Lehtinen, E., S. Aaltonen, M. Koskela, E. Nevasaari & M. Skog-Södersved (toim.) 2011. Kielenkäyttö verkossa ja verkostoissa. AFinLAn vuosikirja 2011. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 69. Jyväskylä. s. 11–22.

Jonna Ahti
Helsingin yliopisto

Konfliktit verkkokeskustelussa – uhkaava toinen vuoro ja affektiivisuus

This article focuses on the conflict structure in Finland-Swedish chat conversations and on the role of the second turn in conflict sequences. Conflicts usually consist of three turns: 1) trigger turn, 2) first opposing argument and 3) second opposing argument. There are yet several cases that begin like conflicts but lack the third turn, i.e. second opposing argument. Instead, a neutralizing turn is often produced in order to end the conflict, or rather the potential conflict that has raised its head. I studied second turns in both cases, i.e. conflicts and potential conflicts, and found that the second turn in the latter group often includes features that are pragmatically very affective and can therefore be considered as face threatening. These features are for example the use of different emoticons, punctuation marks, asterisks and capitals as well as swearing and personal insults.

Keywords: chat, conflict, turn structure, affective

1 Johdanto

Tekeillä olevassa väitöskirjassani *Konflikter i ett finlandssvenskt chattrum* tarkastelen eräässä suomenruotsalaisessa verkkoyhteisössä syntyviä konflikteja ja niiden kielellistä rakennetta. Käydessäni tutkimuksen alkuvaiheessa läpi materiaalista löytämiäni konflikteja törmäsin usein neutralisoiviin ja sovitteleviin vuoroihin, mikä sai minut pohtimaan toisen vuoron merkitystä konfliktisekvenssissä. Tavallisesti konfliktin määritellään keskusteluntutkimuksen alalla muodostuvan kolmesta vuorosta (keskustelua aiheesta mm. Maynard 1985a, 1985b; Muntigl & Turnbull 1998; Goodwin, Goodwin & Yaeger-Dror 2002; Sörlin 2008). Tämä kolmivuoroinen rakenne on koko tutkimuksen lähtökohta, sillä sen avulla määritellään mikä on konflikti ja pystytään tunnistamaan se. Näistä kolmesta vuorosta ensimmäinen toimii ns. laukaisijana tilanteessa. Laukaisinvuoro ei yleensä ole tahallisesti provosoiva, ja voidaankin sanoa, että minkälainen vuoro hyvänsä voi periaatteessa johtaa konfliktiin. Laukaisijaa seuraa ensimmäinen argumentti, jonka esittäjä asettuu jollain tavalla laukaisinvuorossa esitettyä näkemystä vastaan. Ensimmäistä argumenttia seuraa toinen argumentti, joka vastustaa ensimmäistä argumenttia. Vuorojen esittäjät saattavat vaihdella, ja on tavallista, että kaikki kolme vuoroa ovat eri puhujien tuottamia. Käytännössä yksinkertainen konflikti voi näyttää seuraavalta:

1	LAUKAISIJA	Kalle:	rakastan Abbaa!
2	1. ARGUMENTTI	Ville:	Abban musiikki on kamalaa!!!
3	2. ARGUMENTTI	Kalle:	itse olet kamala!

Yllä esitellyn konfliktirakenteen lisäksi materiaalissa esiintyy ns. sovittelevia vuoroja. Tällaisissa sekvensseissä kolmas vuoro ei muodostukaan toisesta argumentista, vaan tilannetta neutralisoivasta vuorosta, sovittelijasta. Tällainen konfliktinalku ja sitä neutralisoiva vuoro saattavat näyttää vaikkapa tältä:

1	LAUKAISIJA	Kalle:	rakastan Abbaa!
2	1. ARGUMENTTI	Ville:	Abban musiikki on kamalaa!!!
3	SOVITTELIJA	Kalle:	no, ei kaikki voi tykätä kaikesta

