivia tai nollapersoonaa – kuten Jaana kysymyksessään rivillä 10 – hän etäännyttää ongelmallisen asian itsestään. Hän esittää ongelman yhteisöllisenä seikkana eikä vain hänestä itsestään johtuvana ja perustelee puheena olevan asian hoitamattomuutta vallitsevalla olotilalla. Jaana vastaa tähän esittämällä, että Hilkka hoitaisi asian kuntoon: *Muistaksä pitää sen esillä* (r. 13), minkä Hilkka lupaa tehdä: *Muistan pitää mielessä joo* (r. 14). Tämän jälkeen keskustelu jatkuu vielä pitkään aineistonkeruuseen liittyvistä toimintatavoista.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten episteeminen auktoriteettiasema lankeaa luontaisesti esiintymisvuorossa olevalle puhujalle silloin, kun muut osallistajat asettuvat kysyjiksi. Kysymyksillään B ja C osoittavat, että heillä on jotain asiaa koskevaa tietoa, mutta kohtelevat kuitenkin A:ta ensisijaisen tiedon haltijana. C käyttää kysymyksensä taustoittamisessa *-hAn*-lausumaa, jonka avulla hän viittaa yhteiseen kokemusmaailmaan. A käyttää vastauksensa perustelemisessa *-hAn*-lausumaa, jonka avulla hän viittaa vallitsevaan olotilaan ja tekee näin vallitsevan olotilan yhteiseksi tiedoksi. Vaikka C lopuksi kehottaa A:ta huolehtimaan asian hoitamisesta, C muotoilee toiminta-kehotuksensa siten, että A:lle jää ensisijaisen tietäjän ja toimijan rooli.

Osallistujat käsittelevät toteutuksen puutteellisuutta	
r. 1–2	A selostaa tilannetta
r. 3	B aloittaa kysymyksen
r. 4–6	<i>C esittää päällekkäispuhuntana taustatietoa kysymykselle</i>
r. 7–9	A vastaa epäsuorasti esitettyyn kysymykseen
r. 10	C esittää suoran tiedonhakukysymyksen
r. 11–12	<i>A antaa epäsuoran vastauksen, jota perustelee vallitsevalla olotilalla</i>
r. 13	C antaa toimintakehotuksen kysymyksen muodossa
r. 14–15	A lupaa huolehtia asiasta

Kaavio 23. Osallistujat käsittelevät toteutuksen puutteellisuutta
(Lähde: Esimerkki 7.23.A. -hAn-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.3.3 Osallistujat väittelevät aloitettavan projektin toimintamallista

Tutkimusaineistostani on selkeästi havaittavissa useita sekvenssejä, joissa osallistujien välille syntynyt erimielisyys aiheuttaa jonkinasteisen muutoksen keskustelun sujuvaan kulkuun. Aineistoni väittelysekvenssit vaihtelevat varovasti esitetystä vastakkaisesta näkemyksestä vahvasti konfrontatiivisiin vuoroihin. Näissä sekvensseissä osallistujat käyttävät -hAn-lausumia kannanottojen esittämiseen ja perustelemiseen, keskustelun arvioimiseen sekä yhteisen ymmärryksen rakentamiseen väittelysekvenssin lopettamiseksi.

Esimerkki 7.24.A (*Ootsä puhunu*) on toinen aineistoni kahdesta merkittävästä konfliktisekvenssistä, jotka aiheuttavat selvän häiriön kokouskeskustelun normaaliin kulkuun (toinen on jäljempänä kuvattu arvokeskustelusta peräisin oleva esimerkki 7.26.B (*Toimeksiantoahan voidaan muuttaa*)). Koko tutkimusaineiston osalta kyseinen sekvenssi lienee säilytään kaikkein konfrontatiivisin. Kokonaisuudessaan tämä esimerkki on pitkä, ja se muodostuu koko tilannekatsauspalaverin viimeisistä sekvensseistä. Kyseisessä kohdassa PJ on tiedustellut, onko kenelläkään enää muita käsiteltäviä aiheita, ja osallistujat ovat lyhyesti vuorollaan tiedottaneet eri asioista. Sekvenssiä edeltää muuta kokouspuhetta vapaamuotoisempi keskustelu, jossa osallistujat ovat jo valmistautumassa siihen, että kokous päättyy.

Osallistujat puhuvat alueellisten lehtien toimittamisesta ja postittamisesta. PJ toteaa Jaanalle, että tämän olisi hyvä osallistua asiaa koskevaan projektiin, koska Jaana on aikaisemminkin ollut siinä mukana. Jaana vahvistaakin tekevänsä sen mielellään. Heti perään Krista aloittaa alla olevan sekvenssin. Krista tiedustelee ensin Jaanalta, onko tämä perustanut puheena olevan projektin, ja kun Jaana vastaa kieltävästi, on konfliktitilanne valmis. Vaikka konflikti-

sekvenssin alussa ei vielä esiinny *-hAn*-lausumia, esittelen seuraavassa myös sekvenssin alun, koska siitä näkyy, miten vuorovaikutus rakentuu ensin puhujien persoonien ja heidän tekemistensä tai tekemättä jättämistensä ympärille. Vasta tämän jälkeen esimerkkiin ilmaantuu *-hAn*-lausumia. Tulkintani mukaan sekä Krista että Jaana tukeutuvat puolustavaan argumentointiin perustellessaan projektia koskevia ehdotuksiaan.

Esimerkki 7.24.A Ootsä puhunu

- 01 Krista: Hei siitä Jutosin (.)
 02 jutust ootsä puhunu kenenkään kanssa.
 03 Jaana: (-)
 04 Krista: Siitä Jutosin paikallis (.) markkinoinnin
 05 postituksesta.
 06 Jaana: No en mä nyt VIEL me oltiin siel eilen hhh
 07 ni en mä oo siitä [nyt mitään puhunu]=
 08 Krista: [kato (---)]
 09 Jaana: =kun vaan no nyt siis mitäs nyt puhutaan.
 10 Mä ymmärsin niin et te olette PERUStaneet
 11 sen projektin=
 12 Krista: [No EI ei kun mä sanoin]
 13 Jaana: =[mut kun sä pistit sanat] mun suuhuni
 14 siellä tai suljit [suuni]=
 15 Krista: [Ehhh]
 16 Jaana: =siellä palaverissa.
 17 Krista: Ei ku mä mun miest se ei vaan kuitenkään oo
 18 silleen että se: se mun mielest siin siin
 19 pitää olla ihan oikeesti niinku
 20 [sit mie]tittynä ne edustajat ketkä sitä=
 21 Jaana: [OKEI].

Tulkintani mukaan esimerkin konfrontatiivinen ilmapiiri johtuu siitä, että Jaana asetetaan muiden osallistujien edessä suoraan selontekovelvolliseksi sellaisen henkilön (eli Kristan) taholta, jolla ei toimenkuvansa perusteella ole Jaanaan nähden siihen oikeutta. Riveillä 1–16 Kristan ja Jaanan välinen yhteenotto koskee sitä, onko kyseinen postitusprojekti perustettu ja mikä Jaanan roolin siinä pitäisi olla. Rivillä 17 Krista aloittaa sovittelevan vuoron, jossa hän – täytesanoin takellessa – argumentoi henkilökohtaisena mielipiteenään, miten projektia on syytä lähteä viemään eteenpäin (eli edustajat on oltava mietittyinä). Jaana hyväksyy painokkaasti Kristan kannanoton (*OKEI*, r. 21). Tämän jälkeen Krista tekee toimintaehdotuksen ja perustelee sen lausumin, joissa hän käyttää *-hAn*-liitepartikkelia:

22 Krista: (---) .hhh semmonen öö
 23 asia mikä mummielestä meiän osasto sit on
 24 on se osasto joka varmaan lä- käynnistää
 25 => sen (.) ni on sitte Jutosillahan on (.)
 26 tällä hetkellä nin tota: niin sanotusti
 27 postituspalvelua tarjota
 28 ??: ((yskii))
 29 Krista: => ja täl hetkellähän osan noista
 30 postitusjutuista mitä me tehdään ni (.)
 31 .hhh me tehdään ehkä turhaankin niitä
 32 tuolla meiän isolla koneella tuolla meiän
 33 (.) öö muitten isojen postitusten joukossa

Krista perustelee toimintaehdotuksiaan ja siirtää fokuksen pois Jaanasta ja ryhtyy riviltä 22 kertomaan taustaa sille, miksi hän oli ehdotuksensa tehnyt: *Jutosillahan on (.) tällä hetkellä nin tota: niin sanotusti postituspalvelua tarjota* (r. 25–27). Riveillä 29–33 Krista esittelee nykytilannetta: *ja täl hetkellähän osan noista postitusjutuista mitä me tehdään ni (.) .hhh me tehdään ehkä turhaankin niitä tuolla meiän isolla koneella*. Samalla Krista esittää kantansa asiasta, mutta muotoilee sen varovasti pehmentämällä lausumaansa varauksin *ehkä – turhaan – -kin*-liitepartikkeli. Tämän jälkeen Krista ryhtyy kertomaan toimintaehdotuksistaan.

34 Krista: (.) .hhh kun öö periaatteessa siellä
 35 Jasossa pitäis olla kaikki ne työkalut. Jos
 36 ei siellä OLE kaikkia riittäviä poimintoja
 37 .hhh niitä niitten omia infokirjeitä
 38 varten nin sinne pitäis rakentaa lisää .hhh
 40 elikä se poiminta pitäis periaatteessa tehdä
 41 paikallisesti (.) ja sitte se (.) et ne
 42 tilaa täll hetkellä meiltä sitä
 43 postitustyötä .hhh jonka ne vois ihan hyvin
 44 jos niil ois kunnolliset ohjeet tilata
 45 suoraan (.) ehkä Jutosista (.) et se ois
 46 konsernin niinsanotusti lähempä lähempi
 47 .hhh öö toimittaja tai s- kun
 48 => nythän me tilataan se viel Apollosta (.)
 49 Jaana: Mmm-m.
 50 Krista: joka on niinkun sinänsä vähän ehkä .hhh öö
 51 to- se on toiminu ihan hyvin (.) ja se me
 52 saadaan se sinne menemään mut et et ehkä
 53 tehdään turhaa työtä .hhh vähän samalla
 54 tavalla tehään turhaa työtä kun .hhh he
 55 ovat tuolla kraaffisella puolella
 56 ajatelleet et pitääkää vaan niillä nyt
 57 työvälineet valmiiks .hhh ni ei itte tartte

58 sitte ehkä siinä olla
 59 [joka välis tekemässä].
 60 Jonna: [Mmm-m mut eiks tos oo] sitä
 61 Sokkee?
 62 Yrjö: [Mmm].
 63 PJ: [Niin] mä just mietin
 64 [että onks tää (---)]...

Krista kontrastoi esittämänsä kannan korostamalla sitä, mikä on vallitseva olotila: *nythän me tilataan se viel Apollosta* (r. 48). Tässä puhuja käyttää -*hAn*-lausumaa kannanottonsa taustoittamiseen. Lisäksi samassa lausumassa Krista korostaa adverbien *vielä* avulla sitä, että vallitsevan olotilan on määrä muuttua.

Tämä Kristan riveillä 29–59 esittämä pitkä vuoro jakautuu kahteen osaan: ilmaisu *täl hetkellähän* aloittaa vuoron ensimmäisen osan, jossa Krista ryhtyy visioimaan tulevaa toimintaa mutta kertoo aluksi juuri nykytilanteesta (r. 29–33), ja ilmaisu *nythän* aloittaa vuoron jälkimmäisen osan, jossa hän kommentoi vallitsevaa toimintaa (r. 52–59). Kristan monologi päättyy kuitenkin siihen, että useampi osallistuja kyseenalaistaa sen, onko Krista ottanut kaikki seikat huomioon: *Mmm-m mut eiks tos oo sitä Sokkee?* (Jonna riveillä 60–61), *Mmm* (Yrjö rivillä 62 vastaukseksi Jonnan kysymykseen), ja *Niin mä just mietin että onks tää ---* (PJ riveillä 63–64).

Tässä kohdassa Jaana ottaa vuoron itselleen ja pyytää lupaa selittää asian taustoja omasta näkökulmastaan perustellakseen, mistä koko hanketta koskeva ajatus on saanut alkunsa:

65 Jaana: Hei (.) ennenkun jatkatte sitä ni jos mä
 66 saan sanoo nyt kui[tenkin] tässä sen et
 67 PJ: [Joo]
 68 Jaana: [mistä tää] niinkun lähti kun .hhh (.)
 69 PJ: [Joo].
 70 Jaana: tää lähti mun ajatuksesta asiakaskerhon osalta
 71 kun siel on (.) on semmosia ongelma-alueita
 72 että -tä mä tiedän käytännössä et ne
 73 järjestää talkoita (.) pistääkseen (.)
 74 k- kuoriin asiakaskerhon tiedotteita ja sitten
 75 ne (.) suudellen liimaa niitä kiinni tuolla
 76 (.) konttorissa joka on siis aivan älytöntä
 77 työtä (.) .hhh ja ja kuitenkin ne määrät on
 78 jo- joissaki (.) yksiköissä ne jää (.) alle
 79 tuhannen taikka (.)
 80 ??: Mmm.
 81 Jaana: alle kymmenen tuhannen (.)

82	??:	Mmm.
83	Jaana:	=> .hhh ja ja tota nehän yrittää laskee sillä
84		tietysti tai laskevat niitä markkoja (.)
85		=> mutta ku eihän (.) tuolla Jutosissa se
86		homma on (.) maksaa se TYÖvoimaki siellä
87		konttorissa kuitenkin [kin]
88	PJ:	[Mmm].
89	Jaana:	ni Jutosissa se palvelu voitais tehdä .hhh ihan
90		yksinkertase[sti] et jotain tommosia=
91	PJ:	[Mmm].
92	Jaana:	niinkun yksinkertasia mallien tekemistä
93		[siitä se homma niinku lähti].

Rivillä 65 Jaana pyytää lupaa esittää asian taustoja. PJ myöntää luvan (r. 67 ja 69), ja riveillä 70–79 Jaana esittää nykytilanteen eli syyn, miksi hanke on saanut alkunsa ja havainnollistaa tilannetta vielä metaforin (*talkoita, suudellen liimaa*). Riveillä 83–84 Jaana toteaa, että vallitsevaan tilanteeseen on ymmärrettävät syyt. Postitus järjestetään paikallisesti ja manuaalisesti, koska *nehän yrittää laskee sillä tietysti tai laskevat niitä markkoja*, eli suorittamalla postitustoimenpiteet paikalliskonttorin voimin alueelliset toimijat katsovat säästävänsä muutoin ulkopuolisilta toimijoilta tilattavan työn kustannukset. Tässä *-hAn*-lausuma näyttäisi liittyvän asiointilan taustoittamiseen, jolloin Jaanalla on kertojan ääni.

Seuraavassa lausumassa Jaana ottaa kantaa tähän vallitsevaan olotilaan (r. 85–90): *mutta ku eihän (.) tuolla Jutosissa se homma on (.) maksaa se TYÖvoimaki siellä konttorissa kuitenkin ni Jutosissa se palvelu voitais tehdä .hhh ihan yksinkertasesti*. Lausuma alkaa adversatiivisella konjunktiolla *mutta*, jolla Jaana osoittaa muille osallistujille olevansa asiasta vastakkaista mieltä. Lausuman topiikkina on kieltoverbi *ei*, johon Jaana on liittänyt *-hAn*-liitepartikkelin (*mutta ku eihän (.) tuolla Jutosissa se homma on*); tällä keinolla Jaana pyrkii esittämään Jutosin kustannustason yleispätevänä tietona, mutta päätyykin sitten kesken lausumansa esittämään asian paikallisten toimijoiden kannalta: *maksaa se TYÖvoimaki siellä konttorissa kuitenkin* (r. 86–87). Tässä yhteydessä Jaanalla on tietäjän ääni. Osoitettuaan tällä tavalla nykytilanteen sellaiseksi, että siihen pitäisi saada muutos, Jaana esittää lausumansa lopuksi ehdotuksen, miten asia voitaisiin ratkaista: *ni Jutosissa se palvelu voitais tehdä .hhh ihan yksinkertasesti* (r. 89–90). Jaana aloittaa vuoronsa *niin*-konjunktiolla, mitä voidaan käyttää päätelmien esittämiseen ja esittää vaihtoehdoisen toimintamallin käyttämällä konditionaalimuotoista modaaliverbiä *voida*.

Esimerkin jälkeen vuorovaikutus jatkuu siten, että Jaanan vuoron jälkeen PJ puuttuu keskusteluun. Hän tiedustelee, onko tämä sellainen asia, johon on puututtava saman tien, ja kun hän saa tähän Kristalta ja Jaanalta myöntävän vastauksen, niin Krista ryhtyy ehdottamaan projektiin jäseniä, muun muassa Jaanan. Jaana suostuu projektitiimin jäseneksi, tosin vastahakoisesti. Keskustelu jatkuu kiivaana siihen saakka kunnes kaikki projektitiimin jäsenet on saatu nimettyä. Tämän jälkeen PJ päättää sekvenssin ja lopettaa koko kokouksen.

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten sekä A että B väittelevät siitä, miten projektissa on edettävä ja kenen on otettava projektista vetovastuu. Molemmat käyttävät kannanotoissaan *-hAn*-lausumia ja tällä tavalla ikään kuin tekevät kannanottonsa itsestään selväksi. Samalla A ja B implisiittisesti väittelevät siitä, kummalla heistä on parempaa tietoa asiasta. Väittely ratkeaa vasta sen jälkeen kun tämän sekvenssin loputtua E eli PJ-esimies vaatii osapuolia päättämään vastuuhenkilöiden nimeämisestä.

Osallistujat väittelevät aloitettavan projektin toimintamallista		
r. 1–5	A kysyy B:ltä, onko B jo alkanut hoitaa projektia	
r. 6	B vastaa, ettei ole	
r. 6–16	B selittää päällekkäispuhuntana, ettei A ei ole antanut hänelle mahdollisuutta	A yrittää taustoittaa kysymystään päällekkäispuhuntana
r. 17–20	A esittää henkilökohtaisena mielipiteenään, kenen pitäisi alkaa hoitaa projektia	
r. 21	B hyväksyy A:n mielipiteen	
r. 22–24	A esittää henkilökohtaisena mielipiteenään, että A:n ja B:n osaston olisi hoidettava asia	
r. 25–27	<i>ja esittää toimintaehdotuksen vetoamalla yleiseen tietoon</i>	
r. 29–33	<i>ja perustelee toimintaehdotuksen esittämällä vallitsevaan olotilaan viittaavan kannanoton</i>	
r. 34–47	ja esittää tarkennetun toimintaehdotuksen	
r. 48	<i>ja perustelee ehdotuksensa viittaamalla vallitsevaan olotilaan</i>	
r. 50–59	ja esittää toimintaehdotustaan koskevan kannanoton	
r. 60–64	C + D + E (PJ-esimies) alkavat esittää kysymyksiä	
r. 65–68	B pyytää lupaa saada kertoa asian taustat	
r. 67, 69	E (PJ-esimies) antaa luvan	
r. 70–81	B kertoo asian taustalla olevaa toimintaa	
r. 83–84	<i>ja perustelee, miksi näin toimitaan</i>	
r. 85–87	<i>ja esittää toimintaa koskevan kannanoton</i>	
r. 89–90	ja esittää tarkennetun toimintaehdotuksen	

Kaavio 24. Osallistujat väittelevät aloitettavan projektin toimintamallista
(Lähde: Esimerkki 7.24.A. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.3.4 Osallistujat väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta

Seuraava sekvenssi osoittaa, miten keskustelijoiden välinen erimielisyys tuo keskusteluun mukaan sekä kannanottojen perusteluita että keskustelua koskevia metakommunikatiivisia piirteitä. Sekvenssissä A:n ja B:n välille kehittyi erimielisyys, jota lopulta C ryhtyy sovittelemaan. Kaikki kolme ottavat kantaa ja perustelevat kannanottonsa eri keinoin. Sekä B että C käyttävät vuoronsisäisiä *-hAn*-lausumia kannanottonsa perustelemiseen, kun taas A käyttää *-hAn*-lausumia itse meneillään olevan keskustelun kommentoimiseen.

Esimerkki 7.25.B (*Yksilön vai yhteisön arvot*) on peräisin arvokeskustelukokouksen alkupuolelta. Kokouksen osallistujat keskustelivat siitä, pitääkö työyhteisön arvot johtaa yksilön arvoista vai pitääkö yksilön sopeuttaa arvonsa yhteisön arvoihin. Annika lähtee siitä, että työyhteisön jäsenten on sitouduttava yksilöinä yhteisön arvoihin, kun taas Juhanin mielestä yhteisön on sopeutettava yksilön arvoihin. Esimerkissä ryhmän keskuudessa vallitseva erimielisyys leimahtaa kahdenväliseksi erimielisyydeksi. Nämä kaksi keskustelijaa argumentoivat oman näkemyksensä puolesta ja käyttivät keskustelun strategisina keinoina muun muassa *kyllä/ei*-ilmaisuja ja *jos–niin*-ehtorakennetta. Liitepartikkeli *-hAn* korostaa vuorojen johtopäätöksenoimaista luonnetta.

Esimerkki 7.25.B Yksilön vai yhteisön arvot

- | | | |
|----|---------|--|
| 01 | Annika: | ...jotka sit sen jälkeen määritellään |
| 02 | | mihin päin mennään ja sit tulee se |
| 03 | | mitä arvo <u>ei</u> ole m- tapa toimia (--) |
| 04 | | mut myös se että (.) öö työyhteisö |
| 05 | | sietää <u>tietyn</u> määrän ems |
| 06 | | eriarvosuuden hyväksymist |
| 07 | | tavallaa et ihminen ihmiset täytyy |
| 08 | | olla yksilöllisyys (.) mut |
| 09 | | kyl m- kyl <u>mummie</u> lestä nii meidän |
| 10 | | <u>tulee</u> <u>sitoutuu</u> niihin <u>työyhteisön</u> |
| 11 | | arvoihin joka vie meit eteenpäin. |
| 12 | | <u>Jos</u> mä en <u>sitoudu</u> (.) mä aina ole |
| 13 | | ninkun (.) itseni kans niinku |
| 14 | | vereslihalla ni silloin yksilö väistyy |
| 15 | | [yhteisön-] |
| 16 | Juhani: | [Joo ei se] <u>niin</u> voi olla jos me |
| 17 | | määritellään arvot näistä näistä |
| 18 | | tota aristoteleläisistä –teleläisistä |
| 19 | => | lähtökohdista nin kysymyshän on ninku |
| 20 | | .hhh syvälle käyvästä niinkun |
| 21 | | eettisestä asenteesta (.) niin kyllä |

22 se on niin että yh- yhteisön arvojen
23 pitää sopeutua yksilön arvoihin
24 eikä päinvastoin=
25 Annika: Ei.
26 Juhani: =ja yhteisön arvoja me tarvitaan
27 sen takia (.) ettei meidän tarttis
28 kirjottaa satakymmenen (.) kohtasta
29 ohjesääntöä toimimiseksi vaan
30 arvoista me saadaan .hh ninkun
31 pääsäännöt(h) (.) toiminnalle (.)
32 mutta kyllä se lähtökohta on nää
33 yksilön arvot siis siitä ei pääse
34 yli eikä ympä[ri]
35 Annika: => [No] se täshä me tehdään niitä
36 ku lähe[tään] yksilön arvoista=
37 Juhani: [Mmm.]
38 Annika: =luomaan yhteisön arvoi .hh mut jos
39 se sen jälkeen on viel pelkkää
40 sekametelisoppaa (.) et meil ei synny
41 niit yhteisön arvoja (.) ni tää yhteisö
42 ei mene eteenpäin (.) koska me ollaan
43 edelleen yksilöitä [omine arvoinemme]
44 Juhani: [Ja yhteisön arvot on]
45 tälläki hetkellä olemassa vaikkei me
46 jauhettaskaa siitä asiasta hirveesti
47 sontaa [ne on joka tapauksessa olemassa=]
48 Annika: [Hyvä noita muuttaa ehkä niitä nyt=]
49 Juhani: [Implisiittisenä]
50 Annika: [=Halutaanks me muuttaa niitä nyt]
51 Juhani: [=implisiittinen on ole- olemassa (--)]
52 Sami: [Mut tälle mä luulen et]
53 täs ei oo ristiriitaa täs vaikka tää
54 kuulostaa siltä mm- mä uskon mitä Juhani
55 sanoo että nimenomaan ne on yksilöstä
56 lähteviä .hh mut ne- niitten täytyy
57 olla ninku jollainlailla yhteisiä mein
58 täytyy tunnistaa niinku meidän
59 yh- yksilöllisestä arvopotentiaalista
60 semmosia arvoja jotka on yhteisölle
61 tärkeitä et tää [niin]kun on ehkä=
62 ?: [°Mm°]
63 semmonen .hh mei muuteta siis
64 Sami: => oikeestihan me ei muuteta se on aika
65 ahdistavaa ku .hh °ku-° kuvitellaan
66 et nää yksilölliset arvot mut ei ne
67 mihinkään muutu mut me painotetaan
68 niitä pikkusen eri lailla .hh ehkä
69 arvostetaan tiettyjä asioita ja tää
70 tuottaa sen hyödyn ninkun (.)
71 yritykselle(h) eli ollaan yksilöllisiss

72	arvoissa .hh mutta(h) £t(h)ulkitaan£
73	niitä(h) niinku yksilöllisest
74	näkökulmasta. Molemmat voi tehdä.

Sekvenssin alussa Annika pohtii sitä, että työyhteisön tulee hänen mielestään sietää erilaisuutta mutta että erilaisuudestaan huolimatta yksilöiden tulee silti sitoutua yhteisiin arvoihin. Hän merkitsee vuoronsa henkilökohtaiseksi mielipiteekseen riveillä 9–11 (*kyl m- kyl mummielestä nii meidän tulee sitoutuu niihin työyhteisön arvoihin joka vie meit eteenpäin*) ja perustelee mielipiteensä jos–niin-ehtorakenteella riveillä 12–15 (*Jos mä en sitoudu (.) mä aina ole ninkun (.) itseni kans niinku vereslihalla ni sillon yksilö väistyy yhteisön-*). Annika esittää näkemyksensä sekä henkilökohtaisella tasolla *minä*-pronomia käyttäen että työyhteisönsä edustajana *me*-pronomia käyttäen.

Sekvenssissä esiintyvä väittely saa alkunsa tästä Annikan esittämästä subjektiivisesta mielipiteestä. Väittely saa juupas–eipäs-inttämisen sävyn. On mielenkiintoista havaita, että kyseinen sekvenssi alkaa nimenomaisesti mielipiteestä, jonka puhuja merkitsee omaksi henkilökohtaiseksi mielipiteekseen. Lausuman merkitseminen subjektiiviseksi mielipiteeksi nimittäin presupponoi sitä, että asiasta voi olla olemassa useita mielipiteitä, eikä mielipiteistä näin ollen pitäisi kiistellä (vrt. Pälli 2003: 73–76).

Juhani ilmaisee olevansa eri mieltä Annikan henkilökohtaisen mielipiteen kanssa esittämällä eriävän kannanoton rivillä 16 (*Joo ei se niin voi olla*). Vuoro on ilmeisen preferenssinvastainen ja edellisen puhujan kasvoja uhkaava (vrt. Brown & Levinson 1987, Samra-Fredericks 2010). Nuolijärvi ja Tiittula (2000: 294) ovat todenneet televisiokeskusteluaineistonsa perusteella, että kaikkein selvimmin vastakkain asettautuminen ilmenee silloin, kun seuraavan vuoron ottaja aloittaa vuoronsa torjumalla suoraan edellisen puhujan esittämän kannanoton. Nuolijärven ja Tiittulan mukaan vastakkaisuus on televisiokeskustelussa vielä ilmeisempää silloin, kun vuorojen välillä ei ole toimittajan vuoroa (mp.). Kokouskeskustelussa puheenjohtajan voidaan katsoa olevan samankaltaisessa välittäjän roolissa kuin mitä televisiokeskustelussa toimittaja on. Juhaniin vuoro täyttää edellä mainitut kriteerit, mikä omalta osaltaan korostaa vuoron kasvoja uhkaavaa leimaa.

Juhani perustelee vastaväitteensä riveillä 16–21 ehtorakenteella, johon liittyy liitepartikkeli *-hAn* (*jos me määritellään arvot näistä näistä tota aristotelelaisista -telelaisista lähtökohdista nin kysymyshän on ninku .hhh syvälle käyvästä ninkun eettisestä asenteesta*). Tässä yhteydessä Juhani aloittaa päälauseen *me*-muodossa ja esittää asiansa yhteisön edustajia koskevana seikkana,

mutta jatkaa sitten nostamalla eriävän mielipiteensä yleiselle tasolle kolmannessa persoonassa (*kysymyshän*). Juhani osoittaa oppineisuutensa viittaamalla aristoteeliseen filosofiaan. Näkemyksen oikeellisuutta Juhani korostaa *-hAn*-liitepartikkelilla. Mielenkiintoista on se, että Juhani rajaa *jos-niin*-ehtorakenteen avulla arvokeskustelun lähtökohdaksi nimenomaan aristoteelisen arvomääritelmän, vaikka siitä ei aikaisemmin ole keskustelun yhteydessä puhuttu. Tällainen auktoriteettiin vetoaminen toimii retorisenä tehokeinona. Tässä vuorossa keskustelu saa väittelynomaisen leiman. Tiittulan ja Nuolijärven (2000: 329–333) mukaan väittelylle onkin tyypillistä, että kukin keskustelija määrittelee tällä tavalla omista lähtökohdistaan sitä, mistä kulloinkin käytävässä keskustelussa itse asiassa on kysymys. Edellä mainittu ehtorakenne on juuri omiaan tällaiseen keskustelun rajaamiseen. Lisäksi ehtorakenteen avulla puhuja voi määrittellä puheena olevan asian, rakentaa sille merkitystä ja näin vaikuttaa keskustelun kulkuun ja mahdollisesti luoda toiminta-alttiutta (vrt. Sorsa ym. 2010: 46).

Annika reagoi Juhanin vuoroon monitulkintaisella kiellolla (*Ei*) rivillä 25. Juhani jatkaa ja havainnollistaa lausumaansa ohjesääntöä koskevalla analogialla 26–31 (*yhteisön arvoja me tarvitaan sen takia (.) ettei meidän tarttis kirjoittaa satakymmenen (.) kohtasta ohjesääntöä toimimiseksi vaan arvoista me saadaan .hh ninkun pääsäännöt(h) (.) toiminnalle*). Tämän jälkeen Juhani selittää, miksi yhteisön arvojen on sopeuduttava yksilön arvoihin (r. 32–34): *mutta kyllä se lähtökohta on nää yksilön arvot siis siitä ei pääse yli eikä ympäri*.

Annika puolustautuu riveillä 35–36 vastaamalla Juhanin vuoroon, että kokouskeskustelun aiheena on juuri nimenomaan yhteisön yhteisten arvojen määrittäminen yksilön arvojen pohjalta (*No se täshä me tehdään niitä ku lähettään yksilön arvoista*). Nuolijärvi ja Tiittula (2000: 159, 325) ovat todenneet televisiokeskusteluista, että käynnissä olevan keskustelun kommentoinnilla eli metakommunikaation avulla keskustelijat voivat yrittää normalisoida keskusteluun syntyneen häiriötilan, mutta myös legitimoida oman toimintansa; lisäksi metakommunikaatio on yksi niistä seikoista, jotka tekevät erimielisyyden näkyväksi. Samantyyppinen keskustelun kommentointi on havaittavissa myös Annikan vuorossa. Annika tuo myös hämmästystään esiin painottamalla asianlaitaa siten, että päälauseessa spatiaalinen adverbi *tässä* on topikaalistettu lauseaseman ja *-hAn*-liitepartikkelin avulla, minkä ilmeisenä tarkoituksena on kiinnittää fokus siihen, mitä juuri sillä hetkellä ollaan tekemässä. Annika toteaa, ettei yhteisö mene eteenpäin, jos kyseisen keskustelun seurauksena ei edel-

leenkään saada luotua yhteisön arvoja (r. 38–42) ja perustelee näkemyksensä *koska*-alkuisella sivulauseella riveillä 42–43: *koska me ollaan edelleen yksilöitä omine arvoinemme*.

Juhani jatkaa edelleen oman näkemyksensä korostamista. Hän siirtää leksikaalisin keinoin (*jauhaa sontaa*) keskustelun arkikeskustelun tasolle ja esittää siten samalla mielipiteensä käynnissä olevan keskustelun tasosta (r. 44–47): *Ja yhteisön arvot on tälläki hetkellä olemassa vaikei me jauhettaskaa siitä asiasta hirveesti sontaa ne on joka tapauksessa olemassa*.

Rivillä 50 keskustelun kulussa on ratkaiseva vuoro, kun Annika tuo keskusteluun uuden toiminnon eli arvojen muuttamisen (*Halutaanks me muuttaa niitä nyt*), mutta Juhani ei tartu tähän vaan jatkaa vielä aikaisempaa vuoroaan. Väittely on kuitenkin jo menettämässä teräänsä. Tässä vaiheessa Sami ottaa vuoron keskustelussa, joka sekvenssin tähän kohtaan mennessä on ollut kahdenvälistä. Sami pehmentää näkemystään varauksin (*luulen, kuulostaa*) riveillä 52–54: *mä luulen et täs ei oo ristiriitaa täs vaikka tää kuulostaa siltä*. Sami ryhtyy siis aktiivisesti sovitteluun toteamalla, että yhtäältä Juhani on oikeassa ja toisaalta Annika on oikeassa (r. 54–57): *mä uskon mitä Juhani sanoo että nimenomaan ne on yksilöstä lähteviä .hh mut ne- niitten täytyy olla ninku jollainlailla yhteisiä*. Lopulta Sami esittää yhteenvedonomaaisesti, miten asianlaita todellisuudessa on (r. 64–68): *oikeestihan me ei muuteta se on aika ahdistavaa ku .hh oku-^o kuvitellaan et nää yksilölliset arvot mut ei ne mihinkään muutu mut me painotetaan niitä pikkusen eri lailla*. Hän ei esitä asiaa enää omana luulonaan tai uskomuksenaan vaan yleispätevänä tosiasiana topikaalis- tamalla adverbien *oikeasti* ja korostamalla yleispätevyyttä liitepartikkelin *-hAn* avulla. Hän esittää asian kompromissin muodossa, jossa kummankin väittelijän näkemys saa oikeutuksensa. Lisäksi puhumalla monikon ensimmäisessä persoonassa *me*-muodossa hän tekee asiasta kaikkia koskevan: näin he toimivat. Sami lopettaa vuoronsa toteamalla, että *Molemmat voi tehdä* rivillä 74. Näin hän ikään kuin tulee julistaneeksi väittelyn päättyneeksi ja molemmat väittelijät voittajiksi. Kummankin väittelijän kasvot tulevat siten pelastetuiksi, ja keskustelu voi palautua asialistalle.

Edellä esitetyssä sekvenssissä on tyypillistä, että osallistujat itse edellä esitetyin tavoin yhdessä purkavat erimielisyyden hyvin nopeasti ja palauttavat keskustelun takaisin normaalisti asialistan mukaisesti eteneväksi kokouks- kusteluksi siitäkin huolimatta, että tämä on ensisijaisesti nimenomaisesti kokouksen puheenjohtajan institutionaalinen tehtävä (ks. Koskinen 2001).

Sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A:n ja B:n välille rakentuu väittely, jonka purkamiseen tarvitaan kolmas osapuoli C. Vaikka A esittää kannanoton henkilökohtaisena mielipiteenään, niin B suorastaan tyrää A:n kannanoton selittämällä *-hAn*-lausuman avulla itsestäänselvytenä, mistä asiassa on kysymys. A puolustautuu kommentoimalla keskustelua niin ikään *-hAn*-lausuman avulla, minkä jälkeen A ja B jatkavat väittelemistä. Lopulta C purkaa väittelyn esittämällä kannanoton, jonka perustelee itsestään selväksi *-hAn*-lausuman avulla siten, että sekä A että B voivat vetäytyä väittelystä voittajina. Tässä sekvenssissä episteeminen auktoriteettiasema rakentuu ensisijaisesti C:lle, joka asettuu arvioimaan molemman väittelijän kannanottoja.

Osallistujat väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta	
r. 1–15	A esittää kannanoton henkilökohtaisena mielipiteenään
r. 16–24	B esittää eriävän kannanoton yleispäteväna seikkana
r. 19–21	<i>ja perustelee eriävän kannanottonsa vuoronsisäisesti rajaamalla keskustelun lähtökohdat</i>
r. 25	A esittää monitulkintaisen dialogipartikkelin
r. 26–34	B jatkaa eriävän kannanottonsa esittämistä
r. 35–36	<i>A puolustautuu kommentoimalla käynnissä olevaa keskustelua</i>
r. 37	B osoittaa dialogipartikkelilla neutraalia suhtautumista
r. 38–43	A jatkaa kannanottonsa puolustamista
r. 44–47	B jatkaa eriävän kannanottonsa puolustamista
r. 48–51	A ja B lopettelevat kannanottojaan, A esittää ratkaisuehdotuksen, johon B ei reagoi
r. 52–74	C rakentaa A:n ja B:n kannanotot huomioon ottavan ratkaisun esittämällä oman kannanottonsa
r. 64–68	<i>ja perustelee kannanottonsa vuoronsisäisesti vetoamalla yleispätevään tietoon</i>

Kaavio 25. Osallistujat väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta
(Lähde: Esimerkki 7.25.B. *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.3.5 Esimies ja alainen väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta

Seuraavassa esimerkissä 7.26.B (*Toimeksiantoahan voidaan muuttaa*) osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia väittelysekvenssissä kannanoton perustelemiseen ja koko väittelysekvenssin päättämiseen yhdessä. Esimerkki on kohdasta, jossa esimiehen ja tämän alaisen välille tulee keskustelun etenemisen kannalta kriittinen näkemysero: alainen kyseenalaistaa esimiehen kannanoton mutta myöntyy saman tien esimiehen näkemykseen. Keskustelu muuttuu tämän jälkeen hienovaraiseksi väittelyksi, jossa esimies alkaa vähitellen antaa periksi alaiselle. Esimerkki esiintyy arvokeskustelun puolivälissä kohdassa, jossa osal-

listujat ovat miettineet tavoitteiden ja arvojen välistä yhteyttä. Ennen alla olevaa esimerkkiä PJ, joka on kokouksen osallistujien esimies, tarjoaa keskusteluun ratkaisuehdotuksen, jonka mukaan kokouksen osallistujien edustaman yksikön tehtävänä olisi tukea *konsernin tavoitteita ja määriteltyjä arvoja toimimalla meidän työyhteisön arvojen mukaisesti*. PJ:n ratkaisuehdotus perustuu kompromissiin, jonka mukaan konsernin päämäärät tulevat esiin oman työyhteisön arvojen mukaisesti toimimalla, mutta samalla työyhteisön jäsenet saavat sisäisen rauhan (josta on edellä keskusteltu) toimimalla *laadukkaasti (.) ja niin päin pois (-) me tässä asiassa (.)*. PJ perustelee ratkaisuehdotustaan sillä, että konsernin arvot eivät määritä edellä mainittua toimintaa: *ja sen takia se jää niinkun meidän omalle kontolle tää (.) sisäisen rauhan rakentaminen täällä* (r. 3–5).

