



Kun ongelmalliset vuorovaikutustilanteet toistuvat: Ongelmasta kertominen, kuvauksen yksityiskohdat ja selontekovelvollisuus tendenssikertomuksissa

- Melisa Stevanovic, Tampereen yliopisto
- Henri Nevalainen, Tampereen yliopisto
- Minna Leinonen, Tampereen yliopisto
- Annika Valtonen, Tampereen yliopisto
- Elina Weiste, Työterveyslaitos

Kirjoittajan yhteystiedot: Melisa Stevanovic, melisa.stevanovic@tuni.fi

Monilla arjen ja työelämän ongelmallisilla vuorovaikutustilanteilla on taipumusta toistua. Tässä artikkelissa tutkitaan keskustelunanalyysin menetelmin vuorovaikutustilanteita, joissa henkilö kertoo kokemistaan toistuvista vuorovaikutuksen ongelmatilanteista jollekin muulle osapuolelle. Tarkastelemme puhujan keinoja kuvata vuorovaikutuksen yksityiskohtaisia ilmiöitä, kuten sanavalintoja ja prosodiaa, kiinnittäen näissä tilanteissa huomiota erityisesti vuorovaikutuskumppanien tapaan vastata kerrontaan. Analyysi osoittaa, kuinka arkisissa kokemusten jakamiseen suuntautuviissa tarinankerrontatilanteissa kertoja voi fokusoida vuorovaikutuksen yksityiskohtiin ilman että häntä asetetaan selontekovelvolliseksi koskien kuvattujen yksityiskohtien toistuvuutta laajemmassa samantyyppisten tilanteiden sarjassa. Tilanne on toinen työpaikan kehityskeskusteluissa, joissa kertojaa voidaan kohdella selontekovelvollisena vuorovaikutuksen yksityiskohtia koskevien väitteidensä osalta. Kerronnan fokuoiminen yksityiskohtiin voi myös johtaa kuulijaa tulkitsemaan kerrontaa arkikeskustelun kehyksessä, mikä lisäksi vie huomiota pois tapausten toistuvuudesta. Tulokset tarjoavat yhden selityksen sille, miksi monet ongelmalliset vuorovaikutusilmiöt voivat jatkua ilman että niihin puututaan ja että niiden vakavuus ymmärretään.

Avainsanat: keskustelunanalyysi, ongelmalliset vuorovaikutustilanteet, referointi, tapaukset, tendenssikertomukset

1 JOHDANTO

Sosiaalisella vuorovaikutuksella on joskus epämiellyttäviä, kiusallisia tai ahdistavia psykologisia seuraamuksia, jotka saattavat jäädä vaivaamaan vuorovaikutuksen osallistujan mieltä vielä kauan varsinaisen ongelmallisen vuorovaikutustilanteen jälkeen (Cui, 2014). Seksuaalinen häirintä ja rasistinen kommentointi ovat esimerkkejä vakavasti ongelmallisista, kauaskantoisia seuraamuksia aiheuttavista vuorovaikutustilanteista (esim. Buchanan & Fitzgerald, 2008; Duffy, 2018; Kaltiala-Heino & Fröjd, 2011; Mason & Lodrick, 2013). Toisaalta myös näennäisen arkipäiväiset, vuorovaikutuksen rituaaliseen järjestykseen kohdistuvat rikkomukset, voivat tuntua häiritseviltä (Garfinkel, 1967; Goffman, 1963, 1967; Tavory & Fine, 2020). Sosiologisessa vuorovaikutustutkimuksessa tämänkaltaisiin ongelmatilanteisiin on viitattu käsitteillä *vuorovaikutuksellinen vandalismi* (Duneier & Molotch, 1999), *epäonnistunut toiminnan koordinointi* (Collins, 2008), *mikrovuorovaikutukselliset loukkaukset* (McCurn, 2017) ja *epäonnistuneet rituaalit* (Horgan, 2020). Tällaisiin tilanteisiin voi sisältyä vuorovaikutukseen ja läheisyyteen painostamista (Bailey, 2016) sekä epäsensitiivisyyttä vuorovaikutuksen hienovaraisille vihjeille koskien esimerkiksi jonkun osapuolen halukkuutta lopettaa keskustelu (Duneier & Molotch, 1999).

Tässä artikkelissa tarkastelemme ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista *kertomista* ilmiönä, jota muovaavat erilaiset kulttuuriset resurssit ja rajoitteet. Artikkelin taustoittavissa osiossa käsittelemme ensiksi ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista kertomista (luku 2) ja seuraavaksi toistuvien ongelmatilanteiden ja vuorovaikutuksen yksityiskohtien raportoinnin välistä jännitettä (luku 3). Tämän jälkeen esittelemme tutkimuksen aineiston ja menetelmän (luku 4), analysoimme vuorovaikutuksen toistuvista ongelmatilanteista raportoivia ns. *tendenssikertomuksia* (luku 5) sekä esitämme havaintojemme pohjalta johtopäätöksiä (luku 6). Tavoitteenamme on parantaa tietoisuutta siitä, ettei tietynlaisista ongelmista puhuminen ole kulttuurisesti yhtä helppoa kuin toisista, mikä ei silti tarkoita sitä, etteivät nämä ongelmat olisi todellisia ja vakavasti otettavia. Yhteiskuntatieteilijöinä näemme tärkeänä pohtia sitä, miksi tietynlaisia ongelmallisia kokemuksia päädytään usein vähättelemään, ja

tämän tutkimuksen avulla pyrimme valottamaan yhtä tällaisen vähättelyn taustalla mahdollisesti toimivaa mekanismia.

2 ONGELMALLISISTA VUOROVAIKUTUSKOKEMUKSISTA KERTOMINEN

Ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kertomalla voidaan suorittaa monenlaisia sosiaalisia toimintoja. Keskusteluanalyttisessa tutkimuskirjallisuudessa on käsitelty erityisesti valittamista (ks. Drew, 1998; Edwards, 2005; Haakana, 2005; 2007; Heinemann & Traverso, 2009; Ruusuvuori ym., 2019). Oleellista on, että kertoja harkitsee ja hallinnoi tarkkaan kertomuksensa “kerrottavuutta” (esim. Ochs & Capps, 2001) kehystäen sen esimerkiksi tapauksen uutisarvoisuutta tukevin affektiivisin ilmaisin (Evaldsson & Fernandes, 2019). Kertomuksen kertominen vuorovaikutustilanteesta ilman kertomisen arvoista sisältöä merkitsee kertojalle uhkaa kasvojensa menettämisestä (Norrick, 2005). Ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kerrottaessa erityisenä riskinä on, että kertojan voidaan ajatella valittavan tyhjästä. Valittamisen onkin todettu olevan erityisen arkaluontoista toimintaa nimenomaan tässä suhteessa (Drew, 1998; Günthner, 1997; Heinemann & Traverso, 2009; Holt, 2000; Ruusuvuori ym., 2019; Whitehead, 2013). Välttääkseen joutumasta moraalisesti kyseenalaiseen valoon kertojan on oleellista esittää näkemyksensä uskottavasti ottaen siihen samalla myös riittävästi psykologista etäisyyttä (Edwards, 2005; Whitehead, 2013).

Kuten kaikki kerronta ja puhe, myös ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kertominen kietoutuu kiinteästi tällaisen kerronnan vastaanottoon (ks. esim. Bavelas, Coates & Johnson., 2000; Koskinen, Stevanovic & Peräkylä, 2021; Mandelbaum, 2013; Ruusuvuori ym., 2019). Kertoessaan kokemuksistaan jostakin tietystä affektiivisesta näkökulmasta on kertojan kannalta keskeistä, että vastaanottajat myötäelävät kertojan mukana näissä kokemuksissa (Peräkylä ym., 2015; Stivers, 2008). Kerronnan vastaanottajat voivat kommunikoida tällaista myötäelämistä monin eri tavoin, kuten ottamalla kantaa, osoittamalla ymmärrystä, nyökkäilemällä tai huudahtamalla affektiivisesti (Goffman, 1978; Heritage, 2011; Stivers, 2008). Myötäelämiselle asettaa oman haasteensa

se, ettei vastaanottajalla yleensä ole ensikäden tietoa kerrotuista tapahtumista (Heritage, 2011). Niinpä myötäelämisen kannalta ongelmia saattavat aiheuttaa kertojan liian epämääräiset kuvaukset kokemistaan tapahtumista (Drew, 2003). Ongelmallisia vuorovaikutustilanteita koskevassa kerronnassa käytetäänkin monesti *raportoitua puhetta* (esim. Buttny, 1997; Buttny & Cohen, 2007; Clark & Gerrig, 1990; Couper-Kuhlen & Klewitz, 1999; Drew, 1998; Holt, 1996, 2000; Wu, 2012; ks. myös Holt & Clift, 2007) ja *konstruoituja dialogeja* (Tannen, 2007), mikä lisää tehokkaasti kokemusten kerrottavuutta, elävyyttä ja autenttisuutta (ks. Van De Mieroop & Clifton, 2013). Suomenkielisessä kirjallisuudessa tähän ilmiöön on tyypillisesti viitattu termillä *referointi* (Haakana & Kalliokoski, 2005; Haakana, 2005; Kalliokoski, 2005; Lappalainen, 2005; Priiki, 2014).

Puuttumista toistuvasti ongelmallisiin vuorovaikutustilanteisiin yleensä edesauttaa se, että ongelmasta kerrotaan sellaiselle henkilölle, jolla on valta puuttua asiaan – siinä määrin kuin se on kulloinkin tarpeen. Oleellista ongelmien näkyväksi tekemisen yhteydessä on saattaa ongelmien aiheuttaja selontekovelvolliseksi tekemisistään. *Selontekovelvollisuus* (engl. *accountability*) viittaa yhtäältä vuorovaikutuksessa aina läsnä olevaan vaatimukseen oman toiminnan ymmärrettäväksi tekemisestä ja toisaalta normatiiviseen, omaa toimintaa koskevaan tilivelvollisuuteen (Garfinckel, 1967; Buttny, 1993; Juhila, 2009). Selontekovelvollisuus implikoi lähtökohtaisesti epäsymmetristä valtasuhdetta, jossa suhteen yksi osapuoli suuntautuu tarpeeseen joutua mahdollisesti selittelemään toimintaansa toiselle (Juhila, 2009, s. 297). Ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kerrottaessa selontekovelvollisuuden voi lähtökohtaisesti ajatella suuntautuvan siihen henkilöön, joka on toiminut ongelmallisesti, tai siihen, jonka vastuulla on korjata asia (Ruusuvuori ym., 2019). Kuitenkin selontekovelvollisuus voi kääntyä myös kertojan suuntaan, mikäli hänen esittämänsä valituksen aihe ei näyttäydä varteenotettavalta (Edwards, 2005; Whitehead, 2013).

Tässä artikkelissa esitämme, ettei vuorovaikutuksen ongelmatilanteista kertomista ole lähtökohtaisesti helppoa tehdä ilman että kertoja itse joutuu selontekovelvollisuuden alaiseksi kertomastaan. Jokainen kertoja joutuu kerronnassaan

turvautumaan kulttuurin tarjoamiin kerronnallisiin resursseihin, joiden käyttöön sisältyy kuitenkin lähtökohtaisia jännitteitä, jotka hankaloittavat ongelmatilanteista kertomista uskottavasti.