Tässä artikkelissa käsittelen nimenomaan toisen vuoron merkitystä yllä mainituissa sekvenssityypeissä ja pohdin sen roolia siinä, mihin suuntaan alkanut konflikti kääntyy: jatkuuko se täydeksi konfliktiksi, vai tuleeko toisen argumentin sijaan sovitteleva vuoro, joka päättää konfliktin ennen kuin se ehtii varsinaisesti edes alkaa. Toinen vuoro toimii siis vedenjakajana keskustelussa, joka johtaa osallistujien kannalta joko keskustelua rakentavaan tai hajottavaan kolmanteen vuoroon. Analyysini osoittaa, että toisessa vuorossa on tiettyjä piirteitä, jotka voivat selittää osallistujien reaktiot eri tilanteissa. Nämä piirteet voidaan määritellä affektiivisiksi, sillä ne korostavat erityisesti lausuman ekstralingvististä sanomaa saaden aikaan tietyn tunnereaktion vastaanottajassa. Esittelen tutkimusmetodin ja käsitteet kappaleessa 2. Toisen vuoron ominaisuuksia eri sekvenssityypeissä esitellään tarkemmin luvuissa 3–4 ja affektiivisuutta luvussa 5. Yhteenveto analyysistä löytyy kappaleesta 6.

2 Metodi ja käsitteet

Analyysin kehyksenä on keskustelunanalyysi, mikä asettaa haasteita kirjallisen tutkimusmateriaalin käsittelyyn. Yksi tämän tyyppisen tutkimuksen keskeisistä kysymyksistä onkin, onko reaaliaikainen verkkoviestintä kirjoitusta, puhetta vai jotain siltä väliltä (pohdintaa mm. Baron 2008). Werryn (1996: 47) mukaan kyseessä on interaktiivinen kirjoitettu diskurssi (*interactive written discourse*), jonka avulla vakaiksi mielletyt viestinnän rakenteet saavat uusia muotoja ja jonka käyttö osoittaa kuinka tietokoneen avulla kirjoitettu kieli lähentyy puhuttua. Crystal (2001) käyttää termiä *netspeak* ikään kuin kolmantena kommunikaatiomuotona puheen ja kirjoituksen rinnalla. Tavallaan näin onkin, sillä verkkoviestintä on luonut aivan omat kielelliset käytänteensä ja ilmaisutapansa. Kuitenkin kielentutkijana itseäni kiinnostaa puhekielisyys, joka saa esim. chatissa kirjoitetun muodon. Sen vuoksi analyysini lähtökohta tämän tyyppisessä viestinnässä on verkkokeskustelun näkeminen kirjoitettuna puheena tai keskusteluna, jossa puhekielestä muistuttavat esim. keskustelun fragmenttisuus, puhekieliset ilmaisut ja tunneikonien käyttö ekstralingvistisinä ilmaisimina (katso myös Vauras 2006; Kotilainen 2007). Tyypillistä on, että käyttäjät itse viittaavat reaaliaikaiseen verkkokeskuste-

luun usein puhumisena tai juttelemisena, mikä korostaa sen mieltämistä puheenomaisena toimintana (Bellander 2010).

Artikkelin keskeisiä käsitteitä toisen vuoron analysoinnin kannalta ovat ekstralingvistisyys ja affektiivisuus. Käsitteet liittyvät kiinteästi toisiinsa ja ovat tavallisia ilmiöitä konfliktitilanteissa. Tämän artikkelin pääpaino on sellaisissa ekstralingvistisissä ja affektiivisissa piirteissä, jotka vaikuttavat negatiivisesti keskustelun samanmielisyyteen ja siten vaikuttavat osallistujien reaktioihin. Konflikteja voidaan pitää keskustelua ja sen osallistujia uhkaavina ilmiöinä, jolloin on perusteltua tarkastella esim. ekstralingvistisiä ominaisuuksia niiden aiheuttamien negatiivisten reaktioiden kannalta. Ekstralingvistisyydellä tarkoitan tässä artikkelissa muita viestinnän keinoja kuin sanoja. Tällaisia keinoja ovat mm. tunneikonit (esim. hymiöt *:-)*), isojen kirjainten käyttö äänen voimakkuuden symbolina (*HILJAA*), välimerkkien runsas käyttö esim. taukojen, pohdinnan ja lausuman intensiteetin merkitsijöinä (*mitä?!?!*, *en mä tiedä…. ehkä???*) ja asteriskien käyttö esim. fyysisen tekemisen merkitsemiseen (**keittää kahvia*,* kts. Ahti 2009). Lingvistisen ja ekstralingvistisen ilmaisun välimaastoon sijoittuvat erilaiset onomatopoeettiset ilmaukset, jotka vastaavat lähinnä erilaisia äännähdyksiä (*murr, slurp*). Omassa materiaalissani edellä mainittuihin ilmaisukeinoihin liittyy usein myös aggressiivinen kielenkäyttö, joka saattaa sisältää esim. henkilökohtaisia loukkauksia, nimittelyä ja kiroilua.