Esimerkki 7.26.B Toimeksiantoahan voidaan muuttaa

- 01 PJ: (.) nää on juttuja kuitenkin
 02 joita pankin arvot ei määritä (.)
 03 ja sen takia se jää niinkun meidän
 04 omalle kontolle tää (.) sisäisen
 05 rauhan rakentaminen täällä
 06 Sami: Joo kyllä mut niinku (.) viimeks
 07 tais täs toimeksannos olla tää idea
 08 et nää on niinkun- nää on niinkun
 09 meidän arvoja jotka on niinku
 10 välivaihe kohti pankin yhteisiä
 11 arvoja (.) emmä t-tiedä
 12 [ajatteletko näin
 13 PJ: [mä en (.) usko henk koht siihen
 14 olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa
 15 Sami: [ja (.) joo joo
 16 PJ: => [koska toimeksiantoahan voidaan mu[uttaa
 17 Sami: [>voidaan=
 18 =voidaan ja se on ihan ookoo
 19 [< e- ajattelin vaan=
 20 PJ: [mm
 21 Sami =et tota: jos meil on hyvin
 22 erilaiset (h)arvot kun pankin arvot
 23 niin .hh(.) tai joku sühde niil pitäis
 24 olla ku pankille syntyy joku et
 25 jot- jotenkin (.) me voidaan tukee niitä
 26 mut luultavasti meilt edellytetään et
 27 me oltas saman (.) näkösiä (.)
 28 [tai saman suuntasia]
 29 PJ: [jjjjoo (.)
 30 tämä: tää on hyvä debatti

31 joka kannattaa käydä
 32 ja mä yritin rakentaa sitä siltaa
 33 justiinsa tohon mutta:: en usko siihen
 34 että siitä tulis identiteetti vaan siit
 35 tulee musta jatkumo (.) joka on
 36 eri tasoilla ilmenee [eri tavoilla
 37 Sami: [°joo° näin se
 38 luultavasti on mut mut tota
 39 kuitenkin se- sii voi tulla
 40 joku: (.) ongelma niinku suhteuttaa
 41 et ymmär[tää=
 42 PJ: [se voi olla totta [kyllä]
 43 Sami: [=et pankin (.)]
 44 et me tehään tämmöset tämmöset ja
 45 pankil on tommoset ja onko ne
 46 samanlaisia tai erilaisia ja:
 47 me ollaan kuitenkin keskeinen
 48 yksikkö niinku (.) viemässä
 49 pankin arvoja eteenpäin
 50 PJ: => ja sitähan me joudutaan
 51 te[kemään
 52 Sami: [ja me te[hdään
 53 PJ: [päästään tekemään
 54 ilman muuta ja tehdään
 55 Sami: njoo
 56 PJ: nou kvestsön
 57 Sami: °njoo°

Sekvenssin alussa esimies (PJ) esittää kannanoton, jonka mukaan yksilöiden on noudatettava konsernin arvoja ja itse määriteltävä, miten löytävät rauhan yksilön ja yhteisön arvojen välillä. Alainen eli Sami esittää eriävän kannanoton, jonka mukaan toimeksiantona olisi nimenomaan ollut yksilön arvojen määrittäminen välivaiheena kohti konsernin yhteisiä arvoja. Tähän PJ puolustautuu vetoamalla omaan henkilökohtaiseen uskomukseen ja väittämällä yleisenä tosiasiana, että toimeksiantoa voidaan muuttaa, mihin Sami lopulta myöntyy.

PJ:n esitettyä ratkaisuehdotuksensa ja perustelunsa sille Sami ilmaisee eriävän mielipiteensä. Sami aloittaa vuoronsa tunnustamalla, että PJ:n ratkaisuehdotus voisi olla hyväksyttävissä (*joo kyllä*, r. 6) mutta kohdistaa fokuksen sitten vastakkaiseen näkemykseen adversatiivisella konjunktiolla *mut* (r. 6) ja viittaa sitten aikaisempaan tehtävänantoon: *niinku (.) viimeks tais täs toimeksannos olla tää idea et nää on niinkun- nää on niinkun meidän arvoja jotka on niinku välivaihe kohti pankin yhteisiä arvoja* (6–11). Sami ei suoraan vastusta PJ:n esittämää ratkaisuehdotusta vaan muistuttaa tätä toimeksiannon

luonteesta. Sami muotoilee lausumansa eriäväksi kannanotoksi varovaisesti muun muassa käyttämällä konditionaalimuotoista modaaliverbiä *tais*. Lisäksi Sami tiedustelee vuoronsa lopussa PJ:ltä, jakaako tämä Samin esittämän mielipiteen: (.) *emmä t-tiedä ajatteletko näin* (r. 11–12). Varauksia sisältävän muotoilun johdosta Samin vuoro on tulkittavissa ongelmalliseksi, mikä voi johtua siitä, että Sami muistuttaa esimiästään toimeksiannosta ja tällä tavalla tuo implisiittisesti esiin, ettei esimies ole sisäistänyt toimeksiantoa.

PJ vastaa Samin tiedusteluun vetoamalla omaan subjektiiviseen mielipiteeseensä: *mä en (.) usko henk koht siihen* (r. 13). Vuoro on mielenkiintoinen, sillä henkilökohtaisen uskomuksen mainitseminen muuttaa väittelyn dynamiikkaa – muut keskustelijat eivät voi pureutua toisen syviin henkilökohtaisiin mielipiteisiin eikä toisen uskoa voi mitenkään kiistää: jälkijäsen vierusparissa ”Uskon” ~ ”Etpäs usko” on ilmeisen preferenssinvastainen. PJ määrittelee tilanteen parenteettisena lisäyksenä *olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa* (r. 14). Sami ottaa vuoron vastaan ilmeisen hyväksyvänä: *ja (.) joo joo* (r. 15). Tämän jälkeen PJ perustelee *koska* + *-hAn*-lausumalla, miksi hän uskoo näin: *koska toimeksiantoahan voidaan muuttaa* (r. 16). Lausuman subjekti *toimeksiantoahan*, johon *-hAn*-liitepartikkeli on kiinnittynyt, viittaa anaforisesti edelliseen lausumaan (*olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa*). Liitepartikkelin *-hAn* avulla PJ:n esittämä lausuma tekee sen sisältämän proposition yleisesti tunnetuksi, mikä on ristiriidassa sen kanssa, että toimeksianto on tullut konsernin johdolta, eikä yksittäinen yksikkö voine lähteä muuttamaan ylhäältä annetun toimeksiannon sisältöä. PJ siis esittää totuusarvoltaan pätemättömän proposition päteväenä tekemällä sen yleisesti tunnetuksi ja yhteisesti jaetuksi. Sami ottaa kuitenkin PJ:n lausuman vastaan totuusarvoltaan päteväenä: *voidaan voidaan ja se on ihan ookoo* (r. 17–18).

PJ ottaa edellä kuvatun Samin myöntymisen vastaan neutraalilla dialogipartikkelilla *mm* (r. 20). Samanaikaisesti Sami ryhtyy esittämään omaa myöntymisen jälkeistä eriävää kannanottoaan (r. 19, 21–28). Sami merkitsee rivillä 19 vuoronsa preferenssinvastaiseksi nimeämällä sen henkilökohtaiseksi ajatukseksi (*ajattelin*) ja vähättelemällä perusteluaan sävyartikkelilla *vaan*. Tämän jälkeen hän perustelee eriävän kannanottonsa *jos–niin*-ehtorakenteeseen rakennetun vuoron muodossa ilmaisemalla, että jos kyseisen yksikön arvot poikkeavat koko konsernin arvoista, niin arvojen on kuitenkin oltava jossakin suhteessa toisiinsa.

PJ ei ota kantaa oman tai Samin vuorojen oikeellisuuteen vaan ryhtyy kommentoimaan keskustelua (*tämä: tää on hyvä debatti joka kannattaa käy-*

dä; r. 29–31). Tällainen metakommunikaatio on yksi keino normalisoida keskusteluun syntynyt häiriötila ja perustella omaa toimintaa (ks. Nuolijärvi & Tiittula 2000). PJ ryhtyykin perustelemaan sitä, miksi hän otti asian puheeksi: *ja mä yritin rakentaa sitä siltaa justinsa tohon* (r. 32–33) ja tuo sen jälkeen edelleen vahvasti oman henkilökohtaisen mielipiteensä esiin käyttämällä mielipiteen merkitsiminä ilmaisuja *en usko* (r. 33) ja *musta* (r. 35). Jälleen kerran Sami ensin myöntyy mutta esittää sitten eriävän kannanottonsa: *joo° näin se luultavasti on mut mut tota kuitenkin se- sii voi tulla joku: (.) ongelma ---* (r. 37–41).

Rivillä 42 väittelyssä tapahtuu käänne: PJ myöntyy Samin kannanottoon: *se voi olla totta kyllä*. Riveillä 43–49 Sami muistuttaa, mikä on yksikön institutionaalinen rooli (konsernin yhteisten arvojen eteenpäin vieminen) ja PJ vahvistaa, että tätä he juuri ovat tekemässä: *ja sitähän me joudutaan tekemään* (r. 50–51). Tämä *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro on tulkittavissa konfliktin päättäväksi vuoroksi: PJ hyväksyy Samin argumentoinnin nostamalla partikkelin avulla lausuman topiikiksi pronominin *se*, joka anaforisesti viittaa Samin edellisessä vuorossa esittämään muistutukseen arvojen eteenpäin viemisestä. Tämän jälkeen molemmat väittelijät purkavat yhdessä ongelmalliseksi muodostuneen keskustelutilanteen tuomalla esiin oman institutionaalisen roolinsa toteamalla, että näin heidän on toimittava ja että näin he myös haluavat toimia (52–57). Keskustelu jatkuu esimerkin jälkeen siten, että puheenjohtajana toimiva Salla aloittaa uuden sekvenssin, jossa hän pyytää tarkastelemaan arvoja sidosryhmien näkökulmasta.

Tarkastelun kohteena olevaa sekvenssiä kuvaavassa kaaviossa käy ilmi, miten A eli PJ-esimies esittää kannanoton, mutta lopulta myöntyy B:n eli hänen alaisensa eriävään näkemykseen. Sekvenssin alussa A (PJ-esimies) esittää kannanoton, johon B (alainen) vastaa eriävällä kannanotolla. Kun A alkaa perustella kannanottoaan muun muassa *-hAn*-lausuman avulla, B osoittaa myöntymistä. Vasta tämän jälkeen B ryhtyy perustelemaan omaa kannanottoaan. A reagoi ensin arvioimalla keskustelua ja perustelemalla tämän jälkeen kannanottoaan, mihin B suhtautuu myönteisesti. Kun B vielä esittää eriävän kannanottonsa, A lopulta myöntyy B:n kannanottoon. Lopuksi A ja B rakentavat yhdessä yhteisen ymmärryksen siitä, mitä he ovat tekemässä. Tässä sekvenssissä A ja B neuvottelevat implisiittisesti keskinäisestä episteemisestä auktoriteettisuhteestaan. Vaikka B antaakin A:lle ensisijaisen tietäjän roolin myöntymällä A:n kannanottoon, hän kuitenkin esittää oman eriävän kannanottonsa varovaisesti muotoiltuna ja lopulta saa A:n hyväksymään hänen kannan-

ottonsa. B osoittaa, että A:lla on ensisijainen oikeus arvioida puheena olevaa asiaa, mutta että B:llä itsellään on asiasta oikeaa tietoa.

Esimies ja alainen väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta	
r. 1–5	A (PJ-esimies) esittää kannanoton
r. 6–12	B (alainen) esittää eriävän kannanoton
r. 13–14	A (PJ-esimies) aloittaa vuoron, jolla puolustaa kantaansa
r. 15	B (alainen) osoittaa myöntymistä esimiehen kantaan
r. 16	<i>A (PJ-esimies) päättää vuoron, jolla puolustaa kantaansa</i>
r. 17–18	B (alainen) osoittaa myöntymistä esimiehen kantaan
r. 19–28	B (alainen) aloittaa eriävän kantansa perustelemisen
r. 29–36	A (PJ-esimies) arvioi keskustelua ja perustelee kantaansa
r. 37–41	B (alainen) myöntyy ja esittää eriävän kantansa
r. 42	A (PJ-esimies) myöntyy alaisen eriävään kantaan
r. 43–49	B (alainen) muistuttaa yksikön institutionaalisesta roolista
r. 52–57	<i>A (PJ-esimies) ja B (alainen) lopettavat väittelyn yhdessä vetoamalla institutionaalsiin rooleihinsa</i>

Kaavio 26. Esimies ja alainen väittelevät tehtävänannon tarkoituksesta
(Lähde: Esimerkki 7.26.B. -hAn-lausuman sisältävä vuoro korostettu)

7.4 Yhteenveto sekvenssitason havainnoista

Kokousten sekvenssitason analysointi tekee näkyväksi, että kokouskeskustelijat käyttävät -hAn-lausumia tiedonantojen ja kannanottojen yhteydessä. Näitä lausumia tarkastelemalla on mahdollista havaita, miten osallistujat rakentavat keskinäisiä episteemisiä auktoriteettiasemia keskustelun kuluessa. Osallistujat osoittavat keskustelun aikana, mitä kunkin osallistujan voidaan olettaa tietävän, että tällainen tieto on joko yhteisesti jaettua tai itsestään selvää tai sitten yhteisesti jaettua siitä hetkestä lukien, kun tietävä osapuoli tekee sen yhteiseksi. Lisäksi osallistujat osoittavat, kenellä kulloinkin on oikeus arvioida puheena olevaa asiaa. Sekvenssien mukainen analyysi osoittaa, että puhuja voi positioida itsensä vuorovaikutustilanteessa tietäväksi osapuoleksi esimerkiksi silloin, kun hän kertoo muille osallistujille uutisen tai selittää jotain keskustelun kohteeksi noussutta seikkaa tai arvioi muiden esittämiä kannanottoja. Puhuja voi myös asettaa tiedon välittäjäksi silloin, kun joku osallistujista on pyytänyt lisätietoa puheena olevasta asiasta. Selvimmin episteemisen auktoriteetin konstruointi tulee näkyviin sellaisissa vuoroissa, joissa puhuja ryhtyy arvioimaan joko itse keskustelua tai toisten osallistujien esittämiä näkemyksiä -hAn-lausumien avulla yleispätevinä. Tällaisissa vuoroissa puhuja asettaa itsensä

diskursiivisesti sellaiseen asemaan, jossa hänellä on oikeus arvioida muiden esittämiä kannanottoja. Myös kysymys–vastaus-vieruspareissa osallistujien välille rakentuu keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita. Esittämällä tiedonhakukysymyksen kysyjä luovuttaa ensisijaisen tietäjän roolin muille osallistujille.

7.4.1 Puhuja asettuu tietäväksi osapuoleksi

Puhuja voi tehdä *-hAn*-lausumilla tietoa yhteiseksi ja muut osallistajat voivat yhtä lailla osoittaa vastausvuoroillaan, ovatko he jo tietoisia puheena olevasta asiasta. Toisinaan ensisijaisen tietäjän roolista voi syntyä hienoista ”verbaalista kädenvääntöä”, jolloin *-hAn*-lausumien yhteydessä keskusteluun syntyy hie-man inittävä ja jopa väittelynomainen sävy.

Näkyväksi tulee myös se, kenellä on ensisijainen oikeus tietoon eli kuka on tai vastaavasti kenen pitäisi olla tietoinen puheena olevasta asiasta toimenku-vansa vuoksi, mutta episteemisestä auktoriteetista on mahdollista neuvotella myös siten, että puhuja osoittaa olevansa oikeassa samalla myöntäen, että toi-nen osapuoli on vielä enemmän oikeassa. Puhuja voi siis asettua toissijaiseksi tietäjäksi esimerkiksi esittämällä kysymyksiä tai viittaamalla johonkin toiseen asiayhteyteen *-hAn*-lausumilla ja tällä tavalla tarjota toiselle osallistujalle ensi-sijaisen tietäjän roolin.

Puhuja voi *-hAn*-lausuman avulla tuoda esiin sen, että hän tietää kokonais-tilanteen ja haluaa samalla varmistaa, että kaikki asianosaiset ovat asiasta tie-toisia. Tällä tavalla puhuja tekee tiedon yhteiseksi ja varmistaa, että kaikki osallistajat ovat samalla tietämyksen tasolla.

7.4.2 Puhuja taustoittaa, perustelee, selittää ja päättelee

Puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia eri toimintojen perustelemiseen. Puhuja voi käyttää *-hAn*-lausumia myös oman vuoronsa selittämiseksi ja tarkentamiseksi eli tuomaan keskusteluun tarkempaa informaatiota. Perusteluja käytetään muun muassa puolustautumisen, toimintaehdotusten ja kannanottojen yhtey-dessä. Puhujat taustoittavat omia puheenvuorojaan ja muistuttavat muita siitä, mitä kulloinkin kyseessä olevan asian suhteen on tehty ennen tarkastelun koh-teena olevaa kokousta. Puhuja varmistaa tällä tavalla, että kaikilla osallistujilla on riittävästi tietoa puheena olevasta asiasta voidakseen seurata puhujan esi-tystä.

Puhujat kehystävät *-hAn*-lausumilla puheenaiheen raamit: aluksi aihepiiri kehystetään muistuttamalla muita osallistujia siitä, mistä on kysymys ja lopuksi osallistujat esittävät tai perustelevat näkemyksensä puheenaiheesta *-hAn*-lausumin, joiden avulla puhujat voivat esittää perustelunsa itsestään selvinä seikkoina. Aineistossani esiintyvät *-hAn*-lausumat näyttäisivät kasaantuvan juuri tällaisiin sekvenssin argumentointikohtiin. Kannanoton perusteluvuoroissa puhuja rajaa keskustelun kohteen viittaamalla vallitsevaan olotilaan *-hAn*-lausumalla ja esittämällä sen jälkeen *-hAn*-lausumalla perustellun kannanoton. Näin puhuja rajaa näkökulmansa kohteen ja esittää sen itsestään selvänä.

Puhuja tuo *-hAn*-lausumien avulla keskusteluun taustatietoa. Aineistossani taustoittamista toteuttavat *-hAn*-lausuman sisältävä vuorot näyttäisivät olevan parenteettisia lisäyksiä puhujan vuorossa: ne esiintyvät tyypillisesti puhujan oman vuoron sisäisessä kommentissa, usein selittämässä kuulijoille puheena olevan asian taustoja tai perustelemassa toimintaehdotuksia Tällainen parenteettinen perustelu on tehokas retorinen keino – eräänlainen sivuhuomautus, jonka puhuja ikään kuin ohimennen mainitsee muille osallistujille. Puhujat esittävät *-hAn*-lausumilla myös arvioita ja päätelmiä aikaisemmin käsitellyistä aiheista viittaamalla edeltävään kontekstiin ja käyttämällä arviointirakennetta *X on Y*.

7.4.3 Puhuja etäännyttää puheena olevan asian omasta itsestään

Puhuja voi etäännyttää puheena olevan asiointilan omasta persoonastaan ja vedota yleiseen tietämykseen *-hAn*-lausumien avulla. Aineistossani *-hAn*-liitepartikkelit esiintyvät tyypillisesti passiivilauseissa ja nollapersoonan sisältävissä lauseissa tai ovat kiinnittyneet kolmanteen persoonaan. Puhuja voi näillä lausumilla viedä fokuksen siihen, että puheena oleva asiointila on yleispätevä eikä siten häntä henkilökohtaisesti koskettava. Puhuja voi etäännyttää ongelmallisen asian omasta toiminnastaan, vetäytyä henkilökohtaisesta vastuusta ja esittää ongelman yhteisöllisenä seikkana eikä hänestä itsestään johtuvana. Tämä on retorisesti tehokas keino esimerkiksi silloin, kun puhuja haluaa luoda itselleen verbaalisen suojakilven, jonka taakse vetäytyä puolustautuessaan syytöksiä vastaan tai perustellessaan, miksi puheena olevaa asiaa ei ole vielä hoidettu.

7.4.4 Puhuja presupponoi kantansa itsestäänselväksi

Osallistujat argumentoivat ja vaikuttavat toistensa näkemyksiin ja suostuttelevat muita omien näkemystensä taakse. Aineistossani puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia esittäessään kantansa yleispätevinä eivätkä merkitse niitä omaksi subjektiiviseksi mielipiteekseen. Aineistossani esiintyy tapauksia, joissa osallistujat esittävät kantansa ensin henkilökohtaisena mielipiteenä ja siirtävät sitten vähitellen argumentointinsa yleispätevämpään suuntaan *-hAn*-lausuman avulla.

Yhteistä tahtotilaa rakennettaessa aineistoni osallistujat esittävät sekä henkilökohtaiseksi mielipiteeksi merkittyjä kannanottoja että *-hAn*-lausumien avulla itsestään selviksi merkittyjä kannanottoja: osallistujat tunnustavat toistensa oikeudet omiin subjektiivisiin mielipiteisiin mutta pitävät silti ensisijaisesti kiinni omista näkemyksistään presupponoimalla ne *-hAn*-lausumin itsestään selviksi. Puhuja voi myös esittää omaksi subjektiiviseksi mielipiteeksi merkityn kannanoton, jonka hän perustelee yleispäteväksi tiedoksi rakennetulla lausumalla. Tämä implikoi sitä, että puhujan henkilökohtainen kanta ei voi olla mikään muu, koska se perustuu itsestään selvään tosiseikkaan.

Puhujat esittävät aineistossani puheenaiheista tekemiä johtopäätöksiä yleispätevinä *-hAn*-lausuman avulla. Puhuja voi myös lisätä esittämänsä johtopäätöksen retorista tehoa havainnollistamalla päätelmänsä *-hAn*-lausuman ja sitä seuraavan metaforan avulla. Puhujat esittävät päätelmiä muun muassa *jos–niin*-ehtorakenteen avulla, jolloin puhuja esittää ehtorakenteessa esiintyvän *-hAn*-lausuman avulla, millä ehdolla kannanoton kohteena oleva seikka toteutuu. Päätelmä ei välttämättä ole aina luonteeltaan ehdoton, vaan se voi olla sävyiltään myös arveleva.

Puhujat voivat suostutella muut osallistujat hyväksymään näkemyksensä käyttämällä *-hAn*-lausumia. Näiden lausumien avulla puhujan vuoroon syntyy itsestään selvyuden implikaatio, jolloin vastaanottajien on helppo olla samaa mieltä puhujan kanssa. Erityisesti kannanottojen perusteluissa esitetty *-hAn*-lausuma näyttäisi olevan retorisesti sovelias keino silloin, kun puhuja haluaa vedota kannanotollaan yhteiseen tietoon ja kutsua esiin samanmielisyyttä.

8 EPISODI: EPISTEEMINEN AUKTORITEETTI JA YHTEINEN YMMÄRRYS

Edellä olevassa analyysissä olen osoittanut, että aineistoni *-hAn*-lausumat liittyvät tiedonantoihin ja kannanottoihin erityyppisinä toimintoina. Aineistosta nousi erityisen keskeisenä ilmiönä esiin se, että osallistujat rakentavat keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita käyttämällä *-hAn*-lausumia tällaisten toimintojen yhteydessä. Keskusteluanalyyttinen lähestymistapa on hyvä keino tehdä vuorovaikutuksen rakenteellista jäsentymistä ja vuorovaikutuksessa esiintyviä toimintoja näkyviksi, mutta sen avulla ei välttämättä saa kattavaa kokonaiskuvausta koko vuorovaikutustilanteesta. Tämän vuoksi esimerkiksi Lehtinen ja Kääriäinen (2005: 449) ovat ehdottaneet, että keskusteluanalyyttisiin tutkimuksiin lisättäisiin tarvittaessa tarkempi kuvaus koko vuorovaikutustilanteesta. Voidakseni lisätä ymmärrystä siitä, miten mikrotaason vuorovaikutustilanteet vaikuttavat laajemmin koko episodin tasolla, olen tässä luvussa täydentänyt aikaisemmissa luvuissa esittämäni syntaktista ja sekventiaalista analyysia myös episoditasoanalyysillä (vrt. Hendry & Seidl 2003) ja tarkastellut sitä, mihin kannanottojen ja tiedonantojen yhteydessä syntyviä episteemisiä auktoriteettiasemia käytetään kokonaisen kokouksen keskustelun aikana alusta loppuun saakka. Tässä luvussa esitän episoditasoanalyysin perusteella tekemäni keskeiset havainnot. Episoditasoanalyysin yksityiskohtaiset kuvaukset olen liittänyt väitöskirjaani liitteeksi 2 (*Tilannekauspalaverin kulku ja -hAn-lausumien esiintyvyys*) ja liitteeksi 3 (*Arvokeskustelukokouksen kulku ja -hAn-lausumien esiintyvyys*).

Analyysi nosti esiin, että osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia keskustelun ohjaamiseen, johdon näkemysten välittämiseen, keskinäisten tiedollisten ja hierarkkisten suhteiden näkyväksi tekemiseen, keskustelunaiheen sitomiseen yhteisön muuhun toimintaan sekä yhteishengen ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen.

8.1 Keskustelun ja toiminnan ohjaaminen

Aineistoni episoditasoanalyysi osoitti, että puhuja voi soveltaa *-hAn*-lausumien tarjoamaa mahdollisuutta keskustelun ja toiminnan ohjaamiseksi haluamaansa suuntaan. Puhuja voi tällä tavalla määritellä ja perustella näkemyksensä yhteiseen tietoon vedoten ja siten kertoa muille, mitä osallistujien odotetaan ajattelevan tai tekevän. Puhuja voi asettua tietäväksi osapuoleksi

puhumalla opettavaiseen sävyyn, jolloin puhuja tulee vuoroillaan määritelleeksi sen, mitä keskustelussa on syytä käsitellä.

Arvokeskustelussa on havaittavissa, miten keskustelun vetäjä ohjaa keskustelua taivutteleamalla muita osallistujia yhteisen kannan taakse *-hAn*-lausumin ja miten yksi keskeisessä roolissa oleva osallistuja ilmaisee samanimielisyyttä tämän kannan esimerkin 8.1.B osoittamalla tavalla. Esimerkki on kohdasta, jossa keskustelua vetävä Salla tiedustelee alkukeskustelujen jälkeen, olisiko nyt mahdollista päästä yhteiseen työmääritelmään ja voisiko arvo olla jotain, mihin osallistujat uskovat ja voisivatko nämä arvot olla perustana työyhteisön arvoille ja toimintatavoille.

Esimerkki 8.1.B Jotain mihin me uskomme

01	Salla:	Onksse kuitenkin sanotaan et arvo on
02		jotain mihin me <u>u</u> skomme onko se yks
03		semmonen mitä me voitaa lähtee (.)
04	=>	koska sehän <u>o</u> n nimenomaan se-
05		vahvasti semmonen asia mikä on niin[kun]
06	??:	[khym]
07	Sami:	Kai sen voi koska se jotenkin-
08	=>	perus <u>u</u> skomushan [se] <u>o</u> n=
09	Salla:	[niin]
10	Sami:	=luultavasti useim[miten tiedostamatonkin]
11	Salla:	[Mut sitten tää on mites]=
12		=must tää toimin- <u>t</u> oiminnanpohjana oleminen se
13	=>	täytyis myöskin (.) et kylhän <u>t</u> avallaan sitte arvo
14		on <u>t</u> äällä <u>t</u> äällä että tota (.) tavoitteeth toimintatavath (.)
15	=>	niin pitkältihän niiden (.) ne lähtee meidän arvoista
16		tai niiden täytys lähtee sanotaan
17		<u>t</u> yöyhteisön arvot pitäs olla <u>p</u> ohjana sinne
18		työyhteisön tavoitteille ja ja
19		nimenomaan toimintatavoille

Salla ohjaa keskustelua taivutteleamalla muita osallistujia yhteisen kannan taakse *-hAn*-lausumin riveillä 4–5, minkä Sami ilmaisee hyväksyvänsä riveillä 7–8 *-hAn*-lausumalla, ja Salla jatkaa suostuttelemista käyttämällä *-hAn*-lausumaa kahteen kertaan riveillä 13–15. Keskustelu jatkuu Sallan esittämäästä näkökulmasta, vaikkakaan osallistujat eivät heti löydä yksiselitteistä työmääritelmää.

Samanlaista opettavaista tyyliä Salla hyödyntää myös edellisessä luvussa käsitellyssä esimerkissä 7.13.B, jolla hän määrittelee kaikkien kokouksen osallistujien puolesta, mitä he ovat yhdessä tekemässä ja tällä tavalla myös korostaa omaa institutionaalista rooliaan arvokeskustelun vetäjänä:

Ote esimerkistä 7.13.B Esiin nousevia arvoja

01	Salla:	Eli nyt tuntus et ainakin ninkun <u>ton</u>
02		<u>tyyppiset</u> arvot sielt ois nousemassa
03	=>	eihän <u>näit</u> jos me <u>tehdään</u> työyhteisön
04	=>	arvoja niin <u>näithän</u> ei voi o- olla <u>monta</u> .

Seuraava esimerkki 8.2.A osoittaa, miten esimies hyödyntää *-hAn-*lausumien retorista tehoa ohjatessaan yksikkönsä toimintaa. Suorien käskyjen sijaan esimies voi antaa *-hAn-*lausumien avulla toimintakehotuksia. Tällä tavalla implisiittisesti muotoiltu kehotus herättää mahdollisesti myönteisempää suhtautumista toimintaan kuin varsinainen käskytyks. Tässä kohdassa esiintymisvuorossa oleva Tiina esiintyy ensisijaisena tiedonvälittäjänä raportoidessaan markkinatutkimuksesta ja siitä saatavien finanssireporttien julkistamisajankohdista. PJ esittää Tiinalle pyynnön lähettää kokouskutsu niille, joita asia koskee, ja kehottaa *-hAn-*lausuman avulla kaikkia merkitsemään ajankohdan muistiin. Tällä tavalla PJ tulee hienovaraisesti antaneeksi alaiselleen toimintakäskyn (kokouskutsun lähettäminen) ja kaikille osallistujille osallistumiskäskyn (kalenterivarauksen tekeminen):

Esimerkki 8.2.A Tonhan voi kirjata ylös

01	Tiina:	raportti julkistetaan
02		siit on ihan annettu jo päivämäärä
03		kaheskytseitsemäs kolmatta (-)
04	PJ:	me varmaan saadaan sinne kaikki [asianosaiset]
05	Tiina:	[kyllä kutsun]
06	PJ: =>	sitte ja tonhan voi kirjata ylös
07	Tiina:	ja sen voi jo laittaa kalenteriin.

8.2 Johdon äänenä toimiminen ja motivointi

Työyhteisöviestinnässä on luonnollista, että esimies toimii kaksisuuntaisena viestinviejänä. Hän toimii niin johdon äänenä johtamaansa yksikköön nähden kuin myös yksikkönsä asioiden välittäjänä johdolle. Puhe on keskeinen johtamisen työväline. Taylor ja Robichaud (2007: 17–19) tähdentävät, että johtajien on neuvoteltava puhumalla keskinäiset suhteensa niin ylimpään johtoon kuin erilaisia näkökulmia edustaviin kollegoihinsakin nähden. Heidän mukaansa johdon metakeskustelu on keskustelua, jossa kokonaiset organi-

saation sisäiset yhteisöt kommunikoivat ylimmälle johdolle puhemiehenään toimivan esimiehensä välityksellä.

Yhtä lailla keskijohdon rooli on välittää johdon viestejä organisaation alemmille tasoille. Aineistossani käy selvästi ilmi, miten molempien yksikköjen esimiehet käyttävät hierarkkista ja episteemistä auktoriteettiaan välittäessään tietoa konsernin toiminnasta, saavutuksista, strategisista suuntaviivoista ja vaikutuksista sekä peilatussa kokouskeskustelua muualla organisaatiossa tapahtuviin hankkeisiin. Näissä vuoroissa hyödynnetään *-hAn*-lausumia, joiden avulla on mahdollista viitata keskustelun ulkopuolisiin tapahtumiin ja tehdä ne näin yhteisesti jaetuiksi.

Esimerkiksi tilannekatsauspalaverissa tämä käy ilmi seuraavan esimerkin 8.3.A osoittamalla tavalla. Puheenaiheen siirryttyä ilmoitustuotantoon osallistujat toteavat, että aikataulut ovat liian haasteellisia ilmoitustuotantoon ja kampanjoihin liittyvän yhteistyön kehittämiseksi konsernin sisällä ja yhteistyökumppaneiden kanssa. PJ toimii johdon äänenä ja välittää *-hAn*-lausuman avulla tietoa siitä, että asiaa käsittelemään on perustettu työryhmä, jonka tuloksia kannattaa jäädä odottamaan ennen varsinaisten päätösten tekemistä:

Esimerkki 8.3.A Heiltähän on pyydetty suunnitelmia

01	PJ:	katotaan nyt miten esimerkiks ton ((<i>työryhmän nimi</i>))
02		kanssa et siinä nyt on <u>y</u> ritystä siitä että:
03		et se ((<i>työryhmän nimi</i>)) porukka porukka on nyt
04		istunu istunu yhdessä ja istuu taas maaliskuun
05		puolivälissä ja (.).hh ja tota:
06	PJ: =>	heiltähän on pyydetty nyt (.) siis ((<i>työryhmän nimi</i>))
07		koordinoijana on on <u>pyyt</u> äny heiltä
08		<u>suunnitelmia</u> kohderyhmäajattelua
09		<u>helmikuun loppuun</u> kakstuhattakaks.
10		Ja se palaveri seuraava palaveri on
10		viidestoista kolmatta. Ja ja tota: me nähdään nyt siinä
11		et lähteeks siit syntymään mitään et siin on nyt
12		yks tämmönen porukka jossa kuitenkin istuu
13		saman pöydän ääres tai <u>on</u> paikalla

Toimiessaan hierarkkisen asemansa puitteissa johdon äänenä ja rakentamissaan vuoronsa kielellisesti sellaiseksi, että se vahvistaa puhujan omaa episteemistä auktoriteettia, PJ päättää kokouksen tässä kohdassa kaikkien osallistujien puolesta, että PJ:n esittämien seikkojen vuoksi ilmoitustuotanto siirretään käsiteltäväksi myöhempiin kokouksiin.

Esimiesten lisäksi myös muut osallistujat esiintyvät joissakin tapauksissa johdon äänenä selittäessään muille, mitä jokin seikka tai toimenpide käytännössä tarkoittaa. Seuraavassa esimerkissä 8.4.A Tiina on kertomassa asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta. Kun Tiinan esitysvuoro sisältää paljon erikoisan terminologiaa, niin Yrjö pyytää selventämään, mitä termit käytännössä tarkoittavat sen varmistamiseksi, että kaikki osallistujat ymmärtäisivät, mistä on kyse.

Esimerkki 8.4.A CRM on lyhennys

01	Tiina:	Just (.) ↑seeäräm on lyhennys (.)
02		sanoista (.) kustomer (.) r̄ileissönship (.)
03		m̄änidsment ja sille on yhtä monta
04		määritelmää kuin on on sen lausujaa
05		v(h)armaankin (.) se tarkoittaa periaatteessa
06		sitä että pystyttäs hallitsemaan s-sitä
07		asiakkuutta (..) mahdollisimman hyvin
08	Yrjö: =>	ja näis projekteissaha se ilmenee niin
09		et me pyritään keräämään nyt sitä
10		olemassa olevaa asiakastietoa (.)
11		mitä meil firmassa on (.) nin
12		semmoseen (.) muotoon että
13		se ois käytettävissä.

Tässä esimerkissä Yrjö ottaa rivillä 8 itselleen *-hAn*-lausuman sisältävällä vuorolla tietävän osapuolen roolin ja ryhtyy selittämään, mitä asiakkuudenhallinta käytännössä tarkoittaa. CRM:n käyttöönotto on koko yritystä koskeva strateginen päätös, ja tässä yhteydessä Yrjö esiintyy johdon äänenä jakaessaan tietoa koko osastolle.

8.3 Hierarkian näkyväksi puhuminen

Institutionaalisen vuorovaikutuksen keskeisiä tutkimuskohteita on se, miten keskustelun osapuolten välille rakentuu tiedollista epäsymmetriaa. Työyhteisön sisäisessä vuorovaikutusviestinnässä on luonnollista, että hierarkkinen asema ja toimenkuva määrittelevät pitkälti sen, millaiseen tietoon työntekijällä on pääsy, mitä tämä saa tällaisesta tiedosta ilmaista työyhteisön sisällä ja miten tämä käyttää tällaista tietoa hyväkseen luodessaan tietoon perustuvaa auktoriteettiasemaa.