3 ONGELMATILANTEIDEN TOISTUVUUS JA VUOROVAIKUTUKSEN YKSITYISKOHDAT

Kuten mitkä tahansa kertomukset, myös vuorovaikutustilanteita koskevat kertomukset voivat kohdistua monen tasoihin ilmiöihin. Perinteisesti kertomusten rakenteellinen tutkimus on keskittynyt hahmottamaan episodisten, tiettyyn rajattuun ajalliseen kehykseen sijoittuvien lineaaristen tarinoiden piirteitä (Labov & Waletzky, 1967 [1997]; Norrick, 2005). Tarinat koskevat tyypillisesti ainutkertaisia, uutisarvoisia kertojan elämän kokemuksia (Labov, 2013). Toisaalta kertomus voi viitata myös sarjaan usein toistuneita tapahtumia, jolloin niissä keskitytään kuvaamaan tapahtumien ja niissä osallisina olevien ihmisten yleisempiä ominaisuuksia (Polanyi, 1989, s. 16; Riessman, 1991; 1993, s.18; Ainsworth-Vaughn, 1998; Norrick, 2000, s. 151). Näistä kahdesta erilaisesta kertomustyyppistä käytetään kansainvälisessä kirjallisuudessa monenlaisia nimityksiä (ks. esim. Van De Mieroop 2021). Tässä artikkelissa seuraamme Maynardin ja Turowetsin (2017) terminologiaa ja kutsumme ensin mainittuja kertomuksia *tapauskertomuksiksi* (engl. *instantiation stories*) ja jälkimmäisiä *tendenssikertomuksiksi* (engl. *tendency stories*).

Monet ongelmalliset vuorovaikutustilanteet voivat tuntua merkityksettömiltä, elleivät ne toistu. Esimerkiksi kuvaus *se ei puhu mulle mitään vaik mä kysyisinkin siltä* kertoo isommasta vuorovaikutuksen ongelmasta vain ja ainoastaan siksi, että se viittaa usein toistuvan ongelman olemassaoloon. Ongelmakuvauksen rakentaminen tendenssikertomukseksi tulee keskeiseksi erityisesti silloin, jos kertoja pyrkii kertomaan kokemastaan kiusaamisen tai häirinnän tulkintakehyksessä. Tällöin tilanteista on oleellista rakentaa nimenomaan tendenssikertomus, sillä tapausten toistuvuus on tärkeä osa kiusaamisen ja häirinnän määritelmää. Esimerkiksi yhdysvaltalainen kiusaamisen vastainen keskus (NCAB) määrittelee verkkosivuillaan¹ kiusaamisen ”ihmissuh-

¹ <https://www.ncab.org.au/bullying-advice/bullying-for-parents/definition-of-bullying/>

teissa tapahtuvaksi vallon väärinkäytöksi, joka tapahtuu *toistuvan* verbaalisen, fyysisen ja/tai sosiaalisen toiminnan kautta” (kursivointi kirjoittajien lisäämä). Häirintä taas on Cambridgen englannin sanakirjassa² määritelty laittomaksi käytökseksi, joka ”pitää sisällään *toistuvia* ei-toivottuja kontakteja ilman järkevää tarkoitusta” (kursivointi kirjoittajien lisäämä).

Kiusaaminen ja häirintä tarjoavat hyvän esimerkin myös tapaus- ja tendenssikertomusten välisen eron jännitteisyydestä. Jännite syntyy siitä, että ongelmallisia vuorovaikutustilanteita kaikine hienovaraisine yksityiskohtineen olisi luontevinta kuvata nimenomaan tapauskertomuksina, kun taas kokemuksen ongelmallisuuden esiintuominen edellyttää nimenomaan tendenssikertomuksen muotoa. Yksittäisen vuorovaikutuksen ongelmatilanteen seikkaperäinen kuvaaminen kuitenkin jättää ajatuksen tällaisten tilanteiden toistuvuudesta vääjäämättä taka-alalle, jolloin ongelmatilanne alkaa näyttäytyä yksittäistapauksena.

Vuorovaikutuksen ongelmatilanteiden hienovaraisuus aiheuttaa myös toisenlaisen dilemman. Arkisessa, kokemusten jakamiseen suuntautuvassa kerronnassa tarinankerrontaan saatetaan sisällyttää hyvinkin paljon yksityiskohtaisia vuorovaikutuksen ongelmallisten käytänteiden kuvauksia, esimerkiksi referoitua puhetta ja muuta elävöittävää dramatisointia, mikä palvelee kerronnan autenttisuutta (Van De Mieroop & Clifton, 2013). Arkisten kokemusten jakamisen resurssien valjastaminen ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista kertomiseen ei kuitenkaan välttämättä toimi keinona saada vuorovaikutuskumppani ottamaan ongelmaa vakavasti ja pohtimaan keinoja tarttua sen juurisyihin. Toisaalta ongelmaan puuttuminen kuitenkin edellyttää nimenomaan yksityiskohtaista tietoa siitä, mitä vuorovaikutustilanteessa on todella tapahtunut.

Tässä artikkelissa kysymme, *millä tavoin ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista voidaan rakentaa tendenssikertomuksia*. Tarkastelemme puhujien keinoja kuvata vuorovaikutuksen yksityiskohtaisia ilmiöitä silloinkin, kun kyse ei ole yhdestä ainoasta vuorovaikutustilanteesta, vaan sarjasta toisiinsa verrannollisia tilanteita. Tähän liittyen kiinnitämme huomiota erityisesti kerronnan yksityiskohtaisuuteen sekä vuorovaikutuskumppanien tapaan käsitellä kertojaa selon-

tekovalloisena suhteessa vuorovaikutuksen yksityiskohtien kuvaukseen.

4 AINEISTO JA MENETELMÄ

Tutkimuksemme on osa laajempaa tutkimushanketta, jossa selvitetään ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kertomisen käytänteitä ja mahdollisia hankaluuksia. Tätä tutkimusta varten kävimme ensin alustavasti läpi useita olemassa olevia aineistokorpuksia. Pyrkimyksenämme oli kartoittaa niitä konteksteja, joissa osallistujat saattaisivat pyrkiä kuvaamaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti sitä, kuinka vuorovaikutuksen ongelmatilanteet etenevät vuoro vuorolta. Löysimme tällaista kertontaa monenlaisista konteksteista, kuten moniammatillisista työpaikkapalveluista, mielenterveyskuntoutujien ja heidän ohjaajiensa haastatteluista sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteiskehittämisyöpajoista. Tämän artikkelin kannalta päädyimme kuitenkin lopulta rajaamaan tarkastelumme niihin suhteellisen harvinaisiin tilanteisiin, joissa kertojat puhuvat *usein toistuvista* vuorovaikutuksen ongelmatilanteista kuvaten kuitenkin samalla myös vuorovaikutuksen etenemistä hyvin *yksityiskohtaisesti*. Alustavassa analyysissä nimittäin havaitsimme, että toistuvuuden ja yksityiskohtaisuuden kuvaamiseen liittyy jännitteisyyttä, joka itsessään näyttäytyi meille tutkimuksen arvoisena. Tässä artikkelissa pyrimme valottamaan tätä ilmiötä. Tätä tarkoitusta varten päädyimme kontrastoimaan arkikeskusteluja institutionaalsiin keskusteluihin. Institutionaalisista konteksteista valitsimme tässä artikkelissa käsiteltäväksi kehityskeskustelun, jossa osallistujien roolit kietoutuvat ilmiöön kiinnostavalla, selkeästi arkikeskustelusta poikkeavalla tavalla.

Arkikeskusteluaineisto on peräisin Helsingin yliopiston suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisen osaston hallinnoimasta Keskusteluntutkimuksen arkistosta (~500 h), joka on yksi Suomen laajimmista suomenkielisen vuorovaikutuspuheen kokoluokista. Tätä tutkimusta varten tarkastelimme yhdeksää kasvokkain käytyä arkista keskustelua (51–90 min), joihin osallistui kahdesta kuuteen henkilöä ja joiden yhteiskesto oli 12 h 16 min. Havaitsimme aineistossa 43 yksityiskohtaista ongelmallisten vuorovaikutustilanteiden

² <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/harassment>

kuvausta. Näistä viidessä ongelmallinen vuorovaikutustilanne esitettiin kielellisesti tavoilla, jotka ohjasivat tulkitsemaan tilanteet usein toistuvina (esim. ajan adverbiaalit, geneeriset ja habitaaliset preesensmuodot, kausaaliselityksille tyypillinen *jos–niin*-ehtolause). Tässä artikkelissa keskitymme nimenomaan tällaisiin *tendenssikertomuksia* sisältäviin aineistokatkelmiin. Arkikeskustelukatkelmia kontrastoimme aineistokatkelmiin, jotka löytyvät Niklas Ravajan tutkimusryhmän keräämän kehityskeskusteluaineiston pohjalta julkaistuista artikkeleista (ks. Stevanovic ym., 2023; Olakivi ym., tulossa) ja joita lainaamme ja uudelleen analysoimme tässä artikkelissa.

Aineiston analyysissa on käytetty keskustelunanalyysin menetelmää. Keskustelunanalyysi on laadullinen tutkimusmenetelmä, joka pohjautuu sosiologiseen ja etnometodologiseen teoriaan sosiaalisen vuorovaikutuksen organisoitumisesta (Sacks & Schegloff, 1973; Sacks ym., 1974; Sacks, 1992; Schegloff, 2007; Sidnell, 2013; Stevanovic & Lindholm, 2016). Etnometodologiseen perinteeseen nojaten keskustelunanalyysin tutkimuskohteena ovat vuorovaikutuksen käytänteet ja resurssit, joiden kautta arkielämää rakennetaan. Sosiaalisten ilmiöiden ajatellaan rakentuvan osallistujien toimintojen kautta, joita osallistujat itse myös analysoivat, mikä näkyy heidän tavassaan vastata toistensa toimintoihin. Näin ollen keskustelunanalyysi keskittyy analysoimaan vuorovaikutuksen sekventiaalista etenemistä. Tätä tutkimusta varten tarkastelimme ongelmallisten vuorovaikutuskokemusten pohjalta rakennettuja tendenssikertomuksia kiinnittäen huomiota erityisesti siihen, millä tavoin vuorovaikutuskumppanit vastaavat kerrontaan ja millaista vastaanottoa kertojat näyttävät vuorovaikutuskumppaneiltaan hakevan.

Keskustelunanalyysin lisäksi tämä tutkimus nojaa sosiaalisen konstruktionismin ja diskursiivisen psykologian ajatuksiin siitä, kuinka sosiaalista todellisuutta rakennetaan ja ylläpidetään vuorovaikutuksessa, ja siitä, mitä puheella ja muulla kielenkäytöllä saadaan aikaan ihmisten keskinäisessä toiminnassa (Edwards & Potter, 1992; Jokinen ym., 2016; Niska ym., 2024; Pietikäinen & Mäntynen, 2009; Potter, 2004;). Tästä näkökulmasta tarkastelemme erityisesti kerronnan erityispiirteiden ja erilaisten kerrontakontekstien suhdetta kerronnan vakuuttavuuteen sekä pohdimme kerrontaan

käytettävissä olevien resurssien (ja niiden rajoitteiden) seuraamuksellista luonnetta.