Affektiivisuus voidaan määritellä eri tavoin, mutta tässä artikkelissa käsittelen sitä ekstralingvististen piirteiden käytön seurauksena. Nämä kaksi käsitettä muodostavat ikään kuin jatkumon, jossa tietokoneella tuotettujen merkkien seurauksena syntyy ja aiheutetaan affektiivinen eli tunnereaktio. Tunteiden representaatio tapahtuu tietokoneen avulla yllä mainittujen keinojen kautta eli ne ovat puhtaasti digitaalista informaatiota, merkkirivejä (Picard 2000). Tietokonevälitteistä kommunikaatiota olisi tämän vuoksi helppo pitää tunteettomana ja kylmänä, mutta käytännössä näin ei ole. Merkittävää onkin tässä artikkelissa ja toisten vuorojen analyysissä se, 1) millaisen tunnetilan käyttäjä haluaa ekstralingvistisiä keinoja käyttämällä välittää ja 2) millaisen affektiivisen reaktion hän (haluaa) aiheuttaa vastaanottajassa.

3 Toinen vuoro konfliktisekvensseissä

Artikkelin materiaali pohjautuu väitöskirjani tutkimusmateriaaliin, joka on ruotsinkielisen *Radio Extrem* (*X3M*) -nuorisoradiokanavan verkkopalvelusta nimeltä *Extrem Chat,* joka puolestaan on osa laajempaa verkkoyhteisöä *Extrem Community.* Radiokanava on pyynnöstäni itse toimittanut materiaalin, joka on vuodelta 2003. Materiaalia on kaikkiaan kahdeksan vuorokauden ajalta, ja tutkittuja sekvenssejä yhteensä 40. Varsinaisia konfliktisekvenssejä on 32 ja sovittelevia 8. Tutkimuksen pääpaino on konfliktisekvenssien analyysillä, mutta toisen vuoron roolin selvittämiseksi myös sovittelevien sekvenssien analyysi on perusteltua. Kaikki tämän artikkelin esimerkit ovat alkuperäisessä kieliasussa (ruotsi tai englanti), mutta jokaisen esimerkin alla on kursivoituna tekemäni suomennos. Osallistujien nimet (käyttäjätunnukset) on muutettu osallistujien identiteetin suojaamiseksi. Rivit on numeroitu ja vuorojen edessä on kellonaika, jolloin vuoro on julkaistu chatissa. Tämä antaa paremman käsityksen keskustelujen temposta.

Alla oleva esimerkki 1 sisältää konfliktin kaikki kolme vaihetta: laukaisijan (rivi 1), ensimmäisen vasta-argumentin (rivit 3–4) ja toisen vasta-argumentin (rivi 5).

(1)	1	16:43:25	**Jah**:	atta va bög e coolt
	2	16:43:39	**Jah**:	o våga ännu erkänna
	3	16:44:11	**Daniel**:	va fan e de för coolt me de..
	4			sjukt e va de e
	5	16:44:14	**Jah**:	Nej men jag tycker att de coolt
	1	*16:43:25*	***Jah**:*	*on coolia olla homo*
	2	*16:43:39*	***Jah**:*	*ja uskaltaa vielä myöntää se*
	3	*16:44:11*	***Daniel**:*	*mitä hiton coolia siinä muka on..*
	4			*sairasta se on*
	5	*16:44:14*	***Jah**:*	*ei mutta mun mielestä se on coolia*