Aineistossani käy ilmi, että osallistujat puhuvat keskinäiset toimenkuviin perustuvat hierarkkiset suhteensa hienovaraisesti olemassa oleviksi muun

muassa *-hAn*-lausumien avulla. Puhujat osoittavat orientoituvansa keskustelutilanteeseen institutionaalisen vuorovaikutustilanteena, jossa he yhdessä toteuttavat toimenkuviansa mukaisia hierarkkisia roolejaan. Puhuja voi *-hAn*-lausumien avulla asettua tietäväksi osapuoleksi, joka jakaa oman toimenkuvansa puitteissa tietoa muille osallistujille, kuten edellisessä luvussa on tiedonantoja käsittelevien esimerkkien kohdalla useaan otteeseen todettu. Näkyväksi tulee myös se, kenellä on ensisijainen oikeus tietoon eli kenen pitäisi olla puheena olevasta asiasta tietoinen hierarkkisen asemansa vuoksi.

Yhtä lailla puhuja voi astua toisen osallistujan toimenkuvan mukaiselle reviirille, mutta tällöin sekä puhuja että asiasta vastaava osallistuja osoittavat omin vuoroin, että tällainen reviirille ”tunkeutuminen” on vuorovaikutuksellisesti ongelmallista. Tätä havainnollistaa muun muassa edellisen luvun esimerkki 7.17.A (*Juridiikka mielessä*), jossa Kalle osoittaa vastahakoisen vuoronotonsa avulla (r. 3, 5–7) olevansa asiassa toissijainen tietäjä ja jossa Tiina rakentaa itselleen toimenkuvansa mukaisesti ensisijaisen tietäjän roolia (esim. r. 9).

Ote esimerkistä 7.17.A *Juridiikka mielessä*

05 Kalle:	Ei: ku mul o vaa se juridiikka tos mielessä
06	ku me aletaan kaivamaan tietoja
07	=> ni siinähan tulee määrätys (.) asteessa
08	juridinen (.) rima
09 Tiina:	Kyllä. Joo.

Hierarkkiset suhteet tulevat erityisen näkyviksi esimiehen ja alaisen välisessä erimielisyydessä. Aineistossani on esimerkki (7.2.B), jossa esimies (PJ) perustaa argumentointinsa muun muassa itsestään selvyttä implikoivaan *-hAn*-lausumaan samalla kun alaisen (Samin) vuoroissa ei niitä esiinny lainkaan, vaan alaisen vuorot sisältävät varauksia. On mahdollista tulkita, että varauksilla (r. 7, r. 11–12, r. 19) alainen osoittaa, että esimiehen näkemyksen vastustaminen on hierarkkisen vuorovaikutuksen periaatteiden vastaista. Tällä tavalla alaisena toimiva Sami puhuu oman ja PJ:n keskinäisen hierarkkisen roolijaon olemassa olevaksi.

Ote esimerkistä 7.26.B Toimeksiantoahan voidaan muuttaa

06 Sami: Joo kyllä mut niinku (.) viimeks
07 tais täs toimeksannos olla tää idea
08 et nää on niinkun- nää on niinkun
09 meidän arvoja jotka on niinku
10 välivaihe kohti pankin yhteisiä
11 arvoja (.) emmä t-tiedä
12 [ajatteletko näin
13 PJ: [mä en (.) usko henk koht siihen
14 olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa
15 Sami: [ja (.) joo joo
16 PJ: => [koska toimeksiantoahan voidaan mu[uttaa
17 Sami: [>voidaan=
18 =voidaan ja se on ihan ookoo
19 [< e- ajattelin vaan=
20 PJ: [mm
21 Sami =et tota: jos meil on hyvin
22 erilaiset (h)arvot kun pankin arvot
23 niin .hh(.) tai joku suhde niil pitäis olla

8.4 Keskustelun sitominen yhteisön muuhun toimintaan

Puhujat sitovat puheena olevan asiointilan niin osallistujien aikaisempaan keskusteluun tässä kokouksessa, osallistujien aikaisempaan toimintaan kuin koko organisaation toimintaankin muun muassa *-hAn*-lausumilla. Tämä tekee puhujan kokemuseräisen tietämyksen näkyväksi, mutta samalla myös rakentaa osallistujien yhteistä tietämystä ja ymmärrystä siitä, miten nykyhetkessä tapahtuva toiminta liittyy koko työyhteisön toimintaan, historiaan ja tavoitteisiin.

Aineistossani on vuoro, jossa PJ käyttää *-hAn*-lausumaa muistuttamaan osallistujia siitä, mitä seikkoja kokouksessa on käsitelty eli esittää tällä tavalla yhteenvedon kokouksen lopputuloksesta, joka siirtyy organisaation seuraaviin episodeihin.

Keskustelun seuraava kohta tekee näkyväksi sen, että vaikka PJ on antanut keskustelun vetämisen Sallan tehtäväksi, niin siitä huolimatta PJ näyttäisi hetkittäin automaattisesti ottavan vetäjän roolin itselleen. PJ toteaa, että keskustelu on toistaiseksi pysynyt perusasioissa ja että arvot on syytä tiivistää johonkin järkevään työmääritelmään, jonka ei tarvitse olla lopullinen. PJ vetää tähän mennessä käydyin keskustelun tulokset yhteen:

Esimerkki 8.5.A Avainsanojahan on nyt siin tullu

01	PJ:	=>	avainsanojahan on nyt siin tullu on ollu
02			se mitä mä korostin on päätöksenteko (.)
03			mulle se on tärkein tietysti (.) sitoutuminen
04			tai kautta usko (.) yhteisyys työyhteisössä (.)
05			suhde yksilön arv- luonteva suhde yksilöiden
06			arvoihin nää nyt ainakin tulee mieleen niinkun
07			avainsanoina jos rupeis sellasta
08			konstruoimaan tämmöstä synteististä
09			määritelmää

PJ käyttää *-hAn*-lausumaa muistuttamaan osallistujia siitä, mitä seikkoja kokouksessa on käsitelty. Käytännössä tämä avainsanalista tarkoittaa kyseisen kokouksen sitä lopputulosta, joka viedään seuraaviin kokouksiin ja joka itse asiassa jää elämään työyhteisön seuraavien vuosien toimintaan arvojen muodossa.

8.5 Yhteishengen luominen

Osallistujat rakentavat aineistossani yhdessä aktiivisesti positiivista ilmapiiriä ja käyttävät tässä yhteydessä yhteiseen tietämykseen vetoavia *-hAn*-lausumia. Tällainen keskustelu lujittaa työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tällä tavalla luodaan myös maaperää, jossa osallistujat suhtautuvat myönteisesti muutostilassa olevassa konsernissa vireillä oleviin hankkeisiin ja konsernissa käytävään arvodialogiin, sen vaatimaan aikaan ja sen aikana saavutettaviin tuloksiin.

Esimiehen rooli hengenluojana on ratkaiseva, ja kokous A:ta vetävä PJ hyödyntääkin *-hAn*-lausumilla kokemuseräistä yhteistä ja myönteistä tietämystä muun muassa rekrytoinneista puhuessaan. PJ rakentaa ilmapiiriä, jossa osallistujat voivat olla ylpeitä työstään ja työpaikastaan ja joka motivoi perehdyttämään uusia harjoittelijoita. Kun osallistujat keskustelevat harjoittelijalle tarjottavan työn kiinnostavuudesta, PJ viittaa yhteiseen kokemukseen siitä, että aikaisemmat työntekijät ovat olleet työhönsä tyytyväisiä. Näin PJ toimii yksikkönsä hengenluojana vakuuttamalla alaisensa siitä, että tämä on hyvä työpaikka, jossa viihdytään. Lisäksi PJ luo positiivista suhtautumista kesäharjoittelijoihin kertomalla näihin liittyvästä perinteestä. PJ ottaa itselleen tiedon välittäjän roolin rivillä 1 ja perustelee kesäharjoittelijaan liittyvää perinnettä kokemuserusteisesti rivin 8 *-hAn*-lausumalla:

Esimerkki 8.6.A.a Nuori kaunis poika

01	PJ:	=>	Ja sithän meidän toiveena <u>on</u> se että et
02			ennen ku jäädään kesälomille niin niin
03			meil olis sitte (.) Tiinalla (.) nuori
04			[(.) nuori heh heh
05	Tiina:		[nuori kaunis p(h)oika heh heh heh
06			heh yks mies meiänki osasto (-)
07	Sanna:		@Yks mies sinnekkii niih.@
08	PJ:	=>	Eiku sehä on ollu perinne että et täällä
09			tota osaston X ja osaston Y puolella
10			niin niin
11	Kalle:		(--)
12	??:		ja nuori
13	PJ:		↑Nuori kyllä kyllä siis se on ollu perinne

Rekrytoinnista käytävä keskustelu on luonteeltaan positiivista. Syntyy vaikutelma siitä, että työyhteisö tekee työtä yhdessä hyvässä hengessä ja että tämä lyhyt keskustelu on omiaan lujittamaan työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tiina kommentoi harjoittelijan työn sisältöä, mikä saa PJ:ltä naurun-sekaisen vastaanoton:

Esimerkki 8.6.A.b Nuori kaunis poika

01	Tiina:	=>	Eihän se kenenkään mielestä <u>voi</u> olla tylsää työtä
02	PJ:		E(h)i: hih hih <@e:i varmaan@> heh heh

Uusia hankkeita esiteltäessä vastuuhenkilöiden suhtautumisella on luonnollisesti tärkeä rooli siinä, miten muut osallistujat motivoituvat ottamaan muutoksen vastaan. Vastuuhenkilöiden esittämät positiiviset arviot, joissa he hyödyntävät *-hAn*-lausumien yleispätevyyttä, ovat omiaan luomaan myönteistä ja jopa innostunutta mielialaa osallistujien keskuudessa.

Aineistossani on havaittavissa, että uudistusten esittelysekvenssit rakentuvat siten, että asiasta vastaava puhuja esittelee asiansa ja sitoo sen yksikön ja organisaation muuhun toimintaan usein *-hAn*-lausumilla. Yksi tai useampi osallistujista päättää sekvenssin kommentoimalla esitettyä asiaa usein juuri *-hAn*-lausumalla. Näin ensimmäinen puhuja on varmistanut, että puheena oleva tieto on kaikkien saatavilla, ja kommenttipuheenvuoron esittäjä päättää tiedon käsittelyn esittämällä kommenttinsa asiasta.

8.6 Yhteenveto episoditason havainnoista

Episoditason analyysissä olen tarkastellut kumpaakin aineistoni kokousta erikseen yhtenä yhtenäisenä tarinana. Analyysin avulla piirtyi kuva *-hAn*-lausumien roolista aineistoni kokouksissa. Sen mukaisesti kokousten osallistujat hyödyntävät kannanottojen ja tiedonantojen yhteydessä rakentuvia episteemisiä auktoriteettiasemiaan keskustellessaan yhteisönsä tapahtumista ja yksikkönsä toiminnan ja voimavarojen kohdentamisesta. Tietävät osapuolet huolehtivat siitä, että muilla osapuolilla on riittävästi tietoa puheena olevan asian käsittelemiseksi tai että heidän oma kannanottonsa saa painoarvoa. Tällä tavalla osallistujat rakentavat yhteistä ymmärrystä kulloinkin puheena olevasta aihealueesta. Aineistossani osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia ohjatessaan keskustelua ja toimintaa haluamaansa suuntaan, esiintyessään johdon äänenä, puhuessaan keskinäiset tiedolliset ja hierarkkiset suhteensa näkyviksi, sitoessaan keskustelunaiheen yhteisön muuhun toimintaan sekä rakentaessaan yhteishenkeä ja yhteistä ymmärrystä.

Osallistujat jakavat tietoa ja argumentoivat kannanottojen puolesta tai niitä vastaan ja tällä tavalla rakentavat yhteistä ymmärrystä. Loppujen lopuksi on kuitenkin havaittavissa, että varsinaiset päätökset sidotaan koko konsernissa vallitsevaan tilanteeseen ja että osallistujat jäävät odottamaan ylempältä tasolta annettavia toimintaohjeita.

Toisaalta on myös havaittavissa, että kiivas argumentointi nostaa esiin yksikön vastuualueeseen ja siten vaikutusmahdollisuuksiin kuuluvia kysymyksiä ja johtaa myös välittömään päätöksentekoon. Tällaisissa kannanotosekvensseissä esiintyy tyypillisesti *-hAn*-lausuman sisältäviä perusteluita alla olevan esimerkin osoittamalla tavalla.

Esimerkki on kohdasta, jossa tilannekatsauspalaverin PJ on esittelemässä uutta ilmoitustaulua, jolla suoramarkkinointikampanjat ovat esillä. PJ kehoittaa kiinnittämään myös muut markkinointimateriaalit tauluun. Syntyy väitteilyä siitä, mitä aineistoa taululle kiinnitetään ja kuinka nopeasti se poistetaan. PJ tekee ehdotuksen aineiston määrästä ja poistonopeudesta todeten, että tämä edesauttaa toisiaan tukevien markkinointielementtien eli visuaalisen ja suoramarkkinointiaineiston yhtenäistämistä. Yksi osallistujista tekee ehdotuksen, että kaikkea aineistoa ei laitettaisi esille seinätilan rajallisuuden vuoksi. Jaana argumentoi *-hAn*-lausumin sen puolesta, että koko kampanjakokonaisuus olisi nähtävillä:

Ote esimerkistä 7.15.A Uusi ilmoitustaulu

11	Jaana:	Ehdottomasti haluan [aidot ilmoitukset näkyviin
12	PJ:	[(--)
13	Jaana:	=> koska sehä vasta kertoo se [kuvan sitte mikä:
14	Nina:	[nii:
15	Jaana:	mink- missä se [laadust (-) painos

Tämän jälkeen myös PJ ryhtyy perustelemaan kantaansa *-hAn*-lausumin (*sen takia otin tän esille että et tota **siienhä** voi- (.) **siinhän** on sitä tilaa niin .hh laittaa vaikka siihen alas sitten (.) samanaikanen*). Osallistujat pääsevät lopulta yhteisymmärrykseen siitä, että mediakampanjat aiotaan pitää nähtävillä kokonaisuutena ja että ne poistetaan ilmoitustaululta puolen vuoden kuluttua.

Aineistoni arvokeskustelu lähtee liikkeelle tunnustetusta tilanteesta, jossa jokaisella osallistujalla saattaa olla oma eriävä näkemys arvoista. Osallistujat ryhtyvät yhdessä pohtimaan arvoja tunnustelemalla muun muassa *-hAn*-lausumien avulla, mikä on osallistujien yhteisesti jakama näkemys. Keskustelu tekee näkyväksi sen, miten tärkeää työyhteisöissä on keskustella yhteisistä käsitteistä yhteisen ymmärryksen löytämiseksi. Kun otetaan huomioon, että aineistoni osallistujat muodostavat verrattain homogeenisen sosio-etnis-kulttuurisen joukon, niin siitä huolimatta he käyttävät suhteellisen paljon kokousaikaa yhteisen käsitepohjan hahmottamiseen. Herää kysymys siitä, kuinka paljon tähän on panostettava monikulttuurisissa työyhteisöissä, joissa on toisistaan poikkeavia käsityksiä niinkin perustuvanlaatuisista kysymyksistä kuin laki, usko ja etiikka.

Aineistossani arvokeskustelun vetäjä sitouttaa muut kokouksen osallistujat ottamaan aktiivisesti osaa keskusteluun painottamalla *-hAn*-liitepartikkelilla pronomineja *kaikki* ja *jokainen*. Hän korostaa tällä tavalla, että arvot määritellään yhdessä ja että arvoprojekti koskee yksikön jokaista jäsentä:

Esimerkki 8.7.B Jokainenhan vastasi

01	Salla:	Mä kertaan missä mennään mitä on tehty.
02	=>	Eli kaikkihan sai aineisto- kirjallista aineistoa arvoista
03		vähän tämmöst teoriaa ja
04		sitten vahvan panoksen englanninkielisiä
05		[konsernin] arvoja joista myöskin tuli palautetta
06	=>	ja jokainenhan vastasi tai jokaiselta pyydettiin
07		vastausta niistä muutamasta tärkeimmästä arvosta

08	mitkä itselle on työelämässä työyhteisössä
09	tärkeimmät arvot ja toisaalta myös pyydettiin
10	mainitsemaan jos on semmosia arvoja
11	meidän työyhteisössä (---) joihin ei halunnu sitoutua.

Tämä ei kuitenkaan johtanut toivottuun tulokseen, sillä puolet osallistujista ei ottanut aktiivisesti osaa keskusteluun. Siitä huolimatta arvokeskustelun keskeiset henkilöt saavuttavat yhteisymmärryksen siitä, mikä on yksikön arvojen suhde konsernin arvoihin ja miten he lähtevät työstämään yksikön omia arvoja. On nähtävissä, että yksikön arvot määrittyvät keskusteluun aktiivisesti osallistuvien yksikön jäsenten toimesta ja että passiivisemmat osallistujat syystä tai toisesta eivät saa tai ota ääntään kuuluville, vaikka heille on siihen tarjottu mahdollisuus ja vaikka heitä on siihen myös pyritty sitouttamaan.

Sen sijaan tilannekatsauspalaverissa puheenvuorot jakautuvat tasaisesti, koska suurin osa osallistujista on vuorollaan esiintymisvuorossa ja kullakin on erityistietämystä omasta vastuualueestaan. Tämä näkyy myös *-hAn-*lausumien tasaisessa jakautumisessa tilannekatsauspalaverin osallistujien kesken.

Yhteinen ymmärrys ei synny pelkästään kokouskeskustelun tuloksena, vaan kokouksen alussa on oltava selkeä määritelty tavoite, jota kokouksessa lähdetään toteuttamaan. Arvokeskustelu tekee näkyväksi myös sen, että tehtävänantojen tulee olla selkeästi yksilöityjä. Osallistujat käyttävät *-hAn-*lausumia metadiskursiivisena keinona väitellessään siitä, mistä heidän näkemyksensä mukaan tässä kokouksessa on määrä keskustella. (Vrt. Weick 1995: 186.)

9 STRATEGIAPUHE OPERATIIVISESSA KOKOUKSESSA

Sekvenssitason analyysi luvussa 7 osoitti, että kokouskeskustelijat käyttävät *-hAn*-lausumia tiedonantojen ja kannanottojen yhteydessä. Episoditason analyysi luvussa 8 osoitti, että kokouskeskustelijat rakentavat tällaisilla tiedonannoilla ja kannanotoilla keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita ja yhteistä ymmärrystä toimintansa suunnasta. Aineistoni analyysi nosti esiin sen, että tiedonantojen ja kannanottojen taustalla vaikuttaa selkeä orientoituminen organisaation yleisiin toimintaperiaatteisiin, ja näin ollen strategiapuhe näyttäisi olevan läsnä myös aivan tavallisissa operatiivisissa osastokokouksissa. Aineistoni kokouksissa osallistujat käsittelevät operatiivisten kysymysten ohella myös strategiaan liittyviä kysymyksiä. Liitepartikkelin *-hAn* sisältävillä vuoroilla osallistujat tekevät tällaiset strategiset kysymykset itsestään selväksi ja yhteisesti jaetuksi tiedoksi. Tämä antaa aihetta olettaa, että strategiaa merkityksellistetään implisiittisesti myös organisaatioiden päivittäisessä operatiivisessa toiminnassa. Tässä luvussa tarkastelen, miten kokousten osallistujat puhuvat *-hAn*-lausumien avulla yhteisönsä strategiaa olemassa olevaksi ja merkityksellistävät strategiaa oman työnsä kannalta. Luvun lopuksi vertailen aineistoni kokouksia strategisina episodeina ja käsittelem sen, minkälaisia näkökulmia *-hAn*-lausumien tarkastelu nostaa kokousepisodeista esiin. Olen poiminut aineistostani esimerkkejä siitä, miten osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia puhuessaan strategisten käsitteiden merkityssisällöstä, yksikön tai organisaation tulevaisuuden tavoitteista, asemoitumisesta markkinoille, asiakkaista ja asiakkaille suunnatuista palveluista sekä kilpailijoista ja kilpailuedusta.

9.1 Puhe strategisten käsitteiden merkityksestä

Strategiakeskusteluissa esiintyvien käsitteiden merkityssisältö ei välttämättä ole yksiselitteisen selvä sellaisille työntekijöille, jotka eivät osallistu strategiakeskusteluun, eikä suhtautuminen tällaisten käsitteiden käyttöön välttämättä aina ole suopeaa. Tämä tulee selvästi ilmi arvokeskustelukokouksessa, jossa osallistujien on keskustelun aluksi varmistettava, että arvoista keskustellessaan he ovat puhumassa samoista käsitteistä. Arvokeskustelun alkuvaiheilla osallistujat käyttävätkin keskustelun vetäjänä toimivan Sallan johdolla melko paljon aikaa arvokäsitteen merkityssisällön selvittämiseksi, koska esikyselyn vastauksia yhteenvetäessään Salla oli huomannut, että esimerkiksi arvojen ja tavoitteiden välinen ero ei ollut vastaajille selvä. Tämän taustalla

vaikutti se, että konsernitasolla tai konserniin sulautuneissa yhtiöissä oli aikaisemmin arvoina esitetty asioita, jotka itse asiassa ovat tavoitteita:

Esimerkki 9.1.B Sielhän vaan osa on ollu arvoja

01 Sami: sitten tämmönen niinku bisnestu^ulokset
02 ne on sitten niinkun semmosii seuraavia juttuja
03 jotka seuraa siitä ar^uvokk(h)aasta toiminna[sta
04 Salla: [joo=
05 tää oli must kans hirveen tota:
06 selvästi alko näkyä tässä kun mä vedin
07 niit vastauksia yhteen ja toisaalta sit otin sielt
08 Samin listalta näit konsernin arvoja tai
09 edeltäjäyhtiön arvoja
10 => sielhän vaan osa on ollu arvoja
11 osa on todella ollu tämmöstä (.) tavotetta (.) päämääriä
12 täntyyppisiä strategisia valintoja ehkä jopa

Sami ja Salla konstruoivat yhdessä tehtävänantoa tekemällä eroa siihen, miten yhtiöissä on aikaisemmin toimittu. Salla taustoittaa *-hAn*-lausuman avulla, etteivät aikaisemmin voimassa olleet arvot ole täyttäneet arvon määritelmää. Painottamalla tällä tavalla adverbia *siellä* Salla etäännyttää aikaisemmat arvot nykyhetkestä: nuo arvot eivät enää päde. Salla kuvailee aikaisempia arvoja johtamispuheeseen kuuluvilla sanoilla *tavoite*, *päämäärä* ja *strategiset valinnat*. Syntyy vaikutelma, että aikaisemmin voimassa olleet arvot ovat olleet ylhäältä alas annettuja.

Kyseinen organisaatio on tämän keskustelun aikana fuusioitumisen jälkeisessä voimakkaassa muutostilassa, mikä heijastuu myös arvokeskusteluun. Tämä tulee näkyväksi muun muassa esimerkissä 9.2.B, joka sijoittuu arvokäsittelyn määrittelyyn liittyvään kohtaan. Sami esittää näkemyksensä, että arvot johtavat vahvaan yrityskulttuuriin ja hieman kyseenalaistaa sitä, kuinka mielekäästä tämä on muuttuvassa yritysmaailmassa:

Esimerkki 9.2.B Viimeinen kammatushan on nää brändiarvot

01 Sami: => arvothan on niinkun kulttuurin ydintä ja
02 hirveen paljon painotetaan vah^uvaah kulttuuria
03 (.) ja niinku pidetään ollaan sitä mieltä et
04 organisaatios pitäis olla vah^uva kulttuuri mut
05 mu^uutokses vahva kulttuuri .hh (.) on
06 v(h)ai^uk(h)eesti mu^uutettavissa=
07 Juhani: Mmm.
08 = eli se on tietty sellanen ri^ustiriita se

09 rakennetaan vahva kulttuuri .hh (.) niin tota (.)
09 seh (.) onh (.) muutos .hh (.)
10 epäherkkä muutokselle [se ei]
11 Juhani: [mm]=
12 =tässäkin voi olla kysymys käsitteiden
13 sekaannuksesta [eli et]
14 Sami: [ehkä]
15 Juhani: eli todennäköisesti et ei
16 itse t- ihan vaan omana kaphinamielipiteitänä esitän
17 että .hh että ollaanko hakemassa vahvaa identiteettiä=
18 Sami: °joo°
19 Juhani: =eikä kulttuuria (.) [koska kult-]
20 Sami: [Mut puhutaan] vahvast
21 kulttuurista se on se sana mitä käyte[tään joohh]
22 Juhani: [puhutaan kyllä]
23 kyllä juu siis sillä sanalla puhutaan mutta=
24 Sami: joo kyllä joo
25 Juhani: =mutta tota=
26 Sami: joo
27 Juhani: =tää käsitteellinen=
28 Sami: joo
29 Juhani: =sekamelska nimenomaan tän=
30 Sami: joo
31 Juhani: =putiikin sisällä on ajvan hirvee=
32 Sami: on on joo
33 Juhani: => =eli eli siis niinku viimeinen kammotushan on
34 nää nää brändiarvot (.) jotka on sanonko mistäh (.)
35 kotosin jos jos siinä yhtey[dessä]
36 Sami: [mmm]
37 Juhani: halutaan nimenomaan sitä sanaa arvo °käyttää°
38 niin pieleen menee ja vahvasti
39 Sami: °joo°
40 Salla: Eli arvo tavallaan voi olla paitsi yhdistävä niin myöski
41 (.) rrajottava siinä yhdistävyydessään et (.)
42 sekin näkökulma siinä voi (.) voi olla.

Juhani esittää mielipiteensä organisaation strategisia kysymyksiä (*identiteetti, kulttuuri, brändiarvot*) koskevasta vallitsevasta keskustelusta: *käsitteellinen sekamelska, viimeinen kammotushan, sanonko mistäh kotosin, pieleen menee ja vahvasti*. Juhani rakentaa argumenttinsa preferenssijäsennyksen mukaisesti esittämällä ensin varovaisesti kysymyksen siitä, perustuuko Samin argumentti oikeaan käsitemaailmaan eli liittyvätkö arvot yrityksen identiteettiin vai kulttuuriin ja merkitsee kannanottonsa nimenomaisesti henkilökohtaiseksi ja vallitsevasta keskustelusta poikkeavaksi (r. 12–19). Sami puolustautuu vetoamalla vallitsevaan keskusteluun (*mut puhutaan vahvast kulttuurista se on se sana mitä käytetään*, r. 20–21). Tämän jälkeen Juhani

alkaa viedä argumentointiaan ehdottomampaan suuntaan ja lopuksi esittää *-hAn*-lausuman avulla yleispätevänä näkemyksensä uusimmasta strategisesta käsitteestä: *viimenen kammotushan on nää brändiarvot*, r. 33–34), eikä kukaan lähde tätä kiistämään. Juhanin koko kannanotto on tulkittavissa edellisessä sekvenssissä strategisia kysymyksiä pohtineen Samin kasvoja uhkaavaksi. Samin useat responsit Juhanin argumentoinnin lomassa (*joo, mmm*) ovatkin tulkittavissa vuoroiksi, joilla Sami puolustaa episteemistä reviiiriään. Sami ilmaisee kuulevansa Juhanin kannanoton, mutta ei kannusta tätä jatkamaan. Lopulta keskustelun vetäjänä toimiva Salla kokoaa keskustelun yhteen esittämällä, että näkemyksiä voi olla useita.

9.2 Puhe tulevaisuuden tavoitteista

Aineistoni kokouskeskustelijat orientoituvat selkeästi työyhteisönsä tavoitteisiin, ja ne mainitaan useassa eri kohdassa. Tavoitteet ovat osallistujien tiedossa tai ne tuodaan osallistujien tietoon muun keskustelun lomassa viittaamalla.

Tästä on esimerkkinä seuraava katkelma kohdasta, jossa osallistujat ovat keskustelemassa mediassa julkaistavasta markkinointikampanjasta. Esimerkki 9.3.A ja siihen liittyvä esimerkki 9.4.A osoittavat, miten osallistujat perustelevat eri toimenpiteitä organisaation yhteisillä tavoitteilla. Esiintymisvuorossa oleva Jaana toimii samalla myös johdon strategisten suuntaviivojen välittäjänä muistuttamalla osallistujia kampanjan strategisesta taustasta. Hän taustoittaa kampanjan perusteet puhumalla tulevaisuuden tavoitteista:

Esimerkki 9.3.A Hannuhan kerto et meil on aikamoiset tavoitteet

01	PJ:	te muistatte tota: ku Hannu oli täällä puhumassa
02	=>	ni Hannuhan kerto (.) kerto sen että
03	PJ:	meil on tänä vuonna myöski tossa
04		((<i>tuotesegmentin</i>)) osalta
05		ni aikamoiset tavoitteet
06		prosenttiyksikön nousu markkinaosuudessa

Markkinaosuuden kasvattaminen asettaa vaatimuksia markkinointikampanjoiden koordinoimiselle ja toteuttamiselle, ja keskustelu etenee syvemmälle yksityiskohtiin. Osallistujat ryhtyvät keskustelemaan kilpailutilanteesta, postituksen kappalemääristä ja kampanjan toteuttamisesta alueellisesti ja valtakunnallisesti. PJ ilmaisee tyytyväisyytensä siitä, että Jaana on mukana molemmissa käynnissä olevissa kampanjoissa niiden päällekkäisyyden vuok-

si. Jaana kuitenkin tarkentaa, että päällekkäisyyden vaara on eliminoitu. Tässä sekvenssissä PJ on se, joka tuo tietämystään esiin *-hAn*-lausumalla, mutta Jaana tuo kuitenkin tarkempaa vastuualueeseensa kuuluvaa tietämystä esiin. Jaana legitimoii PJ:n huolen, mutta toteaa, että asia on otettu huomioon.

Esimerkki 9.4.A Näähän on nyt päällekkäin mediassa

01	PJ:	et tota: se on ihan hyvä et sä oot siinä
02		molemmissa yhteyshenkilönä
03	=>	koska tota: näähän on nyt
04		päällekkäin medi[assa]
05	Jaana:	[joo ei mut tää menee
06		tota aikakauslehdissä ja ne on kyl
07		katottu [(-)ssa]
08	PJ:	[joo. joo.]
09	Jaana:	moneen kertaan et ne ei mee päällekkäin
10		niinku et samassa mediassa ei tuu näkymään
11		eikä kyllä samoina päivinäkää et
12		kyl se on niinku pyritty eliminoimaan (.)
13		tää menee aikakauslehdissä
14	PJ:	just

Katkelmasta syntyy vaikutelma hallitusta prosessista, jossa toiminta on sidottu organisaation tavoitteisiin ja jossa vastuuhenkilö esiintyy läsnäolijoista kaikkein tietävimpänä osallistujana.

Toiminnan perusteleminen tavoitteilla ja esimiehen kannustava ja tietoa välittävä rooli käyvät selvästi ilmi myös seuraavista toisiinsa liittyvistä esimerkeissä 9.5.A ja 9.6.A, joissa vastuuhenkilö (Yrjö) esittelee vastuullaan olevaa projektia. Yrjö rakentaa itselleen tietävän osapuolen roolia ja lisäksi motivoi muita osallistujia suhtautumaan hankkeeseen myötämielisesti esittämällä asiaa koskevan kannanoton, minkä jälkeen vastuuhenkilön esimies (PJ) antaa tukensa toimenpiteille ryhtymällä selostamaan hankkeen taustoja. Esimerkki on tilannekatsauspalaverin kohdasta, jossa Yrjö on esiintymisvuorossa esittelemässä vastuualueeseensa kuuluvaa uutta projektinhallintajärjestelmää. Ennen esimerkkiä Yrjö on selostanut, että pääasioita on mietitty ja tarkoituksena on löytää sellainen työkalu, joka auttaisi kaikkia seuraamaan omia töitä ja samalla antaisi yksikön ulkopuolisille työntekijöille käsityksen siitä, minkälaisia tehtäviä yksikössä ollaan suorittamassa. Tarkoituksena on helpottaa ja ohjata työtä, muistuttaa aikatauluista, arkistoida dokumentit helposti saatavilla olevaan paikkaan. Yrjö motivoi muita suhtautumaan uudistukseen myö-

tämielisesti esittämällä oman arvionsa uudistuksesta itsestään selvänä *-hAn-*lausuman sisältävän vuoron avulla (r. 8 *näähän on kaikki ihan hyviä asioita*).

Esimerkki 9.5.A Näähän on kaikki ihan hyviä asioita

01	Yrjö:	Siis tää tulee nyt koskemaan sillä tavalla et
02		vaan meidän töitä hh (.) Ja ja ja tota
03		<u>se</u> että meidän toimeksiantajat että että tota
04		voiko he sitte käyttää tavallaan meidän arkistoja (.)
05		esimerkiks miettiessään seuraavia kamppanjoita
06		tai muita et he vois kattoo et mitä me on tehty ja
07		millasii millasii tuloksii on olemassa eiks niin (.)
08	=>	niin näähän on kaikki ihan hyviä asioita

Yrjön vuoron jälkeen kaksi osallistujaa esittää tarkentavia tiedonhaku-kysymyksiä, joihin Yrjö vastaa, minkä jälkeen PJ yksikön esimiehenä ryhtyy selventämään alaisilleen sitä, miten projektinhallintauudistus liittyy kokonaisvaltaisesti markkinointiviestinnän tavoitteisiin ja sitä kautta organisaation koko strategiaan:

Esimerkki 9.6.A Löytyy yhden kamppanjanimen alta

01	PJ:	=>	Joo siis tavoitteenahan on se että et niinku
02			nää markkinoi- markkinointi tai tai kamppanjat
03			mitkä on kaikki ne elementit
04			mitkä liittyy esimerkiks kamppanjoihin (.)
05			niin niin on sisällä tässä ja että et
06			jos nyt kä- käytetään kamppanja esimerkkinä
07			nin et kaikki ne elementit mitkä
08			yhteen kamppanjaan liittyy niin
09			ne löytyy sittes sieltä yhden .hh (.) numeron
10			yhden kamppanjan tai yhden kamppanjanimen
11			nimen alta ja kaikki ne osapuolet
12			jotka on siinä mukana

PJ:n vuoron jälkeen Yrjö antaa havainnollisen esimerkin siitä, miten yksittäinen työntekijä voi hyödyntää järjestelmää, minkä jälkeen keskustelu siirtyy asialistan seuraavaan aiheeseen.

9.3 Puhe asemoitumisesta markkinoille

Tilannekatsauspalaverissa ei -hAn-lausumien yhteydessä ole havaittavissa mainintoja siitä, miten yritys asemoituu markkinoille, mutta sen sijaan aihe nousee esiin arvokeskustelun yhteydessä. Arvokeskustelijat projisoivat omaa toimintaansa esimerkiksi organisaation sidosryhmien näkökulmasta.

Esimerkistä 7.22.B peräisin olevassa otteessa arvokeskustelun vetäjä Salla tuo keskusteluun mukaan sidosryhmänäkökulman. Hän pohjustaa keskustelua -hAn-lausumien avulla itsestään selvänä seikkana, että yksikkö ei toimi yksin vaan osana laajempaa toimijoiden verkostoa:

Ote esimerkistä 7.22.B Das Ding an sich

07 Salla: => et meilhän on niinkun muitakin
08 tärkeit- me ollaan itse itse
09 työyhteisö on varmast ilman muuta se
10 tärkein sidosryhmä (.) työka^verit
11 => (.) mut et sithän on muita myös on meidän
12 asiakkaat on tota >kuinka sanos<
13 meidän tilaajat ne jotka loppujen lopuksi
14 maksaa meidän tuotannon esimerkiks
15 maksaa koulutuksen kulut on pankki kokonaisuudes
16 ni näihinkin liittyen
17 pitäs niitä arvoja pystyä
18 tarkastelemaan

PJ laajentaa Sallan kehystämää keskustelunaihetta tuomalla esiin eri sidosryhmien sekä johdon ja muun organisaation välisen vuorovaikutuksen:

20 PJ: Menisin vielä pitemmälle ja sanosin
21 et kyllä se meidän olemassaolon ehto
22 on se että meidän arvot tukee
23 sitä (.) mitä me tehdään eli me
24 autetaan toiset menestykseen.
25 Jos sieltä ei tule vahvaa arvopanosta
26 meidän oman työyhteisön sisään
27 => niin mehän ollaan das Ding an sich
28 eikä se vetele silloin me ruvetaan
29 pyörimää ympyrää (.) ja ja
30 miten nää otetaan huomioon sit nyt
31 tullaan siihen onko ne korporaation
32 viralliset yläjutut vai onko välillä
33 vielä jotain muuta eli onko dialogia
34 meidän erilaisten intressiryhmien
35 kesken myös että me olis liittyy

Tässä yhteydessä PJ havainnollistaa arvopanoksen välttämättömyyttä kuvailemalla *-hAn*-lausuman ja sitä seuraavan metaforan avulla, mitä tapahtuu, jos arvopanosta ei löydy: *niin mehän ollaan das Ding an sich eikä se vetele sillon me ruvetaan pyörimää ympyrää* (r. 27–29).

9.4 Puhe asiakkaita ja asiakkaille suunnatuista palveluista

Markkinointiyksikön tehtävänä on suunnitella ja toteuttaa asiakkaille kohdistettuja markkinointikampanjoita, minkä vuoksi on luonnollista, että markkinointiyksikön tilannekatsauspalaverissa puhutaan paljon asiakkaille suunnatuista palveluista. Asiakkaat ovat tilannekatsauspalaverissa käytävässä kokouskeskustelussa jatkuvasti puheenaiheena, minkä lisäksi asiakkaita puhuttaessa puhe nivoutuu myös organisaation tavoitteisiin. Sen sijaan arvokeskustelukokouksessa puhe kääntyy harvemmin asiakkaisiin. Toisaalta tämä on luonnollista, sillä arvokeskustelukokousta käyvän yksikön tehtävänä on keskittyä organisaation sisäiseen kehittämiseen.