Tähän artikkeliin valitsimme analysoitavaksi aineistokatkelmia, jotka nähdäksemme valottavat selkeimmin aineistossamme havaitsemiamme säännönmukaisuuksia. Kaikissa aineistokatkelmien litteraateissa osallistujien nimet ja tunnistetiedot on muutettu. Aineistoesimerkkien litterointimerkinnot on esitetty liitteessä 1.

5 ANALYYSI

Tässä osiossa käsittelemme osallistujien tapaa rakentaa ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksistaan tendenssikertomuksia sekä kertomuksen vastaanottajien tapoja vastaanottaa tämäntyyppistä kokemukserkettä. Näistä näkökulmista tarkastelemme ensiksi arkisia, perheenjäsenten ja ystävien välisiä vuorovaikutustilanteita. Tämän jälkeen analysoimme ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista kertomista työpaikan kehityskeskusteluissa.

5.1 Tendenssikertomukset arkikeskusteluissa

Arkinen kokemukserkettä sisältää usein vuorovaikutustilanteiden kuvauksia, joissa toisen henkilöiden ja kertojan omia puheenvuoroja esitetään joskus hyvinkin yksityiskohtaisesti (Johnstone, 1996, s. 46–49; Labov, 1972, s. 372–373). Autenttisuuden vaikutelmaa suhteessa alkuperäisiin puheenvuoroihin voidaan välittää kuulijalle erityisesti niin sanotussa ”suorassa esityksessä” (Kalliokoski, 2005, s. 19–22; ISK § 1460). Suora esitys toimii kerronnan tärkeänä dramatisointikeinona etenkin siksi, että siihen voidaan sisällyttää autenttisen puheen jäljittelyä myös prosodian keinoin (Günthner, 1999; Klewitz & Couper-Kuhlen, 1999). Tyypillisiä sitaatin merkitsemisen prosodisia keinoja ovat äänenkorkeuden ja -laadun muutokset (esim. äänen nasaalistaminen), mutta myös puhenopeuden, äänenvoimakkuuden, sävelkulun ja painotusten muutokset ovat tavallisia (Lappalainen, 2005). Myös silloin, kun kertomus käsittelee usein toistuvaa vuorovaikutustilannetta, siihen voidaan upottaa puheenvuorojen suoraa esittämistä, jossa kertoja paitsi lainaa kertomuksensa henkilöiden puheenvuoroja ikään kuin sellaisinaan, mikä sanavalintojen lisäksi voi kattaa myös lausumien prosodisia piirteitä.

Esimerkki 1 on vuorovaikutustilanteesta,

jossa ystävykset Leo ja Tea keskusteleivat naapuristaan. Leo on edellä kertonut taloyhtiössään asuneesta henkilöstä, joka on häiriköinyt naapurustoa soittamalla ihmisten ovikelloja ilman

erityistä syytä. Tea jatkaa kertomalla aikaisemmasta naapuristaan, joka oli myös käyttäytynyt epätavallisesti (rivit 40–41, 43–44, 47–52).

(1) (SG447)

40 Tea: #meil oli kans siinä<# (0.6) #vanhas kämpäs tai siin
 41 niinku<# (0.2) #X-rapus asu semmone#,
 42 (0.7)
 43 Tea: €kissanomistaja#nainen=semmonen †kans vähä<€ (0.8)
 44 e#jälkeenjääny#€,
 45 (0.2)
 46 Leo: #jo[o#,]
 47 Tea: [tai] emmä< (.) m- (0.3) ku se on< (0.2) €jännä ku
 48 alkuun piti et et se on niinku ihan< (0.3) #tavallinen
 49 et se on vaan vanha mut sit ku s:-# (0.2) #niinku
 50 jotenki heräs siihen ku se huutelee yhtäkkii#€ .hhh
 51 †@onpa kaunis päivä@ sit on sillei @joo on että@ .hhh
 52 #että<# (0.2) ootko menossa kaup#paan tai jotai#.
 53 (0.3)
 54 Tea: €NI SIT SE EI VASTAA MITÄÄ=SE VAA lähtee menee€ [siit] sillee
 55 Leo: [joo.]
 56 Tea: et ja sit on sillee et< (0.7) €okei€ hhh,
 57 (0.8)
 58 Tea: mut sit< (0.7) se on< (0.2) niinku ihan [normaali.]
 59 Leo: [NO TOI TEKEE]
 60 ITSEASIAS SILLEE samaa.

Tea kertomuksessa henkilö aloittaa vuorovaikutustilanteet ennakoimattomasti (*ku se huutelee yhtäkkii*, rivi 50). Siinä missä vuorovaikutuksellisten kohtaamisten aloitukseen sisältyy tavallisesti jollakin tavoin koordinoitua yhteistoimintaa (Pillet-Shore, 2012; Schegloff, 1968), kertoja esittää vuorovaikutuksen aloituksen tässä suhteessa poikkeuksellisenä. Tea lainaa henkilön puheenvuoroa nostamalla äänensä sävelkorkeutta ja muuttamalla sen sävyä nasaalisemmaksi erottaen tällä tavoin lainauksen muusta kerronnastaan (†@*onpa kaunis päivä*@, rivi 51). Vuoro esitetään kuitenkin sisällöllisesti tavanomaisena, samoin kuin kertojan omat vastaukset henkilön toimintaan (*joo on että*, rivi 51; *ootko menossa kauppaan tai jotai*, rivi 52). Ongelman ydin onkin siinä, mitä tapahtuu kertojan ”small talk” -kysymysten jälkeen: ne jäävät vaille vastausta (*ni sit se ei vastaa mitään se vaa lähtee menee siit sillee*, rivi 54). Vastaamattomuus rikkoo vuorovaikutuk-

sen keskeistä normistoa ja yhteiskunnan kompetentteihin jäseniin kohdistuvia odotuksia, mitä kertoja kommentoi tapahtumatilanteessa partikkelilla *okei* (*ja sit on sillee et, okei*, rivi 56). *Olla*-verbillä rakennettu referoinnin johto ilmaus jättää auki sen, onko lausuma todella sanottu puhetilanteessa vai onko kysymyksessä ainoastaan puhujan ajatus, jota referoimalla kertoja voi evaluoida kerrottua tapahtumaa ja tuoda esiin oman kokemuksensa tilanteesta (Haakana, 2005). Tässä tapauksessa referointi voidaan tulkita ilmaukseksi jonkinlaisesta hämmennyksestä – *okei* kattaa kaiken sen mitä kertoja voi tapahtumatilanteessa todeta (joko ääneen tai ajatuksissaan). Tätä hämmennystä aiheuttavaa käyttäytymistä kuitenkin kontrastoidaan siihen, että henkilö on toisaalta *ihan normaali* (rivi 58).

Esimerkissä 1 kertoja kertoo naapurinsa ongelmallisesta käyttäytymisestä tendenssikertomuksena. Kertomuksen imperfektimuotoinen kehystys

sijoittaa kerrotun menneeseen ajanjaksoon kertojan elämässä, mutta naapurinsa käyttäytymisestä kertoessaan hän kuitenkin siirtyy käyttämään preesensmuotoisia ilmauksia. Tällainen preesens muistuttaa kerronnassa usein käytettyä ns. dramaattista preesensia, jossa puhuja tarkastelee mennyttä tilannetta ikään kuin silminnäkijänä (ISK § 1529). Kuitenkin tämän kerrontatilanteen laajemmassa kontekstissa, jossa vuorovaikutuksen osallistujat ovat edellä keskustelleet erilaisista kummallisista tavoista, joita ihmisillä voi olla (ei litteraatissa), kerronnassa käytetyt preesensmuotoiset ilmaukset näyttävät luonteeltaan geneerisinä ja habituaalisina (ISK § 1527; Hakulinen & Karlsson, 1979, s. 247–248). Tähän tulkintaan ohjaa myös ajan adverbiaali *alkuun* (rivi 48), jonka viittauskohteena oleva ajanjakso asettuu kontrastiksi myöhemmälle ajanjaksolle, jolloin naapurin omituiset tavat tulivat kertojalle ilmeisiksi (esim. *se huutelee*, rivi 50; *se ei vastaa mitään vaa lähtee menee*, rivi 54).

Vaikkei kertomuksessa ole kyse yksittäisestä vuorovaikutustilanteesta, vaan yleisem-

män tendenssin kuvauksesta, kertoja kuitenkin dramatisoi ongelmallisesti käyttäytyvän henkilön puhetta yksityiskohtaisesti – aivan kuin kysymyksessä olisi yksittäinen tilanne. Kertomuksen vastaanottaja käsittelee tällaista kerrontaa silti täysin ongelmattomana: Leo vastaa Tealle kertomalla vastaavanlaisen kertomuksen omasta naapuristaan (alkaen riveiltä 59–60). Esimerkissä 1 ongelmallisen vuorovaikutuskokemuksen kuvaaminen palvelee keskeisesti kokemusten jakamista viihdyttävällä ja osallistujien välistä yhteenkuuluvuutta luovalla tavalla. Kertojaa ei aseteta selontekovelvolliseksi vuorovaikutuksen yksityiskohdista, vaan kuvauksen totuudenmukaisuus – siinä kuvattujen tilanteiden toistuvuus mukaan lukien – otetaan annettuna.

Arkinen kokemusten jakaminen perheenjäsenten ja ystävien kesken voi koskea myös työelämän vuorovaikutustilanteita. Esimerkissä 2 Jaana kertoo sisarelleen Tuulalle työpaikkansa ongelmallisista vuorovaikutustilanteista, joiden keskiössä on Jaanan ongelmallinen suhde työtoveriinsa Ailaan.