Rivillä 1 Jah tuottaa laukaisijan eli vuoron, joka toimii (tarkoituksetta) ongelman lähteenä: *on coolia olla homo*. Vuorossa ei sinällään ole mitään provosoivaa, vaikka toki homoseksuaalien puolustamista nuorten miesten kansoittamassa chatissa voidaan pitää riskialttiina keskustelun samanmielisyyden kannalta. Rivillä 2 Jah tekee vielä lisäyksen aiempaan vuoroonsa,

jossa hän toteaa että homouden lisäksi coolia on myös se, että uskaltaa tunnustaa sen muille. Riveillä 3–4 näkyy ensimmäinen argumentti, jossa Daniel haastaa Jahin mielipiteen kysymällä, mitä coolia homoudessa muka on (rivi 3) ja lisäämällä, että hänen mielestään se on sairasta (rivi 4). Rivillä 5 Jah puolustaa näkemystään tuottamalla argumentin Danielia vastaan ja toistamalla, että hänen mielestään se on coolia.

Kun tarkastellaan Danielin tuottamaa toista vuoroa huomataan, että se ei juuri sisällä ekstralingvistisiä symboleja. Vuoro on kirjoitettu puhekielisenä (esim. det är = *de e*), mutta ainoa affektiivinen merkintä on pisteiden käyttö lausumien välillä (rivi 3). Sanavalinnat ovat kuitenkin selvästi provokatiivisia, kuten kiroilu (*mitä hiton coolia*) ja homouden kutsuminen sairaaksi (*sairasta se on*). Aiheen ja siitä esitettyjen mielipiteiden vuoksi konflikti pääsee syntymään, koska osapuolilla on asiasta vahva mielipide, josta kumpikaan ei halua luopua.

Esimerkissä 2 alla on toinen konfliktisekvenssi, jossa esiintyy laukaisija ja kaksi vastakkaista argumenttia.

(2)	1	16:39:31	**Anton**:	NO ONE BETTER THAN ME!!
	2	16:39:43	**Micke**:	I am better!!!
	3	16:40:00	**Anton**:	NEVAH!!
	1	*16:39:31*	***Anton**:*	*KUKAAN EI OO MUA PAREMPI!!*
	2	*16:39:43*	***Micke**:*	*mä olen!!!*
	3	*16:40:00*	***Anton**:*	*EI IKINÄ!!*

Tässä esimerkissä Antonin vuoro ja itsekehu *KUKAAN EI OO MUA PAREMPI!!* rivillä 1 toimii laukaisijana, johon Micke tuottaa vasta-argumentin *mä olen!!!* (rivi 2). Anton kumoaa Micken väitteen toisella argumentilla rivillä 3 *EI IKINÄ!!* Koko sekvenssi käydään englanniksi, mikä johtunee Antonin laukaisinvuorosta, joka toimii siis laukaisijana sekä konfliktille että koodinvaihdolle ruotsista englanniksi. Antonin vuorot (1, 3) on kirjoitettu läpi keskustelun isoilla kirjaimilla, mikä saa aikaan huutamisen tunteen. Toisaalta niiden jatkuva käyttö aiheuttaa jonkinlaisen inflaation ja vähentää niiden affektiivista voimaa. Usein muut käyttäjät saattavat tällaisissa tapauksissa huomauttaa, että puhujalla on jäänyt Caps Lock -toiminto päälle. Asian oikeaa laitaa ei tässä tapauksessa voi tarkistaa, mutta jonkinlaista ärsytystä isojen kirjainten käyt-