Esimerkki 9.7.A osoittaa, miten esiintymisvuorossa oleva Jaana esittää uusasiakashankinnan välttämättömänä kielellisin keinoin. Jaana taustoittaa vastuualueeseensa kuuluvaa asiaa muille sitomalla keskustelun aikaisempaan episodiin, jossa mediakampanjan tavoitteet on määritelty muualla organisaatiossa ja josta kampanjaa koskevaa tietoa on yksikköön välittänyt organisaatioon kuuluva yksikön ulkopuolinen henkilö Hannu:

Esimerkki 9.7.A Rahaa taskusta toiseen

01	Jaana:	Hannu oli puhumassa meille noist (---)
02		markkinaosuustavoitteista nii
03	=>	sehän ei vielä riitä et siirretään rahaa
04		omasta taskusta toiseen (.)
05		olkoon ne sitte millä nimellä tahansa vaan
06	=>	kylhän meidän täytyy saada myöski
07		ulkopuolelta asiakkaita

Jaana viittaa muualla tehtyyn päätökseen uusasiakkaiden hankinnasta ja esittää *-hAn*-lausumien avulla itsestään selvänä asiana, että uusasiakkaiden hankkiminen on välttämätöntä. Esittäessään kannanottonsa tällä tavalla Jaana toimii samalla johdon tahtotilan kanavana omaan yksikköönsä nähden.

Tilannekatsauspalaverin osallistajat ottavat kantaa asiakkaiden palvelemiseen ja asiakkaille suunnattujen palveluiden hinnoitteluun, vaikkeivät nämä kysymykset markkinointiyksikölle suoraan kuulukaan, kuten seuraava esimerkki 9.9.A osoittaa. Keskustelu sijoittuu kohtaan, jossa Hilikka on kertomassa markkinatutkimuksen tuloksista.

Esimerkki 9.9.A Eihän niit sais antaa puhelimessa

- 01 Hilikka: mitä mä täs oon nyt eri puolilta kuullut niin .hh (.)
 02 meille ku vaikka puhelimitse soittaa ja kysyy
 03 et mä oisin kiinnostunut [*tuotteesta*]
 04 ni meillä annetaan se hinta (---)
 05 => ni eihän ne (.) asiakkaat oo enää kiinnostuneita
 06 meist sen jälkeen (.) et ku meil annetaan jo puhelimis
 07 niin ku tieto et me ollaan kauheen kallis
 08 Krista: => no eihän [niit sais antaa puhelimessa]
 09 Hilikka: [ja me ei oikeesti olla niin kallis]
 10 Krista: => eihän niitä sais antaa puhelimissa (-)
 11 Hilikka: mut joskus ohjeet on ihan tuolt ihan
 12 puhelinpalveluskeskuksestakin.
 13 Krista: Must se on tyhmää et annetaan.

Hilikka kertoo saaneensa eri lähteistä tietoa toimintatavasta, jonka mukaan potentiaalisille asiakkaille annettaisiin jo ensimmäisessä puhelinkontaktissa liian yksityiskohtaisia tietoja palvelujen hinnoista, mikä puolestaan saisi nämä menettämään saman tien mielenkiintonsa yritystä kohtaan. Ensin Hilikka esittää asiasta *-hAn*-lausuman avulla yleispätevän päätelmän (r. 5–7). Tämän jälkeen Krista kritisoi toimintatapaa niin ikään *-hAn*-lausumilla, mutta siirtää sitten fokuksen itseensä ja ilmaisee asiasta oman subjektiivisen mielipiteensä. Kristan kannanotto ei tämän katkelman jälkeen johda tässä kokouksessa mihinkään, vaan PJ siirtää keskustelun seuraavaan aiheeseen – asiakasneuvonta ei kuulu tämän yksikön vastuualueeseen, eikä asian käsittelemiseen käytetä enempää aikaa.

9.5 Puhe kilpailijoista ja kilpailuedusta

Tilannekatsauspalaverin osallistajat osoittavat kokouskeskustelun aikana olevansa kiinnostuneita kilpailijoiden toimista. Tilannekatsauspalaverissa puhe kääntyy kokouksen aikana useassa eri kohdassa niin kilpailijoihin kuin myös omaan asemaan suhteessa kilpailijoihin.

Puhe kilpailijoista on tässä kokouksessa luonnollista, sillä yksi tilannekatsauspalaverin asialistalla olevista aiheista on nimenomaan markkinatutkimuksen tulosten esittely. Tuloksia esittelevän Hilkan vuoroista käy hyvin ilmi, miten *-hAn*-lausumiin liittyvät tiedonannot ja kannanotot esiintyvät tiedon yhteiseksi tekemisen yhteydessä: Hilka aloittaa esiintymisvuoronsa ensin kehystämällä tilanteen *-hAn*-lausumalla ja tällä tavalla kertomalla muille, mikä on vallitseva tilanne (eli yksikön oma yritys on menettänyt markkinaosuuttaan), minkä jälkeen hän välittömästi selittää *-hAn*-lausuman avulla muille, mitä se tarkoittaa (eli markkinaosuuden väheneminen johtuu asiakkaiden vähenemisestä).

Esimerkki 9.11.A. Markkinaosuudet vähentyne

01 Hilka:	=>	nyhän julkisuudessakin on ollu aika paljon
02		et [<i>yritys</i>] on menettäny markkinaosuuttaan (.)
03		et puhutaan et (---) markkinaosuudet vähentyne (---)
04	=>	ja sehän tarkottaa myös et
05		ihmiset (.) asiakkaita on silloin vähemmän

Hilkan aloitusvuoro johtaa vilkkaaseen keskusteluun markkinaosuuksista, asiakkaiden markkinakäyttäytymisestä ja käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä. Myöhemmin esiintymisvuoronsa aikana Hilka arvioi *-hAn*-lausumalla markkinatutkimuksen antamaa tulosta oman organisaation osalta ja asettaa itsensä edelleen näin asemaan, jonka hallussa on muille jaettavaa tietoa ja jolla on oikeus esittää arvionsa muiden puolesta:

Esimerkki 9.12.A. Meillähän on nuorista ihan hyvä ote

01 Hilka:	=>	meillähän on nuorista ihan hyvä ote
02		et enemmän jopa kuin se (---)
03	=>	et toihan on tosi hyvä juttu

Tilannekatsauksessa puhe kääntyy kilpailijoihin ja kilpailuetuun muun muassa kokouksen edettyä asiakkuudenhallintaprojektin käsittelemiseen, joka tuolloin oli kyseisessä organisaatiossa kehitteillä. Kokouskeskustelijat pohivat sitä, missä määrin asiakkuudenhallintaohjelman mahdollistamaa asiakkaan parempaa tuntemusta on mahdollista hyödyntää markkinointikampanjoissa. Esitysvuorossa oleva Tiina kertoo projektin ensimmäisen vaiheen hallinnoinnista, aikataulusta, koeanalyseista ja tiedonkeruusta. Keskustellaan analyysien tekemisestä, tiedonkeruuseen liittyvistä oikeudellisista kysymyk-

sistä. Tiina kertoo tapaamisestaan kilpailijoiden kanssa ja yhdessä arvuutelaan, missä vaiheessa kilpailijoiden mahdolliset CRM-hankkeet ovat.

Esimerkki 9.10.A Niihän säki sille kerroit

01	Tiina:	niil on korkeintaan parintuhannen
02		jotai pieniä koe- (.) koejuttuja tehty
03		et ei siel ainakaa isommasti sitä o
04	Yrjö: =>	£Niihän säki sille kerroit.£
05		((nauraa))

Yrjön hymyillen esittämä toteamus kiteyttää sen, miten strategiaa toteutetaan yrityksen sisällä: strategianmukaista toimintaa ei ilmaista yrityksen ulkopuolisille tahoille, mutta yleisesti yrityksissä ollaan tietoisia kilpailijoiden strategisesta suunnasta. Yrityksille on tyypillistä, että toiminta on mimeettistä kilpailijoihin verrattuna ja että samankaltaisia hankkeita toteutetaan lähes samanaikaisesti toisiaan muistuttavissa yrityksissä. Osallistujien yhteinen nauru osoittaa sen, että Yrjön kommentti on osunut oikeaan. Yhteinen ymmärrys oman yrityksen ja kilpailijoiden strategisesta suunnasta näyttää luovan positiivista ilmapiiriä. On mahdollista tulkita, että tässä ilmapiirissä osallistujien suhtautuminen on otollista asiakkuudenhallintajärjestelmän vastaanottamiselle.

9.6 Tilannekatsauspalaveri ja arvokeskustelukokous strategisina episodeina

Tässä luvussa olen tarkastellut sitä, miten operatiivisten kokousten osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia ottaessaan kantaa ja jakaessaan tietoa yhteisönsä strategisten kysymysten yhteydessä. Analyysi osoittaa, että operatiiviset työntekijät eivät tee työtään organisaation muusta toiminnasta irrallaan vaan hakevat suuntaa omalle työlleen yhteisistä määrittelyistä tavoitteista. Näin työntekijät merkityksellistävät strategiaa oman työnsä kannalta. Tilannekatsauspalaverissa merkityksellistäminen tulee ilmi siinä, että työntekijät hakevat yhteisistä tavoitteista tukea oman työnsä suorittamiseen. Arvokeskustelukokouksessa merkityksellistäminen tulee puolestaan ilmi siinä, että työntekijät pyrkivät yhteiseen ymmärrykseen siitä, missä hengessä heidän odotetaan työtään suorittavan.

9.6.1 Tilannekatsauspalaveri strategisena episodina

Kokous A eli tilannekatsauspalaveri on järjestäytymiseltään selkeästi tunnistettavissa semi-viralliseksi operatiiviseksi sisäiseksi kokoukseksi. Kokous pidetään yksikön omissa tiloissa. Yksikön esimies toimii kokouksen puheenjohtajana, joka omaksuu itselleen puheenjohtajan roolin jakamalla puheenvuoroja ja ohjaamalla keskustelua tiukasti asialistan mukaisesti. Puheenjohtajalla ei itsellään ole asialistan mukaista esiintymisvuoroa, ja hän välttelee itse pitkien puheenvuorojen pitämistä lukuun ottamatta mikropäätöksiä edellyttäviä tilanteita, joihin hänen on esimiehenä puututtava tai tiedonjakoa edellyttäviä tilanteita, joissa hänen on toimittava tiedon välittäjänä yksikkönsä, organisaation johdon ja muiden yksiköiden välillä. Tilannekatsauspalaverissa kaikki osallistujat osallistuvat keskusteluun ja vaikuttavat olevan tähän motivoituneita. Kokouspuhe koskettaa osallistujien henkilökohtaisia työtehtäviä, joista jokaisella on omakohtaista tietoa ja joista on tarpeen informoida yksikön muita jäseniä.

Tilannekatsauspalaverin osallistujat eivät eksplisiittisesti puhu strategiasista, mutta strategiaan kysymyksiin ja aikaisempiin episodeihin viitataan toistuvasti. Osallistujat ovat erityisen kiinnostuneita kilpailijoiden toiminnasta, asiakkaista ja asiakkaille suunnatuista palveluista – jopa oman vastualueensa ulkopuolelle ulottuvassa laajuudessa.

Tilannekatsauspalaverissa on havaittavissa, että yksikön jäsenet merkityksellistävät omaa toimintaansa organisaation tavoitteiden kautta. Toimenpiteitä perustellaan muistuttamalla toisia osallistujia niiden taustalla vaikuttavista tavoitteista ja samalla toimimalla johdon tahtotilan välittäjänä. Tilannekatsauspalaverissa tämä ei kuulu pelkästään yksikön esimiehen rooliin, vaan myös muut osallistujat taustoittavat vastualueeseensa kuuluvia toimenpiteitä strategisilla suuntaviivoilla. Monissa kohdissa kokouksesta välittyy vaikutelma hallitusta prosessista, jossa motivoituneet työntekijät rakentavat toimintaansa organisaation tavoitteisiin nojautuen ja jossa kulloisellekin vastuuhenkilölle rakentuu kielellisin keinoin ensisijaisen tietäjän rooli. Puhuja voi episteemisen auktoriteettiasemansa perusteella mahdollisesti myötävaikuttaa siihen, miten osallistujat yhdessä suhtautuvat kulloinkin puheena olevaan asiaan. Kun puhuja ottaa kantaa episteemisen auktoriteettiasemansa turvin, sitoo puheena olevan asian laajempaan organisatoriseen kontekstiin ja esittää puheena olevan asian itsestään selvänä, välttämättömänä ja yhteisesti jaettuna, muiden osallistujien on helppo yhtyä puhujan kannanottoon. Tilan-

nekatsauspalaverin esimies myös käyttää tätä *-han*-lausumien suomaa retorista keinoa taitavasti hyväksi rakentaessaan johtamansa yksikön keskuuteen myötämielistä suhtautumista tuleviin muutoksiin (ks. esim. esimerkit 8.6.A.a ja 9.6.A).

9.6.2 Arvokeskustelukokous strategisena episodina

Kokous B eli arvokeskustelukokous vaikuttaa tilannekatsauspalaveria astetta muodollisemmalta kokoukselta, vaikka sekin on määriteltävissä semiviralliseksi sisäiseksi kokoukseksi. Arvokeskustelukokous sisältää kuitenkin myös piirteitä, jotka ovat strategisille episodeille tyypillisiä: osallistujat on nimenomaan viety pois oman operatiivisen työnsä äärestä erilliseen kokouskeskukseen, minkä lisäksi aineistosta käy ilmi, että tämä kokous on osa johdon määrittelemää arvokeskustelujen sarjaa. Arvokeskusteluosion jälkeen kokous jatkuu tilannekatsauspalaverina.

Tässä kokouksessa PJ luovuttaa puheenjohtajuuden arvoprojektista vastaavalle osallistujalle. PJ:n ja arvovastaavan välille syntyy keskustelun aikana selkeä roolijako: PJ argumentoi kokouskeskustelun aikana sen puolesta, että johdon näkemykset otettaisiin huomioon yksikön omissa arvoissa, kun taas keskustelua ohjaava arvovastaava puolestaan säilyttää puheenjohtajalle ominaisen neutraaliuden mutta ohjaa keskustelua siten, että erinäiset aihealueet tulevat keskusteltaviksi. Huomiota herättävää on, että molemmat heistä jättyvät pois kaikista kokouksen aikana käytävistä parikeskusteluista ja ryhmäkeskusteluista. Arvokeskustelukokous on ilmapiiriltään pohdiskeleva ja melko jähmeä. Puolet osallistujista pysyy kokouksen aikana hiljaa siitähän huolimatta, että arvovastaava tekee kovasti töitä sen eteen, että kaikki läsnäolijat osallistuisivat keskusteluun.

Arvokeskustelukokouksessa osallistujat käyttävät paljon aikaa sellaisten strategisten käsitteiden kuin *arvo* ja *tavoite* avaamiseen sen varmistamiseksi, että osallistujat ovat keskustelemassa samoista asioista. Osallistujat puhuvat arvoista niin kulttuurisista lähtökohdista, omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan kuin myös organisaation, johdon ja sidosryhmien näkökulmasta. Osallistujat käyttävät *-han*-lausumia argumentoidessaan omien näkemystensä puolesta.

Argumentoinnin perustuessa kulttuuriin näkökulmiin osallistujat käsittelevät arvoja muun muassa viittaamalla ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun (Sami: *Tähän liittyy tähän hakkerietiikkaan*), antiikin arvokä-

sitteeseen (Juhani: *jos me määritellään arvot näistä näistä tota aristoteleläisistä -teleläisistä lähtökohdista nin kysymyshän on ninku .hhh syvälle käyvästä niinkun eettisestä asenteesta (.) niin kyllä se on niin että yh- yhteisön arvojen pitää sopeutua yksilön arvoihin eikä päinvastoin*). Myös usko ja aktiivinen uskominen nousevat keskustelun kohteiksi.

Argumentoinnin perustuessa henkilökohtaisiin lähtökohtiin tuodaan esille omaa suhtautumista organisaation strategisiin käsitteisiin (Juhani: *viimenen kammotushan on nää nää brändiarvoth*) ja omaa suhtautumista organisaation yhteisiin arvoihin (Johanna: *vaikka tässäkin sa- toimeksiannossa sanottiin että hh. ettei nyt olts kiinnostuneita sun omista arvoista mut kylhän ne onhh-hh mitä m- mitä mä paan tohon paperille nin kylhän mä ninkun en mä siihen laita sellaista mihin mä en niinku voi liittyä itse*).

Argumentoinnin perustuessa organisaation lähtökohtiin keskusteluun tuodaan mukaan tietoa muualta organisaatiosta (Sami: *dialogi sinänsä voi olla (.) arvo ja sehän on ollut (maassa) ykkösarvo*) tai selitetään kokouksen aikana puheeksi nousevia seikkoja strategisilla käsitteillä (PJ: *Nehän on osa laatulupausta tai jotain muuta tyypillisesti nää asiat*). Lisäksi keskustelun vetäjä pyrkii tuomaan eri näkemyksiä yhteen tarkastelemalla organisaatiota ulkopuolisin silmin (Salla: *must voidaan ihan näiden meidän sidosryhmien kautta tarkastella et sehän tuo tavallaan liittymää tohon yhtiön arvoihin et et jos me meidän arvoissa huomioidaan kaikki nää meille (.) meille niinku relevantit sidosryhmät(h) (.) josta ninku konserni on yks (.) sinänsä ja sitte tietysti (.) tulee meidän asiakkaat meijjän tilaajat(h) (.) nin (.) tää ehkä luo sitä siltaa*).

Organisaation muu toiminta esiintyy nimenomaan yksikön esimiehen, arvovastaavan sekä arvohankkeen valmisteluun osallistuneen Samin puheissa, ja heiltä voidaan toimenkuvansa puitteissa tätä myös edellyttää. Aineistossa on erityisesti havaittavissa, että yksikön esimies PJ pyrkii vetämään keskustelua johdon näkökulmien suuntaan:

Avainsanojahan on nyt siin tullu on ollu se mitä mä korostin on päätöksenteko (.) mulle se on tärkein tietysti (.) sitoutuminen tai kautta usko (.) yhteisyys työyhteisössä (.) suhde yksilön arv- luonteva suhde yksilöiden arvoihin nää nyt ainakin tulee mieleen niinkun avainsanoina jos rupeis sellasta konstruoimaan tämmöistä synteististä määritelmää (4.0) mitä muita (4.0) keskustelussa on vilahdellu aika paljon (7.0). Tavallaan ois aika hurjaa jos meillä ei olis sellaista niinku hierarkiarakennetta josta voitais lähteä purkamaan siten että se ylim- ylimmän johdon tahtotila myös siellä näkys (.) jossain muodossa.

Esimies tuo myös ilmi sen, että on niin yksilön kuin yhteisönkin edun mukaisesti mukautua yhteisön arvoihin ja perustelee kannanottonsa kuvailemalla seurauksia metaforan avulla ja esittämällä seuraukset -hAn-lausuman avulla yleispäteväänä:

Mulle on edullista kuitenkin luopua tietyistä huonoista arvoista jotka mulla on (.) ja sitoutua yhteisön arvoihin jotta tavoitteet saavutetaan ja silloin mä saan jotain siitä takasin (.) silloin mä oon sitoutunu (2.0) jos ei näin käy silloin mä oon niinku teflonpinnalla ja mä luistan pois tai mut potkastaan pahimmas tapaukses pois.

On tulkittavissa, että johdon harjoittama strategian merkityksenanto (*sense-giving*) ja operatiivisten työntekijöiden harjoittama strategian merkityksellistämisen (*sense-making*) kamppailevat tässä kokouskeskustelussa keskenään. Kokouksen kuluessa näkemuserot alkavat vähitellen kuitenkin lähentyä toisiinsa.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTOJA

10.1 Johtopäätökset

Tutkimustyöni vastaa kappaleessa 1.5 esittämäni tutkimuskysymykseen myöntävästi todeten, että tietoa esitetään tuttua ja itsestään selvänä kokouskeskustelussa tätä nimenomaista merkitystä kantavan kielellisen elementin avulla ja se ilmenee kokouskeskustelun aikana tiedonantojen ja kannanottojen kautta, joilla rakennetaan osallistujien keskinäisiä episteemisiä auktoriteettiasemia ja yhteistä ymmärrystä yhteisestä toiminnasta ja joilla merkityksellistetään strategiaa yksikön ja yksittäisen työntekijän toiminnan ohjaajana.

Analyysi kohdistui puhtaasti aineistosta esiin nouseviin ilmiöihin ja osoitti, että *-hAn*-liitepartikkelilla on retorista voimaa. Kokouksen osallistujat voivat myös tietoisesti hyödyntää *-hAn*-lausumien retorista voimaa. Tällaisen lausuman avulla puhuja asettaa itsensä siihen asemaan, että hänellä on oikeus esittää puheena oleva asia muille. Tämän lisäksi puhuja voi tällä tavalla presupponoida kontekstista riippuen lausuman sisältämän asiaintilan itsestään selväksi ja yhteisesti jaetuksi. Samalla puhuja pystyy ilmaisemaan tällä retorisella keinolla, että hänen esittämänsä seikka ei tarvitse erikseen perustella. (Vrt. Karttunen 1975, Halonen 1996, Hakulinen 2001b.) Mikäli muut osallistujat eivät vastaa myöntävästi tällaiseen lausumaan, odotuksenvastaisen toiminnan muotoileminen vaatii enemmän kielellisiä ponnisteluja.

Aineistoni analyysin perusteella väitän, että osallistujat neuvottelevat muun muassa näiden lausumien avulla tilanteittain siitä, mikä on kulloinkin kyseessä olevien osallistujien yhteinen ymmärrys annetuista toimeksiannoista ja tavoitteista, mihin toimenpiteisiin osallistujat päättävät ryhtyä käsillä olevan episodin jälkeen ja kuka voi vaikuttaa toisten osallistujien näkemykseen siitä, mitä osallistujat ovat yhdessä tekemässä. Osallistujat korostavat haluamaansa seikkaa liittämällä avainsanaan *-hAn*-liitepartikkelin ja nostavat kyseisen seikan tällä tavalla puheenaiheeksi. Osallistujat neuvottelevat tilanteittain episteemisistä auktoriteettisuhteistaan ja episteemisistä reviiereistään ja siten vaikuttavat siihen, kenellä on epämuodollinen ja implisiittinen äänivalta asioita esiteltäessä ja niistä päätettäessä. Tällä tavalla osallistujat puhuvat hienovaraisesti ja ilmeisen tiedostamattaankin keskinäiset hierarkkiset suhteensa, organisaation strategian ja yhteiset tavoitteet sekä organisaation historiallisen viitekehyksen ja mahdollisesti jopa hiljaisen tiedon olemassa olevaksi. Hakulinen ja Saari (1995: 484) toteavat, että partikkelit ovat kuulijalle vihje siitä,

miten lausuma on tulkittava. Laajennan tätä näkemystä väittämällä, että työyhteisöviestinnässä esiintyvät *-hAn*-liitepartikkelin sisältävät lausumat ovat yhteisön jäsenelle vihjeitä siitä, miten kyseisessä yhteisössä toimitaan ja ajatellaan.

Aineistoni analyysi nosti esiin seuraavat keskeiset havainnot syntaktisesta, sekventiaalisesta, episodisesta ja strategiapuheen näkökulmasta.

10.1.1 Syntaksitason havainnot

Aineiston kieliopillisen tarkastelun tulokset ovat yhteneväisiä kielitieteellisten tutkimustulosten kanssa, mutta täydentävät olemassa olevaa kielitieteellistä tutkimusta tarkastelemalla *-hAn*-lausumien käyttöä uudesta näkökulmasta: miten *-hAn*-liitepartikkelin sisältäviä lausumia käytetään institutionaalisessa vuorovaikutuksessa ja miten tällaiset lausumat esiintyvät kokonaisessa episodissa.

Myös omassa aineistossani keskeiseksi teemaksi nousee se, että *-hAn*-lausumien sisältämä väittämä presupponoituu itsestään selväksi. Tämä liitepartikkeli sijaitsee aina lausuman teemapositiossa, jossa sijaitsee entuudestaan tuttu tieto. Lisäksi aineistoni *-hAn*-lausumia käytetään runsaasti anaforisissa rakenteissa, joita käytetään viitattaessa johonkin ennestään tuttuun tai pääteltävissä olevaan tietoon sekä ehtorakenteissa, joiden avulla puhuja voi itse määrittellä, missä rajoissa asiointilasta keskustellaan. Aineistoni *-hAn*-liitepartikkelit ovat usein kiinnittyneet kolmanteen persoonaan tai esiintyvät nollapersoonan tai passiivin sisältävissä rakenteissa, jolloin lausuma implikoi tulkintani mukaan sitä, että puheena oleva asia on yleispätevä ja kaikkia koskeva.

Aineistoni *-hAn*-lausumia modalisoidaan varsin vähän. Niissä esiintyy hyvin vähän varauksia tai muitakaan epävarmuuden merkkejä. Niitä käytetään kuitenkin kannanottoon liittyvässä arviointirakenteessa *X on Y*. Lisäksi aineistoni *-hAn*-liitepartikkelit ovat monesti kiinnittyneet kannanottoa ilmaiseviin sanoihin *kyllä* ja *ei*.

Aineiston kieliopillinen tarkastelu nosti esiin sen, että puhujat voivat *-hAn*-lausumilla esittää asiointiloja yleispätevinä ja itsestään selvinä ja käyttäät tällaisia lausumia argumentoinnin apuna. Entuudestaan tuttua tietoa ei tarvitse erikseen perustella, joten sitä voi hyödyntää retorisesti argumentoinnin tukena. Puhuja voi näin ollen rakentaa kieliopillisin keinoin asiantuntijapuhetta.

10.1.2 Sekvenssitason havainnot

Kokousten sekvenssitason analysointi tekee näkyväksi, että kokouskeskustelijat käyttävät *-hAn*-lausumia tiedonantojen ja kannanottojen yhteydessä. Näitä lausumia tarkastelemalla on mahdollista havaita, että osallistujat neuvottelevat näiden lausumien avulla siitä, kenellä on ensisijainen oikeus puheena olevaan tietoon. Osallistujat osoittavat keskustelun aikana, mitä osallistujien oletetaan tietävän, että tällainen tieto on joko yhteisesti jaettua tai itsestään selvää tai siten yhteisesti jaettua siitä hetkestä lukien, kun tietävä osapuoli tekee sen yhteiseksi.

Tiedonannot nousevat esiin muun muassa silloin, kun osallistuja kertoo muille osallistujille uutisen tai selittää jotain keskustelun kohteeksi nousutta seikkaa. Puhuja voi *-hAn*-lausuman avulla ilmaista, että hän tietää kokonaistilanteen ja haluaa samalla varmistaa, että kaikki asianosaiset ovat asiasta tietoisia. Tällä tavalla puhuja tekee tiedon yhteiseksi ja huolehtii siitä, että kaikilla osallistujilla on riittävästi tietoa puheena olevasta asiasta voidakseen osallistua kokouskeskusteluun. Puhuja voi myös asettua tiedon välittäjäksi silloin, kun joku osallistujista on pyytänyt lisätietoa puheena olevasta asiasta. Tämä tulee selvästi ilmi kysymys–vastaus-vieruspareissa, joissa tiedonhakukysymyksen esittäjä luovuttaa ensisijaisen tietäjän roolin muille osallistujille. Lisäksi osallistujat tuovat aineistossani *-hAn*-lausumien avulla keskusteluun taustatietoa parenteettisina lisäyksinä puhujan omassa vuorossa.

Kannanotot nousevat keskeisiksi toiminnoiksi silloin, kun osallistujat osoittavat, kenellä kulloinkin on oikeus arvioida puheena olevaa asiaa. Osallistujat perustelevat, selittävät ja päättelevät aiemmin sanottua tai myöhemmin sanottavaa, etäännyttävät puheena olevan asian puhujan omasta persoonasta, presupponoivat kantansa itsestään selväksi ja arvioivat muiden esittämiä kannanottoja. Kannanoton perusteluvuoroissa puhuja rajaa keskustelun kohteen viittaamalla vallitsevaan olotilaan *-hAn*-lausumalla ja esittämällä sen jälkeen *-hAn*-lausumalla perustellun kannanoton. Näin puhuja rajaa näkökulmansa kohteen ja esittää sen itsestään selvänä. Arvioimalla muiden kannanottoja *-hAn*-lausumalla puhuja asettaa itsensä diskursiivisesti sellaiseen asemaan, jossa hänellä on oikeus arvioida muiden esittämiä kannanottoja. Aineistoni osallistujat esittävät sekä henkilökohtaiseksi mielipiteeksi merkittyjä kannanottoja että *-hAn*-lausumien avulla itsestään selviksi presupponoituja kannanottoja. Puhuja voi esimerkiksi esittää omaksi subjektiiviseksi mielipiteeksi merkityn kannanoton, jonka hän perustelee *-hAn*-lausuman avulla yleispäteväksi tie-

tona. Tämä implikoi sitä, että puhujan henkilökohtainen kanta ei voi olla mikään muu, koska se perustuu itsestään selvään tosiseikkaan.

10.1.3 Episoditason havainnot

Episoditason analysoinnissa piirtyi kuva *-hAn*-lausumien roolista aineistoni kokouksissa alusta loppuun saakka. Analyysi osoitti, että aineistoni osallistujat jakavat tietoa ja argumentoivat kannanottojen puolesta tai niitä vastaan ja tällä tavalla rakentavat keskinäisiä episteemisiä auktoriteettisuhteita ja keskinäistä yhteistä ymmärrystä.

Episteeminen auktoriteetti nousi aineistossani keskeiseksi tiedonantojen ja kannanottojen aikaansaamaksi piirteeksi. Kokousten osallistujat hyödyntävät kannanottojen ja tiedonantojen yhteydessä rakentuvia episteemisiä auktoriteettiasemia keskustellessaan yhteisönsä tapahtumista ja yksikkönsä toiminnan ja voimavarojen kohdentamisesta. Osallistujat hyödyntävät episteemistä auktoriteettiasemaansa ohjatessaan keskustelua ja toimintaa haluamaansa suuntaan, esiintyessään johdon äänenä, puhuessaan keskinäiset tiedolliset ja hierarkkiset suhteensa näkyviksi ja sitoessaan keskustelunaiheen yhteisön muuhun toimintaan. Episteeminen auktoriteetti näyttyy kokouskeskustelukontekstissa retorisena keinona, jonka avulla on mahdollista vaikuttaa siihen, mitä ehdotuksia ja toimenpiteitä kokouksen kuluessa osallistujat ryhtyvät yhdessä kannattamaan.

Yhteinen ymmärrys syntyy argumentoinnin ja tiedonvälityksen perusteella. Aineistossani osallistujat saavuttavat yhteisymmärryksen siitä, että päätöksenteko sidotaan pääosin koko konsernissa vallitsevaan tilanteeseen, minkä seurauksena osallistujat jäävät odottamaan ylemmältä tasolta annettavia toimintaohjeita. Kiivas argumentointi nostaa kuitenkin esiin yksikön vastualueeseen ja siten sen vaikutusmahdollisuuksiin kuuluvia kysymyksiä ja johtaa myös välittömään päätöksentekoon sen jälkeen, kun osallistujat ovat argumentoinnin päätteeksi löytäneet yhteisen ymmärryksen tarvittavista toimenpiteistä. Aineistoni analyysi tekee näkyväksi sen, että yhteisen ymmärryksen löytyminen edellyttää riittävän selkeästi yksilöityä kokouksen asialistan mukaista tehtävänantoa ja laajaa keskustelua työyhteisön sisällä yhteisistä käsitteistä. On myös syytä kiinnittää huomiota siihen, että yhteinen ymmärrys rakentuu ainoastaan keskusteluun aktiivisesti osallistuvien yksikön jäsenten toimesta, jos osa osallistujista ei saa tai ota ääntään kuuluville.

10.1.4 Strategiapuheeseen liittyvät havainnot

Strategiapuheen analysoinnissa nousi esiin, että strategiapuhe on läsnä tavallisissa operatiivisissa osastokokouksissa. Aineistossani puhujat viittaavat strategiaan kysymyksiin tai muistuttavat toisiaan strategiaan liittyvistä seikoista *-hAn*-lausumien avulla, jolloin tällaiset kysymykset ja seikat esitetään itseltään selvänä ja yhteisesti jaettuna tietona. Näitä esiintyi puhuttaessa asiakkailta, asiakkaille suunnatuista palveluista ja asiakkaille lisäarvoa tuovista toimintatavoista, sekä puhuttaessa tulevaisuuden tavoitteista ja asemoitumisesta markkinoille ja kilpailuedusta ja kilpailijoista. Aineistoni perusteella vaikuttaa siltä, että strategiaa merkityksellistetään kaikkialla koko organisaatiossa, että strategia ohjaa toimintaa koko organisaatiossa ja että strategisia kysymyksiä käsitellään oma-aloitteisesti myös operatiivisissa kokouksissa. Strategista toimijuutta näyttäisi näin ollen esiintyvän kaikkialla organisaatiossa.

Analyysi osoittaa, että operatiiviset työntekijät eivät tee työtään organisaation muusta toiminnasta irrallaan vaan hakevat suuntaa omalle työlleen yhteisistä määritellyistä tavoitteista. Näin työntekijät merkityksellistävät strategiaa oman työnsä kannalta ja organisaation tavoitteiden kautta. Merkityksellistäminen tulee ilmi yhtäältä siten, että työntekijät hakevat yhteisistä tavoitteista tukea oman työnsä suorittamiseen ja toisaalta siten, että työntekijät pyrkivät yhteiseen ymmärrykseen siitä, missä hengessä heidän odotetaan työtään suorittavan.

Vaikka aineistoni kokouksissa ei eksplisiittisesti puhuta strategiasta, niin strategiaan kysymyksiin ja aikaisempiin episodeihin viitataan *-hAn*-lausumien avulla toistuvasti. Osallistujat ovat erityisen kiinnostuneita kilpailijoiden toiminnasta, asiakkaista ja asiakkaille suunnatuista palveluista. Osallistujat merkityksellistävät omaa toimintaansa. Toimenpiteitä perustellaan muistuttamalla toisia osallistujia niiden taustalla vaikuttavista tavoitteista ja samalla toimimalla johdon tahtotilan välittäjänä. Aineiston analyysi teki myös näkyväksi, että strategiset käsitteet eivät välttämättä ole operatiivisille työntekijöille yksiselitteisiä, eikä suhtautuminen tällaisiin käsitteisiin aina ole suopeaa.

10.2 Pohdintoja

10.2.1 Pohdintoja aineistoni kokouksista episodeina

Jarzabkowski ja Seidl (2008: 1417) korostavat, ettei episodeja voida tutkia muista episodeista irrallisina tapahtumina, vaan koko tapahtumaketju on otettava tarkastelussa huomioon. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin tehty juuri päinvastoin: tutkijalla ei edes ole tietoa siitä, mitä muissa episodeissa on tapahtunut. Siitä huolimatta pelkkä keskustelun tarkastelu avaa tutkijalle kuvan kokouksia laajemmasta kontekstista: muu organisaatio on aineiston kokouskeskusteluissa läsnä erilaisina intertekstuaalisina välineinä eli etnometodeina (vrt. Koskinen 2001) ja viittauksina kokouksen ulkopuolisiin tekijöihin (vrt. Huttunen 2010).

Kokoukseen osallistuvat henkilöt orientoituvat tilanteeseen institutionaalisen vuorovaikutuksen muotona, jossa kaikki osallistujat omalta osaltaan ottavat huomioon sen seikan, että tilanteella on yhteinen tavoite. Tästä tavoitteesta myös pidetään kiinni. Vuorovaikutuksessa esiintyvät ongelmalliset tilanteet hoidetaan yhteisesti niin, että keskustelu jatkuu yhteisen tavoitteen mukaisesti. Puheenjohtaja pitää huolen siitä, että keskustelun ryöpytyssä osallistujat palaavat asialistalla esitettyihin aiheisiin. Kokouksen osallistujat luovat kokouksen aikana jatkuvasti yhteisöllisyyttä. Osallistujat orientoituvat siihen, että tilaisuudessa jaetaan olennaista tietoa muille osanottajille. Toisaalta osallistujat luovat myös yhteisöllisyyttä tuomalla yhdessä esiin yhteisesti jaettua tietoa. Yhteisten kokemusten jakamisella osallistujat luovat emotionaalisperäistä ryhmäkoheesioita.

Tutkimukseni tekee yhtäältä näkyväksi sen, että kokouskeskustelijat ovat tietoisia yhteisistä tavoitteista ja neuvottelevat yhteisistä tavoitteista kielen mikrotasolla ja toisaalta sen, että kokouskeskustelijat neuvottelevat jatkuvasti kielen mikrotasolla episteemisistä oikeuksista ja keskinäisistä hierarkkisista suhteista. Tutkimukseni osoittaa, että suostuttelemine ja oikeus tietoon ja puhujan asennoituminen puheena olevaan asiaan neuvotellaan tilanteittain vuoro vuorolta keskustelun mikrotasolla. Kun kokouskeskustelijat kokoontuvat yhteen tarkoituksenaan saavuttaa yhteinen ymmärrys ja tietämys kokouksessa käsiteltävistä asioista, niin asialistalla käsiteltävien asioiden lisäksi keskustelijat tuottavat puhumalla keskinäisiä hierarkkisia suhteita ja diskurssi-identiteettejä, jolloin se, joka esiintyy ensisijaisen tiedon omaajana, luonnollisesti vaikuttaa siihen, millainen yhteisestä ymmärryksestä muodostuu. Voidaankin oikeutetusti kysyä, kenen ääni kuuluu kokouksissa ja kenen

ymmärrys on se ymmärrys, joka yhteisesti kokouksessa saavutetaan. Omassa aineistossani huomiota herättävää oli nimittäin se, että huomattava osa kokous B:n osallistujista pysyi pääosin hiljaa koko keskustelun ajan. Hierarkia oli tässä kokouksessa läsnä myös juuri vaikenemisen kautta, mikä korostaa sitä näkemystä, että kokoukset olisivat nimenomaan johdon kommunikointivälineitä.