(2) (SG438)

01 Tuula: et voi kysyy sit siltä et^otä^o.=
 02 Jaana: =en mä:, (0.2) kato ↑ei me puhuta mi^otääh^o.=
 03 Tuula: =h[m].
 04 Jaana: [#se# ja, (.) se et jos mä, (.) jotain
 05 kysyn tai sanon niin, .hhhh ↑se ei vas^ota[a^o.
 06 Tuula: [↘no
 07 että on pervoo@?
 08 (.)
 09 Jaana: ↑no niin oh↑,

((124 riviä poistettu, jonka aikana keskustellaan työpaikan lomien sopimiskäytännöistä))

34 Jaana: ↑siis hirv- hir↑vee han#kalaa#. .hhhh ja, (0.2)
 35 aattele ku meil oli se lainainfo, (.) ni, (0.2)
 36 ↑se lähti niinku ihan siitä kokonaan että,
 37 .hhhh et ku Aila ei #e:i#, (.) kerro mulle se ei
 38 perehdytä mua millään tavalla se ei #m-# se
 39 ei ↑mi#tään#; (.) ↑mitään mulle puhu että,
 40 .hhhh et vaik mä ↑kysyisinki siltä, (.) ni#i#,
 41 (.) sit se saattaa et .hh @no katso sieltä
 42 ohjeesta katso sieltä@ infosivulta, (.) siis
 43 vaikka olis ↑semmosesta asiasta kyse et mä
 44 tarvisin vaa että juu tai #e[i#.
 45 Tuula: [mm,

Jaanan ongelmakuvaus *kato ei me puhuta mitään* (rivi 2) esitetään vastauksena Tuulan kysymykseen siitä, miksi Jaanan ei ole ollut mahdollista saada tarvitsemaansa tietoa (rivi 1). Työpäikällä vallitsevasta ongelmasta kertominen toimii tässä mielessä Jaanan tietämättömyyden oikeuttajana. Jaana jatkaa kuvaamalla ongelmallisten vuorovaikutustilanteiden etenemistä ja niiden odotuksenvastaisuutta (*jos mä jotain kysyn tai sanon niin se ei vastaa*, rivit 4–5) käyttäen kuvauksessaan *jos–niin*-ehtolauseetta (ISK § 1136) ja habitaalista preesensmuotoa (Hakulinen & Karlsson, 1979, s. 247–248). Tällaisella kausaaliselityksille tyypillisellä vuoron rakenteellisella muotoilulla Jaana alleviivaa sitä, ettei ongelmakuvaus liity yksittäiseen vuorovaikutustilanteeseen, vaan se on yleistys siitä, millaisia tilanteet säännönmukaisesti ovat. Tuula reagoi affektiivisesti Jaanan vuoroon jo hieman ennen kuin vuoro on päättynyt (*no että on pervoo*, rivit 6–7). Ottaessaan voimakkaasti kantaa Ailan käytökseen Tuula kohtelee Jaanan kertomuksen todenperäisyyttä annettuna.

Myöhemmin vuorovaikutustilanteessa Jaana kuvailee Ailan kanssa kokemiaan vuorovaikutustilanteita hieman toisin. Aluksi Jaana käyttää imperfektiä (*ku meil oli se lainainfo ni se lähti ninku ihan siitä kokonaan*, rivit 35–36) rakentaen tällä tavoin kerrontansa koskemaan menneisyyteen sijoittuvaa yksittäistapausta. Pian Jaana kuitenkin hylkää menneisyyteen sijoittuvan yksittäistapausten kehysten ja siirtyy kuvaamaan Ailan toimintaa preesensissä, jolloin lausumat näyttävät kuvauksina Ailan geneerisistä ominaispiirteistä (ISK § 1527): Aila ei *kerro* asioita (rivi 37), ei *perehdyt* häntä (rivi 38) eikä vastaa sisällöllisesti mielekkäällä tavalla Jaanan yksinkertaisimpiinkaan kysymyksiin (rivit 43–44), vaan kehottaa häntä hakemaan vastaukset muualta (*@no katso sieltä ohjeesta, katso sieltä@ infosivulta*, rivi 41–42). Jaana lainaa Ailan oletettua puhetta käyttäen suoraa esitystä ja erottaa lainauksen muusta kerronnasta prosodisesti äänenlaadun muutoksella. Vaikka puhuminen ylipäättään (rivi 2) ja mielekkäiden vastausten tarjoaminen kysymyksiin (rivit 40–44) voidaan ymmärtää eri asioiksi, Tuula ei kohtelee Jaanaa selontekovelvollisena kertomuksensa johdonmukaisuuden osalta. Sen sijaan hän kiittää Jaanan kerronnan vastaanotuksi minimipalautteella (*mm*, rivi 45).

Kuten tässä osiossa olemme havainneet, arki-

sisä, perheenjäsenten ja ystävien välisissä keskusteluissa toistuvienkin ongelmallisten vuorovaikutustilanteiden kuvaaminen voi olla varsin yksityiskohtaista. Yksittäisten puheenvuorojen referoimiseen niin sanavalintojen kuin prosodiankin osalta suuntaudutaan ongelmattomana niin kertojan kuin kerronnan vastaanottajankin taholta – siitä huolimatta, ettei tietenkään ole realistista, että puheenvuorot toistuisivat kerrasta toiseen täsmälleen referoidussa muodossa. Arki-keskusteluille on tyypillistä kokemusten jakaminen emotionaalisella tasolla (ks. esim. Peräkylä ym., 2015; Stevanovic & Peräkylä, 2015), jolloin kuulijaa kutsutaan ensisijaisesti eläytymään kerrottuun tilanteeseen ja sen synnyttämiin tunteuksiin kertojassa, jolloin vuorovaikutuksen yksityiskohtaiset kuvaukset jäävät toissijaisiksi.

5.2 Tendenssikertomukset kehityskeskusteluissa

Toistuvien vuorovaikutustilanteiden yksityiskohdainen kuvaaminen on haasteellisempi tehtävä työpaikan kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelun juuret ovat tavoitejohtamisessa (Aarnikoivu, 2016; Greenwood, 1981; Toivonen, 2009) ja työntekijän osaamisen ja kehittämisen tukemisessa (Asmuß, 2013; Valpola, 2002), jolloin keskeistä on myös se, että esimies ymmärtää alaisen ongelmia (Poikela, 2005; Toivonen, 2009; Wink, 2006). Ongelmien käsittely on kuitenkin todettu hankalaksi. Yhtäältä on ajateltu, että syynä tähän on kehityskeskustelujen tavoitteellisuus ja johtopäätöksiin pääseminen, jolloin keskustelun muodollinen rakenne ja keskustelussa käytettävät, muodollista rakennetta tukevat tekstidokumentit (Lehtinen & Pälli, 2021) tukevat ainoastaan päätöksentekopyrkimyksiä, ei ongelmien käsittelyä (Scheuer, 2014). Toisaalta esihenkilöillä on mahdollisuus ohjata keskusteluja haluamaansa suuntaan (Asmuß, 2008; Mikkola, 2014). Oleellisemmalta näin ollen vaikuttaakin esihenkilöiden haluttomuus tarttua ongelmallisten asioiden käsittelyyn – etenkin niissä tilanteissa, joissa ongelmana on työntekijän työoveri. Näissä tilanteissa esihenkilö tyypillisesti pyrkii pysymään neutraalina välttämättä ottamasta kerrottuun kantaa (ks. Asmuß, 2013, s. 566). Lisäksi, kuten seuraavassa esitämme, kertoja voi joutua selontekovelvolliseksi koskien niitä nimenomaisia vuorovaiku-

tuksen yksityiskohtia, jotka kerronnassa esitetään toistuvina tendensseinä.

Esimerkissä 3 kertojana on opettaja. Opettaja (O) on edellä kertonut rehtorille (R) olleensa väsynyt, mihin rehtori on reagoinut yllättyneesti.

Vastauksena tähän opettaja on täsmentänyt tunteneensa tällä tavoin nimenomaan kuluvan syksyn aikana, minkä jälkeen hän jatkaa kertomalla rehtorille ikävistä kokemuksistaan opettajainhuoneessa (rivit 6–10).

(3) (C11)

06 O: tilanne on se että aika moni ei puhu mulle sanaakaan tuolla
 07 ope*ttajanhuoneessa* (.) ei ei työ eikä mistään muusta asiasta
 08 siis voi ne nyt äärimmäises tilantees on joku työtilanne niin
 09 sit ne niist puhuu mut muuten ei keskustele mun kans mistään.
 ((8 riviä poistettu))
 18 O: ja mä koen sen että, (0.8) .hh #ee# että jotenkin on sellanen
 19 tilanne vähän et ikään kuin nää nuoremmat ninkun (.) mä
 20 puhuin näistä besserwisser-opettajista niin
 21 ne ninkun tietää miten nää hommat hoidetaan
 ((11 riviä poistettu))
 32 O: ja: ja ko[ska tota,]
 33 R: [pystytsä] pystytsä sanoo jonkun
 34 [konkreettisen esimerkin (--)]
 35 O: [no mä pystyn sanoon sen että tota] monissa erilaisissa
 36 tilanteissa mitä tääl koulussa ninku tehdään ja muuta niin (.)
 37 niin (.) niin yllätys yllätys niin (.) ne tietyt ihmiset niin ne
 38 on siellä ninkun .h hääräämässä ja touhummassa (.) ja ikään
 kuin
 39 (.) vähän tulee sellanen olo et me osataan hoitaa tää homma
 40 että tota noi voi vähän jo siirtyy ninku tossa (.) ikään kuin
 41 (.) syrjään. (0.2) .hh että tota,=
 42 R: =sä (.) ↑et pystys sanoo jonku konkreettisen esimerkin ku
 43 (.) vähän (.) [lähti (.) vähän lähti kiinnostamaan.
 44 O: [no ↑emmä tiä,]
 45 O: emmä nyt tota nyt si,=

Opettaja kuvaa opettajanhuoneessa vallitsevaa tilannetta habituaalisella preesensillä (*ei puhu, puhuu*; ks. Hakulinen & Karlsson, 1979, s. 247–248) rakentaen kuvaa toistuvista piinallisista kohtaamisista opettajanhuoneessa. Tilanteiden toistuvuuteen ja laajempaan ongelmallisuuteen viittaa kertojan tapa viitata useampiin tällä tavalla toimiviin työvereihin (*aika moni*, rivi 6) sekä ääri-ilmausten (*ei sanaakaan* (rivi 6) ja (*ei mistään* (rivit 7 & 9) käyttö (ks. Pomerantz, 1986). Kertomuksensa jatkossa (rivit 18–21) opettaja liittyy työvereidensa puhumattomuuden yleisempään ilmiöön: nuoremmat opettajat eivät arvosta vanhempia ja kokeneempia kollegojaan (joiden joukkoon kertoja on aiemmin lukenut

itsensä). Puhumattomuus on tästä näkökulmasta katsottuna oire laajemmasta työyhteisön hierarkiaan liittyvästä ongelmasta.

Toisin kuin edellä käsitellyissä arkikeskusteluesimerkeissä (esimerkki 2) rehtori pyytää opettajaa kertomaan väitteidensä tueksi *konkreettisen esimerkin* (rivit 33–34). Pyyntö esitetään polaarisena kysymyksenä (*pystytsä sanoo*, rivi 33), johon suomen kielessä voidaan vastata myönteisesti joko myöntävällä dialogipartikkelilla (esim. *joo*) tai toistamalla kysymyksen finiittiverbi (esim. *pystyn*; Sorjonen, 2001b). Raevaaran (1993, s. 126–137) mukaan verbin toisto on tyypillinen vastaus sellaisiin kysymyksiin, jotka aloittavat uuden sekvenssin tai topiikin, kun taas myöhem-

mässä sekvenssin tai topiikin vaiheessa tehtyihin kysymyksiin on tyyppillisempää vastata partikkelilla. Tässä tapauksessa rehtorin kysymys asettuu sekventiaalisesti vastaukseksi opettajan kerrontaan, joten opettajan tapa toistaa kysymyksen muotoilua laajemminkin kuin pelkän finiittiverbin osalta (*pystyn sanoo*, rivi 35) voidaan tulkita disaffiliatiiviseksi. Tätä tulkintaa tukee myös vastauksen aloittaminen *no*-partikkelilla, joka alleviivaa vastauksen roolia osana rehtorin aloittamaa vuorovaikutuksellista projektia, ei kertojan omaa (ks. Vepsäläinen, 2019, s. 180). Sisällöllisesti opettajan vastaus on kuvaus joidenkin opettajien toiminnasta. Esittämällä toiminnan vain *tiettyjen ihmisten* (rivi 37) piirteenä opettaja rakentaa kuvaa jollakin tavoin epätasa-arvoisesta työyhteisöstä. Nimittämällä toimintaa *hääräämiseksi* ja *touhuamiseksi* (rivi 38) opettaja taas alleviivaa toiminnan lähtökohtaista turhanpäiväisyyttä. Lisäksi opettaja viittaa saamaansa vaikutelmaan (*vähän tulee sellanen olo*, rivi 39), että nuoremmat opettajat mielessään toivovat voivansa syrjäyttää hänet (rivit 39–41). Näin piirretään kuvaa opettajakunnan sisällä käytävästä valtataistelusta.