tö saattaa aiheuttaa, koska sitä pidetään keskusteluryhmissä yleensä amatöörimäisenä ja epäkohteliaana. Toisen vuoron (*mä olen!!!*, rivi 2) tarkastelu osoittaa, ettei se sisällä erityisiä ekstralingvistisiä elementtejä (vrt. esimerkki 1 yllä). Ainoat puheen intensiteettiin viittaavat tekijät ovat huutomerkit vuoron lopussa, joita on kolme. Tämä ei kuitenkaan juuri eroa Antonin huutomerkkien käytöstä riveillä 1 ja 3, joissa hän käyttää kahta huutomerkkiä omaa lausumaansa korostamaan. Tässäkin tapauksessa toisen vuoron sisältö ja sanoma näyttävät vaikuttavan konfliktin syntyyn enemmän kuin ekstralingvistiset piirteet. Kyseessä on leikkimieliseksi miellettävä kina siitä, kumpi osallistujista on parempi. Tällaisessa mahtailutilanteessa kumpikaan ei voi perääntyä, vaan tuottaa argumentteja itsensä puolesta tai toista vastaan. Esimerkki 2 toimii myös näyttönä tutkijan kohtaamasta dilemmasta tämän tyyppisen lähdemateriaalin kanssa: vaikka kina vaikuttaa leikkimieliseltä, täyttää se konfliktiksi tunnistamisen vaatimukset (kolme toisilleen vastakkaista vuoroa). Tämän vuoksi se on luokiteltu konfliktiksi.

4 Toinen vuoro sovitelluissa sekvensseissä

Alkuperäisen ajatukseni mukaan toinen vuoro on konfliktisekvenssissä merkittävässä osassa: siinä on mahdollisesti piirteitä, jotka johtavat joko vuoron neutralisointiin eli sovittelijan tuottamiseen tai vaihtoehtoisesti konfliktiin toisen argumentin muodossa, kuten nähtiin luvussa 3 yllä. Esimerkissä 3 alla on melko tyypillinen ja lyhyt sekvenssi, jossa on selkeästi ainekset konfliktin syntyyn.

(3)	1	20:50:33	**My**:	shut up just shut up shut up
	2	20:51:10	**Jusse**:	me?
	3	20:52:16	**Jusse**:	my>> mena du att ja sku hålla käft??
	4	20:52:47	**Simon**:	jusse…hon sjunger ju black eyed peas –
	5			shut up
	6	20:52:49	**My**:	jusse: ja sjöng u know: black eyed peace
	7	20:53:04	**My**:	*peas
	8	20:53:05	**Jusse**:	jaaa jaaa…okke!!!!!!!
	9	20:53:24	**Jusse**:	:-)

1	*20:50:33*	***My**:*	*shut up just shut up shut up*
2	*20:51:10*	***Jusse**:*	*minä?*
3	*20:52:16*	***Jusse**:*	*my>> tarkotatsä että mä pitäisin turpani kiinni??*

4	*20:52:47*	***Simon**:*	*jusse…sehän laulaa black eyed peas –*
5			*shut up*
6	*20:52:49*	***My**:*	*Jusse:mä lauloin u know: black eyed peace*
7	*20:53:04*	***My**:*	**peas*
8	*20:53:05*	***Jusse**:*	*ahaa….okei!!!!!!!*
9	*20:53:24*	***Jusse**:*	*:-)*

Ensimmäisellä rivillä My tuottaa vuoron englanniksi *shut up just shut up shut up*, mikä toimii laukaisijana potentiaaliselle konfliktisekvenssille. Fraasissa *shut up* (*suu kiinni*) ei kuitenkaan ole kyse käskystä hiljentyä, vaan kyseessä on Black Eyed Peas -yhtyeen jättihitti *Shut up* vuodelta 2003, jolloin tutkimusmateriaali kerättiin.

Esimerkki sisältää tähän mennessä kaikki tarvittavat konfliktin osat: laukaisijan rivillä 1 ja sen kyseenalaistavat argumentit riveillä 2–3. Konfliktia ei kuitenkaan synny, sillä riveillä 4–6 tuotetaan kaksi erillistä sovittelevaa vuoroa. Riveillä 4–5 Simon selittää Jusselle, että My vain lauloi aiemmin mainittua hittilaulua: *sehän laulaa black eyed peas – shut up*. Lähes samanaikaisesti My tuottaa oman sovittelevan vuoronsa (rivi 6), joka on lähes identtinen Simonin vuoron kanssa: *mä lauloin u know: black eyed peace*. Rivillä 7 My vielä korjaa aiemman vuoronsa sisältämän sanavirheen oikeaan muotoon **peas.* Simonin ja Myn vuorot toimivat keskustelun neutralisoivina tekijöinä, jotka estävät konfliktin synnyn. Riveillä 8–9 Jusse osoittaa hyväksyneensä selityksen ja ilmaisee asian olevan kunnossa: *ahaa….okei!!!! :-).* Loppuun lisätty hymiö tai tunneikoni (Vauras 2006) korostaa asioiden oikeaa tilaa ja ilmaisee puhujan ekstralingvististä tunnetta.