Voidaanko väittää, että aineistoni kokoukset olisivat olleet onnistuneita? Kysymys riippuu siitä, millä mittareilla yksittäisen kokouksen onnistuneisuutta halutaan mitata. Jos asiaa tarkastellaan resurssien sitoutumisen kannalta, niin aineistoni kokoukset eivät olleet täysin onnistuneita. Kokousten kestot olivat pitkiä ja kummassakin kokouksessa oli koko osasto paikalla. Kokouksessa B osa oli aivan hiljaa eikä kontribuoinut keskusteluun. Hendry ja Seidl (2003: 184) pitävät kokousten kaltaisia episodeja merkityksellisinä myös siksi, että niiden aikana organisaation hierarkkiset rakenteet voidaan poistaa mahdollisimman monipuolisen keskustelun aikaansaamiseksi. Tämä ei ainakaan näkynyt aineistoni kokous B:n arvokeskustelussa, johon koko yksikkö oli kutsuttu, mutta jossa äänessä olivat pääosin vain päällikötason työntekijät.

10.2.2 Pohdintoja mikrotason vuorovaikutuskäytännöistä

Morfeemitason kielellisen analyysin tuominen organisaatiotutkimukseen ei ole aivan tavanomaista. Väitän kuitenkin, että keskustelun pieniäkin yksityiskohtia tarkastelemalla on mahdollista havaita, miten kokouskeskustelijat puhuvat organisaation olemassa olevaksi ja merkityksellistävät strategiaa oman työnsä kannalta. Tutkimuksessani tarkastelen mikrotasolla yhdestä kapeasta lingvistisestä näkökulmasta, miten kahdessa kokouksessa strategia merkityksellistyy operatiivisten työntekijöiden keskuudessa.

Kielen mikrotasolla tapahtuvia toimintoja analysoimalla on mahdollista havaita, miten kokouskeskustelijat osallistuvat kokoustilanteen institutionaaliin luonteeseen. Liitepartikkelit ovat olennaisia puhutun kielen resursseja, eivätkä keskustelijat ehkä aina edes käytä niitä tietoisesti (Halonen 2002: 208, alaviite). Tällaisella kielellisellä elementillä puhuja voi esimerkiksi painottaa lauseessa haluamaansa seikkaa eli jotain tiettyä avainsanaa vaikuttamatta lausuman rakenteeseen tai sanajärjestykseen. Tällä tavalla puhuja voi implisiittisesti vaikuttaa siihen, mitä informaatiota vastaanottajat todennäköisesti poimivat puhujan lausumasta olennaisena tietona ja mitä merkityksiä he tällaiselle informaatiolle antavat (*sensegiving*, vrt. Rouleau 2005 ja Maitlis & Lawrence 2007).

Havaintoni osoittavat, että kokouskeskustelijat orientoituvat kokouskeskustelun institutionaaliseen luonteeseen myös puheen metadiskursiivisella tasolla (vrt. Hyland 2005). Asialista rakentaa keskustelun rungon, mutta metadiskursi sitoo keskustelun osaksi episodien sarjaa. Sekunnin murto-osassa tehdyt kielelliset valinnat ohjaavat keskustelua eteenpäin, tuovat keskusteluun mukaan implisiittisiä asenteita, rakentavat siltaa organisaation muuhun toimintaan, rakentavat episodin sisäisiä hierarkkisia rakenteita ja vaikuttavat siihen, mitä askeleita kokouskeskustelussa otetaan kohti seuraavia toimenpiteitä, jotka omalta osaltaan muokkaavat yrityksen toiminnan tulevaa suuntaa.

10.2.3 Pohdintoja auktoriteettiasemien rakentumisesta kokouskeskustelussa

On syytä ottaa huomioon, että aineistoni kokoukset käytiin suomen kielellä ja että nauhoitteiden perusteella suomi vaikutti olevan lähes kaikkien osallistujien keskustelijoiden äidinkieli. Nopeatempoisessa institutionaalisisessa keskustelussa vuoron ottaminen ja ajatuksen kiteyttäminen sanoiksi vaativat erinomaista tilannetaajua ja kielitaitoa. Samaa äidinkieltä käyttävät osallistujat ovat tällöin kielellisesti tasaveroisessa suhteessa keskenään. Tällöin myös kielen metadiskursiiviset ainekset ovat todennäköisesti runsaammin käytössä ja ne myös ymmärrettäneen suurin piirtein samalla tavalla. Voidaan kysyä, miten kokouskeskusteluissa on mahdollista rakentaa yhteistä ymmärrystä nykyisissä globaaleissa organisaatioissa (Nikko 2009, Huttunen 2010), joissa englannilla on yhä merkittävämpi asema lingua franca -kielenä. Erikoisalan asiantuntijoiden kokoontuessa yhteen erikoisalan terminologia on yhteistä ja se on osattava, jotta keskustelu voi edetä. Toisaalta kuitenkin vieraskielisten kyky käsitellä metadiskursiivisia kielenaineiksia on todennäköisesti rajallisempi äidinkieliin keskustelijaan verrattuna ja keskustelun sidoksisuus organisaation muuhun toimintaan voi tämän vuoksi kärsiä. Eritasoisten kielten osajien vuoksi kokouskeskusteluun voi myös syntyä erityyppisiä auktoriteettiasemia, jotka kaikki voivat vaikuttaa siihen, kenen ääni kantaa pisimmälle ja kuka saa muut keskustelijat taakseen silloin, kun kokouksessa käsiteltäviä asioita implementoidaan yrityksen muuhun toimintaan. Auktoriteettiasema voi syntyä hierarkkisen, episteemisen ja siis myös lingvistisen auktoriteetin perusteella.

10.2.4 Pohdintoja episteemisen auktoriteetin vaikutuksesta strategiseen toimijuuteen

Strategia syntyy dialogissa sosiaalisen toiminnan tuotteena organisaation jäsenten kesken (Samra-Fredericks 2004a: 126). Hendry ja Seidl (2003: 175–176) väittävät, että strategiakäytäntöjen soveltaminen ei rajoitu vain strategian laatijoille, vaan lähestulkoon kaiken organisaatiossa tapahtuvan toiminnan voidaan katsoa mahdollisesti muodostavan osan strategiakäytäntöjä riippumatta siitä, kutsutaanko sitä nimenomaisesti strategiseksi toiminnaksi vai ei. Mantere ja Vaara (2008: 353) peräänkuuluttavat tutkimusta, jossa keskityttäisiin tarkastelemaan strategiakäytäntöihin liittyvää osallistujutta, toimijuutta ja identiteettiä. Tutkimustyöni tekee näkyväksi, että strateginen toimijuus, organisaation hierarkia ja aikaisempien kokousten keskustelut ja toimenpiteet ovat läsnä tavallisissa osastokokouksissa. Tämä havainto tukee näkemystä, jonka mukaan strategiakäytäntöjen tutkimusta voitaisiin laajentaa koskemaan organisaation kaikkia tasoja.

Puhuja voi episteemisen auktoriteettiasemansa perusteella mahdollisesti myötävaikuttaa siihen, miten osallistujat yhdessä suhtautuvat kulloinkin puheena olevaan asiaan. Kun puhuja ottaa kantaa episteemisen auktoriteettiasemansa turvin, sitoo puheena olevan asian laajempaan organisatoriseen kontekstiin ja esittää puheena olevan asian itsestään selvänä, välttämättömänä ja yhteisesti jaettuna, muiden osallistujien on helppo yhtyä puhujan kannanottoon. Aineistossani on esimerkki, jossa esimies käyttää tätä *-hAn-*lausumien suomaa retorista keinoa taitavasti hyväksi rakentaessaan johtamansa yksikön keskuuteen myötämielistä suhtautumista tuleviin muutoksiin.

Aineistosta esiin nousevien kielellisten aineiden analysointi voi avata uusia näkökulmia työyhteisön vuorovaikutusviestintään, sillä sen avulla on mahdollista tunkeutua syvälle vuorovaikutuksen verbaaliseen rakenteeseen ja tehdä näkyväksi, mitä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat tekevät tarkastelun kohteena olevalla kielellisellä elementillä. Tutkimukseeni liittyvä suuri sosiaalinen kysymys on se, kuinka paljon kielen avulla on mahdollista vaikuttaa retorisesti osallistujiin ja synnyttää kielen avulla toimintahalukkuutta niin organisaation sisällä kuin laajemminkin koko yhteisön tasolla. On mahdollista, että osallistujat ottavat vallitsevan olotilan itsestään selvänä ja annettuna, luovat kielellisen vuorovaikutuksen avulla keskinäisiä auktoriteettiasemia ja antavat suostutella itseään hyväksymään tiedollisesti ylivertaisen aseman luoneen osallistujan näkökulman (vrt. *subordination*, Heritage & Raymond 2005).

10.3 Jatkotutkimuksen aiheita

Laine ja Vaara (2007) sekä Mantere ja Vaara (2008) korostavat, että strategia-käytäntöjen tutkimuksessa olisi syytä tutkia keskusteluja. Keskusteluanalyysi tarjoaa tähän käyttökelpoisen metodin ja yrityksen sisäiset kokoukset käyttökelpoisen kontekstin. Keskusteluanalyysin nimenomaisena vahvuutena on Heritagén (1984: 291) mukaan se, että sen avulla on mahdollista analysoida sosiaalisen toiminnan järjestäytymistä ja soveltaa tällaista analyttistä menetelmää mitä erilaisimpiin aihepiireihin ja ongelma-alueisiin. Kangasharju (2007: 343–344) pitää keskusteluanalyysin vahvuutena muun muassa sitä, että se tekee näkyväksi sellaisia ilmiöitä, joita osallistujat pitävät itsestään selvyyksinä ja joista he eivät välttämättä ole edes tietoisia. Asmuß ja Svennevig (2009: 6) toteavat, että keskusteluanalyysilla on merkittävä rooli tutkittaessa institutionaalisia vuorovaikutustilanteita, sillä tämän menetelmän avulla on mahdollista havaita, miten organisaatiot puhutaan työpaikalla olemassa oleviksi keskustelemalla.

Jo vuonna 1994 Boden (211–213) visioi, että tulevaisuudessa yritykset tarvitsevat menestyäkseen organisaation kaikilla tasoilla koulutettuja ja monipuolisesti kommunikoivia työntekijöitä, joiden työtyytyväisyyteen vaikuttaa suuresti se, miten he hahmottavat oman roolinsa organisaation osana. Verbaalisen vuorovaikutuksen merkitys muuttuu työyhteisössä yhä tärkeämmäksi globalisaation ja sähköisen viestinnän muuttumisen myötä. Yhteistyökyvyn lisäksi työelämä edellyttää myös monipuolista vuorovaikutusta, jotta työyhteisö pystyy riittävässä laajuudessa arvioimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia, tekemään suunnitelmia, tarttumaan mahdollisuuksiin ja analysoimaan toiminnan tuloksia.

Toistakymmentä vuotta Bodenin teoksen julkaisemisen jälkeen keskusteluanalyysiin perustuva työyhteisön vuorovaikutustutkimus tarvitsisi edelleen enemmän huomiota. Svennevigin (2008: 530) näkemyksen mukaan lisää tutkimusta tarvitaan siitä, miten johtotehtävissä olevat henkilöt kommunikoivat päivittäisessä työssään kollegoidensa ja työntekijöiden kanssa. Tällaista vuorovaikutusta on toistaiseksi tutkittu liiketaloudellisessa ympäristössä vain vähän. Svennevigin (2008: 535) mielestä keskusteluanalyysi tuo kaivattua empiiristä näkemystä johtamisprosesseihin ja johtamiskoulutukseen. Keskusteluanalyysin keinoin voisi näin ollen olla mahdollista ymmärtää, mitä toistuvissa ja tyyppillisissä johtamis- ja vuorovaikutustilanteissa itse asiassa tapahtuu. Hänen mielestään keskusteluanalyysin ehdoton etu on siinä, että se tekee näkyväksi

sen, *miten ihmiset todellisuudessa toimivat* verbaalisessa kanssakäymisessä. Näin ei ole asian laita esimerkiksi haastattelututkimuksissa, jotka tekevät näkyväksi vain sen, *miten ihmiset väittävät toimivansa* jossakin tietyssä vuorovaikutustilanteessa. Samaan on kiinnittänyt huomiota mm. Samra-Fredericks (2003: 142), jonka mukaan etnometodologinen keskusteluanalyysi on käyttökelpoinen metodi muun muassa silloin, kun tutkimuskohteena on strategiatyö tosiasiallisena kokemuseräisenä toimintana eikä niinkään haastatteluiden avulla referoituna toimintana (”strategizing as a *lived* experience as opposed to a ‘reported’ experience in interviews).

Keskusteluanalyysin avulla on mahdollista tutkia vuorovaikutuksen vaihtuvuuksia ja ongelmakohtia, ja saatujen tulosten avulla voi olla mahdollista ohjata keskustelukäytänteitä sellaiseen suuntaan, joka parhaiten tukee institutionaalisen vuorovaikutustilanteen tavoitteita. Liiketaloustieteellisessä viitekehysessä toimintojen ja tulkintojen näkyväksi tekeminen ja tietoisuuden lisääminen niistä edesauttaa organisaation menestyksellistä toimintaa. Se auttaa tunnistamaan tiettyjen tilanteiden rakenteellista jäsentymistä ja siinä esiintyviä toimintamalleja. Systemaattinen kielellisten ainesten ja toiminnan sekventiaalisen jäsentymisen analysointi avaa uusia näkökulmia työyhteisön vuorovaikutusviestintään, sillä sen avulla on mahdollista tunkeutua syvälle vuorovaikutuksen verbaaliseen rakenteeseen ja tehdä näkyväksi, miten osallistujat tosiasiaassa luovat ja uusintavat organisaatiota ja siihen liittyviä käytäntöjä kielen avulla.

LÄHTEET

- Adelswärd, V. 1988: *Styles of success. On impression management as collaborative action in job interviews*. Linköping University, Linköping.
- Alvesson, Mats & Kärreman, Dan 2000: Taking the linguistic turn in organizational research: Challenges, responses, consequences. *Journal of Applied Behavioral Science* 36(2). 136–158.
- Alvesson, Mats & Kärreman, Dan 2007: Constructing mystery: empirical matters in theory development. *Academy of Management Review* 32. 1265–1281.
- Arminen, Ilkka 2005: *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Ashgate, Aldershot.
- Asmuß, Birte 2002: *Strukturelle Dissensmarkierungen in interkultureller Kommunikation*. Niemeyer, Tübingen.
- Asmuß, Birte 2007: What do people expect from public services? Requests in public service encounters. *Hermes* 38. 65–83.
- Asmuß, Birte 2008: Performance appraisals: Preference organization in assessment sequences. *Journal of Business Communication* 45(4). 408–429.
- Asmuß, Birte & Svennevig, Jan 2009: Meeting talk: Analyzing workplace interactions - An introduction. *Journal of Business Communication* 46(1). 3–22.
- Atkinson, J. Maxwell 1992: Displaying neutrality: formal aspects of informal court proceedings. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press, Cambridge. 199–211.
- Austin, John 1962: *How to do things with words*. Oxford University Press, Oxford.
- Balogun, Julia & Huff, Anne Sigismund & Johnson, Phyl 2003: Three responses to the methodological challenges of studying strategizing. *Journal of Management Studies* 40. 197–224.
- Bargiela-Chiappini, Francesca & Harris, Sandra 1997: *Managing language. The discourse of corporate meetings*. Benjamins, Amsterdam.
- Barske, Tobias 2009: Same token, different actions: A conversation analytic study of social roles, embodied actions, and ok in German business meetings. *Journal of Business Communications* 46(1). 120–149.
- Benoit-Barné, Chantal & Cooren, François 2009: The accomplishment of authority through presentification: How authority is distributed among and negotiated by organizational members. *Management Communication Quarterly* 23(5). 5–31.
- Berg, Maarit 2003: *Syytöksiä ja epäilyksiä. Toimittajan ja poliitikon vuorovaikutuksesta televisiokeskustelussa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 918. SKS, Helsinki.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas 1966: *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Doubleday, Garden City, New York.
- Billig, Michael 1999: Conversation analysis and the claims of naivety. *Discourse & Society* 10(4). 572–576.
- Boden, Deirdre 1994: *The Business of Talk. Organizations in Action*. Polity Press, Cambridge.
- Boden, Deirdre 1995: Agendas and arrangements: everyday negotiations in meetings. Teoksessa Firth, Alan (toim.), *The discourse of negotiation: studies of language in the workplace*. Pergamon, Oxford. 83–100.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1987: *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Chia, Robert & King, Ian 2001: The language of organization theory. Teoksessa

- Westwood, Robert & Linstead, Stephen (toim.), *The Language of Organization*. Sage, London. 310–328.
- Chia, Robert & MacKay Brad 2007: Post-processual challenges for the emerging strategy-as-practice perspective: Discovering strategy in the logic of practice. *Human Relations* 60(1). 217–242.
- Carter, Chris & Clegg, Stewart R. & Kornberger, Martin 2008: Strategy as practice? *Strategic Organization* 6(1). 83–99.
- Clifton, Jonathan 2009: Beyond taxonomies of influence: "doing" influence and making decisions in management team meetings. *Journal of Business Communications* 46(1). 57–79.
- Cooren, François (toim.) 2007: *Interacting and Organizing: Analyses of a Board Meeting*. Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ.
- van Dijk, Teun 1997: *Discourse as structure and process*. Vols. 1 and 2. Sage, London.
- Drew, Paul & Heritage, John (toim.) 1992a: *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press. Cambridge.
- Drew, Paul & Heritage, John 1992b: Analyzing talk at work: an introduction. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press, Cambridge. 3–65.
- Dupret, Baudouin & Ferrié, Jean-Noël 2008: Legislating at the shopfloor level: Background knowledge and relevant context of parliamentary debates. *Journal of Pragmatics* 40. 960–978.
- Fairclough, Norman 1992: *Discourse and social change*. Polity Press, London.
- Firth, Alan (toim.) 1995a: *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Pergamon, Oxford.
- Firth, Alan 1995b: Introduction and overview. Teoksessa Firth, Alan (toim.), *The discourse of negotiation: studies of language in the workplace*. Pergamon, Oxford. 3–39.
- Ford, Cecilia E. 2008: *Women Speaking Up. Getting and Using Turns in Workplace Meetings*. Palgrave Macmillan, New York.
- Forman, Donald 1974: Uses of declarative sentences. *Berkeley studies in syntax and semantics* 3. Berkeley.
- Forsberg, Hannele 1998: *Suomen murteiden potentiaali. Muoto ja merkitys. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia* 720. SKS, Helsinki.
- Gast, Volker 2008: Modal particles and context updating – the functions of German ja, doch, wohl and etwa. Teoksessa Vater, Heinz & Letnes, Ole (toim.), *Modalverben und Grammatikalisierung*, 153–177. Wissenschaftlicher Verlag, Trier.
- Glenn, Phillip & LeBaron Curtis 2011: Epistemic authority in employment interviews: Glancing, pointing, touching. *Discourse & Communication* 5(3). 3–22.
- Goodwin, Charles 1987: Forgetfulness as an interactive resource. *Social Psychology Quarterly* 50(2). 115–131.
- Hakulinen, Auli 1976: *Suomen kielen generatiivista lauseoppia II*. Reports on Text Linguistics: *Suomen kielen generatiivista lauseoppia* 2. Meddelanden från Stiftelsens för Åbo Akademi forskningsinstitut 7, Åbo.
- Hakulinen, Auli 1997: Vuorottelujäsennys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere. 32–55.
- Hakulinen, Auli 2001a: Eräistä diskurssipartikkelin kyl(lä) käyttötaivoista keskustelussa. Teoksessa Laitinen, Lea & Nuolijärvi, Pirkko & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkkuna, Maria (toim.), *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 816. SKS, Helsinki. 412–434. Suomentanut Sorjonen, Marja-Leena.

- Hakulinen, Auli [1976] 2001b: Liitepartikkelin -han/hän syntaksia ja pragmaatiikkaa. Teoksessa Laitinen, Lea & Nuolijärvi, Pirkko & Sorjonen, Marja-Leena & Vilkkuna, Maria (toim.), *Lukemisto. Kirjoituksia kolmelta vuosikymmeneltä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 816. SKS, Helsinki. 44–90.
- Hakulinen, Auli & Karlsson, Fred 1979: *Nyky-suomen lauseoppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 350, Helsinki.
- Hakulinen, Auli & Saari, Mirja 1995: *Temporaalisesta adverbista diskurssi-partikkeliksi*. Virittäjä 4/1995. Kotikielen Seura, Helsinki. 481–500.
- Hakulinen, Auli & Selting Margret 2005: Introduction. Teoksessa Hakulinen, Auli & Selting Margret (toim.), *Syntax and Lexis in Conversation. Studies on the use of linguistics resources in talk-in-interaction*. John Benjamins B.V., Amsterdam.
- Halliday, Michael & Hasan, Ruqaiya 1976: *Cohesion in English*. Longman, London.
- Halonen, Mia 1994: *Yhteisen tiedon rekonstruoinnista keskustelussa. Erään arkikeskustelun analyysi*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- Halonen, Mia 1996: Yhteisyyden ja tunnistettavuuden osoittaminen perhekeskustelussa. Teoksessa Hakulinen, Auli (toim.), *Kieli 10. Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos. 173–205.
- Halonen, Mia 2002: *Kertominen terapian välineenä. Tutkimus vuorovaikutuksesta myllyhoidon ryhmäterapiassa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 899. SKS, Helsinki.
- Hammersley, Martyn 2003: Conversation analysis and discourse analysis: methods or paradigms? *Discourse & Society* 14. 751–781.
- Heath, Christian 1992: The delivery and reception of diagnosis in the general-practice consultation. Teoksessa Drew, Paul & Heritage, John (toim.), *Talk at Work. Interaction in Institutional Settings*. Cambridge University Press, Cambridge. 235–267.
- Heikkinen, Vesa 1999: *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 728. SKS, Helsinki.
- Hendry, John & Seidl, David 2003: The structure and significance of strategic episodes: Social systems theory and the routine practices of strategic change. *Journal of Management Studies* 40. 175–196.
- Heritage, John 1984: *Garfinkel and Ethnomethodology*. Polity Press, Cambridge.
- Heritage, John 1985: Analyzing news interviews: Aspects of the production of talk for an overhearing audience. Teoksessa Teun A. van Dijk (toim.), *Handbook of discourse analysis vol 3. Discourse and dialogue*. Academic Press, New York. 95–119.
- Heritage, John 1996: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suomentaneet Arminen, Ilkka & Paloposki, Outi & Peräkylä, Anssi & Vehviläinen, Sanna & Veijola, Soile. Gaudeamus, Helsinki.
- Heritage, John & Raymond, Jeffrey 2005: The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly* 2005, 68(1). 15–38.
- Heritage, John & Roth, Andrew 1995: Grammar and institution: questions and questioning in the broadcast news interview. *Research on Language and Social Interaction* 28. 1–60.
- Holmes, Janet 2005: Leadership talk. How do leaders ‘do mentoring’, and is gender relevant? *Journal of Pragmatics* 37(11). 1779–1800.
- Holmes, Janet 2006: *Gendered talk at work*. Blackwell, Oxford.
- Holmes, Janet & Marra, Meredith 2004: Leadership and managing conflict in meetings. *Pragmatics* 14(3). 439–462.

- Holmes, Janet & Stubbe, Maria 2003: *Power and politeness in the workplace*. Longman, London.
- Holmes, Janet & Schnurr, Stephanie & Marra, Meredith 2007: Leadership and communication: discursive evidence of a workplace culture change. *Discourse and Communication* 1(4). 433–451.
- Huisman, Marjan 2001: Decision-making in Meetings as Talk-in-Interaction. *International Studies of Management and Organisation* 31(3). 69–90.
- Huttunen, Salla 2010: *Problematic Talk. The Role of Multiple Understandings in Project Meetings*. Aalto University School of Economics, Helsinki.
- Hyland, Ken 2005: *Metadiscourse: Exploring Interaction in Writing*. Continuum, London.
- ISK = *Iso suomen kielioppi* 2004. Toimittaneet Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja. *Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia* 950. SKS, Helsinki.
- Jarzabkowski, Paula 2005: *Strategy as practice: An activity-based view*. Sage, London.
- Jarzabkowski, Paula & Balogun, Julia & Seidl, David 2007: Strategizing: The challenges of a practice perspective. *Human Relations* 60(1). 5–27.
- Jarzabkowski, Paula & Seidl, David 2008: The role of meetings in the social practice of strategy. *Organization Studies* 29(11). 1391–1426.
- Johnson, Gerry & Prashantham, Shameen & Floyd, Steven W. & Bourque, Nicole 2010: The ritualization of strategy workshops. *Organization Studies* 31(12). 1589–1618.
- Jokinen, Arja 1999: Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (toim.), *Diskursiivianalyysi liikkeessä*. Vastapaino, Tampere. 126–159.
- Kangasharju, Helena 1996: Aligning as a team in multiparty conversation. *Journal of Pragmatics* 26. 291–319.
- Kangasharju, Helena 1998: *Alignment in disagreement: building alliances in multiperson interaction*. Julkaisematon väitöskirja. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Kangasharju, Helena 2001: Changing sides is difficult – or is it? - Jutta Eschenbach & Theo Schewe (toim.), *Über Grenzen gehen – Kommunikation zwischen Kulturen und Unternehmen*. Festschrift für Ingrid Neumann, 103–116. Högskolen i Östfold, Halden.
- Kangasharju, Helena 2002: Alignment in disagreement: forming oppositional alliances in committee meetings. *Journal of Pragmatics* 34. 1447–1471.
- Kangasharju, Helena 2007: Interaktion och inflytande. Finländare och svenskar vid mötesbordet. Teoksessa Kangas, Olli & Kangasharju, Helena (toim.), *Ordens makt och maktens ord*. Svenska Litteratursällskapet i Finland, Helsingfors. 341–377.
- Kangasharju, Helena & Nikko, Tuija & Sääntti, Risto 2003: Organisaation sisäisen kokous tiedon johtamisen välineenä. *Aikuiskasvatus* 4. 260–268.
- Kangasharju, Helena & Nikko, Tuija 2009: Emotions in organizations: joint laughter in workplace meetings. *Journal of Business Communications* 46(1). 100–119.
- Kangasniemi, Heikki 1992: *Modal Expressions in Finnish*. SKS, Helsinki.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David P. 1996: *The balanced scorecard. Translating strategy into action*. Harvard Business School Press, Boston.
- Karttunen, Frances 1975: Functional constraints in Finnish syntax. *Papers from the parasession on functionalism*. Chicago Linguistic Society, Chicago.
- Karvonen, Pirjo 1995: *Oppikirjateksti toimintana*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 632. SKS, Helsinki.

- Kauppinen, Anneli 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto. Tutkimus kielen omaksumisesta ja suomen konditionaalista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 713. SKS, Helsinki.
- de Kok, Bregje Christina 2008: The role of context in conversation analysis: Reviving an interest in ethno-methods. *Journal of Pragmatics* 40. 886–903.
- Korpela, Eveliina 2007: *Oireista puhuminen lääkärin vastaanotolla. Keskusteluanalyttinen tutkimus lääkärin kysymyksistä*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1111. SKS, Helsinki.
- Koskinen, Ilpo 1999: *Managerial evaluations at the workplace. An ethnographically situated conversation analytic study of evaluations in a research institute*. Hakapaino, Helsinki.
- Koskinen, Ilpo 2001: Työpaikan organisaatiot ja tekstit jäsentämässä johtajien kokouspuhetta. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku & Raevaara, Liisa (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Tietolipas 173. SKS, Helsinki. 104–120.
- Kruglanski, Arie W. & Raviv, Amiram & Bar-Tal, Daniel & Raviv, Alona & Sharvit, Keren & Ellis, Shmuel & Bar, Ruth & Pierro, Antonio & Mannetti, Lucia 2005: Says who? Epistemic authority effects in social judgment. Teoksessa Zanna, M. P. (toim.), *Advances in experimental social psychology*. Academic Press, New York. 345–392.
- Kuhn, Timothy & Jackson, Michele 2008: Accomplishing knowledge: A framework for investigating knowing in organizations. *Management Communication Quarterly* 21(4). 454–485.
- Laine, Pikka-Maaria 2010: *Toimijuus strategiakäytännöissä: Diskurssi- ja käytäntöteoreettisia avauksia*. Väitöskirja. Turun kauppakorkeakoulun julkaisuja. Sarja A-1. Turku.
- Laine, Pikka-Maaria & Vaara, Eero 2007: Struggling over subjectivity: A discursive analysis of strategic development in an engineering group. *Human Relations* 60(1). 29–58.
- Langley, Ann 2010: The challenge of developing cumulative knowledge about Strategy as Practice. Teoksessa Golsorkhi, Damon & Rouleau, Linda & Seidl, David & Vaara, Eero (toim.), *Cambridge Handbook of strategy as Practice*. Cambridge University Press, Cambridge. 91–106.
- Lehtinen, Esa 1997: Episteemisyys, yksilö ja yhteisö: Eräiden modaali-ilmausten pragmatiikkaa. *Virittäjä* 101. 233–250.
- Lehtinen, Esa 2002: *Raamatun puhuttelussa. Teksti, kokemus ja vuorovaikutus adventistien raamatuntutkistelussa*. Acta Universitatis Tamperensis 891. Tampere University Press, Tampere.
- Lehtinen, Esa & Kääriäinen, Helena 2005: Doctor's expertise and managing discrepant information from other sources in genetic counselling. A conversation analytic perspective. *Journal of Genetic Counselling* 14, 435–451.
- Lehtinen, Esa & Pälli, Pekka 2011: Conversational use of genres in managerial meeting. *Scandinavian Journal of Management*, doi: 10.1016/j.scaman.2011.06.003
- Linell, Per & Luckmann, Thomas 1991: Asymmetries in dialogue: Some conceptual preliminaries. Teoksessa Marková, Ivana & Foppa, Klaus (toim.), *Asymmetries in Dialogue*. Harvester Wheatsheaf, Hertfordshire. 1–20.
- Lindström, Jan 2008: *Tur och ordning. Introduktion till svensk samtalsgrammatik*. Norstedts Akademiska Förlag, Stockholm.
- Llewellyn, Nick 2005: Audience participation in political discourse: A study of public meetings. *Sociology* 39(4). 697–716.
- Llewellyn, Nick 2008: Organization in actual episodes of work: Harvey Sacks and organization studies. *Organization Studies* 29(5). 763–791.

- Llewellyn, Nick & Hindmarsh, Jon 2010: Work and organisation in real time. An introduction. Teoksessa Llewellyn, Nick & Hindmarsh, Jon (toim.), *Organisation, Interaction and Practice: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge. 3–23.
- Llewellyn, Nick & Spence, Laura 2009: Practice as a members' phenomenon. *Organization Studies* 30(12). 1419–1439.
- Londen, Anne-Marie 1997: Kahden- ja monenkeskinen keskustelu. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere. 56–74.
- Lyons, John 1977: *Semantics 2*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Maitlis, Sally 2005: The social processes of organizational sensemaking. *Academy of Management Journal* 48(1). 21–49.
- Maitlis, Sally & Lawrence, Thomas 2007: Triggers and enablers of sensegiving in organizations. *Academy of Management Journal* 50 (1). 57–84.
- Maitlis, Sally & Sonenschein, Scott 2010: Sensemaking in crisis and change: Inspiration and insights from Weick (1988). *Journal of Management Studies* 47(3). 551–580.
- Markman, Kris M. 2009: "So what shall we talk about". Openings and closings in chat-based virtual meetings. *Journal of Business Communications* 46(1). 150–170.
- Malone, Martin J. 1997: *Worlds of Talk: The Presentation of Self in Everyday Conversation*. Polity Press, Cambridge.
- Mantere, Saku 2005: Strategic practices as enablers and disablers of championing activity. *Strategic Organization* 3(2). 157–184.
- Mantere, Saku 2008: Role expectations and middle manager strategic agency. *Journal of Management Studies* 45. 294–316.
- Mantere, Saku & Sillince, John A. 2007: Strategic intent as a rhetorical device. *Scandinavian Journal of Management* 23. 406–423.
- Mantere, Saku & Vaara, Eero 2008: On the problem of participation in strategy: A critical discursive perspective. *Organization Science* 19(2). 341–358.
- McHoul, Alec & Rapley, Mark & Antaki, Charles 2008: You gotta light? On the luxury of context for understanding talk in interaction. *Journal of Pragmatics* 40. 827–839.
- Mengis, Jeanne & Eppler, Martin J. 2008: Understanding and managing conversations from a knowledge perspective: An analysis of the roles and rules of face-to-face conversations in organizations. *Organization Studies* 29(10). 1287–1313.
- Mintzberg, 1994: *The rise and fall of strategic planning*. Free Press, New York.
- Mälkiä, Tiina 2008: *Moraalia vai lääketiedettä? Kuinka sikiödiagnostiikasta ja selektiivisestä abortista puhutaan perinnöllisyysneuvonnassa*. Acta Universitatis Tamperensis 1360. Tampere University Press, Tampere.
- Mäntynen, Anne 2003: *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 926. SKS, Helsinki.
- Nash, Walter 1989: *Rhetoric: The Wit of Persuasion*. Blackwell Publishers, Oxford.
- Nielsen, Mie Femø 1998: *Afdelingsmøder som middel til organisationskulturel socialisering*. [Department meetings as a means for organizational socializing.] Julkaisematon väitöskirja, University of Copenhagen, Copenhagen.
- Nielsen, Mie Femø 2008: *Doing ordinary meetings: 19 observations from Danish department meetings*. Julkaisematon käsikirja. University of Copenhagen, Copenhagen.
- Nielsen, Mie Femø 2009: Interpretive management in business meetings. Understanding managers' interactional strategies through conversation analysis. *Journal of Business Communication* 46(1). 23–56.

- Niemi, Jarkko 2007: ”Voihan sitä noinkin ajatella”. *Myönnyttelymuotin rakenne ja käyttö*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Niemi, Jarkko 2010: Myönnyttelymuotti – erimielisyyttä enteilevä samanmie-lisyyden konstruktio. *Virittäjät* 2/2010. Kotikielen Seura, Helsinki. 196–222.
- Nikko, Tuija 2009: *Dialogic construction of understanding in cross-border corporate meetings*. Helsingin kauppakorkeakoulu, Helsinki.
- Nikula, Tarja 2000: Pragmaattinen näkökulma kieleen. Teoksessa Sajavaara, Kari & Piirainen-Marsh, Arja (toim.), *Kieli, diskurssi ja yhteisö*. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopisto. 331–358.
- Nonaka, Ikurijo & Takeuchi, Hirotaka 1995: *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, Oxford.
- Nuolijärvi, Pirkko & Tiittula, Liisa 2000: *Televisiokeskustelun näyttämöllä. Televisioinstitutionaalisuus suomalaisessa ja saksalaisessa keskustelukul-ttuurissa*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Osvaldsson, Karin 2004: On laughter and disagreement in multiparty assess-ment talk. *Text*, 24(4), 517–545.
- Palmer, Frank 2001: *Mood and Modality*. 2. painos. Cambridge University Press, Cambridge.
- Penttilä, Aarni 1963: Suomen kielioppi. Toinen, tarkistettu painos. WSOY, Porvoo.
- Peräkylä, Anssi 1997: Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere. 177–203.
- Polanyi, Michael 1958: *Personal Knowledge. Towards a Post-Critical Philoso-phy*. University of Chicago Press, Chicago.
- Pomerantz, Anita 1984: Agreeing and disagreeing with assessments: some fea-tures of preferred/dispreferred turn shapes. Teoksessa Atkinson, J. Maxwell & Heritage, John (toim.), *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge. 57–101.
- Poncini, Gina 2007: *Discursive strategies in multicultural business meetings*. Peter Lang, Bern.
- Porter, Michael 1980: *Competitive Strategy*. Free Press, New York.
- Potter, Jonathan 1996: *Representing Reality. Discourse, Rhetoric, and Social Construction*. Sage, London.
- Potter, Jonathan & Hepburn, Alexa 2010: Putting aspiration into words: ‘Laugh particles’, managing descriptive trouble and modulating action. *Journal of Pragmatics* 42(6). 1543–1555.
- Pälli, Pekka 2003: *Ihmisyhmä diskurssissa ja diskurssina*. Acta Universitatis Tamperensis 910. Tampere University Press, Tampere.
- Pälli, Pekka, Vaara, Eero & Sorsa, Virpi 2009: Strategy as Text and Discursive Practice: A Genre-Based Approach to Strategizing in City Administration. *Discourse & Communication*, 3(3). 303–318.
- Quirk, Randolph & Greenbaum, Sydney & Leech, Geoffrey & Svartvik, Jan 2004: *A Comprehensive Grammar of the English Language*. Longman Group Limited, London.
- Raevaara, Liisa 1997: Vierusparit – Esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet*. Vastapaino. Tampere. 75–92.
- Raevaara, Liisa & Ruusuvoori, Johanna & Haakana, Markku 2001: Institutio-naalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Haakana, Markku & Raevaara, Liisa (toim.), *Institutionaalinen vuoro vaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*. Tietolipas 173. SKS, Helsinki. 11–38.