Opettajan kokemus ei kuitenkaan tule emotio-

naalisella tasolla jaetuksi (ks. esim. Peräkylä ym., 2015; Stevanovic & Peräkylä, 2015), vaan rehtori kohtelee jälleen opettajaa selontekovelvollisena suhteessa esittämiinsä väitteisiin (rivit 42–43) vetoamalla kysymyksensä kehystyksessä uteliaisuutensa heräämiseen imperfektimuotoisella ilmauksella *lähti kiinnostamaan* (rivi 43). Opettaja ei kuitenkaan vastaa rehtorin vaatimuksiin konkreettisen esimerkin antamisesta vedoten kykeneväisyyteensä antaa tällaista esimerkkiä (rivit 44–45), mikä vääjäämättä heikentää opettajan ongelmakuvauksen vakuuttavuutta.

Myös seuraavaksi analysoimassamme esimerkissä työntekijällä on vaikeuksia ongelmakuvauksensa esittämisessä. Tässä tapauksessa kysymys on kehityskeskustelusta viestintäorganisaatiossa. Koska esimerkki on pitkä, olemme lukemista helpottaaksemme jakaneet sen useampaan osaan. Esimerkin naistyöntekijä on työssään vastuullisessa asemassa, mutta kaikki hänen työvereistään eivät tunnusta työntekijän auktoriteettia päättää asioista. Työntekijä (T) kertoo esihenkilölleen (E) joidenkin työtovereiden hänelle esittämistä ”kummallisista” kommentteista (rivit 1–3).

(4a) (C65)

- 01 T: mut se (.) se mikä on muuten ihan (.) ihan jännä että, (0.5)
 02 tuollahan on ollut sellasta (.) joidenkin taholta semmosta
 03 kummallista, (0.8) kummallista tota, (2.5) muutaman kommenttia
 04 et mä mietin et onkse niille selkeetä, (0.5) .hh et
 05 mä ninku miellän näin että, (0.2) th että (.) .hh yhdessä sun
 06 kanssa (.) ninku (.) sä sä vastaat tavallaan kokonaisil[mees]tä
 07 E: [joo,]
 08 T: niin mä vastaan grafiikasta, (3.0) et tehdään se ninku yhdessä,
 09 (0.5) ja, (0.5) ja näin, (0.3) ja tota: (.) tavallaan sillä
 10 tavalla et se pysyy ehjänä se kokonaisuus,
 11 E: mm,
 12 T: et tietysti (.) must se on ihan fiksua et sit taas myös
 13 silleen et sä hyödynnät mun (.) .hhh ajatuksia siinä
 14 kokonai[ske]hittämisessä eli? tavallaan tehään sitä tiiminä.
 15 E: [mm.]
 16 E: joo.
 17 T: .hhh niin tota siel on ollu sitten. (0.4) sitten (.) joiltakin
 18 jotain tämmöstä että (.) käy kysymässä mainossuunnittelijalta.
 19 E: mm.
 20 T: tyyppistä, (0.4) tai semmosta (.)
 ((13 riviä poistettu))
 34 E: minkä (.) tyyppisiä >siis ninku< asioita ne on ollu et ninku (.)
 35 [missä tilanteissa],
 36 T: [↑se oli ↑sellanen], (0.8) mt mä olin tehny templatén jossa
 37 oli nää uudet grafiikat joku,
 38 E: joo.
 39 T: ja siellä on yks semmonen, (1.0) kohta jossa on yks, (0.6)
 40 yks mahdollisuus kirjottaa riviä pikkasen erilaisella fontilla.

Työntekijä esittää työtovereidensa kommentoinnin yksittäistapausta yleisempänä, työnjaon mahdollisesta epäselvyydestä kumpuavana tendenssinä (rivit 1–4). Tähän tulkintaan ohjaa partitiivimuotoinen viittaus ”kommentteihin”, joita useampi kuin yksi henkilö on esittänyt (*muutaman kommenttia*, rivi 3), samalla kun perfekti kerronnan aikamuotona alleviivaa ongelman potentiaalisesti jatkuvaa (eikä vain puhtaasti menneisyyteen sijoittuvaa) luonnetta (ISK § 1537). Ongelman nykyrelevanssi korostuu erityisesti kertojan preesensmuotoisessa, työnjaon selkeyttä koskevassa kysymyksessä (*mä mietin et onkse niille selkeetä*, rivi 4). Tämän jälkeen työntekijä kuvaa yhteistyötä esihenkilön ja itsensä välillä kehuen esimestään siitä, että tämä on ottanut huomioon työntekijän näkemyksiä (rivit 5–14). Vuorovaikutuksen ongelmatilanne rakentuu kontrastiksi nimenomaan viimeksi mainitulle ajatukselle: toisin kuin esimies, jotkut työtoverit eivät ole pitäneet työntekijän ideoita arvovaltaisina, vaan työntekijää on neuvottu kysymään ideoilleen hyväksyntää (rivit 17–18). Työntekijä lainaa tovereidensa oletettua puhetta käyttäen suoraa esitystä (*käy kysymässä mainossuunnittelijalta*, rivi 18). Suoraan esitykseen viittaa yhtäältä lausuman imperatiivimuoto ja sen indikoima konteksti, jossa työtoverit ovat kohdistaneet kertojaan tällaisia puheenvuoroja, sekä lainauksen kehystys, jossa puhujiin viitataan indefiniittisellä kvanttoripronominilla *joiltakin* (rivi 17). Toisaalta referoinnin johto ilmaus (*on ollut joiltakin jotain tämmöstä että*, rivit 17–18) jättää määrittelemättä referoitavan puhujan ja vastaanottajan identiteetit antamatta myöskään minkäänlaista tietoa puhumisen tavasta (vrt. VISK § 1459. Puhumisen tapaa ei merkitä myöskään prosodisesti. Sen sijaan ilmaukset *tämmöstä*, *tyyppistä* ja *semmosta* (rivit 18–20) ohjaavat kuulijaa tulkitsemaan lainatun puheenvuoron ainoastaan yhdeksi esimerkiksi laajemmasta ”kummallisten” puheenvuorojen kategoriasta, joita työpaikalla on viime aikoina ilmennyt.

Esimies kuitenkin pyytää työntekijältä tarkennusta kuvaukseensa. Tarkennuspyyntö sisältää useita monikkomuotoisia ilmauksia (*minkä tyyppisiä... asioita... missä tilanteissa*, rivit 34–35), joiden kautta esimies osoittaa suuntautuvansa työntekijän kuvaukseen nimenomaan tendensikertomuksena. Esimiehen pyyntö kuitenkin tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden nimen-

omaan tapauskertomusten esittämiseen, mihin työntekijä tarttuu: hän alkaa kertoa yksityiskohdaisesti yhdestä ongelmalliseksi kokemastaan vuorovaikutustilanteesta. Siinä missä työntekijä käytti aiemmassa kerronnassaan preesensia ja perfektiä, nyt kertoja siirtyy käyttämään imperfektiä ja pluskvamperfektiä (*se oli sellanen, mä olin tehny templatén jossa oli nämä uudet grafiikat*, rivit 36–37). Imperfektin ja pluskvamperfektin yhdistelmä ohjaa kuulijaa tulkitsemaan kerrotun tilanteen yksinomaan menneisyyteen sijoittuvana, yksittäiseen ajankohtaan sijoittuvana tilanteena, jolla lisäksi on oma historiansa tätä ajankohtaa edeltävässä menneisyydessä (ISK § 1472–1473). Kuvatessaan tekemiään grafiikoita työntekijä palaa kuitenkin takaisin preesensmuotoiseen kerrontaan (*siellä on yksi semmonen kohta jossa on yks mahdollisuus*, rivit 39–40), mikä liittyy kerrotun nykyhetkeen ja siinä vallitsevaan ongelmaan.

Toisin kuin edellä, esimerkin jatkossa työntekijä sisällyttää kerrontaansa lukuisia referoituja puheenvuoroja, jotka prosodiansa osalta erottuvat muusta kerronnasta (rivit 52, 54, 60).

Mitä kertomuksessa kuvattuun vuorovaikutuksen ongelmaan tulee, tapauskertomus on sisällöllisesti varsin yhtenäinen aiemman tendenssikertomuksen kanssa: kertomus huipentuu työtoveriin, joka ei hyväksy hänen ideoitaan sellaisinaan (*kyllä sinun täytyy nyt mennä kysymään mainossuunnittelijalta*, rivi 60). Oleellisin ero aiempaan on kertomisen ”mimeettisessä” esitystavassa (ks. Lappalainen, 2005), jossa työtoverin puheen suora esitys on prosodisesti kohosteinen sisältäen muutoksia sekä kertojan äänenkorkeudessa että -laadussa. Lisäksi eroa on aikamuodoissa. Siinä missä aiempi kerronta tapahtui imperfektissä, tässä tapauksessa kertoja siirtyy käyttämään dramaattista preesensia, jonka on esitetty korostavan kerrotun tilanteen ainutlaatuisuutta (ISK § 1529; *ja sit mä meen sinne*, rivi 51; *sit se sanoo*, rivit 51–52). Vaikka lopuksi työntekijä alleviivaa kertomuksen asemaa esimerkkinä laajemmasta vastaavanlaisten kertomusten sarjasta (*että tämmösiä ihmeellisiä, ihmeellisiä*, rivi 64), kertomus on kuitenkin jo vääjäämättä suunnannut esimiehen huomion tiettyyn yksittäistapaukseen.