Esimerkissä 3 yllä toinen vuoro muodostuu oikeastaan kahdesta osasta, joista ensimmäinen tuotetaan rivillä 2 (*minä?*) ja jota täydennetään rivillä 3 (*tarkotatsä että mä pitäisin turpani kiinni??*). Vuorojen tarkastelu osoittaa, että ne sisältävät affektiivisia piirteitä, jotka voidaan tulkita negatiivisina ja sen vuoksi keskustelun yhteishenkeä uhkaavina. Vuorot muodostuvat lausumista, jotka jo sinällään on muotoiltu kysymysmuotoon niin, että ne vaativat vastausta. Erityisesti jälkimmäinen vuoro on uhkaava ja vaatii selitystä Myltä, joka tuotti ongelmatilanteeseen johtaneen laukaisijan. Se on osoitettu suoraan Mylle ja sisältää tyypillisen korjaussekvenssirakenteen *tarkotatsä että.* Lisäksi sitä on korostettu useilla kysymysmerkeillä ikään kuin korostamaan lausuman vaativaa sisältöä, mutta myös painokkuutta, jota vuorolla halu-

taan ilmaista. Voidaankin olettaa, että juuri nämä piirteet johtavat sovittelevien vuorojen tuottamiseen.

Toinen vastaava sovittelijan sisältävä esimerkki on alla (esimerkki 4), jossa osallistujat Tina ja Flickan ajautuvat uhkaavaan tilanteeseen, joka kuitenkin ratkaistaan sovittelevilla vuoroilla.

(4)	1	22:08:26	**Tina:**	alla har vi vänt ryggen åt gud, alla har vi
	2			syndat och missat målet som är att bli till Guds
	3			avbild och bli Jesu medarvinge och ärva hela
	4			universum, men Jesus dog på korset för våra
	5			synder så att om vi tror på honom så ska vi
	6			kunna få andligt liv och for
	7	22:09:08	**Flickan**:	VOJ s*t*nANAMMA HALD NO
	8			KÄFTAN ME HEDI GDU JUTTUN..=(GGR
	9	22:09:23	**Sam**:	hehe, lugn flickan ;)
	10	22:09:34	**Kalle**:	jaa lugna ner dig

1	*22:08:26*	***Tina:***	*me olemme kääntäneet Jumalalle selän,*
2			tehneet syntiä ja unohtaneet tavoitteemme tulla
3			Jumalan kuvaksi ja Jeesuksen perijäksi ja periä koko
4			universumin, mutta Jeesus kuoli ristillä syntiemme
5			vuoksi jotta uskoisimme häneen ja voisimme saada
6			hengellisen elämän
7	*22:09:08*	***Flickan****:*	*VOI s**t*n* TUKI NYT JO*
8			*TURPAS NOISTA JUMALAJUTUISTA..=(GGR*
9	*22:09:23*	***Sam****:*	*hehe, rauhoitu flickan ;)*
10	*22:09:34*	***Kalle****:*	*just niin rauhoitu*

Riveillä 1–6 nähdään Tinan pitkä, lähes saarnanomainen viesti, jonka sisältö on varsin uskonnollinen. Uskonto ei ole kovin tavallinen puheenaihe tässä chatissa ja silloin harvoin, kun puheenaiheet koskettavat uskontoa, tunnelmalla on tapana kuumentua. Näin käy myös tässä tapauksessa, jossa Flickan tuottaa vasta-argumentin (rivit 7–8), jossa hän kovin sanoin kääntyy Tinaa vastaan *VOI s**t*n* TUKI NYT JO TURPAS NOISTA JUMALAJUTUISTA*. Aggressiivista viestiä korostetaan sanavalintojen (kirosanat, käsky pitää suu kiinni) lisäksi isoilla kirjaimilla, negatiivisella tunneikonilla *=(* ja murinaa matkivalla äännähdyksellä *GGR*. Flickanin käyttämä ruotsinkieliselle Pohjanmaalle sijoittuva murre (*HALD NO KÄFTAN*) tuo vuoroon puhekielisyyden tunteen, mikä lisää vuoron affektiivisuutta. Kirosanan sensurointi asteriskeilla (alku-