- Raymond, Geoffrey & Heritage, John 2006: The epistemics of social relations: owning grandchildren. *Language in Society* 35(5). 677–705.
- Rawls, Anne Warfield 2008: Harold Garfinkel, ethnomethodology and workplace studies. *Organization Studies* 29(05). 701–732.
- Rinas, Karsten 2006: *Die Abtönungspartikeln doch und ja. Semantik, Idiomatisierung, Kombination, tschechische Äquivalente*. Lang, Frankfurt.
- Robichaud, Daniel & Giroux, Hélène & Taylor, James R. 2004: The meta-conversation: The recursive property of language as a key to organizing. *Academy of Management Review* 29(4). 617–634.
- Rouleau, Linda 2005: Micro-practices of strategic sensemaking and sense-giving: How middle managers interpret and sell change every day. *Journal of Management Studies* 42(7). 1413–1441.
- Routarinne, Sara 2003: *Tytöt äänessä. Parenteesit ja nouseva sävelkulku kertojan vuorovaikutuskeinoina*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, Helsinki.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino, Tampere. 22–56.
- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel & Jefferson, Gail 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50. 696–735.
- Samra-Fredericks, Dalvir 2003: Strategizing as lived experience and strategists' everyday efforts to shape strategic direction. *Journal of Management Studies* 40. 141–174.
- Samra-Fredericks, Dalvir 2004a: Understanding the production of 'strategy' and 'organization' through talk amongst managerial elites. *Culture and Organization* 10(2). 125–141.
- Samra-Fredericks, Dalvir 2004b: Managerial elites making rhetorical and linguistic 'moves' for a moving (emotional) display. *Human Relations* 57(9). 1103–1143.
- Samra-Fredericks, Dalvir 2005: Strategic practice, 'discourse' and the everyday interactional constitution of 'power effects'. *Organization* 12(6). 803–841.
- Samra-Fredericks, Dalvir 2010: Ethnomethodology and the moral accountability of interaction. Navigating the conceptual terrain of 'face' and face-work. *Journal of Pragmatics* 42. 2147–2157.
- Sarangi, Srikant & Roberts, Celia 1999. The dynamics of interactional orders in work-related settings. Teoksessa Sarangi, Srikant & Roberts, Celia (toim.), *Talk, Work and Institutional Order: Discourse in Medical, Mediation and Management Settings (Language, Power and Social Process)*. Mouton De Gruyter, Berlin & New York. 1–60.
- Schegloff, Emanuel A. & Ochs, Elinor & Thompson, Sandra A. 1996: Introduction: Teoksessa Ochs, Elinor & Schegloff, Emanuel A. & Thompson, Sandra A. (toim.), *Interaction and Grammar*. Cambridge University Press, Cambridge. 1–51.
- Schegloff, Emanuel A. 1999: Schegloff's texts as 'Billig's data': A critical reply. *Discourse and Society* 10(4). 558–572.
- Schieffelin, Bambi B. 1996: Creating evidence: Making sense of written words in Bosavi. Teoksessa Ochs, Elinor & Schegloff, Emanuel A. & Thompson, Sandra A. (toim.), *Interaction and Grammar*. Cambridge University Press, Cambridge. 435–460.
- Schwartzman, Helen B. 1989: *The meeting: Gatherings in Organizations and Communities*. Plenum, New York.
- Scott, W. Richard 2003: *Organizations. Rational, Natural, and Open Systems*. 5. painos. Upper Saddle River, Prentice Hall, New Jersey.
- Selting, Margret & Couper-Kuhlen, Elizabeth (toim.) 2001: *Studies in interactional linguistics*. John Benjamins, Amsterdam.

- Seppänen, Eeva-Leena 1997: Osallistumiskehikko. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere. 156–176.
- Silverman, David 2006: *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. 3. painos. Sage, London.
- Sminia, Harry 2005: Strategy formation as layered discussion. *Scandinavian Journal of Management* 21(3). 267–291.
- Sorjonen, Marja-Leena 1999: Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä* 103. Kotikielen Seura, Helsinki. 170–194.
- Sorjonen, Marja-Leena 2001: *Responding in Conversation. A Study of Response Particles in Finnish*. Benjamins, Amsterdam.
- Sorsa, Virpi & Pälli, Pekka & Vaara, Eero & Peltola, Katja 2010: *Strategia mahdollisuutena ja rajoitteena kuntaorganisaatiossa. Kielestä, kommunikaatiosta ja vallasta*. Forskningsrapporter från Svenska handelshögskolan 70, Helsinki.
- Suoninen, Eero & Jokinen, Arja 2005: Persuasion in social work interviewing. *Qualitative Social Work* 4. 469–487.
- Svennevig, Jan 2008: Exploring leadership conversations. *Management Communication Quarterly* 21(4). 529–536.
- Säntti, Risto 2001: *How Cultures Interact in an International Merger. Case MeritaNordbanken*. Acta Universitatis Tamperensis 819. Tampere University Press, Tampere.
- Tainio, Liisa 1994: *Kannanoton tulkinta keskustelussa*. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Tainio, Liisa 1996: Kannanotoista arkikeskustelussa. Teoksessa Hakulinen, Auli (toim.), *Kieli 10. Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, Helsinki. 81–108.
- Tainio, Liisa 1997: Preferenssijäsennys. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet*. Vastapaino, Tampere. 93–110.
- Taylor, James R. & Robichaud, Daniel 2004: Finding the organization in the communication: Discourse as action and sensemaking. *Organization*. 11(3). 395–413.
- Taylor, James R. & Robichaud, Daniel 2007: Management as Metaconversation. The Search for Closure. Teoksessa Cooren, François (toim.), *Interacting and Organizing. Analyses of a Management Meeting*. Université de Montréal. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. 5–30.
- Tienari, Janne & Vaara, Eero & Meriläinen, Susan 2005: Yhteisyyden rakentuminen haastattelussa. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.), *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Vastapaino, Tampere. 103–124.
- Thomsen, Christa & Asmuß, Birthe 2008: Conversations in management: The role of internal conversations for doing leadership. Teoksessa Cooren, François (toim.), *What is an organisation? Materiality, agency and discourse*. Full papers. Université de Montréal, Montréal, Quebec, Canada. 1–25.
- Tsoukas, Haridimos 2010: Practice, strategy making and intentionality: a Heideggerian onto-epistemology for strategy-as-practice. Teoksessa Golsorkhi, D., Rouleau, L., Seidl, D. ja Vaara, E: *Cambridge handbook of strategy as practice*. Cambridge University Press, Cambridge. 47–62.
- Vaara, Eero 2010: Taking the linguistic turn seriously: Strategy as a multifaceted and interdiscursive phenomenon. *The Globalization of Strategy Research. Advances in Strategy Management* 27. 29–50.
- Vaara, Eero & Sorsa, Virpi & Pälli, Pekka 2010: On the force potential of strategy texts: A critical discourse analysis of a strategic plan and its power effects in a city organization. *Organization*, 17 (6). 685–702.

- Vehviläinen, Sanna 1999: *Structures of Counselling Interaction. A Conversation Analytic Study of Counselling Encounters in Career Guidance Training*. University of Helsinki, Department of Education, Helsinki University Press, Helsinki.
- Vine, Bernadette 2004: *Getting things done at work. The discourse of power in workplace interaction*. Benjamins, Amsterdam.
- Visapää, Laura 2008: *Infinitiivi ja sen infiniittisyys. Tutkimus suomen kielen itsenäisistä A-infinitiivikonstruktioista*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1181. SKS, Helsinki.
- Weick, Karl E. 1979: *The Social Psychology of Organizing*. 2. painos. McGraw-Hill, Reading, MA.
- Weick, Karl E. 1995: *Sensemaking in Organizations*. Sage, Thousand Oaks, CA.
- Weick, Karl E. 2001: *Making Sense of the Organization*. Blackwell, Oxford.
- Weick, Karl E. & Sutcliffe, Kathleen M. & Obstfeld, David 2005: Organizing and the process of sensemaking. *Organization Science* 16(4): 409–421.
- Whittington, Richard 1996: Strategy as practice. *Long Range Planning* 29(5), 731–735.
- Wink, Heini 2007: *Kehityskeskustelu dialogina ja diskursiivisina puhekäytännöinä. Tapaustutkimus kehityskeskusteluista metsäteollisuuden organisaatiossa*. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 1238. Tampere University Press, Tampere.

Internetviitteet

- Valtioneuvoston kanslian käännös- ja kielipalvelujen sanastot ja ohjeet:
 -HAN, -HÄN. 4.2.2009 Koonneet: Aronen, Hanna & Brelh, Riitta & Elomaa, Niina & Harding, Rupert & Talonen, Irma:
<http://www.vnk.fi/toiminta/kielipalvelut/sanastot/fi.jsp>.

LIITE 1: Litterointimerkkejä ja -konventioita

Litterointiprosessiin liittyviä merkkejä ja konventioita

??:	tunnistamattomaksi jäävä puhuja
(-)	sana, josta ei saa selvää
(---)	jakso, josta ei saa selvää
((naurua))	litteroijan kommentti

- Erisnimet on kirjoitettu tavanomaisessa kirjoitusasussaan.
- Henkilöiden, tuotteiden ja yritysten nimet on muutettu tarvittavin osin.

-hAn-lausumiin liittyvä merkki ja konventio

19	=>	harmaa korostus ja nuoli osoittavat rivin, jolla -hAn esiintyy
20		harmaa korostus osoittaa koko -hAn-lausuman
21		sijainnin sekvenssissä

Vuorovaikutukseen liittyviä merkkejä ja konventioita

kuitenkin	painottaen lausuttu tavu
tota:	pidennetty äänne
°joo°	hiljaa lausuttu jakso
HETI	selvästi ympäristöä kovemmin lausuttu jakso
£Joo mä tuun£	hymyillen lausuttu jakso
@ei varmaan@	nauraen lausuttu jakso
p(h)oika	naurahtaen lausuttu sana
>ääriarvo<	ympäristöä nopeammin lausuttu jakso
↑tässä	ympäristöä korkeammalta lausuttu sana
=siis mitä tää	puhunnos liittyy toiseen puhunnokseen ilman taukoa
[mm]	päällekkäispuhunnan alku ja loppu
.hh	sisäänhengitys
hh	uloshengitys
(.)	minimitauko, kesto alle 0.2 sekuntia
(0.5)	tauco, kesto ilmaistu sekunnin kymmenesosina
hailait	vieraskieliset sanat on merkitty niin kuin ne äännetään
das Ding an sich	vieraan kielen kielioppisäännöt on huomioitu soveltuvien osin

Esimerkkien numerointi

- 1.1.A [väitöskirjan luku][esimerkin järjestysnumero kyseisessä luvussa][aineiston lähde: A = tilannekatsauspalaveri, B = arvo keskustelukokous]

LIITE 2: Tilannekatsauspalaverin kulku ja -hAn-lausumien esiintyvyys

Kokous A:ssa eli markkinointiyksikön tilannekatsauspalaverissa käsiteltiin seuraavia asioita:

1. Kokouksen järjestäytyminen
2. Kampanjat
3. Ilmoitustaulu
4. Markkinatutkimus
5. Meneillään olevat projektit
6. Projektinhallinta
7. Graafinen ohjeistus
8. Voimavara- ja virikepäivä
9. Muu esille tulevat asiat
 - Tulostiedot
 - Uusi organisaatiokaavio
 - Konsernin tunnettuus
 - Asiakaslehden uusi numero
 - Lehdistö seuranta
 - Paikalliset asiakaslehdet ja paikallislehtien postitus
10. Kokouksen päättäminen

Kokous alkaa järjestäytymisellä (**asialistan kohta 1**), jossa osallistujat sulkevat päivittäisen operatiivisen toiminnan pois kokoustilanteesta ja keskittyvät käsittelemään asialistan mukaisia asioita (vrt. Boden 1994). Pöytäkirjanpitäjän valitsemisen jälkeen PJ pyytää Jaanaa aloittamaan asialistan ensimmäiseksi kohdaksi merkityn kampanjaesittelyn. Tässä asialistan kohdassa ei esiinny -hAn-lausumia.

Asialistan kohdassa (2) käsitellään ajankohtaisia kampanjoita, ja puheenvuoro on Jaanalla ja Sannalla. Ensin Jaana esittelee asuntolainojen mediakampanjaa ja aikatauluja, ohjeistusta, medioita sekä kohderyhmää. Edellisvuoden kampanja-aihe käydään läpi ja verrataan nyt käynnistyvän kampanjan aiheeseen. Ilmoitusten yhdenmukaisuus varmistetaan graafisten ohjeiden kanssa. Todetaan, ettei suoramarkkinointi ehtinyt mukaan tähän kampanjaan. Muut osallistujat esittävät lyhyitä kysymyksiä kampanjan visuaalisesta ilmeestä.

Tässä kohdassa jaetaan tietoa mutta ei tehdä näkyviä päätöksiä. Esitellessään omalle vastuualueelleen kuuluvia asioita Jaana esiintyy tietävänä osapuolena. Hän käyttää vuorossaan esiintyviä -hAn-lausumia muistuttamalla muita osallistujia organisaation aikaisemmista tapahtumista. Mediakampanjan tavoitteet on määriteltävä muualla organisaatiossa, ja kampanjaa koskevaa

tietoa on yksikköön välittänyt organisaatioon kuuluva yksikön ulkopuolinen henkilö:

*Hannu oli puhumassa meille noist (---) markkinaosuustavoitteista nii **sehän** ei vielä riitä et siirretään rahaa omasta taskusta toiseen (.) olkoon ne sitte millä nimellä tahansa vaan **kylhän** meidän täytyy saada myöski ulkopuolelta asiakkaita*

Jaana viittaa muualla tehtyyn päätökseen uusasiakkaiden hankinnasta ja esittää -hAn-lausumien avulla itsestään selvänä asiana, että uusasiakkaiden hankkiminen on välttämätön. Näin Jaana toimi johdon tahtotilan kanavana omaan yksikköönsä nähden.

Muilla esiintymisvuoronsa -hAn-lausumilla Jaana viittaa yksikön toteuttaman mediakampanjan aikaisempaan tilanteeseen:

***alkuvuosihan** on nyt menty tällä tee- säästämisen teemalla*

*et **tässä**hä nyt säästettiin ku ei sitä uutta materiaalia tarvinnu tehä*

Tämän jälkeen esiintymisvuoroon tulee Sanna, joka esittelee suoramarkkinointikampanjaa ja sen aineistoa, teemaa, aikataulua, kohderyhmiä ja markkinointikanavaa. Kampanja on jaettu ajallisesti kahteen eri osaan ja kolmelle eri kohderyhmälle. Muut osallistujat esittävät lyhyitä kysymyksiä. Syntyy keskustelua kampanjan teemasta, graafisesta ilmeestä, kappalemääräistä, postituksista ja kohderyhmiltä tulleen palautteen vastaanottamisesta. Tässä kohdassa jaetaan tietoa *muistin verryttelyks*, ja Sanna käyttää -hAn-lausumia välittäessään tietoa omaan vastuualueeseensa kuuluvasta kampanjasta:

*kerron pikkusen siitä (.) eli (0.3) **tässä**hän oli justiin (.) ↑tässä on mallikirjeenä meil on avainasiakkaille mennyt kirje jonka allekirjoittaja on siis >henkilökohtainen pankkineuvoja< (0.3) °siis asiakaskohtainen° ja sitten grikseen on (.) mennyt ↑kanta-asiakkaille joka eroaa tietysti siinä mielessä että se on konttorin allekirjoitus(---) varustettu kirje ja ja tuota (0.2) **meil**-**läh**än on siis tuo allekirjoitusrekisteri käytössä että et nää (---) nimet tulevat aina päivitettyinä*

Sannan esittämät kampanjakuvat saavat kokouksen osallistujilta myönteistä palautetta, ja Sanna käyttää -hAn-lausumaa kertomalla, että kuvia on yleisestikin pidetty hyvinä:

01 Nina: noi on kivoja kuvia
 02 ihan [(.) must tosi kivoja
 02 ?: [niin
 04 PJ: [tää oli nimittäin ihan kiva sillon
 05 Sanna: => Joo ja näähän sai
 06 PJ: joo
 07 Sanna: myönteistä palautetta nää kuvat nimenomaan

Lisäksi Sannan esiintymisvuorossa käytetään *-hAn*-lausumia selittämään sitä, että tarkkoja tuloksia ei vielä ole saatavilla, koska kampanja on vielä kesken. Toistaiseksi palautusprosentti oli jäänyt odotettua alhaisemmaksi:

01 Sanna: palvelukortteja oli palautunu noin kolmesataa
 02 kappaletta kun postitusmäärä oli tommonen
 03 (-)kolmetuhatta mut siellä todettiin että
 04 heillä posti oli viivästyny
 05 mä yritin tarkistaa viel tänää et jos ois tullu (-) eilen
 06 Jonna: mitä siit odotettiin sitte
 07 Sanna: tästä me odotettiin siis [kaikkiaan
 08 Jonna: [enemmän
 09 ((naureskelua))
 10 PJ: enem(h)män (.) enemmän kaikkineen siis joo
 11 siis yleensä semmonen tuhannen kappaleen
 12 on ihan normaali (.) mitä
 13 Yrjö: => et sehän on kesken vielä toi
 14 Sanna: => joo eli tähän oli vasta [(-)
 15 Yrjö: [(-)
 16 Jonna: miten kauan se on ollu ulkona nyt toi ensimmäinen
 17 Sanna: se oli se (-) kuule viikko kuus
 18 ??: viis ja kuus
 19 ??: (..kaheksan..)
 20 ??: viitonen ja kutonen
 21 Sanna: tää on seiskan tilanteesta viikko seittemän tilanteesta
 22 Jonna: niinku etupainotteisesti sitten tulee sisään
 23 Sanna: => nii mut siis eihän siis
 24 => nythän ryhmä on postitettu siis avainasiakkaita
 25 Jonna: niin juu juu
 26 Sanna: joo ja kaks ryhmää (-)
 27 Jonna: et se koskee sitä se nolla pilkku
 28 Sanna: joo joo sille mä lasken niinku nolla pilkku niin (.)
 29 kyllä

Tässä sekvenssissä Sanna aloittaa tietävänä osapuolena, mutta kun Jonna esittää tarkentavia kysymyksiä, niin PJ (r. 10–12) ja Yrjö (r. 13) tunkeutuvat selittävin vuoroin Sannan episteemiselle reviirille. Sanna kuitenkin ottaa vuo-

rovaikutustilanteen haltuun rivillä 13 ja jatkaa esitystään ensisijaisena tietäjänä ja vahvistaa jakamaansa tietoa *-hAn*-lausumin.

Sannan esiintymisvuoron jälkeen Jaana palaa ääneen ja kertoo mediassa julkaistavasta asuntolainakampanjasta. Jaanan vuorossa esiintyy ajallinen tilannekuvaus, joka näyttää olevan tyypillinen aineistossani käytetyille *-hAn*-lausumille. Näiden avulla tietävä osapuoli taustoittaa vastuualueeseensa kuuluvaa asiaa muille:

*viime **syksynähän** oli niin et ensin oli asuntolaina ja sit oli mukana tää kanta-asiakas siellä seuraavalla tai avainasiakas siellä seuraavalla sivulla lähestymistapana yhdessä kohderyhmässä näin ja sit oli (---)*

Keskustellaan yksityiskohtaisemmin edellisvuoden kampanjan järjestämiseen liittyvistä käytännön kysymyksistä, kohderyhmistä ja teemasta. Sanna esittelee, mitä osia edellisestä kampanjasta on otettu mukaan toiston voiman varmistamiseksi. Tässä kohdassa puhuja kertoo, että yrityksen käyttämä mainostointi olisi halunnut lanseerata kampanjan uudella teemalla, mutta että hän ja asiassa osallisena ollut Hannu halusivat jatkaa kampanjaa vanhalla aineistolla. PJ antaa kokouksen aikana jälkikäteisen tukensa Jaanan ja Hannun menettelylle. PJ muistelee, että kuva olisi aikoinaan otettu positiivisesti vastaan, ja pyytää käsitykselleen vahvistusta. Hän käyttää *-hAn*-lausumaa referoimassa vastaanottajien kommenttia. Tällä tavalla PJ osoittaa, että hän on tietoinen asiasta, mutta asettumalla kysyjänä toissijaiseksi tietäjäksi PJ tarjoaa Jaanalle ensisijaisen tietäjän roolin. Jaana vahvistaakin kokemuseräisen episteemisen auktoriteettinsa turvin, että asia pitää paikkansa:

01 PJ:	eiks me saatu tosta kuvasta (.) palautetta
02 =>	kentän porukoilta että toi toihan on inhimillinen
03 Jaana:	nii tää puhuttelee puhuttelee aika montaa

Jaana toimii jälleen myös johdon strategisten suuntaviivojen välittäjänä muistuttamalla osallistujia kampanjan strategisesta taustasta:

*te muistatte tota: ku Hannu oli täällä puhumassa ni **Hannuhan** kerto (.) kerto sen että meil on tänä vuonna myöski tossa ((tuotesegmentti)) osalta ni aikamoiset tavoitteet prosenttiyksikön nousu markkinaosuudessa*

Keskustellaan kilpailutilanteesta, postituksen kappalemääristä ja kampanjan toteuttamisesta alueellisesti ja valtakunnallisesti.

PJ ilmaisee tyytyväisyytensä siitä, että Jaana on mukana molemmissa käynnissä olevissa kampanjoissa niiden päällekkäisyyden vuoksi. Jaana kuitenkin tarkentaa, että päällekkäisyyden vaara on eliminoitu. Tässä sekvenssissä PJ on se, joka tuo tietämystään esiin *-hAn*-lausumalla, mutta Jaana tuo kuitenkin tarkempaa vastuualueeseensa kuuluvaa tietämystä esiin. Jaana legitimoi PJ:n huolen, mutta toteaa, että asia on otettu huomioon.

- 01 PJ: et tota: se on ihan hyvä et sä oot siinä
 02 molemmissa yhteyshenkilönä
 03 => koska tota: näähän on nyt
 04 päällekkäin medi[assa]
 05 Jaana: [joo ei mut tää menee
 06 tota aikakauslehdissä ja ne on kyl
 07 katottu [(-)ssa]
 08 PJ: [joo. joo.]
 09 Jaana: moneen kertaan et ne ei mee päällekkäin
 10 niinku et samassa mediassa ei tuu näkymään
 11 eikä kyllä samoina päivinäkää et
 12 kyl se on niinku pyritty eliminoimaan (.)
 13 tää menee aikakauslehdissä
 14 PJ: just

Asialistan kohdassa (3) PJ esittelee uuden ilmoitustaulun, jossa suoramarkkinointikampanjat ovat esillä. PJ kehottaa kiinnittämään myös muut markkinointimateriaalit tauluun. Syntyy väittelyä siitä, mitä aineistoa taululle kiinnitetään ja kuinka nopeasti se poistetaan. PJ tekee ehdotuksen aineiston määrästä ja poistonopeudesta todeten, että tämä edesauttaa toisiaan tukevien elementtien eli visuaalisen ja suoramarkkinointiaineiston yhtenäistämistä. Yksi osallistujista tekee ehdotuksen, että kaikkea aineistoa ei laitettaisi esille seinätilan rajallisuuden vuoksi. Jaana ja PJ argumentoivat *-hAn*-lausumin sen puolesta, että koko kampanjakokonaisuus olisi nähtävillä:

Jaana: *ehdottomasti haluan aidot ilmoitukset näkyviin
 koska **sehä** vasta kertoo sen kuvan sitte mikä:*

(---)

PJ: *sen takia otin tän esille että et tota
siihenhä voi- (.) **siihän** on sitä tilaa niin .hh laittaa
 vaikka siihen alas sitten (.) samanaikanen*

Osallistujat pääsevät yhteisymmärrykseen siitä, että mediakampanjat aiotaan pitää nähtävillä kokonaisuutena ja että ne poistetaan ilmoitustaululta puolen vuoden kuluttua.

Keskustellaan kiivaasti kuvauksista, kuvaajista ja uudesta kuvamaailmasta, eri markkinointikanaviin kohdistuvista tarpeista ja mainostoimiston roolista. Osallistujat muotoilevat argumenttejaan eri kielellisin keinoin ja myös -hAn-lausumia esiintyy hajanaisesti eri vuoroissa.

Puheenaiheen siirryttyä ilmoitustuotantoon osallistujat toteavat, että aikataulut ovat liian haasteellisia ilmoitustuotantoon ja kampanjoihin liittyvän yhteistyön kehittämiseksi konsernin sisällä ja yhteistyökumppaneiden kanssa. PJ toimii johdon äänenä ja välittää -hAn-lausuman avulla tietoa siitä, että asiaa käsittelemään on perustettu työryhmä, jonka tuloksia kannattaa jäädä odottamaan ennen varsinaisten päätösten tekemistä:

*katotaan nyt miten esimerkiksi ton ((työryhmän nimi)) kanssa et siinä nyt on yritystä siitä että: et se ((työryhmän nimi)) porukka porukka on nyt istunu istunu yhdessä ja istuu taas maaliskuun puolivälissä ja (.).hh ja tota: **heiltähän** on pyydetty nyt (.) siis ((työryhmän nimi)) koordinoijana on on pyytänny heiltä suunnitelmia kohderyhmäajattelua helmikuun loppuun kakstuhattakaks. Ja se palaveri seuraava palaveri on viidestoista kolmatta. Ja ja tota: me nähdään nyt siinä et lähteeks siit syntymään mitään et siin on nyt yks tämmönen porukka jossa kuitenkin istuu saman pöydän ääres tai on paikalla*

PJ päättää osallistujien puolesta, että tämän vuoksi ilmoitustuotanto siirretään käsiteltäväksi myöhempiin kokouksiin.

PJ huomauttaa, että aikataulusta ollaan puoli vuotta myöhässä ja että olisi syytä kirriä, mutta valaa kokouksen osallistujiin uskoa siihen, että asiassa on vielä jonakin päivänä päästy eteenpäin. PJ tähdentää, että nyt on odotettava mitä muualla organisaatiossa saadaan tältä osin aikaan ja sitten voidaan jatkaa paremmin. PJ:n päätöksellä keskustelu päätetään tähän, koska tilanne on tiedossa ja siirretään käsiteltäväksi myöhempään palaveriin, jossa on perustettava pienempi työryhmä asiaa käsittelemään, mutta sitä ennen on pärjättävä nykyisillä kuvilla.

PJ päättää tämän asialistan kohdan vetämällä vallitsevan tilanteen yhteen -hAn-lausumilla. Lausumien avulla PJ asettaa itsensä diskursiivisesti sellaiseen asemaan, jolla on ensisijainen auktoriteetti arvioida kuvien laatua. Hierarkkisen asemansa avulla hänellä on mahdollisuus esittää tämä arviointi-

vuoronsa asialistan kohdan viimeisenä vuorona, jolloin se näyttäisi jäävän osallistujien yhteiseksi kannanotoksi.

mut että et on (.) ja onhan meil on hyviä kuvia et sen takia me on pystytty tätä alkuvuotta menemää eteenpäin niillä niillä hyvillä kuvilla mut että .hh et sit voi olla että: et se että jos niit käytetään jatkuvasti ja niinku noissa kampanjoissa ni ni kylhän ne kuulu et se täytyy vaan jossain vaiheessa niinku hyväksyä se että et vaik onkin kiva kuva niin se on loppuun käytetty.

Asialistan kohdassa (4) Tiina esittelee markkinatutkimusta ja siitä saatavien finanssiraporttien julkistamisajankohtia. Tässä kohdassa esiintymisvuorossa oleva Tiina esiintyy ensisijaisena tiedonvälittäjänä. PJ esittää Tiinalle pyynnön lähettää kokouskutsu niille, joita asia koskee, ja kehottaa -hAn-lausuman avulla kaikkia merkitsemään ajankohdan muistiin. Tällä tavalla PJ tulee hienovaraisesti antaneeksi alaiselleen toimintakäskyn (kokouskutsun lähettäminen) ja kaikille osallistujille osallistumiskäskyn (kalenterivarausten tekeminen):

01	Tiina:	raportti julkistetaan
02		siit on ihan annettu jo päivämäärä
03		kaheskytseitsemäs kolmatta (-)
04	PJ:	me varmaan saadaan sinne kaikki [asianosaiset]
05	Tiina:	[kyllä kutsun]
06	PJ: =>	sitte ja tonhan voi kirjata ylös
07	Tiina:	ja sen voi jo laittaa kalenteriin.

Tiina kertoo, miten jokainen voi itse käydä tulostamassa oman toimenkuvan kannalta olennaisia raportteja. PJ ehdottaa, että asia käsitellään erillisessä palaverissa sitten, kun raportit on julkaistu. PJ perustelee ehdotuksensa viittaamalla yksikön yhteiseen aikaisempaan kokemukseen -hAn-lausumalla.

01	PJ:	joo: mut toi ov varmaan nyt iha hyvä
02		nyt sitte (.) sitte tota et otetaan toukokuulle
02		se pitää sit miettiä et meneeks se
03		tilannekatsauspalaverin yhteydessä vai
04		onks tää semmonen asia että otetaan sitte
05		se: koko porukka koo-
06	=>	mehä oltii sillo viime vuonna
07		siellä Kansallissalis
07		ja sie- sillo oli aika hyvä (.) hyvä (.) tota:
08		yleisömenestys että
09	Jaana:	syntyy keskustelua
10	PJ:	syntyy keskustelua siitä kyllä (.) kyllä (.)

11 et voi olla et se on varmaan parempi
12 ottaa sillo ihan omana asianaan (.)

Tämän jälkeen Hilkka esittelee ensin yksityiskohtaisemmin markkinatutkimuksesta saatuja tutkimustuloksia. Hän aloittaa esiintymisvuoronsa kehystämällä tilanteen *-hAn*-lausumilla ja tällä tavalla kertomalla, mikä on vallitseva tilanne ja mitä se tarkoittaa:

*nythän julkisuudessakin on ollu aika paljon et [yritys] on menettäny markkinaosuuttaan (.) et puhutaan et (---) markkinaosuudet vähentyne (---) ja **sehän** tarkoittaa myös et ihmiset (.) asiakkaita on sillon vähemmän*

Keskustellaan vilkkaasti markkinaosuuksista, asiakkaiden markkinakäyttäytymisestä ja käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä. Hilkka arvioi markkinatutkimuksen antamaa tulosta *-hAn*-lausumalla ja asettaa itsensä näin asemaan, jonka hallussa on muille jaettavaa tietoa ja jolla on oikeus esittää arvionsa muiden puolesta:

*meillähän on nuorista ihan hyvä ote et enemmän jopa kuin se keskiarvo (---) et **toihan** on tosi hyvä juttu.*

Puhutaan uusasiakashankinnasta, jossa luvut eivät ole yhtä hyviä. Hilkka kertoo saaneensa eri lähteistä tietoa toimintatavasta, jonka mukaan potentiaalisille asiakkaille annettaisiin jo ensimmäisessä puhelinkontaktissa liian yksityiskohtaisia tietoja palvelujen hinnoista, mikä puolestaan saisi nämä menettämään saman tien mielenkiintonsa yritystä kohtaan. Ensin Hilkka esittää asiasta *-hAn*-lausuman avulla yleispätevän päätelmän. Tämän jälkeen Krista kritisoii toimintatapaa niin ikään *-hAn*-lausumilla, mutta siirtää sitten fokuksen itseensä ja ilmaisee asiasta oman subjektiivisen mielipiteensä. Kristan kannanotto ei johda mihinkään vaan PJ siirtää keskustelun seuraavaan aiheeseen – asiakasneuvonta ei kuulu tämän yksikön vastualueeseen eikä asian käsittelemiseen käytetä enempää aikaa.

01 Hilkka: mitä mä täs oon nyt eri puolilta kuullut niin .hh (.)
02 meille ku vaikka puhelimitse soittaa ja kysyy
03 et mä oisin kiinnostunut [tuotteesta]
04 ni meillä annetaan se hinta (---)
05 => ni eihän ne (.) asiakkaat oo enää kiinnostuneita
06 meist sen jälkeen (.) et ku meil annetaan jo puhelimis
07 niin ku tieto et me ollaan kauheen kallis

08	Krista:	=>	no eihän [niit sais antaa puhelimessa]
09	Hilkka:		[ja me ei oikeesti olla niin kallis]
10	Krista:	=>	eihän niitä sais antaa puhelimissa (-)
11	Hilkka:		mut joskus ohjeet on ihan tuolt ihan
12			puhelinpalveluskeskuksestakin.
13	Krista:		Must se on <u>tyhmää</u> et annetaan.

Lopulta Hilkka esittelee kokouksesta poissa olevan Sadun osuuden, joka käsittelee ilmapiiritutkimusta ja tyytyväisyystutkimusta. Asiaa käsittelemään on perustettu iso työryhmä tutkimusten toteuttamiseksi. Tiina esittelee kyselyiden, haastatteluiden ja tulosten ajankohdat. Syntyy vilkasta keskustelua muun muassa tutkimuksen poimintaperusteista ja kyselyn toteuttamiskanaavista. Tiina tekee yksin päätöksen vastuualueeseensa kuuluvasta asiasta. Hän kehystää tilanteen *-hAn*-lausumalla ja kertoo sitten, miten aikoo käsitellä saatuja tuloksia:

Nyhtän me mitataan pääasiassa vaan katetta °että° ainakin tuolla kannoissa. hh et se on nyt semmonen mikä mun mielestä pitäis lisätä sinne ehdottomasti. (.) Ja aion sen tehdä. Halusitte tai ette.

Asialistan kohdassa (5) siirrytään keskustelemaan meneillään olevista projekteista. Tiina esittelee asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämistä, tutkimista, työkalujen käyttöä ja käyttöönottoa ja toimintatapoja sekä pohjoismaisella että kotimaisella tasolla. Muut kokouksen osallistujat esittävät kysymyksiä ja kommentteja.

Tiina kertoo, että suurin osa asiakastiedoista ja järjestelmä saadaan valmiina, että projektin ensimmäinen, vain Suomea koskeva vaihe, on hyväksytty ja että periaatteessa on päätetty tehdä samantyyppinen tiedonkäsittelyympäristö kuin Ruotsissa, mutta omiin tarpeisiin räätälöitynä sisällöltään ja tekniseltä ratkaisultaan. Yrjö pyytää selventämään, mitä termit käytännössä tarkoittavat sen varmistamiseksi, että kaikki osallistujat ymmärtäisivät, mistä on kyse.

01	Tiina:		Just (.) ↑seeäräm on lyhennys (.)
02			sanoista (.) kustomer (.) rikeissönship (.)
03			mänidsment ja sille on yhtä monta
04			määritelmää kuin on on sen lausujaa
05			v(h)armaankin (.) se tarkoittaa periaatteessa
06			sitä että pystyttäs hallitsemaan s-sitä
07			asiakkuutta (..) mahdollisimman hyvin
08	Yrjö:	=>	ja näis projekteissaha se ilmenee niin

09 et me pyritään keräämään nyt sitä
10 olemassa olevaa asiakastietoa (.)
11 mitä meil firmassa on (.) nin
12 semmoseen (.) muotoon että
13 se ois käytettävissä.

Yrjö ottaa itselleen tietävän osapuolen roolin ja ryhtyy selittämään, mitä asiakkuudenhallinta käytännössä tarkoittaa. CRM:n käyttöönotto on koko yritystä koskeva strateginen päätös, joten Yrjö esiintyy tässä johdon äänenä.

Tiedustellaan, hyödynnetäänkö asiakkaan tuntemusta markkinointikampanjoissa. Todetaan, että lisää tietoa on mahdollista ostaa myös ulkopuolisilta tarjoajilta. Tiina kertoo projektin ensimmäisen vaiheen hallinnoinnista, aikataulusta, koanalyyseista ja tiedonkeruusta. Keskustellaan analyysien tekemisestä, tiedonkeruuseen liittyvistä oikeudellisista kysymyksistä. Tiina kertoo tapaamisestaan kilpailijoiden kanssa ja yhdessä arvuutellaan, missä vaiheessa kilpailijoiden mahdolliset CRM-hankkeet ovat.

01 Tiina: niil on korkeintaan parintuhannen
02 jotai pieniä koe- (.) koejuttuja tehty
03 et ei siel ainakaa isommasti sitä o
04 Yrjö: => £Niihän säki sille kerroit.£
05 ((naurua))

Yrjön hymyillen esittämä toteamus kiteyttää sen, miten strategiaa toteutetaan yrityksen sisällä: strategianmukaista toimintaa ei ilmaista yrityksen ulkopuolisille tahoille, mutta yleisesti yrityksissä ollaan tietoisia kilpailijoiden strategisesta suunnasta. Yrityksille on tyypillistä, että toiminta on mimeettistä kilpailijoihin verrattuna ja että samankaltaisia hankkeita toteutetaan lähes samanaikaisesti toisiaan muistuttavissa yrityksissä. Osallistujien yhteinen nauru osoittaa sen, että Yrjön kommentti on osunut oikeaan. Yhteinen ymmärrys oman yrityksen ja kilpailijoiden strategisesta suunnasta näyttää luovan positiivista ilmapiiriä. On mahdollista tulkita, että osallistujien suhtautuminen on otollista asiakkuudenhallintajärjestelmän vastaanottamiselle.