Yksittäistapaukseen keskittymisen lisäksi referoitujen puheenvuorojen mimeettinen esitystapa lisää kerronnan affektiivisuutta ja moraalisesti arvottavaa ulottuvuutta. Aiempi tutkimus on

(4b) (C65)

48 T: (.) ninkun (.) >olikse niin et se sano jollekin Dorisille tai
 49 jollekin .hh joka sano mulle et siel on nyt se repii
 50 pelihousujaan tai jotain että (.) et me- meetsä kattoon et
 51 mikä sille tuli ja sit mä meen sinne ja, (0.3) .hh sit se
 52 sanoo et (.) †@mikä tämä grafiikka on täällä@ hh (.) tai jotai
 53 että (.) >no sit mä sanoin et< (.) ai jaa et se on tämmönen
 54 (.) no että (.) että (.) mi- †@mikä tämä on@ (.) näin (.)
 55 ja tota (.) ninku että (.) et se nyt, (0.3) on tällanen
 56 et siellä on tämmönen mahdollisuus (.) käyttää tällaista fonttia
 57 jota me voidaan käyttää sit myös muissa, (0.2) et se ei oo
 58 vielä ihan kehitelty se muu fontti, (0.3) ja sitähän on ninku
 59 nyttemmin sitten käytettykin nin (.) näin (.) niin tota (.) et
 60 †@kyllä sinun täytyy nyt mennä kysymään mainossuunnittelijalta@
 61 †sit mä olin että, (1.0) aha? (1.0) et (.) kuule tää nyt
 62 vaan on n(h)äin [että, .hhh]
 63 P: [joo-o joo-]o,
 64 T: että tämmösiä ihmeellisiä (.) ihmeellisiä
 65 (.)

osoittanut, että prosodiaa varioimalla voidaan erottaa referoitavia puhujia toisistaan (Klewitz & Couper-Kuhlen, 1999, s. 479–481). Useimmiten oma puhe esitetään varsin neutraalisti suhteessa kerronnan muihin henkilöihin (Klewitz & Couper-Kuhlen, 1999, s. 471–472), kun taas kohosteisimpia prosodiset muutokset ovat silloin, kun joku henkilö halutaan esittää kielteisessä valossa (Lappalainen, 2005, s. 167–168). Jos esimerkissä 4c vertaa kertojan omia tarinamaailmassa esittämiä puheenvuoroja (rivit 53, 55–59, 61–62) hänen työtoverinsa vastaaviin puheenvuoroihin (rivit 52, 54, 60), tällainen kontrasti näyttäytyy erittäin vahvana. Kertoja ei siis tässä kohdin enää ainoastaan kuvaa työyhteisössään vallitsevia ongelmia affektiivisesta näkökulmasta neutraalisti, vaan hän on siirtynyt arvostelemaan työtoveriaan moraalisesta näkökulmasta.

Esimies vastaa työntekijän tapauskertomukseen kaksihuippuisesti tuotetuilla joo-partikkeleilla (*joo-o joo-o*, rivi 63). Ajoittamalla vastauk-

sensa kohtaan, jossa työntekijä on juuri kertonut omasta tavastaan reagoida työtoverinsa ongelmalliseen puheenvuoroon, esimies ilmaisee rekisteröineensä nämä kerronnan maailmassa tapahtuneet seikat (rivit 61–62) sekä ilmaisee valmiutta kuunnella lisää (ks. Raevaara ym., 2013, s. 53). Tällainen vastaus kuitenkin välttää vastaamasta työntekijän kerronnan emotionaaliseen, samanimielisyyttä hakevaan puoleen (Sorjonen, 1999, s. 186; 2001a, s. 199–204). Tapauskertomusta yhteen vetävään ja laajempaan kontekstiin sijoittavaan työntekijän vuoroon (*että tämmösiä ihmeellisiä, ihmeellisiä*, rivi 64) esimies kuitenkin vastaakin pelkällä hiljaisuudella (rivi 65). Työntekijä reagoi esimiehen hiljaisuuteen alkamalla kertoa uutta tapauskertomusta (rivit 66–70; esimerkki 4c). Tätä seuraa sarja muitakin yksittäistapausten kuvauksia, minkä päätteeksi käy ilmi, että yksi tietty työtoveri on ollut useammankin ongelmatilanteen takana (rivit 111–112; esimerkki 4d).

(4c) (C65)

66 T: toinen t(h)oinen on kans sellas- (.) semmosia kummallisia
 67 (.) kummallisia tota: niinkun että: (.) että yrittää
 68 tehdä yhteistyötä niin hei mitäs tehään niin, (0.2)
 69 †@emmä tiedä, (0.3) pääätä ite@ (0.3) että .hh
 70 tämmösiä ninku vähän semmosta .hhh ihmeellistä et

(4d) (C65)

111 T: tää on tehny muitakin jo muutaman tem- tempauksesta mä oon ollu
112 että @hyvä tavaton@ ni tuota (.) et on sellanen ninkun (.) ee

Esimerkissä 4c työntekijä edelleen pyrkii kehystämään tapauskertomuksensa siten, että se edustaa yksittäistapausta laajempaa työyhteisössä vallitsevaa ongelmaa (*semmosia kummallisia*, rivi 66; *tämmösiä ninku vähän semmosta ihmeellistä*, rivi 70). Monikkomuotoiset demonstratiivadjektiivit *semmosia* ja *tämmösiä* korostavat tapausten esimerkinomaista luonnetta jonkin tapauskategorian edustajana sen sijaan että ne viittaisivat johonkin tiettyyn tapaukseen (ks. Juvonen, 2005). Tästä huolimatta työntekijä näyttää suuntautuvan kertomaansa jollakin tavoin riittämättömänä. Lopulta hän päättyy kertomaan seikkaperäisesti eräästä työtoveristaan ja tämän useammastakin pöyristyttävästä edesottamuksesta (rivit 71–110,

ei litteraattia) vetäen kerrontansa yhteen esimerkissä 4d (*tää on tehny muistakin jo muutaman tempauksesta mä oon ollu että @hyvä tavaton@*, rivit 111–112). Kerronnan aikamuoto on vaihtunut perfektiin, jota tyypillisesti käytetään suuntaamaan siihen, millä tavoin menneisyyden tapahtumat ovat relevantteja nykyisyyden kannalta (ISK § 1535). Työntekijä siis kutsuu esihenkilöä tunnistamaan kertomiensa tapahtumien nykyrelevanssin. Samalla kerronnan päähuomio on kuitenkin siirtynyt laajemmasta työyhteisön ongelmasta yksittäisen työtoverin ongelmalliseen käyttäytymiseen, ja esimiehen vastaus työntekijän kerrontaan heijastelee tätä muutosta (ks. esimerkki 4e).

(4e) (C65)

168 P: ninkun (.) meil on päiviä ja meil on [päiv]iä ja (.) [ja tot]a
169 T: [joo.] [kyllä.]
170 P: noin nii (.) jotkut päivät menee paremmin ku [tois]et
171 T: [joo.]
172 P: mut niinkun, (0.7) mut niinkun tavallaan, (0.4) tapa esittää
173 asioi[ta k]eskustella (.) [kesk]ustella niistä jotta saadaan
174 T: [joo.] [joo.]
175 P: jotain yht[eist]ä tehtyä niin (.) toi ei ku[ulosta]
176 T: [joo.] [kyllä.]
177 P: siinä mielessä parhaalta mahdolli[selta (toimintatavalta)]
178 T: [ei ei ei s-] mut
179 että tosiaan se, (1.4) joo se oli tota (.) .hh mut et,
180 T: (0.3) joo et et tämmösiä mut et (.) kyl (.) mää oon just
181 ajatellu silleen että (.) .hh et just sitä varten että
182 se on tämmönen satunnainen ylilyönti ni (.) mä en rupee
183 sillee ninku (.) tarttuun kraivelista että mitä sinä
184 tarkoit[it tai mitään kos]ka mä oon ajatellu
185 P: [joo e:i:,]
186 T: että .hh antaa sen vaan pölyn? laskeutuu kaikkes rauhas
187 et täytyy? vaan koittaa ninku kestää et
188 tässä? nyt vaan murisen sulle

Esimies vastaa työntekijän ongelmakuvaukseen nostamalla esiin ajatuksen ihmisen käyttäytymisen tilanteisesta vaihtelusta (*meil on päiviä ja meil on päiviä*, rivi 168; *jotkut päivät menevät paremmin ku toiset*, rivi 170) tällä tavoin implikoiden, ettei yksittäisen työntekijän satunnaiselle huonolle käytökselle pidä antaa paljoa painoarvoa. Esimies toki myöntää, että työtoverin käyttäytyminen saattaa haitata yhteistä tekemistä (rivit 173, 175). Kielteisen arvioinnin esittäminen litoteesin muodossa (*se ei kuulosta... parhaalta mahdolliselta*, rivit 175, 177) ilmaisee kuitenkin varovaisuutta ongelman nimeämisessä. Lisäksi esimiehen ilmaisu *siinä mielessä* (rivi 177) luo vaikutelmaa, että kielteinen arvio pätee ainoastaan tähän erityiseen näkökulmaan, ei muuhun. Näin esimies pidättäytyy käsittelemästä työntekijän ongelmaa asiana, jonka ratkaiseminen olisi hänen vastuullaan.

Esimiehen näkökannan tultua ilmi työntekijä reagoi alkamalla vähätellä kertomaansa. Sen sijaan että työntekijä jälleen pyrki kehystämään tapahtuneita tilanteita työyhteisön sisällä vallitsevasta laajemmasta ongelmasta käsin hän omaksuu esimiehen näkökannan ja kuvaa tapahtunutta yksikössä *satunnaiseksi ylilyönniksi* (rivi 185), jollaisia täytyy vain *koittaa kestää* (rivi 187).

Vähäteltyään tällä tavoin kertomuksensa merkitystä esimiehen vastuun ja työorganisaation laajemman kehittämisen kannalta työntekijän asema moraalisenä toimijana kuitenkin asettuu kyseenalaiseksi. Miksi työntekijä on käyttänyt suuren osan kehityskeskustelun ajasta puhuakseen esimiehelle asiasta, jolla ei ole lainkaan merkitystä hänen työnsä näkökulmasta? Työntekijä suuntautuu tähän moraaliseen uhkaan kehystämällä kertomuksensa *murisemiseksi* (*tässä nyt vaan murisen sulle*, rivi 188). Vetoamalla keskustelun psykologiseen merkitykseen hänelle itselleen työntekijä oikeuttaa esimiehen kanssa aiheesta käytävän keskustelun.

Esimerkki 4 havainnollistaa vuorovaikutusongelman luonteen muuttumista kerrontatilanteen aikana. Työntekijä rakensi ongelmasta aluksi tendenssikertomuksen, jollaisena sillä olisi voinut olla relevanssia työyhteisön toimivuuden ja työntekijän työhyvinvoinnin näkökulmasta. Esimiehen vastausten – tai niiden puuttumisen – myötä työntekijä kuitenkin muutti kertomustaan yhä enemmän arkisen tarinankerronnan suuntaan,

jossa käytettävät resurssit (kuten kerronnan henkilöiden puheen suora esitys, kohosteinen prosodia, yksityiskohtien kuvailu, liioittelu, affektiivisuus ja moraalisesti latautuneet ilmaukset) sopivat hyvin värittämään yksittäisten vuorovaikutustilanteiden ongelmallisia piirteitä. Kuitenkin, toisin kuin arkisessa vuorovaikutuksessa perheenjäsenille tai ystäville kerrottaessa, työpaikan kehityskeskustelussa esimies ei voi samalla tavalla ottaa annettuna juuri tietynlaisten ongelmatilanteiden toistumista. Toisaalta arkisen kokemusten jakamisen kontekstissa, jollaiseksi esimerkissä 4 mainittu “muriseminen” voidaan lukea, näin ei tarvitsekaan tehdä. Tällaisen kehyksen hyväksyminen omalle kerronnalle kuitenkin tarkoittaa sitä, ettei kerronnan laajempaa relevanssia ole enää luontevaa korostaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä artikkelissa tarkastelimme puhujien tapoja ja mahdollisuuksia kertoa tendenssikertomuksia kokemistaan ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista. Analysoimme puhujien keinoja kuvata vuorovaikutuksen yksityiskohtaisia ilmiöitä silloinkin, kun kyse ei ole yhdestä ainoasta vuorovaikutustilanteesta, vaan laajemmasta sarjasta samantyyppisiä tilanteita. Kiinnitimme huomiota erityisesti kerronnan yksityiskohtaisuuteen sekä vuorovaikutuskumppanien tapaan käsitellä kertojaa selontekovelvollisena suhteessa vuorovaikutuksen yksityiskohtien kuvaukseen. Analyysissa havainnollistimme, kuinka arkisissa kerrontatilanteissa kertoja voi fokusoida vuorovaikutuksen yksityiskohtiin ilman että tätä asetetaan selontekovelvolliseksi koskien kuvattujen tilanteiden toistuvuutta. Kuitenkin esimerkiksi työpaikan kehityskeskusteluissa kertojaa voidaan hyvinkin kohdella selontekovelvollisena vuorovaikutuksen yksityiskohtia koskevien väitteidensä osalta ja pyytää tarkentamaan niitä entisestään. Kerronnan fokusoiminen yksityiskohtiin voi kuitenkin johtaa kuulijaa tulkitsemaan kerrontaa arkikeskustelun kehyksessä ja lisäksi viedä huomiota pois tapausten toistuvuudesta.