peräisessä muodossa *s*t*n*) on chat-ohjelman ominaisuus, ei osallistujan tekemä valinta.

Flickanin vuoro on varsin aggressiivinen, mutta se ei kuitenkaan johda konfliktin syntyyn. Riveillä 9–10 sekä Sam että Kalle tuottavat sovittelevat vuorot, joissa Flickania kehotetaan rauhoittumaan (*rauhoitu flickan* ja *just niin rauhoitu)*. Vaikka keskustelu aiheesta jatkuu, se ei muutu riidaksi, vaan jatkuu rauhallisemmin.

5 Toisen vuoron affektiiviset ominaisuudet

Yllä luvuissa 3–4 olen osoittanut, että toisessa vuorossa käytetään ekstralingvistisiä symboleja ja merkintöjä, jotka voidaan tulkita affektiivisuuden osoituksina. Nämä puolestaan vaikuttavat siihen, millaiseksi alkanut konfliktisekvenssi muodostuu eli miten osallistujat tulkitsevat symbolit ja kokevat ne. Kaikille analysoimilleni toisille vuoroille sovitelluissa sekvensseissä on yhteistä ekstralingvististen symboleiden runsaus, jotka lisäävät vuorovaikutustilanteen affektiivisuutta. Toiseen vuoroon reagoimisen kannalta merkittäväksi muodostuu siis sekä lingvististen että ekstralingvististen keinojen yhteiskäyttö tietyn tunnetilan ilmaisemiseksi. Jos toinen vuoro sisältää esim. loukkaavaa kielenkäyttöä ja HUUTAMISTA, on todennäköistä että siihen reagoidaan voimakkaammin ja sovittelevammin kuin vuoroon, josta ekstralingvistinen osa puuttuu. Tämän reaktion seurauksena tapahtuu varsinainen valinta: jatkuuko sekvenssi konfliktina eli tuottaako seuraava osallistuja uuden argumentin edellisen vastustamiseksi vai sovittelevan vuoron, jonka tarkoituksena on estää konfliktin syntyminen kuten esimerkeissä 3–4 yllä. Uhkaavaksi koettu vuoro tulkitaan negatiivisesti yhteisön kannalta, mikä selittää myös esimerkeissä 3–4 näkyvän ilmiön, jossa sovittelevan vuoron tuottajia voi olla useita.

Yksi reaaliaikaisen chat-keskustelun viehätyksistä on se, että osallistujien on paitsi luettava myös kuultava muiden vuorot. Werryn (1996: 58–59) mukaan onomatopoeettisten ja ikonografisten elementtien käyttö johtaa siihen, että viestit on otettava vastaan sekä silmillä että korvilla. Käytännössä kyse ei luonnollisestikaan ole puheesta, jonka voisi kuulla, mutta kirjoitettuna se sisältää monia auditiivisia tehokeinoja joiden avulla ilmauksista

voidaan tehdä elävämpiä ja korostaa keskustelun ekstralingvistisiä piirteitä. Tavallisimpia auditiivisia tehokeinoja ovat välimerkkien ja isojen kirjainten käyttö puheen voimakkuuden tehokeinoina, esim. *HILJAA!!!!*. Vastaavasti esimerkissä 3 (luku 4 yllä) Myn vuoro *shut up just shut up shut up* olisi todennäköisesti avautunut Jusselle, mikäli hän olisi "kuullut" laulun. Näin ei kuitenkaan tapahdu, mikä tulee ilmi riveillä 2–3, jossa Jusse tulkitsee Myn vuoron epäkohteliaana käskynä pitää suu kiinni.