Tässä yhteydessä PJ muistuttaa, että yksikön toiveena olisi saada kesäharjoittelija. Keskustellaan siitä, että harjoittelijan työ olisi sisällöllisesti mielekästä ja että aikaisemmin tätä työtä tehneet työntekijät eivät lähteneet kyllästymisen takia vaan siksi, että saivat muualta paremman tarjouksen. PJ viittaa yhteiseen kokemukseen siitä, että aikaisemmat työntekijät ovat olleet työhönsä tyytyväisiä. Näin PJ toimii yksikkönsä hengenluojana vakuuttamalla alaisensa siitä, että tämä on hyvä työpaikka, jossa viihdytään ellei saada parem-

paa tarjousta muualta. Lisäksi PJ luo positiivista suhtautumista kesäharjoittelijoihin kertomalla näihin liittyvästä perinteestä. PJ ottaa itselleen tiedon välittäjän roolin rivillä 1 ja perustelee kesäharjoittelijaan liittyvää perinnettä kokemuserusteisesti rivin 8 -*hAn*-lausumalla:

01 PJ:	=>	Ja sithän meidän toiveena <u>on</u> se että et
02		ennen ku jäädään kesälomille niin niin
03		meil olis sitte (. Tiinalla (.) nuori
04		[(.) nuori heh heh
05 Tiina:		[nuori kaunis p(h)oika heh heh heh
06		heh yks mies meiänki osasto (-)
07 Sanna:		@Yks mies sinnekkii niih.@
08 PJ:	=>	Eiku sehä on ollu perinne että et täällä
09		tota osaston X ja osaston Y puolella
10		niin niin
11 Kalle:		(--)
12 ??:		ja nuori
13 PJ:		↑Nuori kyllä kyllä siis se on ollu perinne

PJ ilmaisee toivovansa, että saadaan yksi ihminen lisää tekemään kyseisiä tehtäviä. Keskustelu rekrytoinnin ympärillä on positiivista. Syntyy vaikutelma siitä, että työyhteisö tekee työtä yhdessä hyvässä hengessä ja että lyhyt keskustelu lujittaa työyhteisön yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tiina kommentoi harjoittelijan työn sisältöä, mikä saa PJ:ltä naurunsekaisen vastaanoton:

01 Tiina:	=>	Eihän se kenenkään mielestä <u>voi</u> olla tylsää <u>työtä</u>
02 PJ:		E(h)i: hih hih <@e:i varmaan@> heh heh

Asialistan kohdassa (6) Yrjö esittelee uutta projektinhallintajärjestelmää. Pääasioita on mietitty ja tarkoituksena löytää sellainen työkalu, joka auttaisi kaikkia pysymään kärryillä omista töistä sekä antaa muille käsitystä yksikön töistä. Tarkoituksena on helpottaa ja ohjata työtä, muistuttaa aikatauluista, arkistoida dokumentit helposti saatavilla olevaan paikkaan. Selvitystyön aikana on tehty määrittelyä siitä, miten järjestelmä pitäisi räätälöidä. Selvitys on markkinointipäälliköillä kommentoitavana, minkä jälkeen järjestetään keskustelutuokio. Keskustellaan aikataulusta. Krista kertoo tutustuneena selvitykseen, mutta että ei pysty muodostamaan käsitystä siitä, mitä projektinhallinta käytännössä tarkoittaa. Yrjö tähdentää, että ei vielä mietitä teknistä ratkaisua, vaan ainoastaan projektinhallintaan liittyviä toiveita. Yrjö ehdottaa erillistä tiimipalaveria ennen asiasta järjestettävää laajempaa keskustelutuokiota. Yrjö kertoo, että yliopistolta tulee opiskelija tekemään pro

gradu -työtään ainakin projektinhallintajärjestelmän alkumäärittelyyn. Kommentoidaan, että Ruotsissa oli projektinhallintajärjestelmä otettu käyttöön runsas vuosi aikaisemmin, mutta että vieläkin siellä on teknisiä kysymyksiä auki. Yrjö toteaa, että järjestelmä on tarkoitus räätälöidä yksikön tarpeisiin. Esitetään kysymyksiä järjestelmän hyödyntämisestä. Yrjö vastaa, että tavoitteena on se, että sieltä löytyvät kaikki elementit, jotka liittyvät markkinointiin ja kampanjoihin ja että kaikki, jotka tekevät markkinointia pääsisivät hyödyntämään järjestelmää. Yrjö motivoi muita suhtautumaan uudistukseen myönteisesti esittämällä oman arvionsa uudistuksesta:

*Siis tää tulee nyt koskemaan sillä tavalla et vaan meidän töitä hh(.) Ja ja ja tota se että meidän toimeksiantajat että että tota voiko he sitte käyttää tavallaan meidän arkistoja (.) esimerkiks mieltiessään seuraavia kampanjoita tai muita et he vois kattoo et mitä me on tehty ja millasii millasii tuloksii on olemassa eiks niin (.) niin **näähän** on kaikki ihan hyviä asioita*

PJ yksikön esimiehenä selventää alaisilleen sitä, miten projektinhallintauudistus liittyy kokonaisvaltaisesti markkinointiviestinnän tavoitteisiin ja sitä kautta organisaation koko strategiaan:

*Joo siis **tavoiteenahan on** se että et niinku nää markkinoi- markkinointi tai kampanjat mitkä on kaikki ne elementit mitkä liittyy esimerkiks kampanjoihin (.) niin niin on sisällä tässä ja että et jos nyt kä- käytetään kamppanjaa esimerkkinä nin et kaikki ne elementit mitkä yhteen kamppanjaan liittyy niin ne löytyy sittes sieltä yhden .hh (.) numeron yhden kamppanjan tai yhden kamppanjanimen nimen alta ja kaikki ne osapuolet jotka on siinä mukana (.)*

Tähän väliin Kalle, jonka on poistuttava takaisin operatiivisen työnsä pariin, kertoo tuoreet terveiset naapurimaan markkinatilanteesta ja siellä kilpailijoiden kesken tehdystä fuusiosta. Seuraa lyhyt vilkas keskustelu fuusion vaikutuksista ja markkinaosuuksista.

Esiintymisvuoro siirtyy Gretalle, joka kertoo, että graafisella puolella digitaalisen ilmoituspankin kehittäminen on loppusuoralla. Suurin muutos on se, että paikalliskonttorit voivat hakea digitaaliset ilmoitukset sähköisessä muodossa omalla sähköpostillaan. Greta esittelee ohjeita ja ilmoituspankkia. Esitetään yksityiskohtaisia käytännön kysymyksiä ilmoituspankin käyttämisestä. Greta esittelee aikataulua. Jaana kommentoi, että tämä on yksi parhaita uudistuksia. Tässä esimerkissä asiasta vastaava henkilö pohjustaa ensin

puheenvuoronsa kertomalla taustoista ja puheenvuoron lopussa uudistus saa innostuneen vastaanoton.

- 01 Greta: meil graafisel puolella on kanssa yks homma
 02 aika huulilla ja se on meiän tota (.) digitaalinen
 03 ilmoituspankki (.) uus digitaalinen ilmoituspankki (.)
 04 => ja tähän on aika pitkä projekti ollu meillä ja
 05 me aletaan olla siinä nyt loppusuoralla...
 06 Käytännössähän suurin muutos on se että ---
 ((kertoo))
 07 => --- aikaisemminhan on ollut niin että ---
 ((näyttää käytännössä miten toimii))
 08 Jaana: Mä olen ((*paikan X*)) konttorissa
 09 mä oon tilannu ton pää pinnalla sen ens viikon
 10 keskiviikkona ilmestyvän ((*paikan X*)) lehteen
 11 niin minkämoinen lasku mun konttoriin tulee siitä?
 12 Greta: °Ei mitään°
 13 Hilikka: °Ei mitään°
 14 ??: °mm°
 15 Greta: °niin kunne [ei tähän]
 16 Jaana: => [Nehän ottaa] kiljuen tän vastaan [(-)]=
 17 Greta: [Nii-i].
 18 ??: [mm-m]
 19 Jaana: =nopees[ti tää kuntoon)

Edellä oleva esimerkki kuvaa verrattain hyvin sitä, miten *-hAn*-lausumat esiintyvät aineistoni sekvensseissä: Asiasta vastaava puhuja esittelee asiansa ja sitoo sen yksikön ja organisaation muuhun toimintaan usein *-hAn*-lausumilla. Yksi tai useampi osallistujista päättää sekvenssin kommentoimalla esitettyä asiaa usein juuri *-hAn*-lausumalla. Näin ensimmäinen puhuja on varmistanut, että puheena oleva tieto on kaikkien saatavilla, ja kommenttipuheenvuoron esittäjä päättää tiedon käsittelyn esittämällä kommenttinsa asiasta, johon muut osallistujat puolestaan suhtautuvat myötämielisesti. Näin uudistus on saanut yksikön hyväksynnän ja se alkaa elää implementoituna osaksi tätä yksikköä.

Asialistan kohdassa (7) PJ siirtää keskustelun graafisen ohjeistuksen tilannekatsaukseen. Nina esittelee vastikään ilmestynyttä mutta edelleen hieman keskeneräistä ohjeistusta ilmoituksille ja julisteille. Keskustellaan siitä, miksi ohjeistustyökappale on saatavilla ainoastaan ruotsiksi. Puhutaan kulmien pyöristyksistä julisteissa ja ilmoituksissa. Harmitellaan taas uusia muutoksia graafisissa ohjeissa. Tarkastellaan mustavalkoista versiota. Jaana tiedustelee, minkälaisella ohjeistuksella ja jakelulla uudet ohjeet on toimitettu mainostoimistolle ja vaatii, että mainostoimistolle on käytävä paikan päällä

puhumassa, koska muuten on kerta kaikkiaan mahdotonta pitää asiat järjestyksessä. PJ vastaa, että mainostoimistoja informoidaan heti kun manuaalit ovat olemassa. PJ tähdentää, että nyt ei hermostuta näistä pienistä asioista, että otetaan vastaan palaute mikä saadaan ja että sitten kun lopulliset ohjeet on saatu, niin viilataan graafista ilmettä. Krista kysyy, olisiko mitään mahdollisuutta, että aina kun manuaali taas postitetaan, niin samalla tiedotettaisiin mikä on muuttunut. Nina puolustautuu toteamalla, että manuaalia ei ole taas päivitetty vaan että ainoa päivitetty versio on nyt käsillä oleva työkappale. Nina lupaa kuitenkin jatkossa tiedottaa muutoksista.

- 01 Sanna: Joo mut kyl mä kans niinku et
 02 kyl joku selvä kuvio täytyy olla
 03 ko kyl se aika noloo nyt
 04 me ollaa kokoajan niinku
 05 mainostoimistojen kanssa et
 06 sielt tulee just tää epäselvä et
 07 just tuli tämmönen et onks tää ookoo (.)
 08 Nina: Joo.
 09 Sanna: => ni mehän joudutaan kans
 10 näis meidän töissämme niin olemaan ja
 11 selvittämään [sit joka kerta tää auki
 12 Nina: [joo. Joo. No sit s- jatkossa=
 13 =[saatte joka version
 14 Sanna: [joo

Sannan eksplikoitua ongelman ja perusteltua sen *-hAn*-lausumalla tehdään päätös, että graafisen ohjeistuksen manuaalit jaetaan joka muutoksen jälkeen yksikön jäsenille. Asiasta vastaava Nina hyväksyy Sannan toimintaehdotuksen.

Nina jatkaa kertomalla paperin laadusta, jota ryhdytään tarkentamaan. Uusi paperilaatu on pehmeäntuntuista ja paksuhkoa ja poikkeaa paljon tällä hetkellä käytössä olevista laaduista. Krista tiedustelee, saadaanko paperi valita tarkoituksen mukaan ja Nina vastaa, että pitää tehdä koepainatuksia. Asian tiimoilta syntyy vilkasta keskustelua. PJ toteaa, että paperilaadussa ollaan menossa huokoiseen suuntaan, ja Suomessa voidaan etsiä sopivaa huokoista paperilaatua. Mutta jos ryhdytään käyttämään taas kiinteää ja kiiltävää, niin siitä on kerrottava konsernin tasolla. Krista painottaa, että päätöksiä ei voida tehdä ennen kuin on tutkittu, miten Suomessa käytössä olevat painokoneet pystyvät käsittelemään eri paperilaatuja. Krista perustelee kantansa *-hAn*-lausumin:

*mun puolesta niinkun se että se on tommonen matan näkönen paperi (.) ni se on ihan ookoo **mehän** ollaan käytetty tähän asti puolimattaa paperia (-) jossa kuva tulee kiiltäväks ja se muu pinta on puolihimmeetä .hh ni se ei o mummielest ongelma mut ongelma on se et ei tehdä mitään semmosii päätöksiä .hh koska **mehän** joudutaan tulostus ja kaikki nää ratkasut niinku miettii tosi tarkkaa niinku senki suhteen miten ne koneet taipuu siel mitä me käytetään*

Keskustellaan aiheesta vilkkaasti. Käsitellään paperilaatujen grammamäärät ja pohditaan vaikutusta postimaksuihin, kuvien laatuun ja luontoon. PJ tiedustelee, onko asiasta vielä kysyttävää ja käskee olemaan hermostumatta, koska asia on selviämässä joidenkin viikkojen kuluessa.

- | | |
|------------|--|
| 01 Krista: | me ei olla <u>tähänkään</u> asti välttämät tehty sitä niin |
| 02 | tarkkaan et oltais <u>laskettu</u> ne <u>kustannustehokkuuksia</u> |
| 03 => | mut .hhh kylhän se <u>postimaksukin</u> muuttuu |
| 04 | riippuen siitä et |
| 05 ??: | [Joo] [((myöntelevää päällekkäispuhuntaa))] |
| 06 Krista: | [paljon siel on painoo] siel <u>kuoren sisällä</u> . |
| 07 PJ: | Se pitää huomioida. |
| 08 Krista: | Se voi olla joskus ihan <u>merkittävä</u> kustannus. |
| 09 ??: | Joo joo. |
| 10 Yrjö: | [Mut et siis] |
| 11 Krista: | [joudutaan tekeen] jotain päätöksiä. |

Krista asettuu tietävän osapuolen asemaan esittäessään argumenttinsa. Kristan näkemys saa muilta tukea. Lopulta kuitenkin päätetään, että ei tehdä päätöstä paperilaadusta. Sen sijaan päätetään jäädä odottamaan, kunnes markkinointimateriaalia koskeva tilanne on normalisoitunut koko konsernin tasolla. Yksikön jäsenet siis taipuvat vapaaehtoisesti konsernissa vallitsevaan tilanteeseen ja jäävät odottamaan ylemmältä tasolta annettavia toimintaohjeita.

Asialistan kohdassa (8) käsitellään lyhyesti yksikön tuleva voimavara- ja virikepäivä. PJ muistuttaa päivän ohjelmasta ja aikataulusta. Tiedossa on sekä henkistä että fyysistä ohjelmaa, ja PJ uskoo, että kaikilla on tosi hyvä olo, kun päivä on tehty näitä asioita yhdessä ja siitä tulee semmoinen hyvän olon iltapäivä. Tässä asialistan kohdassa ei esiinny *-hAn*-lausumia.

Lopuksi **asialistan kohdassa (9)** käydään läpi muut esille tulevat asiat. PJ tiedustelee, kuka kysyi tuloksesta ja kertoo, että tulos on tiedotettu eilen ja viime vuosi meni hyvin. Intranetissä on paljon asiaa muun muassa medianäkyvyydestä. Perinteinen liiketoiminta generoi eniten tulosta, mutta että tämä ei pelkästään johtunut myyntityöstä, vaan hyvä tulos selittyi osittain

korkotasolla. PJ käyttää hierarkkista ja episteemistä auktoriteettiaan kertoos-
saan johtamansa yksikön tuloksesta ja tuloksen vaikutuksista yksittäiselle
työntekijälle.

*meijän **tuloshan** on tiedotettu ↑eilen siis pankin tulos ja ja meillä menee
↑hyvin meillä menee lujaa tai meni lujaa viime vuonna tän vuoden **tilan-
teestahan** ei vielä tiedetä. ↑Mä otin vaan siis kattokaa ne on kaikki tuolla
(0.2) leh↓det on tietysti hyvä saa saa tota: (.) ninku hyvän kuvan kattomal-
la niitä mutta .hh mut siis **intranetishan** on taas aivan valtavasti .hh valta-
vasti tietoo.*

PJ esittelee intranetistä tarkemmat tulostiedot ja motivoi osallistujia etsi-
mään sieltä lisätietoja. Osallistujat ottavat uutisen iloiten vastaan.

Tutkitaan uutta organisaatiokaaviota, siinä esitettyjä henkilöitä ja yksiköi-
tä. Väitellään siitä, miten organisaation rakenne on muuttunut, joitakin haja-
naisia *-hAn*-lausumia esiintyy. Tämän voi tulkita merkiksi siitä, että osallistu-
jat rakentavat yhteistä käsitystä organisaatorakenteesta.

PJ kertoo konsernin tunnettuudesta, jota on tutkittu. Virallisia tuloksia ei
ole vielä saatavilla, mutta että epävirallisten huhujen mukaan konserni olisi
Suomessa selkeästi tunnetumpi kuin muissa Pohjoismaissa. Tässä asialistan
kohdassa ei esiinny *-hAn*-lausumia.

Jaana esittelee lyhyesti asiakaslehden seuraavaa numeroa, sisältöä ja saa-
tavuutta. Tässä asialistan kohdassa ei esiinny *-hAn*-lausumia.

Todetaan, että Tiina on tehnyt sopimuksen lehdistöseurannasta. Keskus-
tellaan paikallislehtien suunnitteluprojektista ja aikatauluista. Suunnitteilla
on laajempia yhteistyökuvioita paikallisten konttoreiden, alueellisten palve-
luntarjoajien ja konsernin kesken. Muistutetaan, että kaikki juridiset seikat
pitää tarkistaa ja olla yhteydessä tuoteyksiköihin. Jaana tiedustelee, miten
paikallislehtien suunnitteluprojekti on edennyt ja PJ asettuu tiedon välittä-
jäksi:

***Siinähan** on silleen että et tota: se lehtipalaveri (.) mihin tulee nää eri
asiakaslehtiä tekevät (.) keskushallinnon porukat ja: niitä tekevät (.) ulkoi-
set yhteistyökumppanit on nyt helmikuun lopussa eli sielt on syntynyt sit
siihen mennessä syntynyt tota nyyssä ja avainasiakaslehteä ja joitain täl-
lasia tällasia muita jotka tuodaan tavallaan sillon kuun lopussa sitte yhtei-
seen pöytään katottavaksi niinkun keskusteltavaksi (---)*

Krista tiedustelee Jaanalta, miten lehtien postitusprojekti etenee. Jaana
puolustautuu, ettei ole vielä ehtinyt tehdä mitään, kun vasta edellisenä päivä-

nä asiasta on puhuttu mutta että Jaana ei ollut saanut suunvuoroa Kristan puheelta. Krista puolustautuu, että heidän osastonsa on käynnistettävä projekti, koska he tekevät ehkä turhaan isoja postituksia, kun periaatteessa osa postitukseen liittyvistä toimenpiteistä pitäisi tehdä paikallisesti. Jaana pyytää lupaa kertoa, mistä ajatus projektin perustamiseen oli lähtenyt: tiedotteita postitetaan konttoreissa manuaalisesti vaikka se voitaisiin hoitaa automaattisesti. Keskustellaan eri teknisistä vaihtoehtoista.

Tässä konfrontatiivissävyisessä kohdassa argumentoidaan paljon *-hAn-*lausumin, joilla kannanottoja perustellaan – mutta myös metaforin, joilla valitsevaa olotila havainnollistetaan.

Kiivas argumentointi nostaa esiin yksikön vastuualueeseen kuuluvan ongelman ja johtaa välittömään toimintaan: PJ tiedustelee, onko tämä sellainen asia, että sitä edistettäisiin erikseen jollakin porukalla ja onko halukkaita ehdokkaita. Krista ehdottaa, että asiasta keskusteltaisiin ensin tiimipalaverissa ja sitten nimettäisiin erillinen ryhmä viemään asiaa eteenpäin. Krista ehdottaa projektitiimin jäseniksi Jaanan ja muutaman muun; Jaana suostuu mutta ilmoittaa, ettei ole innokas osallistumaan mutta että asia on hänestä tärkeä. PJ toteaa, että asian eteenpäin vieminen jää nyt näiden nimettyjen henkilöiden vastuulle.

PJ kiittää osallistujia ja päättää kokouksen.

LIITE 3: Arvokeskustelukokouksen kulku ja -hAn-lausumien esiintyvyys

Kokous B eli arvokeskustelukokous eteni seuraavien keskustelunaiheiden mukaisesti:

1. Kokouksen järjestäytyminen
2. Parikeskustelut ja niiden purkaminen
3. Arvokäsitteen määrittelyminen
4. Yhteinen työmääritelmä
5. Työyhteisön arvojen tarpeellisuus
6. Yksilön ja yhteisön arvot
7. Arvot ja sidosryhmät
8. Yksikön ja konsernin arvot ja tavoitteet
9. Dialogisuuden metodiikasta
10. Pienryhmäkeskustelut ja niiden purkaminen
11. Kokouksen arvokeskusteluosion päättäminen

Kokous alkaa järjestäytymisellä (**keskustelunaihe 1**). PJ esittelee asialistan, jonka ensimmäisenä käsiteltävän asiana on arvokeskustelun osa yksi. Nyt alkavaa arvokeskusteluosiota ovat valmistelleet Sami ja Katri. PJ yksikön esimiehenä ilmoittaa jääneensä tarkoituksella pois valmisteluista ja että arvokeskustelua jatketaan ensi kerralla. PJ luovuttaa kokouksen puheenjohtajuuden arvokeskustelun ajaksi Sallalle. PJ:n aloitusvuorossa ei esiinny yhtään -hAn-lausumaa.

Salla ottaa puheenjohtajuuden muistuttamalla osallistujia siitä, mitä yksikössä on tähän mennessä tehty arvojenmääritysprojektin osalta. Sallan vuoro sisältää aineistoni aloitusvuoroille tyypillisiä -hAn-lausumia, joiden avulla puhuja varmistaa, että puheena olevaa asiaa koskevat tiedot ovat tarvittavassa laajuudessa asianosaisten tiedossa. Huomiolle pantavaa on se, miten Salla liittyy -hAn-liitepartikkelin pronomineihin *kaikki* ja *jokainen* ja korostaa tällä tavalla, että arvot määritellään yhdessä ja että arvoprojekti koskee yksikön jokaista jäsentä. Tällä tavalla puhujan on mahdollista sitouttaa muut kokouksen osallistajat ottamaan aktiivisesti osaa keskusteluun.

*Mä kertaan missä mennään mitä on tehty. Eli **kaikkihan** sai aineisto- kirjallista aineistoa arvoista vähän tämmöst teoriaa ja sitten vahvan panoksen englanninkielisiä [konsernin] arvoja joista myöskin tuli palautetta ja **jokainenhan** vastasi tai jokaiselta pyydettiin vastausta niistä muutamasta tärkeimmästä arvosta mitkä itselle on työelämässä työyhteisössä tärkeimmät arvot ja toisaalta myös pyydettiin mainitsemaan jos on semmosia arvoja meidän työyhteisössä (---) joihin ei halunnu sitoutua.*

Salla kertoo, että vastauksia saatiin 11 ja että hän on ryhmitellyt samantyyppiset arvot aiheittain. Alkukartoituksen jälkeen voidaan todeta, että työyhteisön arvokartta on aika yhtenäinen ja että runsaat kymmenen erilaista arvoa on noussut esiin kun taas arvoja, joihin ei haluta sitoutua, ei ole kovin paljon. Sami on koonnut konsernin ja ennen sulautumista konsernia edeltäneiden yhtiöiden sekä muiden yhteistyökumppaneiden arvoja. Tässä yhteydessä ei esiinny *-hAn*-lausumia.

Keskustelunaiheessa 2 keskustellaan Sallan kehotuksesta lyhyesti pareittain siitä, miksi arvoista pitäisi vielä keskustella, miksi pelkkä demokraattinen äänestys ei ole riittävää ja miksi on välttämätöntä, että arvot löydään lukkoon yhdessä. Parikeskusteluissa nousee esiin se, että arvoihin ei voi sitouttaa. Lisäksi pohditaan, mikä on arvo ja mikä ei ole arvo. Todetaan, että organisaatiossa on taipumus keskustella organisaatiossa tärkeistä asioista kuten tyytyväisistä omistajista ja tyytyväisistä asiakkaista, mutta nämä eivät ole arvoja vaan tavoitteita. Liiketoiminnan tavoitteet eivät ole arvoja vaan seuraus, joka syntyy arvonmukaisesta toiminnasta. Tässä yhteydessä ei esiinny *-hAn*-lausumia.

Keskustelunaiheessa 3 siirrytään abstraktimmalle tasolle pohtimaan arvoa käsitteenä. Salla pyytää Samia määrittelemään, mikä on arvo. Sami vastaa, että se on hirveän vaikeaa, ehkä arvo on jotain, mikä on ihmiselle tärkeää ja mihin hän uskoo. Salla toteaa, että kun hän veti vastauksia yhteen, niin selvästi alkoi näkyä, että henkilökunnalle monesti pitkänkin prosessin tuloksena esitetyistä arvoista osa on ollut arvoja ja osa tavoitteita. Konsernitasolla tai konserniin sulautuneissa yhtiöissä on aikaisemmin arvoina esitetty asioita, jotka itse asiassa ovat tavoitteita:

01 Sami:	sitten tämmönen niinku bisnestulokset
02	ne on sitten niinkun semmosii seuraavia juttuja
03	jotka seuraa siitä arvokk(h)aasta toiminnasta
04 Salla:	[joo=
05	tää oli must kans hirveen tota:
06	selvästi alko näkyä tässä kun mä vedin
07	niit vastauksia yhteen ja toisaalta sit otin sielt
08	samin listalta näit konsernin arvoja tai
09	edeltäjäyhtiön arvoja
10 =>	sielhän vaan osa on ollu arvoja
11	osa on todella ollu tämmöstä (.) tavoitetta (.)
12	päämääriä täntyyppisiä strategisia valintoja ehkä jopa

Sami ja Salla konstruoivat yhdessä tehtävänantoa tekemällä eroa siihen, miten yhtiöissä on aikaisemmin toimittu. Salla muistuttaa *-hAn*-lausuman avulla, etteivät aikaisemmin voimassa olevat arvot ole täyttäneet arvon määritelmää. Painottamalla tällä tavalla adverbia *siellä* Salla etäännyttää aikaisemmat arvot nykyhetkestä: nuo arvot eivät enää päde. Salla kuvailee aikaisempia arvoja johtamispuheeseen kuuluvilla sanoilla *tavoite*, *päämäärä* ja *strategiset valinnat*. Syntyy vaikutelma, että aikaisemmin voimassa olleet arvot ovat olleet ylhäältä alas annettuja.

PJ kommentoi, että Sami on ottanut oikealla tavalla huomioon, että osa arvoina esitetyistä asioista ei olekaan arvoja, ja pyytää osallistujia määrittelemään, mitä arvo tarkoittaa:

*niin Sami heitti hyvän haasteen tässä et määrittele se arvo koska turha näist on puhua jos me ei tiedetä mitä se käsite sinänsä tarkoittaa. Sami otti aivan oikein huomioon tän että osa näist jutuista ei oo arvoja sit toinen ryhmä joka ei oo arvoja on tapa toimia organisaatiossa se on (.) seuraus (.) arvoista ja muista (.) mut haluaako joku yrittää määritellä arvoa mä halusin niinku heittää tätä haastetta ja vahvistaa sitä koska se on (.) tän homman ydin. (.) **Meillähän** on jokaisella oma käsitys siitä ja siitä sopii aiva hyvin lähtee (.)*

PJ korostaa *-hAn*-liitepartikkelin avulla pronominia *me*, ja luo tällä tavalla implikaation siitä, että arvokeskustelu koskettaa kokouksen jokaista osallistujaa ja että erilaiset mielipiteet ovat sallittuja. Tällä tavalla PJ asettuu auktoriteettiasemaan, jonka avulla hänellä on kyky antaa muille lupa olla eri mieltä. Vaikka tästä syntyykin vaikutelma, että arvot luodaan yhdessä, niin tästä huolimatta keskustelu lähtee liikkeelle hieman kangerellen. Yksi mahdollinen syy tähän voi olla se, että ennen kysymystään PJ on arvioinut Samin vastausta: *Sami heitti hyvän haasteen --- Sami otti aivan oikein huomioon*. PJ asettaa itsensä näin sellaiseen asemaan, jossa näkyvästi arvioi alaistensa henkilökohtaisia käsityksiä.

Kokoukseskustelijat ryhtyvät yhdessä pohtimaan arvon määritelmää. Tässä ”haarukoinnissa” puhujat käyttävät *-hAn*-lausumia, jotka tekevät näkyväksi sen, mikä puhujan näkemyksen mukaan on yhteisesti jaettu käsitte pohja.

Marja ottaa ensimmäisenä PJ:n haasteen vastaan ja tarkastelee arvoa riskinäkökulmasta. Hän viittaa 1930-luvun Saksaan, joka osoitti, että virallisesti hyväksytyt arvot voivat johtaa ongelmiin. Keskustelu siirtyy siihen, että arvoja voi tarkastella vastakohtien kautta:

01 Marja: ja ja ja sit tavallaan se mitä mä oon tos
 02 tekstissä tarkastellukki se vastakohta on niinku
 03 mä löysin niinkun sanan arvottomuus

((katsoo PJ:aan, joka ei reagoi mitenkään))

04 (.)
 05 ni (.) niin tota et se se niinku
 06 tulee mieleen et vastakohtien kautta
 07 vois myöskin tarkastella
 08 PJ: niin tää negaatiomääritelmä on hyvä
 09 => esmes laadussahan se näkyy
 10 laatu on vaikee määritellä
 11 mutta laadun puutteen näkee jokainen
 12 se on yksi vahva tapa lähtee liikkeelle

Marja esittää oman käsityksensä siitä, miten arvoa voi lähteä tarkastelemaan. PJ ei ensin reagoi Marjan vuoroon, mutta hyväksyy sen sitten esittämällä vastakohtaisuuksista *-hAn*-liitepartikkelin avulla yleisenä tietona esittämänsä tulkinnan: Marjan esittämä abstraktio *arvo* – *arvottomuus* muuttuu PJ:n vuorossa organisaation toimintaan liittyväksi vastakohtaisuudeksi *laatu* – *laadun puute*.

Juhani tuo mukaan antiikin filosofian mukaisen määritelmän:

Vanhin määritelmä on Aristoteleeltä. Arvot ovat totuus, kauneus ja hyvyys.

Totuuden noudattamisen etiikka liiketoiminnassa on hetken verran vitsailun kohteena, kun Marja esittää asiasta päätelmänsä:

01 Marja: => Mut eettisyshän on seurausta hyvistä arvoista.
 02 ??: Niin.
 03 Sami: °Näin on°.
 04 Marja: [Ettinen] toiminta.
 05 Sami: [Voi]
 06 Juhani: Aivan.
 07 Marja: Se on ihan selvä trendi.

Marja esittää päätelmänsä yleispätevänä *-hAn*-lausuman avulla. Osallistujien joukosta nousee esiin aineistossani tyypillisiä preferenssinmukaisia hyväksyviä palautteita. Näin ratkaistaan yksi käsitteellinen rajausta: hyvät arvot johtavat eettiseen liiketoimintaan.

Kyseinen organisaatio on tämän keskustelun aikana fuusioitumisen jälkeisessä voimakkaassa muutostilassa, mikä heijastuu myös arvokeskusteluun. Tämä tulee näkyväksi muun muassa vuorossa, jolla Sami jatkaa Marjan näkemyksen rajaamista. Samin mukaan arvot johtavat vahvaan yrityskulttuuriin ja hieman kyseenalaistaa sitä, kuinka mielekästä tämä on muuttuvassa yritysmaailmassa:

***arvothan** on niinkun kulttuurin ydintä ja hirveen paljon painotetaan vahvaah kulttuuria (.) ja niinku pidetään ollaan sitä mieltä et organisaatios pitäis olla vahva kulttuuri mut muutokses vahva kulttuuri .hh (.) on v(h)aik(h)eesti muutettavissa eli se on tietty sellanen ristiriita se rakennetaan vahva kulttuuri .hh (.) niin tota (.) seh (.) onh (.) muutos .hh (.) epäherkkä muutokselle*

Vaikka Sami esittää argumenttinsa itsestään selvänä käyttämällä *-hAn-*lausumaa, Juhani ei kuitenkaan sellaisenaan hyväksy Samin kannanottoa. Juhani kyseenalaistaa organisaatiossa käytössä olevan käsitemaailman:

- 01 Juhani: tässäkin voi olla kysymys käsitteiden
02 sekaannuksesta [eli et]
03 Sami: [ehkä]
04 Juhani: eli todennäköisesti et ei
05 itse t- ihan vaan omana kaphinamielipiteitäni esitän
06 että .hh että ollaanko hakemassa vahvaa identiteettiä=
07 Sami: °joo°
08 Juhani: =eikä kulttuuria (.) [koska kult-]
09 Sami: [Mut puhutaan] vahvast
10 kulttuurista se on se sana mitä käyte[tään joo]hh
11 Juhani: [puhutaan kyllä]
12 kyllä juu siis sillä sanalla puhutaan mutta=
13 Sami: joo kyllä joo
14 Juhani: =mutta tota=
15 Sami: joo
16 Juhani: =tää käsitteellinen=
17 Sami: joo
18 Juhani: =sekamelska nimenomaan tän=
19 Sami: joo
20 Juhani: =putiikin sisällä on aivan hirvee=
21 Sami: on on joo
22 Juhani: => =eli eli siis niinku viimeinen kammutushan on
23 nää nää brändiarvoth (.) jotka on sanonko mistäh (.)
24 kotosin jos jos siinä yhtey[dessä]
25 Sami: [mmm]
26 Juhani: halutaan nimenomaan sitä sanaa arvo °käyttää°
27 niin pieleen menee ja vahvasti
28 Sami: °joo°

29	Salla:	Eli arvo tavallaan voi olla paitsi <u>yh</u> distävä niin myöski
30		(.) rrajottava siinä yhdistävyydessään et (.)
31		sekin näkökulma siinä voi (.) voi olla.

Juhani esittää mielipiteensä organisaation strategisista kysymyksiä (*identiteetti, kulttuuri, brändiarvot*) koskevasta vallitsevasta keskustelusta: *käsitteellinen sekamelska, viimeinen kammatushan, sanonko mistäh kotosin, pieleen menee ja vahvasti*. Juhani rakentaa argumenttinsa preferenssijäsennyksen mukaisesti esittämällä ensin varovaisesti kysymyksen siitä, perustuuko Samin argumentti oikeaan käsitemaailmaan eli liittyvätkö arvot yrityksen identiteettiin vai kulttuuriin ja merkitsee kannanottonsa nimenomaisesti henkilökohtaiseksi ja vallitsevasta keskustelusta poikkeavaksi (r. 1–8). Sami puolustautuu vetoamalla vallitsevaan keskusteluun (*mut puhutaan vahvast kulttuurista se on se sana mitä käytetään*, r. 9–10). Tämän jälkeen Juhani alkaa viedä argumentointiaan ehdottomampaan suuntaan ja lopuksi esittää *-hAn*-lausuman avulla yleispätevänä näkemyksensä uusimmasta strategisesta käsitteestä: *viimeinen kammatushan on nää brändiarvot*, r. 22–23), eikä kukaan lähde tätä kiistämään. Juhanan koko kannanotto on tulkittavissa edellisessä sekvenssissä strategisista kysymyksiä pohtineen Samin kasvoja uhkaavaksi. Samin useat responsit Juhanan argumentoinnin lomassa (*joo, mmm*) ovatkin tulkittavissa vuoroiksi, joilla Sami puolustaa episteemistä reviiiriään. Sami ilmaisee kuulevansa Juhanan kannanoton, mutta ei kannusta tätä jatkamaan. Lopulta keskustelun vetäjänä toimiva Salla kokoaa keskustelun yhteen esittämällä, että näkemyksiä voi olla useita.

Tähän PJ esittää henkilökohtaisena mielipiteenään, että arvo on se viimeinen päätöksentekokriteeri, joka jää jäljelle, kun mitään muita päätöksentekokriteerejä ei enää ole jäljellä. Marja puolestaan vetoaa auktoriteetilähteesseen ja lukee arvon määritelmän Nykysuomen sanakirjasta, jonka antaman määritelmän mukaan arvo on se, minkä pohjalta toimimme.

PJ ryhtyy arvioimaan yleisellä tasolla käytyjen arvokeskustelujen saavutuksia esittämällä arvionsa *-hAn*-lausumien avulla yleispätevinä:

Siis täähän on niinku laatu ja arvot ja nää tää lätinä mikä maailmassa on vallinnu (.) niin sehä on ollu suurelta osin turhaa koska se ei o johtamu minnekään kun ei oo uskallettu mennä siihen päätöksentekoon luonteeseen kiinni

PJ jatkaa toteamalla, että arvoja tarvitaan erityisesti päätöksenteossa:

arvo on kaikkein kovin juttu ei se oo mikään pehmojuttu

Tämän jälkeen PJ toteaa, että hän käy arvokeskustelua päätöksentekönäkökulmasta mutta että hyväksyy myös edellä esitetyt näkökulmat tietyin rajoituksin:

(.) ja mä: niinku itse asiassa tossa loppuasiassa tulen sitä hyvin pitkälle vedättämään tältä näkökulmalta mut toi mitä toi aristotelelainen ja (.) auktoriteettinäkökulma on ni siit on hyvä lähtee mut me joudutaan kuitenkin vetää ilmeisesti rajoja

PJ kuitenkin toteaa, että osallistujilla on erilaisia näkemyksiä siitä, mikä arvon käsitteen ydin on ja että heidän on hänen mielestään keskustelemalla pyrittävä löytämään yhteisesti jaettu käsitys siitä, mitä arvo käsitteenä tarkoittaa.

PJ:n vuoron jälkeen Johanna kontrastoi työelämän muuttuvuuden ja arvojen pysyvyyden:

*usein kun työyh- työyhteisö ja työelämä on aika haastavaa ja muutosaltis ja muuta niinku tilanteessa ni **arvohan** on aika semmonen asia joka on pysyvä*

Johanna pohtii, että kuinka kauan on arvokasta puhua arvoista ja etiikasta yrityskulttuurissa, sillä aikaisemmin arvoista ei ollut arvokasta puhua vaikka arvot tulevat mukaan juuri tiukimmalla hetkellä. Tämän vuoksi Johanna toteaa, että aikoo tuoda keskusteluun nimenomaan omat arvonsa toimeksiannosta riippumatta ja perustelee näkemyksensä *-hAn*-lausumin, joiden avulla Johanna voi esittää perustelunsa itsestään selvinä seikkoina:

*meiän on vaikee niinkun tehdä arvovastaisesti asioita (.) jopa itsellemme vaikka tässäkin sa- toimeksiannossa sanottiin että hh. ettei nyt olts kiinnostuneita sun omista arvoista mut **kylhän** ne onhh-hh mitä m- mitä mä paan tohon paperille nin **kylhän** mä ninkun en mä siihen laita sellaista mihin mä en niinku voi liittyä itse.*

Edellä käsitellyssä kolmannessa keskustelunaiheessa osallistajat yrittivät yhdessä haarukoida sitä, mikä on osallistujien yhteinen käsitys arvoista. Argumentoinnissa käytetään sekä henkilökohtaiseksi mielipiteeksi esitettyjä kannanottoja että *-hAn*-lausumien avulla itsestään selvinä esitettyjä kannan-

ottoja. Äänessä olleet osapuolet ovat tunnustaneet toistensa oikeudet omiin näkemyksiin mutta pitävät edelleen kiinni omista näkemyksistään.