Ongelmallisia kokemuksia aiheuttavien vuorovaikutustilanteiden sisältämien käyttäytymismallien näkyväksi tekeminen ja ongelmien juurisien kitkeminen tulevat tarpeellisiksi silloin, kun ongelmatilanteet kuormittavat sen osapuolia. Näistä tilanteista kertominen edellyttää ongel-

matilanteiden esittämistä tendenssikertomuksina, mikä tämän artikkelin analyysin mukaan on kuitenkin lähtökohtaisesti jännitteistä toimintaa. Ongelman ytimessä on se, ettei puhuja voi *samanaikaisesti* tarjota todistusaineistoa koskien sekä vuorovaikutuksen yksityiskohtia *että* tällaisten tilanteiden toistuvuutta. Toinen näistä saa väijäämättä enemmän painoarvoa toisen jäädessä taka-alalastetuksi. Mikäli kuulijat yksinkertaisesti vain olettavat kertomuksen kohteena olevien ongelmien toistuvuuden, tällöin kertoja voi keskittyä vuorovaikutuksen yksityiskohtien kuvailuun ilman että kertomus menettää toimivuuttaan kerrontatilanteen sisällä. Ongelmia syntyy kuitenkin silloin, kun ongelmatilanteiden toistuvuus on ongelman ytimessä eikä kuulijan voi olettaa ottavan tätä seikkaa annettuna. Toisaalta ongelmallisten vuorovaikutuskokemusten yleisluonteiset kuvaukset ovat riittämättömiä silloin kun kuulijan olisi tärkeää ymmärtää ongelmatilanteen yksityiskohtia voidakseen puuttua niiden juurisyihin. Tällainen yksityiskohtien syvälinen ymmärtäminen voi olla tärkeää esimerkiksi kehityskeskusteluissa.

Vuorovaikutuksen ongelmatilanteista kertomista vaikeuttaa lisäksi ongelmallisen käyttäytymisen passiivinen luonne. Onhan ongelmallisissa vuorovaikutustilanteissa usein kyse siitä, mitä joku tilanteeseen osallistujista *ei* tehnyt. Kertomuksissa toki usein referoidaan kertojan omassa mielessä olleita sanomatta jätettyjä asioita, millä kertoja voi osoittaa, että jonkin sanominen olisi ollut kuvatussa tilanteessa odotuksenmukaista tai mahdollista (ks. Haakana, 2005; Halonen, 2005). Tämän artikkelin esimerkeissä on kuitenkin kysymys tilanteista, joissa toinen tilanteeseen osallinen henkilö ei ole tehnyt jotakin, hän ei esimerkiksi vastannut kertojan kysymykseen (esimerkit 1 ja 2) tai puhunut kertojalle ylipäättään (esimerkki 3). Keskustelunanalyttisessä kirjallisuudessa tällaista vastamatta jättämistä lähestytään tyypillisesti sosiaalisten toimintojen vierusparirakenteen kautta (Sacks & Schegloff, 1973; Schegloff, 2007; Sidnell, 2013), jossa vierusparin ensimmäinen teko (esim. kysymys) tekee relevantiksi ja odotuksenmukaiseksi tietynlaisen toisen teon (esim. vastaaminen kysymykseen). Osallistajat tekevät vuorovaikutustilanteessa odotuksenmukaisen vastauksen puuttumisen usein näkyväksi esimerkiksi penäämällä vastausta uudella kysymyksellä tai selittelemällä vastaamattomuuttaan, näin orientoituen vasta-

vuoroisen vuorovaikutuksen yleiseen ihanteeseen ja moraaliseen velvoittavuuteen (Maynard & Clayman, 2003). Kuitenkin, jos kertojaa haastettiin kuvaamaan tarkemmin ongelmallisen vuorovaikutustilanteen yksityiskohtia (kuten esimerkiksi 3), hänen oli vaikea tarjota kuulijalle tällaista kuvausta. On haasteellista kuvata yksityiskohtaisesti sellaista, mitä ei ole tapahtunut.

Arkinen tarinankerronnan kehys tarjoaa lukuisia resursseja elävöittää kerrontaa. Kerronnan maailmassa operoivien toimijoiden puheen- vuorojen suora esittäminen ja heidän äänensävyjensä dramatisointi prosodian keinoin on yksi keskeisimmistä keinoista saada vuorovaikutuksen yksityiskohtien kuvaukseen täsmällisyyttä, autenttisuutta ja värikkyyttä. Arkikeskustelussa voi joskus olla sopivaa myös käyttää ”villejä” ilmauksia, kuten *jälkeenjäänyt kissanomistajainainen*, jotka vahvistavat tarinan humoristista ulottuvuutta. Tilanteissa, joissa tällaiset kerronnan resurssit ovat poissa kertojan ulottuvilta esimerkiksi institutionaalisen tilanteen ja sen edellyttämän ammatillisuuden roolin ylläpidon sanelemana, kertomus voi jäädä laimeaksi. Jos ilmeikkäiden ilmaisujen ja äänenpainojen sijasta puhutaan ”vähän sellaisesta olostä” tai ”kummallisista kommenteista”, tarinan henkilöhahmojen ongelmallinen käytös jää tällaisten epämääräisyyksien taakse tavoittamattomiin. Huomionarvoista on myös se, ettei käytettävissä olevien kerronnan resurssien rikkaus tai rajoituneisuus koske ainoastaan kertojaa, vaan myös kerronnan vastaanottajaa. Siinä missä arkisessa tarinankerronnan kehyksessä kuulija voi tarjota välittömän tukensa kertojalle värikkäällä ilmaisulla kuten *onpa pervoo*, kehityskeskustelukonteksti ja siihen liittyvät esihenkilöasemaa koskevat ammattimaisuuden ja neutraalisuuden vaatimukset vaikeuttavat kerronnan välitöntä affektiivista vastaanottamista.

Tutkimuksemme tulokset voivat auttaa myös pohtimaan kehityskeskustelujen luonnetta ja niihin sisältyviä mahdollisuuksia puuttua työyhteisössä vallitseviin vuorovaikutuksen ongelmiin (Poikela, 2005; Toivonen, 2009; Wink, 2006). Kuten olemme edellä esittäneet, tällaisten ongelmien käsittely on todettu hankalaksi. Työtoverista valittaminen on ongelmallista ylipäättään, jolloin esimiehille on tyypillistä olla ottamatta kantaa työntekijän kertomaan, mikäli ongelman aiheutta-

jana on työntekijän työoveri (ks. Asmuß, 2013, s. 566). Tämän artikkelin tutkimuksen tulokset asettavat kuitenkin nämäkin huomiot uuteen valoon. Ongelman ytimessä ei välttämättä olekaan esimiehen haluttomuus käsitellä työntekijän ongelmia, vaan yleisempi kulttuurisiin kerronnan resursseihin liittyvä hankaluus, joiden puitteissa kuulijaa ohjataan keskittymään *joko* yleisen tason ilmiöihin *tai* yksittäistapausten yksityiskohtiin. Tämä hankaluus vaikeuttaa toistuvista ongelmallisista vuorovaikutustilanteista kertomista, jolloin olisi keskeistä kuvata sekä yleisen tason ongelmaa että ongelmatilanteiden yksityiskohtia.

Mikä sitten neuvoksi, jos ongelmalliset vuorovaikutustilanteet toistuvat ja kuormittavat yksilöä siinä määrin, että hän toivoisi niihin puuttuttavan? Samalla kun kertojien ja kerronnan vastaanottajien on toimittava tarjolla olevien kulttuuristen kerronnan resurssien puitteissa, tietoisuus systemaattisista kerronnan jännitteistä ja niiden mahdollisista ongelmallisista ilmiöistä uusintavasta vaikutuksesta (ks. esim. Weiste ym., 2022) voi

auttaa vastustamaan näitä ongelmia. Toistuvista ongelmallisista vuorovaikutuskokemuksista kertominen saattaisi edellyttää uudenlaista tarinankerronnan muotoa, jossa vuorovaikutuksen yksityiskohtia ei tarvitsisi dramatisoida, vaan näiden tilanteiden ongelmallisuus tulisi tunnustetuksi myös objektiivisempien kuvausten myötä. Esimerkiksi keskustelunanalyttinen käsitteistö voisi tarjota välineitä tällaiseen kerrontaan ja tällaisen käsitteistön yleistymisen voisi auttaa kuvaamaan vuorovaikutuksen yksityiskohtia ilman arkikeskustelulle tyypillisiä affektiivisiä ilmaisukeinoja. Toisaalta arkikeskustelulle tyypillisen tarinankerronnan muodot osataan yleensä hyvin, jolloin niiden liukuminen institutionaalsiin konteksteihin on joka tapauksessa todennäköistä. Näin ollen niiden, jotka asemansa vuoksi kuulevat paljon ongelmallisten vuorovaikutustilanteiden kuvauksia, tulisi olla tässä artikkelissa esitetyistä jännitteistä erityisen tietoisia ja näin välttää sokeutumasta puuttumista edellyttäville ongelmille.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. (2016). *Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu*. Kauppakamari.
- Ainsworth-Vaughn, N. (1998). *Claiming power in doctor-patient talk*. Oxford University Press.
- Asmuß, B. (2008). Performance appraisal interviews: Preference organization in assessment sequences. *The Journal of Business Communication*, 45(4), 408–429.
- Asmuß, B. (2013). The emergence of symmetries and asymmetries in performance appraisal interviews: An interactional perspective. *Economic and Industrial Democracy*, 34(3), 553–570.
- Bailey, B. (2016). Street remarks to women in five countries and four languages: Impositions of engagement and intimacy. *Sociolinguistic Studies*, 10(4), 589–609.
- Bavelas, J. B., Coates, L. & Johnson, T. (2000). Listeners as co-narrators. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 941–952.
- Buchanan, N. T. & Fitzgerald, L. F. (2008). Effects of racial and sexual harassment on work and the psychological well-being of African American women. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(2), 137–151.
- Buttny, R. (1993). *Social accountability in communication*. Sage.
- Buttny, R. (1997). Reported speech in talking race on campus. *Human Communication Research*, 23(4), 477–506.
- Buttny, R. & Cohen, J. R. (2007). Drawing on the words of others at public hearings: Zoning, Wal-Mart, and the threat to the aquifer. *Language in Society*, 36(5), 735–756.
- Clark, H. H. & Gerrig, R. J. (1990). Quotations as demonstrations. *Language*, 66, 764–805.
- Couper-Kuhlen, E. & Klewitz, G. (1999). Quote – Unquote? The role of prosody in the contextualization of reported speech sequences. *Pragmatics*, 9, 459–485.
- Cui, X. (2014). Getting to the source: An instrument for examining the dynamics of problematic interactions. *RELJ Journal*, 45(2), 197–210.
- Drew, P. (1998). Complaints about transgressions and misconduct. *Research on Language and Social Interaction*, 31(3/4), 295–325.
- Drew, P. (2003). Precision and exaggeration in interaction. *American Sociological Review*, 917–938.
- Duffy, M. (2018). The psychosocial impact of workplace bullying and mobbing on targets. Teoksessa M. P. Duffy & D. C. Yamada (toim.),