6 Lopuksi

Luvussa 3 käsitellyille konflikteille on tyypillistä, että toinen vuoro ei välttämättä sisällä ekstralingvistisiä, affektiivisia erityispiirteitä, vaan vuoron sisältö ja aihepiiri vaikuttavat konfliktin muodostumiseen. Tämä on hieman yllättävää, koska voisi kuvitella että nimenomaan aggressiivisuus johtaisi konflikteihin, mutta esimerkkien valossa asia näyttää olevan juuri päinvastoin. Sen sijaan luvussa 4 nähtiin, että selkeästi affektiiviset, tunnetta ja tunnetilaa ilmaisevat elementit, johtavat usein neutralisoiviin vuoroihin, joissa tilannetta sovitellaan konfliktin välttämiseksi.

Puhekieli ja kirjoitettu kieli ovat viime vuosina lähentyneet toisiaan, mikä on huomattavissa lähes kaikessa viestinnässä. Asialliselta vaikuttavassa tekstissä voidaan käyttää hymiöitä ja puheessa taas kirjoitetusta verkkoviestinnästä tuttuja lyhenteitä kuten *omg* (oh my god/gosh) ja *asap* (as soon as possible). Tunneikonien, välimerkkien ja muiden ekstralingvististen symbolien ja keinojen käyttö verkkokeskustelussa ei ole vain tapa korvata jotain, joka fyysisen läsnäolon vuoksi on jäänyt kommunikaatiosta pois. Ne ilmaisevat käyttäjien todellisia tunteita, joilla he pyrkivät vastavuoroisesti saamaan aikaan reaktion vastaanottajassa. Se, kuinka vastaanottaja reagoi näihin affektiivisuuden merkitsijöihin, on viimekädessä vastaanottajasta, tilanteesta ja aiheesta riippuvaista. Verkkoviestinnässä on mukana aitoja ihmisiä, joilla on aitoja tunteita. Näiden viestimisessä tietokone toimii välineenä, mutta ei vähennä niiden vaikuttavuutta.

Kirjallisuus

Ahti, J. 2009. Asteriskens stjärnstund. Ett skrivteckens väg från skugga till rampljus. I L. Collin & S. Haapamäki (red.) *Svenskan i Finland 11*. Skrifter från svenska institutionen vid Åbo Akademi 7. Åbo: Uniprint, 29–36.

Baron, N. S. 2008. *Always on. Language in an online and mobile world*. Oxford: Oxford University Press.

Bellander, T. 2010. *Ungdomars dagliga interaktion. En språkvetenskaplig studie av sex gymnasieungdomars bruk av tal, skrift och interaktionsmedier.* Skrifter utgivna av institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 84. Uppsala: Uppsala universitet.

Crystal, D. 2001. *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.

Goodwin, C., M. H. Goodwin & M. Yaeger-Dror 2002. Multi-modality in Girls' Game Disputes. *Journal of Pragmatics 24 (10–11),* 1621–49.

Kotilainen, L. 2007. *Konstruktioiden dynamiikkaa* [online]. Helsinki: Helsingin yliopisto [luettu 10.8.2010]. Saatavissa: http://hdl.handle.net/10138/19645.

Maynard, D. W. 1985a. How children start arguments. *Language in society 14:1*, 1–29.

Maynard, D. W. 1985b. On the functions of social conflict among children. *American sociological review 50*, 207–223.

Muntigl, P. & W. Turnbull 1998. Conversational structure and facework in arguing. *Journal of pragmatics 29:3*, 225–256.

Picard, R. W. 2000. *Affective Computing*. Cambridge: MIT Press.

Sörlin M. 2008. *Att ställa till en scen. Verbala konflikter i svensk dramadialog 1725–2000.* Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet 73. Uppsala: Uppsala universitet.

Vauras, I. 2006. *Kuvakirjoituksen jälleensyntymä – tunneikonit kirjoitetussa puhekielisessä keskustelussa* ^_^. Julkaisematon pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto.

Werry, C. C. 1996. Linguistic and Interactional Features of Internet Relay Chat. In S. C. Herring (ed.) *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Crosscultural Perspectives.* Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 47–63.