Keskustelunaiheessa 4 keskustelua vetävä Salla tiedustelee, olisiko nyt mahdollista päästä yhteiseen työmääritelmään ja voisiko arvo olla jotain, mihin osallistujat uskovat ja voisivatko nämä arvot olla perustana työyhteisön arvoille ja toimintatavoille.

01 Salla: Onksse kuitenkin sanotaan et arvo on
02 jotain mihin me uskomme onko se yks
03 semmonen mitä me voitaa lähtee (.)
04 => koska sehän on nimenomaan se-
05 vahvasti semmonen asia mikä on niin[kun]
06 ??: [khym]
07 Sami: Kai sen voi koska se jotenkin-
08 => perususkomushan [se] on=
09 Salla: [niin]
10 Sami: =luultavasti useim[miten tiedostamaonkin]
11 Salla: [Mut sitten tää on mites]=
12 =must tää toimin- toiminnanpohjana oleminen se
13 => täytyis myöskin (.) et kylhän tavallaan sitte arvo
14 on täällä täällä että tota (.) tavoiteeth toimintatavath
15 => (.) niin pitkältihän niiden (.) ne lähtee meidän arvoista
16 tai niiden täytys lähtee sanotaan
17 työyhteisön arvot pitäs olla pohjana sinne
18 työyhteisön tavoitteille ja ja
19 nimenomaan toimintatavoille

Salla ohjaa keskustelua taivuttelemalla muita osallistujia yhteisen kannan taakse *-hAn*-lausumin riveillä 4–5, minkä Sami ilmaisee hyväksyvänsä riveillä 7–8 *-hAn*-lausumalla, ja Salla jatkaa suostuttelemista käyttämällä *-hAn*-lausumaa kahteen kertaan riveillä 13–15.

Sallan vuoro herättää keskustelua, eivätkä osallistujat vielääkään heti löydä yksiselitteistä työmääritelmää. Tämä keskustelu tekee näkyväksi sen, miten tärkeää työyhteisöissä on keskustella yhteisistä käsitteistä yhteisen ymmärryksen löytämiseksi. Puhutaan siitä, mitä usko ja uskominen tarkoittavat. PJ pohtii, miten moraalit ja laki määrittelevät toimintaa ja että lain ja moraalitavoin yksilön on hyväksyttävä myös yhteisön arvot, jolloin PJ:n mukaan syntyy yhteinen ymmärrys, johon voidaan jotenkin sitoutua. PJ kertoo omista henkilökohtaisista kokemuksistaan aikaisempien työyhteisöjensä arvoista: hän toteaa, että hänen on ollut jokaisessa organisaatiossa, johon hän on kuullut, vaikea sitoutua arvoihin ja ottaa ne omaksi:

*kyllä mun a- (.) on ainaki hirveen vaikee ollu missä tahansa organisaati-
ossa löytää sellanen arvosetti johon mä niinku aidosti uskosin ja sanosin
okei **täähä** on nii hyvä paketti et mä otan tän ittelleni ja luovun omista
(juudeo)kristillisistä jutuista ja kaikista muista (.) jotka on paljo syvem-
mällä kuitenkin*

PJ:n esittämässä -hAn-lausumassa on kuultavissa ironinen sävy, ja hän käyttää lausumaa siten, että syntyy päinvastainen vaikutelma: on itsestään selvää, ettei kukaan luovu hengellisestä uskostaan vaihtaakseen sen organisaatiomantraan.

Salla vetää yhteen keskustelussa esiin nostettuja ristiriitoja *uskoa – sitoutua* ja *yhteisön arvot – yksilön arvot* ja ehdottaa, että henkilökohtaisiin arvoihin ihmiset itse uskovat mutta että ehkä työyhteisön puitteissa on löydettävä ne arvot, joihin voidaan yhteisesti sitoutua.

Keskustelunaihe 5 käynnistyy kokouksen kestätyä 20 minuuttia. Salla kysyy, miksi työyhteisölle tarvitaan arvot. Tässä vaiheessa Tea ottaa ensimmäistä kertaa vuoron tässä kokouksessa ja esittää näkemyksensä (arvoilla luodaan yhteiselle toimintatavalle pohja) mutta esittää -hAn-lausuman avulla itsestään selvänä seikkana, että arvojen omaksuminen perustuu vapaaehtoisuuteen:

*Eiksse lähde siitä että (.) me toimitaan sen mukaan (.) sen jälkeen se tuo sitä toimintatapaa jos meillä on yhteiset arvot johon kaikki voi sitoutua (.) ni silloin meidän toiminta on (.) melko arvokasta. (.) Mutta **ketäänhän ei voi** pakottaa hyväksymään (.) elikä se lähtee kyllä jokaisesta ja jokaisel on omat arvot.*

Todetaan, että yksikön esiarvot ovat silti melko yhteneväiset, joten työyhteisön arvojen hyväksymisen ei pitäisi tuottaa ongelmia yksikön jäsenille. Pohditaan, pitääkö kaikkien henkilökohtaiset arvot olla täysin yhteneväiset vai voiko olla pientä eroa niin että voidaan edetä kohti yhteisiä arvoja. Tea ilmaisee jäljempänä -hAn-lausuman avulla, että pieniä eroja on olemassa (r. 1) ja perustelee kantansa niin ikään -hAn-lausumalla (r. 2).

01 Tea:	=>	ja onhan siinä kanssa <u>se</u> että	
02	=>	mehän annetaan eri [<u>merki</u>]tys niille sanoille=	
03 Sami:		[mmm]	kyllä
04 Tea:		=elikä me ei ajatella sanast- <u>varmast</u> i	
05		sanasta arvo kaikki <u>ihan</u> samalla tavalla=	
06 Sami:		eiii	
07 Tea:		=vaan me tuodaan sille (.) se	

08
09 Sami

oma (.) merkity maailma (.) sieltä se tulee.
kyllä

Tean vuoroon syntyä itsestään selvyyden implikaatio, ja Sami osoittaa olevansa samaa mieltä.

Salla vetää yhteen, että yhteisistä arvoista on sovittava siksi, että ihmiset näkevät asiat hyvin eri lailla. Voidaan esimerkiksi puhua vaikka luottamuksesta, mutta se on jokaiselle eri asia. Todellisuus – eli se minkä ihmiset havaitsevat – tulee kaikille vastaan samanlaisena, mutta sitten kokemus luo toisenlaisen kuvan. Tulkinta muodostuu kahdesta asiasta ja on selvitettävä, mikä on toisen ihmisen tulkinta asiasta. Tähän Marja toteaa, että todellisuuskin on erilainen, sillä jonkinlainen todellisuus on olemassa mutta vaikeus alkaa jo siitä, että nähdään eri asioita.

Keskustelu siirtyy **keskustelunaiheeseen 6**, kun kokousta on käyty yhteensä 26 minuuttia. PJ ilmoittaa, että häntä piinaa edelleen kysymys yksilön arvoista ja yhteisön arvoista. PJ:n mukaan organisaatio, joka perustuu yksilön arvoihin pelkästään ja niiden dynamiikkaan, on ellunkanaorganisaatio. PJ viittaa Leninin sanoihin *Vapaus on vapaaehtoista alistumista välttämättömyyteen*, ja toteaa, että *jos määritellään mikä tahansa formaali kollektiivinen järjestelmä, niin siinä tapahtuu aina jokin kaupankäynti*, että yksilön on hyvä luopua osasta henkilökohtaisista arvoista ja sitoutua yhteisön arvoihin, jotta saavutetaan tavoitteita. PJ havainnollistaa sitoutumisen välttämättämyyttä kuvailemalla *-hAn*-lausuman ja sitä seuraavan metaforan avulla, mitä tapahtuu, jos yksilö ei sitoudu yhteisön arvoihin:

*mä nään että okei (.) mulle on edullista kuitenkin luopua tietyistä huonoista arvoista jotka mulla on (.) ja sitoutua yhteisön arvoihin jotta tavoitteet saavutetaan ja silloin mä saan jotain siitä takasin (.) silloin mä oon sitoutunut (2.0) jos ei näin käy **sillonha** mä oon niinku teflonpinnalla ja mä luis-tan pois tai mut potkastaan pahimmas ta- tapaukses pois ku mä oon sietämätön*

Tässä vaiheessa keskusteluun liittyy edellisten lisäksi myös Annika, joka toteaa, että työyhteisössä tarvitaan arvot, koska ne ovat ne raamit, jotka määrittelevät, miten mennään eteenpäin. Työyhteisö sietää tietyn määrän erilaisuutta, mutta Annikan mielestä yksilöiden on silti sitouduttava niihin työyhteisön arvoihin, jotka vievät työyhteisöä eteenpäin. Jos yksilö ei sitoudu, niin hän on aina itsensä kanssa vereslihalla ja silloin yksilö väistyy.

Juhani vastustaa Annikan näkemystä kommentoimalla, mistä lähtökohdista arvokeskustelua ollaan nyt käymässä: *Joo ei se niin voi olla jos me määritellään arvot näistä näistä tota aristoteleläisistä -teleläisistä lähtökohdista nin **kysymyshän** on ninku .hhh syvälle käyvästä niinkun eettisestä asenteesta (.) niin kyllä se on niin että yh- yhteisön arvojen pitää sopeutua yksilön arvoihin eikä päinvastoin.* Tässä yhteydessä on syytä ottaa huomioon, että keskustelijat eivät ole nimenomaisesti sopineet, että aristoteelinen filosofia olisi heidän keskustelujensa perustana ja että PJ on aikaisemmin tässä kokouksessa arvioinut tämän lähtökohdan hyväksi vaihtoehdoksi tietyin rajoituksin. Juhani jatkaa, että yhteisön arvot ovat tarpeen sen vuoksi, ettei jokaista asiaa varten tarvitse laatia erillistä toimintaohjetta vaan arvoista saadaan pääsäännöt toimintaa varten ja että yksilön arvot ovat tässä lähtökohdina.

Annika vastaa, että juuri sitä ollaan tekemässä eli lähdetään yksilön arvoista luomaan yhteisön arvoja: *No se **täshä** me tehdään niitä ku lähetään yksilön arvoista luomaan yhteisön arvoi .hh mut jos se sen jälkeen on viel pelkkää sekametelisoppaa (.) et meil ei synny niit yhteisön arvoja (.) ni tää yhteisö ei mene eteenpäin (.) koska me ollaan edelleen yksilöitä omine arvoinemme.*

Samin mielestä Annikan ja Juhaniin näkemyksissä ei ole ristiriitaa: *mein täytyy tunnistaa niinku meidän yh- yksilöllisestä arvopotentiaalista semmosia arvoja jotka on yhteisölle tärkeitä et tää [niin]kun on ehkä semmonen .hh mei muuteta siis **oikeestihan** me ei muuteta se on aika ahdistavaa ku .hh ^{oku-} kuvitellaan et nää yksilölliset arvot mut ei ne mihinkään muutu mut me painotetaan niitä pikkusen eri lailla. Samin näkemyksen mukaan yritykselle on mahdollista saada arvot siten, että kukin puhuu omista yksilöllisistä arvoista mutta tulkitsee niitä yhteisöllisestä näkökulmasta.*

Kukin väittelysekvenssin osallistuja (Juhani, Annika ja Sami) käyttää -hAn-lausumaa metadiskursiivisena keinona korostaakseen sitä, mistä heidän näkemyksensä mukaan tässä tehtävänannossa on kysymys: **kysymyshän** on ninku .hhh syvälle käyvästä niinkun eettisestä asenteesta (.) niin kyllä se on niin että yh- yhteisön arvojen pitää sopeutua yksilön arvoihin (Juhani) – **täshä** me tehdään niitä ku lähetään yksilön arvoista luomaan yhteisön arvoi (Annika) – siis **oikeestihan** me ei muuteta se on aika ahdistavaa ku .hh ^{oku-} kuvitellaan et nää yksilölliset arvot mut ei ne mihinkään muutu mut me painotetaan niitä pikkusen eri lailla (Sami). Keskustelun tämä kohta tekee näkyväksi sen, että tehtävänantojen tulee olla selkeästi yksilöityjä.

Johanna pohtii, miten arvojen moninaisuus liittyy työhön: mitkä asiat ovat tärkeitä henkilökohtaisessa elämässä ja mitkä arvot ovat henkilökohtaisesti tärkeitä työelämässä. Tärkeintä on rajaus: *jollonka tulee sellanen rauhallinen olo että **eihän** tässä niinku koko maailmaa nytte parannetakaan*. Näitä arvoja tarvitaan nimenomaan työhön, mutta ei työarvoja voi jättää työpäivän päätteeksi työpaikalle ja ottaa henkilökohtaiset arvot käyttöön työpaikalta poistuttaessa. Johanna käyttää tässä yhteydessä *-hAn*-lausumaa tulkin-tani mukaan esimerkkinä, jonka avulla hän havainnollistaa henkilökohtaista oivallusta eli sitä, miten kukin voi omalta osaltaan löytää tasapainon henkilökohtaisten ja työyhteisön arvojen välillä.

Keskustelunaiheessa 7 Salla tuo keskusteluun mukaan sidosryhmänäkökulman. Hän kehystää keskustelun muistuttamalla osallistujia *-hAn*-lausumien avulla, että yksikkö ei toimi yksin vaan osana laajempaa toimijoiden verkostoa:

*et **meilhän** on niinkun muitakin tärkeit- me ollaan itse itse työyhteisö on varmast ilman muuta se tärkein sidosryhmä (.) työkaverit (.) mut et **sithän** on muita myös on meidän asiakkaat (---) ni näihinkin liittyen meidän pitäis niitä arvoja pystyä tarkastelemaan*

PJ laajentaa Sallan kehystämää keskustelunaihetta tuomalla esiin eri sidosryhmien sekä johdon ja muun organisaation välisen vuorovaikutuksen:

*menisin vielä pitemmälle ja sanosin et kyllä se meidän olemassaolon ehto on se että meidän arvot tukee sitä (.) mitä me tehdään eli me autetaan toiset menestykseen. Jos sieltä ei tule vahvaa arvopanosta meidän oman työyhteisön sisään niin **mehän** ollaan das Ding an sich eikä se vetele sillon me ruvetaan pyörimää ympyrää (.) ja ja miten nää otetaan huomioon sit nyt tullaan siihen onko ne korporaation viralliset yläjutut vai onko välillä vielä jotain muuta eli onko dialogia meidän erilaisten intressiryhmien kesken myös että me olis liitytty tähän järjestelmään fiksulla tavalla (3.0) täs löytyy monta tasoa (7.0)*

Tässä kohdassa PJ käyttää samaa retorista keinoa kuin aikaisemminkin *teflonpannu*-viittauksensa yhteydessä: Hän havainnollistaa arvopanoksen välttämättömyyttä kuvailemalla *-hAn*-lausuman ja sitä seuraavan metaforan avulla, mitä tapahtuu, jos arvopanosta ei löydy: *niin **mehän** ollaan das Ding an sich eikä se vetele sillon me ruvetaan pyörimää ympyrää*.

Johanna tuo keskusteluun eettisyyden käsitteen. Keskustellaan siitä, pitäisikö yksiköllä olla omat julkaistut eettiset ohjeet, jotka toimisivat työn laatu-mittareina. PJ kertoo tehneensä aikoinaan eri ammattiryhmien eettisistä

säännöistä yhteenvedon, joka osoitti, että ammattikunnasta riippumatta näistä säännöistä löytyivät ihan samat yleisinhimillisyydestä kertovat asiat.

Keskustelun seuraava kohta tekee näkyväksi sen, että vaikka PJ on antanut keskustelun vetämisen Sallan tehtäväksi, niin siitä huolimatta PJ näyttäisi hetkittäin automaattisesti ottavan vetäjän roolin itselleen. PJ toteaa, että keskustelu on toistaiseksi pysynyt perusasioissa ja että arvot on syytä tiivistää johonkin järkevään työmääritelmään, jonka ei tarvitse olla lopullinen. PJ vetää tähän mennessä käydyin keskustelun tulokset yhteen:

avainsanojahan on nyt siin tullu on ollu se mitä mä korostin on päätöksenteke (.) mulle se on tärkein tietysti (.) sitoutuminen tai kautta usko (.) yhteisyys työyhteisössä (.) suhde yksilön arv- luonteva suhde yksilöiden arvoihin nää nyt ainakin tulee mieleen niinkun avainsanoina jos rupeis sellasta konstruoimaan tämmöstä synteististä määritelmää

PJ käyttää *-hAn*-lausumaa muistuttamaan osallistujia siitä, mitä seikkoja kokouksessa on käsitelty. Käytännössä tämä avainsanalista tarkoittaa kyseisen kokouksen sitä lopputulosta, joka viedään seuraaviin kokouksiin ja joka itse asiassa jää elämään työyhteisön seuraavien vuosien toimintaan arvojen muodossa. Johanna haluaisi työmääritelmään kirjattavaksi sen, mitä yksikön odotetaan saavan arvokeskusteluissa aikaan ja PJ puolestaan toivoo, että ylimmän johdon tahtotila saataisiin myös kirjattua näkyviin. Salla keskustelun vetäjänä varmistaa vielä, ovatko keskustelun osallistajat valmiit hyväksymään asiansanoiksi sitoutumisen, päätöksenteon, suhteen yksilöllisiin arvoihin ja työyhteisön arvot. Johanna vaatii selitystä sille, mihin sitoutuminen viittaa. Salla täsmentää, että arvot, joihin voimme sitoutua ja jotka ovat yhteinen sopimus; tämän näkemyksen Johanna on valmis hyväksymään. PJ:n mielestä arvot ovat päätöksenteon työkalu. Salla kysyy, missä määrin arvot ovat yksikön toimintatapojen perusteita eli voidaanko hyväksyä, että arvot ovat pohjana yhteisesti sovituille toimintatavoille.

Keskustellaan siitä, miten arvojen toteutumista ja niiden vaikutusta toimintatapoihin voidaan mitata ja todetaan, ettei tässä vaiheessa ole tarpeen keskustella sanktioista, mikäli arvot eivät ole toteutuneet. Johanna pohtii, vaikuttavatko arvot siihen, että paiskoo ovea vähemmän kuin aikaisemmin tai kiroilee vähemmän. Kun Anton toteaa, että Johannan kysymys viittaa kiltteyteen, niin Johanna myöntää tämän *-hAn*-lausumalla (*niin toihan viittaa kiltteyteen*) mutta peräänkuuluttaa sitten tarkempia käytännön tason mittareita kuten sen, että istuu kahvilla useammin.

Salla vetää keskustelun tämän kohdan yhteen viittaamalla Johannan kuvaukseen siitä, että arvojenmukaisesta toiminnasta syntyy sisäinen rauha, jolloin työpaikan pienet ongelmat eivät jää painamaan mieltä.

Tämän jälkeen Salla siirtää kokouksen organisaation toimintaa konkreettisemmin koskevaan **keskustelunaiheeseen 8**, jossa puheenaiheena ovat yksikön ja konsernin suhde arvoihin ja tavoitteisiin. Salla kysyy, miten pitkälle arvot johtavat yksikön tavoitteenasettelua ottaen huomioon, että Samin aikaisemmin esittelemällä tavalla konserni *on tahtonnu arvoina esittää semmosia puhtaasti tavoteluontosia asioita, joku **linkkihän** niillä on*. Salla esittää *-hAn*-lausuman avulla itsestään selvänä seikkana sen, että arvot ja tavoitteet liittyvät yhteen.

Sami pohtii, että organisaation arvoiksi on nousemassa uusia asioita kuten esimerkiksi brändiarvot ja niiden suhde omistajiin, asiakkaisiin ja henkilöstöön. PJ vastaa, että luultavasti yksikkö tukee konsernin määriteltyjä tavoitteita ja arvoja, että päämäärä saavutetaan toimimalla yksikön arvojen mukaisesti ja että rauha tulee siitä, että toimitaan laadukkaasti keskenään. Näitä asioita konsernin arvot eivät määritä, vaan sisäisen rauhan rakentaminen jää kunkin omaksi tehtäväksi. Sami vastaa, että toimeksiannossa taisi olla se idea, että nyt määritetään yksikön arvoja, jotka ovat välivaihe kohti konsernin yhteisiä arvoja. PJ puolustautuu toteamalla, että *mä en (.) usko henk koht siihen olkoon toimeksianto nyt ollu mikä tahansa koska **toimeksiantoahan** voidaan muuttaa*. PJ:n puolustusvuoron retoriikka perustuu siihen, että PJ esittää henkilökohtaisen uskomuksen, jonka hän perustelee *-hAn*-lausuman avulla itsestään selvänä esittämällä seikalla.

Sami vastaa, että voidaan kyllä, mutta jos yksiköllä on erilaiset arvot kuin konsernilla, niin tällöin siinä pitäisi olla joku suhde konsernin arvoihin ja että yksikkö voi tukea niitä, mutta luultavasti edellytetään, että yksikön arvot olisivat samansuuntaisia tai samannäköisiä konsernin arvojen kanssa.

PJ toteaa, että tämä on hyvä keskustelu, joka kannattaa käydä ja että hän ei usko siihen, että siitä tulisi identiteetti vaan jatkumo. Samin mielestä voi tulla ongelmalliseksi suhteuttaa yksikön ja yhteisön arvot keskenään, jos ne ovat erilaiset, koska yksikkö on kuitenkin keskeinen yksikkö viemässä pankin arvoja eteenpäin. Tähän PJ myöntyy toteamalla itsestään selvänä seikkana *-hAn*-lausuman avulla, että *ja **sitähän** me joudutaan tekemään päästään tekemään ilman muuta ja tehdään*.

Kohta tekee näkyväksi sen, miten esimies ja alainen käsittelevät keskinäistä erimielisyyttään. Kohdassa esimies käyttää *-hAn*-lausumia kaksi kertaa,

mutta alainen ei kertaakaan; sen sijaan alaisen vuorot sisältävät varauksia, joilla hän osoittaa, että esimiehen näkemyksen vastustaminen on hierarkkisen vuorovaikutuksen periaatteiden vastaista.

PJ:n ja Samin löydettyä yhteisymmärryksen Salla tekee toimintaehdotuksen (r. 1–2), että arvoja tarkasteltaisiin sidosryhmien kautta, ja perustelee ehdotuksensa *-hAn*-lausuman avulla. Näin perustelulausumaan tulee implikaatio, että Sallan esittämä asia on itsestään selvä. PJ, Sami ja Salla lähtevät yhdessä rakentamaan yhteistä näkemystä siitä, että yksikkö lähtee työstämään omia ns. meta-arvoja, mutta pitää ne omana tietonaan:

- 01 Salla: tota tietysti must öö voidaan ihan näiden
 02 meidän sidosryhmien kautta tarkastella...
 03 => et sehän tuo tavallaan liittymää tohon [*konsernin*]
 04 arvoihin et et jos me meidän arvoissa huomioidaan
 05 kaikki nää meille (.) meille niinku
 06 relevantit sidosryhmät(h)
 07 [(.) josta ninku *konserni*] on yks [(.)] sinänsä ja sitte=
 08 PJ: [mmm mmm siitä (----)]. [Joo].
 09 Salla: =tietysti (.) tulee meidän *asiakkaat* meijjän *tilaajat*(h)
 10 (.) nin (.) *tää* ehkä luo sitä *siltä* [niinkun]
 11 PJ: [Se: luo] sen
 12 *jat*kumon joo ja ja sit siin on vielä se että (.) .hh
 13 *okei* me voidaan nähdä nää meta-arvoina (.)
 14 suhteessa pankin arvoihin eli taustalla vai[kuttavina]=
 15 Sami [Joo .joo]
 16 PJ: =juttuina jolloin meidän ei tarte *heh*kuttaa niitä
 17 eikä tarte työntää [[*kumppanin nimi*]] summia
 18 niille vaan puhutaan [[*kumppanin nimi*]] asioita
 19 muille mutta *tehdään* se sillä tavalla
 20 joka on meidän *meta*-arvojen mukaista.
 21 Tai jotain tällästä meijjän täytyy *keksii* tää
 22 näytelmä itse.
 23 Sami: Ei mut *toi* kuulostaa *hy[vältä*(h)] *heh* tää on ihan=
 24 PJ: [Joo].
 25 Sami: =mahdollist varmaan mutta meijjän ei pidä (.)
 26 t- *toi*tottaa niitä sitte niit omiamme vaan pelkästään
 27 niinku (.) *ohh*jautua [niitten] mukaan
 28 PJ: [jees]

Näin arvokeskustelun keskeiset henkilöt ovat saavuttaneet vahvan konsensuksen siitä, mikä on yksikön arvojen suhde konsernin arvoihin ja että he lähtevät työstämään omia arvoja omalla tavallaan eli PJ:n sanoin: *meijjän täytyy keksii tää näytelmä itse*.

Näin osallistujat ovat valmiit johdateltavaksi **keskustelunaiheeseen 9** eli dialogisuuden metodiikkaan. Salla toteaa, että tarkoitus olisi nyt käydä pienryhmissä läpi, onko mahdollista löytää yhteisiä asioita ja peilata niitä näihin asioihin. Johanna sanoo ensin haluavansa käydä läpi muualla laaditun dialogisuutta käsittelevän artikkelin, josta löytyy metodisuutta dialogin edistämiseksi. Johanna ilmoittaa, että jonkin verran häiritsee se, ettei ole ollut tilaisuutta keskustella. Artikkelia on aikaisemminkin käsitelty yksikössä, mutta Johanna haluaa muistuttaa siinä esitellyistä keskustelutilaisuuksia koskevista näkökulmista.

Salla toteaa, että artikkelissa on hyviä näkökulmia jo prosessioppaana. Artikkeliki kertoo, miten pitäisi toimia, mutta sisältää myös vahvasti arvoja. Sami nostaa esiin dialogisuuden merkityksen ja hyödyntää muistuttamisvuorossaan *-hAn*-lausumaa. Sekä Marja että Salla osoittavat *joo*-vastauksillaan, että Samin esittämä asia pitää paikkansa. Tämä lyhyt sekvenssi on omiaan tukemaan sellaisen ilmapiirin syntymistä, jossa osallistujat suhtautuvat myönteisesti arvodialogiin, sen vaatimaan aikaan ja sen aikana saavutettaviin tuloksiin.

- | | |
|-------------|---|
| 01 Sami: | Ja dialogi sinän[sä voi olla] (.) [arvo] ja = |
| 02 Salla: | =[lauseisiin] [joo] |
| 03 Sami: => | = sehän on ollut Tanskassa ykkösarvo. |
| 04 Marja: | Joo:. |
| 05 Salla: | Joo. |

Keskustellaan siitä, että kun käsitellään sitä, mihin voidaan yhdessä sitoutua, niin käsiteltäisiin myös sitä, mihin ei haluttaisi sitoutua, koska muuten jäisi jotain käsittelemättä.

PJ pohtii, mitä tarkoittaa tasa-arvo, onko se sitä, mitä Juhani Tami Tamminen sanoi, että kaikki ovat tasa-arvoisia mutta kaikilla on erilaiset roolit ja erilaiset tehtävät, osaamiset, palkkiot ja sanktiot. Moniarvoinen tasa-arvo on yksi käsitys ja toinen on se, että kaikki ovat täysin tasa-arvoisia joka suhteen. Näiden kahden ääripään välissä on löydettävä oikea tulkintasuhde, onko kaikkien samanlaisuus edes mahdollista.

Keskustelunaiheessa 10 Salla jakaa keskustelijat neljään pienryhmään ja jättäytyy itse PJ:n kanssa ryhmäkeskusteluiden ulkopuolelle. Osallistujat ryhmittäytyvät ja varmistavat aikataulun. Ryhmäkeskusteluvaihe kestää noin kahdeksan minuuttia.

Salla päättää pienryhmäkeskustelut ja toteaa, että aikaa on ollut ehdottomasti liian vähän, mutta että tarkoitus on ollut päästä avaamaan keskustelua myös konkreettisten arvojen avulla. Salla kehottaa ryhmiä kertomaan, löytyikö arvoja, joita osallistujat voisivat ajatella kyseisen työyhteisön arvoiksi.

Ensimmäisestä ryhmästä Juhani ilmoittaa, että keskustelua ei käyty mutta että hän saneli viisi sopivaa arvoa, jotka ovat yksilön kunnioittaminen, luottamus, rehellisyys, vastuullisuus ja jatkuva kehittyminen.

Toisesta ryhmästä Sami kertoo, että ryhmässä puhuttiin pitkään tasapuolisesta tasa-arvoisuudesta – siitä, miten eri tarpeita omaavia ihmisiä voi kohdella tasapuolisesti. Salla pyytää täsmentämään, miten nämä käsitteet eroavat toisistaan:

- | | |
|-------------|---|
| 01 Salla: | Tota: miten sä määrittelisit ku täs ninku äkkipäätään |
| 02 | ois kaksikin arvoo päällekkäin nin |
| 03 Sami: => | Voihan siin ollakki mutta [(.)] sö se se oli= |
| 04 Salla: | [Joo]. |
| 05 Sami: | =semmonne paketti(h) |

Samin *-hAn*-lausuman sisältävä vuoro (r. 3) osoittaa, että episteemisestä auktoriteetista on mahdollista neuvotella myös siten, että puhuja osoittaa olevansa oikeassa samalla myöntäen, että toinen osapuoli on vielä enemmän oikeassa.

PJ toteaa, että hän tulkitsee tasapuolisen tasa-arvoisuuden sillä tavalla kuin Tami on sanonut: Johtajan kannalta on parempi, että kaikki vihaavat sinua kuin että hän käyttäisi epätasa-arvoista lähestymistapaa. Sami jatkaa arvojen luettelemista; toinen oli dialogi, mikä tarkoittaa sitä, että puhuminen ja kuunteleminen ovat tasapainossa, jolloin kaikki ymmärtävät, mitä kyseisessä asiantuntijaorganisaatiossa yritetään saada aikaan. Kolmas arvo oli luottamus, joka on hyvä perusta kaikelle toiminnalle.

Kolmannesta ryhmästä Johanna nostaa esiin kolme kategoriaa, joiden alle on ryhmitelty eri alakategorioita. Ensimmäisenä mainitaan luottamus ja sen alla rehellisyys, avoimuus ja reiluus, toisena yksilön kunnioittaminen ja sen alla erilaisuuden hyväksyminen ja hyödyntäminen ja kolmantena tasa-arvo ja tasapuolisuus siten, että esimerkiksi kahta alaista voidaan johtaa eri tavalla mikä johtaa tasa-arvoon.

Neljännestä ryhmästä Mia nostaa esiin vastuullisuuden, mikä tarkoittaa sitä, että jokainen työyhteisön jäsen kantaa vastuunsa työstä ja työyhteisönsä hengestä eli jokainen omalla toiminnallaan vastaa siitä, että työyhteisön jäse-

net pystyvät toimimaan yhdessä. Toiseksi mainitaan tasa-arvo, jonka alle oli otettu elementtejä dialogisuudesta, hyväksymisestä, tasa-arvosta, yhteisön yhteisymmärryksestä ja erilaisuuden sietämisestä.

Tässä keskustelunaiheessa esiintyy vain kaksi *-hAn*-lausumaa: edellä esitettyssä Samin vastaus Sallan täsmennyspyyntöön ja keskustelunaiheen lopussa, jossa tulokset vedetään yhteen. Tämä voi johtua siitä, että tässä kohdassa ryhmät ovat jo neuvotelleet näkemyksistään eikä argumentointi ole tässä vaiheessa enää tarpeen.

Salla vetää ryhmätöiden tulokset yhteen: luottamus tuli ihan sellaisenaan kolmelta ryhmältä, vastuullisuus on ollut kahdella ryhmällä, tasapuolisuus ja tasa-arvoisuus on sekin ehkä kolmella aika vahvasti mukana ja lisäksi kaikilla ryhmillä oli yksilön kunnioittaminen ja erilaisuuden sietokyky mutta eri nimillä. Luettelemisen jälkeen Salla toteaa, ettei työyhteisön arvoja voi olla monta, joten kolmen–neljän arvon pitäisi riittää ja perustelee näkemyksensä yhteiseen tietoon vetoavilla *-hAn*-lausumilla. Näin Salla tulee koonneeksi arvokeskustelussa käsitellyt asiat yhteisen ymmärryksen mukaiseksi lopputulokseksi:

Eli nyt tuntus et ainakin ninkun ton tyypiset arvot sielt ois nousemassa eihän näit jos me tehdään työyhteisön arvoja niin näithän ei voi o- olla monta. Jos niitä on kolme tai neljä nin kyl ne pitäs niinku (.) riittää et eihän me niinkun (.) me halutaan jotain yleistä ja yhteistä ja semmosta eikä niinku joka tilanteeseen omaa nimikettään (.) joka lokeroon vaan semmosia mitkä ois (.) meille yleispäteviä ja yhteisiä. (.) Tää näyttäs nyt tältä.

Keskustelunaiheessa 11 Salla ehdottaa, että fläppitaulut, joille arvoehdotukset on kirjattu, jätettäisiin paikoilleen näkösalille, jotta kokouksen myöhemmillä tauoilla osallistujat voisivat yhdessä keskustella arvoista, koska asiaa ei vie eteenpäin pelkkä oma miettiminen vaan nimenomaan dialogi. Salla kertoo keskustelleensa PJ:n kanssa ryhmäkeskustelun aikana siitä, olisiko yksikön arvoja ja toimintatapaa mahdollista esittää tunnuslauseina. Salla muistelee Linus Torvaldsin johtamisideologiaa, jonka Torvalds on kiteyttänyt kolmeen ohjeeseen: vanha kristillinen kultainen sääntö eli tee muille se, minkä haluat heidän tekevän itselle; toinen oli jotain, mikä liittyi hänen tapaansa tehdä työtä; ja kolmas oli se, että muista, että sinulla on hauskaa työtä tehdesäsi, minkä Salla toteaa olevan erittäin oleellinen asia. Sami sitoo Sallan vuoron osallistujien aikaisempaan keskusteluun *-hAn*-lausumalla (*Täähän liittyy tähän hakkerietiikkaan josta(h) joku oliki lukenut(h)*), mihin Anton lisää, että ohje oli lyhyesti *just for fun* ja ettei työhön muuta tarvita.

PJ ottaa vuoron itselleen ja toteaa, että prosessissa on tehty mahtava hyppy ja että moni käsitelty asia on ollut pinnalla niin historiallisesti kuin muutenkin konsernin toiminnassa. Olisi hyvä, jos tämän ja tulevien keskustelujen pohjalta syntyisi faktorianalyysi, jonka avulla olisi mahdollista nähdä, mitkä yksittäisistä termeistä latautuvat minkäkin pääotsikon alle, jolloin olisi mahdollista nähdä arvoista muodostuva kokonaisuus tässä yksikössä. PJ toteaa, että *meillähän oli täällä tää asiantuntijuus vahvana ja sit oli tää yhteisöllisyys*, minkä lisäksi hän ilmoittaa olevansa todella tyytyväinen, myös siksi, että konsernin toiminnassa olennainen asiakaskeskeisyys tuli keskusteluissa esille.

PJ toteaa, että on kolme tapaa vuoden lopussa mitata, miten arvot ovat vaikuttaneet yksikön toimintaan: ensiksi miten arvot ovat vaikuttaneet oppivan organisaation malliin; ovatko arvot tukeneet mallia vai ei ja löytyykö arvoista jokin puute. Toiseksi on se, ovatko arvot auttaneet parantamaan organisaation todistettua historiallista puutetta eli yhteisöllisyyttä ja toimintaa ison yhteisön osana. Kolmantena on se, ovatko arvot tukeneet yksikön toimintatapoja ja johtamismalleja siten, että arvot olisivat ohjanneet yhdessä toimimista.

PJ sulkee aiheen toistaiseksi, kiittää hyvästä pohjustuksesta, osallistumisesta ja keskustelemisesta ja siirtää keskustelun asialistan muihin, tämän tutkimuksen ulkopuolisiin aiheisiin.

Puhuttu kieli ei ole kokouskeskustelussa pelkkä tiedon välittämismuoto, vaan keino rakentaa osallistujien keskinäisiä auktoriteettisuhteita.

Kokouskeskustelijoiden esittämät vuorot sisältävät pieniä kielellisiä vihjeitä siitä, miten puhuja asennoituu puheena olevaan asiaan ja toisten osallistujien tiedollisiin rooleihin. Kokouskeskustelussa käydään jatkuvaa tilanteista neuvottelua siitä, mitä osallistujien oletetaan tietävän, kenellä on oikeus arvioida puheena olevaa asiaa ja miten asia liittyy organisaation muuhun toimintaan. Väitöskirja tuo uuden näkökulman mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimukseen.

Tutkimuksessa osoitetaan, että operatiiviset työntekijät refleктоivat omaa toimintaansa organisaation muuhun toimintaan nähden.

Keskusteluanalyttinen ja vuorovaikutuslingvistinen lähestymistapa pureutuu keskustelun mikrotason syvimpiin rakenteisiin ja tekee näkyväksi, että strategista toimijuutta ja strategian merkityksellistämistä esiintyy kaikkialla organisaatiossa.



ISBN 978-952-60-4543-6
 ISBN 978-952-60-4544-3 (pdf)
 ISSN-L 1799-4934
 ISSN 1799-4934
 ISSN 1799-4942 (pdf)

Aalto-yliopisto
Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu
 Viestinnän laitos
www.aalto.fi

KAUPPA +
 TALOUS
 TAIDE +
 MUOTOILU +
 ARKKITEHTUURI

TIEDE +
 TEKNOLOGIA

CROSSOVER

DOCTORAL
 DISSERTATIONS