- Workplace bullying and mobbing in the United States* (s. 131–149). Praeger.
- Duneier, M. & Molotch, H. (1999). Talking city trouble: Interactional vandalism, social inequality, and the “urban interaction problem”. *American Journal of Sociology*, 104(5), 1263–1295.
- Edwards, D., & Potter, J. (1992). *Discursive psychology*. Sage.
- Edwards, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse studies*, 7(1), 5–29.
- Evaldsson, A.-C. & Fernandes, O. A. (2019). Embodied performances and footings in a young child’s spontaneous participation in bilingual Russian–Swedish storytelling. *Research on Children and Social Interaction*, 3(1–2), 36–64.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places: Notes on the social organization of gatherings*. Free Press.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior*. Anchor.
- Goffman, E. (1978). Response cries. *Language*, 54, 787–815.
- Greenwood, R. G. (1981). Management by objectives: As developed by Peter Drucker, assisted by Harold Smiddy. *Academy of Management Review*, 6, 225–230.
- Günthner, S. (1997). Complaint stories: Constructing emotional reciprocity among women. Teoksessa H. Kotthoff & R. Wodak (toim.), *Communicating gender in context* (s. 179–218). John Benjamins.
- Günthner, S. (1999). Polyphony and the “layering of voices” in reported dialogues: An analysis of the use of prosodic devices in everyday reported speech. *Journal of Pragmatics*, 31(5), 685–708.
- Haakana, M. & Kalliokoski, J. (toim.) (2005). *Referointi ja moniäänisyys*. Tietolipas 206. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Haakana, M. (2005). Sanottua, ajateltua ja melkein sanottua: puheen ja ajatusten referointi valituskertomuksissa. Teoksessa M. Haakana & J. Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* (s. 114–149). Tietolipas 206. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Haakana, M. (2007). Reported thought in complaint stories. Teoksessa E. Holt & R. Clift (eds.), *Reporting talk: Reported speech in interaction* (s. 150–178). Cambridge University Press.
- Hakulinen, A., & Karlsson, F. (1979). *Nykysuomen lauseoppia*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia.
- Halonen, M. (2005). Mä en sit siihe sanonu mitään. Raportit sanomatta jättämisestä ja evidentialiaalin partikkeli sit(te(n)) keskustelun kertomuksissa. *Virittäjä*, 109(2), 272–298.
- Heinemann, T. & Traverso, V. (2009). Complaining in interaction. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2381–2384.
- Heritage, J. (2011). Territories of knowledge, territories of experience: Empathic moments in interaction. Teoksessa T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (toim.), *The morality of knowledge in conversation*, (s. 159–183). Cambridge University Press.
- Holt, E. & Clift, R. (2007). *Reporting talk: Reported speech in interaction*. Cambridge University Press.
- Holt, E. (1996). Reporting on talk: The use of direct reported speech in conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 29, 219–245.
- Holt, E. (2000). Reporting and reacting: Concurrent responses to reported speech. *Research on Language and Social Interaction*, 33, 425–454.
- Horgan, M. (2020). Urban interaction ritual: Strangership, civil inattention and everyday incivilities in public space. *Pragmatics*, 30(1), 116–141.
- ISK = Hakulinen, A., Vilkkuna, M., Korhonen, R., Koivisto, V., Heinonen, T.-R. & Alho, I. (2004). *Iso suomen kielioppi*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2016). *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino.
- Juvonen, P. (2005). On the pragmatics of indefinite determiners in spoken Finnish. Teoksessa R. Laury (toim.), *Minimal reference: The use of pronouns in Finnish and Estonian discourse* (s. 190–211). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Johnstone, B. (1996). *The linguistic individual: Self-expression in language and linguistics*. Oxford University Press.

- Juhila, K. (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus: Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 17(4), 296–312.
- Kalliokoski, J. (2005). Referointi ja moniäänisyys kielenkäytön ilmiönä. Teoksessa M. Haakana & J. Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* (s. 9–42). Tietolipas 206. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kaltiala-Heino, R. & Fröjd, S. (2011). Correlation between bullying and clinical depression in adolescent patients. *Adolescent Health, Medicine & Therapeutics*, 2, 37–44.
- Klewitz, G. & Couper-Kuhlen, E. (1999). Quote–unquote? The role of prosody in the contextualization of reported speech sequences. *Pragmatics*, 9(4), 459–485.
- Koskinen, E., Stevanovic, M. & Peräkylä, A. (2021). The recognition and interactional management of face threats: Comparing neurotypical participants and participants with Asperger’s syndrome. *Social Psychology Quarterly*, 84(2), 132–154.
- Labov, W. & Waletzky, J. (1967 [1997]). Narrative analysis: Oral versions of personal experience. Teoksessa J. Helm (toim.), *Essays on the verbal and visual arts* (s.12–44). Seattle: University of Washington Press. Uudelleen painettu lehdessä *Journal of Narrative & Life History*, 7(1–4), 3–38.
- Labov, W. (1972). *Language in the inner city: Studies in the Black English vernacular*. University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. (2013). *The language of life and death: The transformation of experience in oral narrative*. Cambridge University Press.
- Lappalainen, H. (2005). Referointi ja variaatio: Sitaatit yksilöllisen variaation kuvastimina ja resursseina. Teoksessa M. Haakana & J. Kalliokoski (toim.), *Referointi ja moniäänisyys* (s. 150–186). Tietolipas 206. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lehtinen, E., & Pälli, P. (2021). On the participatory agency of texts: Using institutional forms in performance appraisal interviews. *Text & Talk*, 41(1), 47–69.
- Mandelbaum, J. (2013). Storytelling in conversation. Teoksessa J. Sidnell & T. Stivers (toim.), *Handbook of conversation analysis* (s. 492–507). Wiley-Blackwell.
- Mason, F. & Lodrick, Z. (2013). Psychological consequences of sexual assault. *Best Practice & Research Clinical Obstetrics & Gynaecology*, 27(1), 27–37.
- Maynard, D. W., & Clayman, S. E. (2003). Ethnomethodology and conversation analysis. Teoksessa L. T. Reynolds & N. J. Herman-Kinney (toim.), *Handbook of symbolic interactionism*, (s. 173–202). Altamira Press.
- Maynard, D. W. & Turowetz, J. (2017). Doing diagnosis: autism, interaction order, and the use of narrative in clinical talk. *Social Psychology Quarterly*, 80(3), 254–275.
- McCurn, A. S. (2017). “I am not a prostitute”: How young black women challenge street-based micro-interactional assaults. *Sociological Focus*, 50(1), 52–65.
- Mikkola, P. (2014). Samanlinjaisuus ja erilinjaisuus kehityskeskustelussa: Alaisen mahdollisuudet vaikuttaa topiikkien määrittelyyn ja tulkintaan. *Puhe ja kieli*, 34(4), 175–199.
- National Centre Against Bullying (2022). Definition of bullying. Alannah & Madeline Foundation. Haettu 10.4.2022 osoitteesta <https://www.ncab.org.au/bullying-advice/bullying-for-parents/definition-of-bullying/>
- Niska, M., Venäläinen, S, Olakivi, A. & Cañada, J. A. (toim.) (2024). *Sosiaalinen konstruktioismi: Miten tarkastella tulkintojen ja todellisuuden sosiaalista rakentumista*. Vastapaino.
- Norricks, N. R. (2000). *Conversational narrative: Storytelling in everyday talk*. John Benjamins.
- Norricks, N. (2005). The dark side of tellability. *Narrative Inquiry*, 15(2), 323–343.
- Ochs, E. & Capps, L. (2001). *Living narrative: Creating lives in everyday storytelling*. Harvard University Press.
- Olakivi, A., Stevanovic, M., Nevalainen, H., Henttonen, P. & Ravaja, N. (2024). Voicing experiences of ageist nonrecognition in performance appraisal interaction: Complexities in constructing stories that counteract managerial ignorance. *Culture and Organization*. <https://doi.org/10.1080/14759551.2024.2332646>
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.
- Polanyi, L. (1989). *Telling the American story: A structural and cultural analysis of conversational storytelling*. MIT Press.
- Pomerantz, A. (1986). Extreme case formulations:

- A way of legitimizing claims. *Human Studies*, 9, 219–229.
- Potter, J. (2004). Discourse analysis as a way of analyzing naturally occurring talk. Teoksessa David Silverman (toim.), *Qualitative research: Theory, method, and practice*, 2. painos (s. 200–221). Sage.
- Peräkylä, A., Henttonen, P., Voutilainen, L., Kahri, M., Stevanovic, M., Sams, M. & Ravaja, N. (2015). Sharing the emotional load: Recipient affiliation calms down the storyteller. *Social Psychology Quarterly*, 78(4), 301–323.
- Priiki, K. (2014). Antagonistin äänellä: Hän-pronominin käyttö valituskertomuksessa. *Viritäjä*, 2, 94–220.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative analysis*. Sage.
- Pillet-Shore, D. (2012). Greeting: Displaying stance through prosodic recipient design. *Research in Language and Social Interaction*, 45(4), 375–398.
- Poikela, E. (2005). Luottamusta luova kehityskeskustelu. Teoksessa E. Poikela (toim.), *Oppiminen ja sosiaalinen pääoma* (s. 31–52). Tampere University Press.
- Raevaara, L., Sorjonen, M.-L. & Lappalainen, H. (2013). Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Työpapereita 46. Kela.
- Raevaara, L. (1993). *Kysyminen toimintana: Kysymys-vastaus-vieruspareista arkikeskustelussa*. Lisensiaatintyö. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Riessman, C. K. (1991). Beyond reductionism: Narrative genres in divorce accounts. *Journal of Narrative and Life History*, 1, 41–68.
- Ruusuvuori, J., Asmuß, B., Henttonen, P. & Ravaja, N. (2019). Complaining about others at work. *Research on Language and Social Interaction*, 52(1), 41–62.
- Sacks, H. & Schegloff, E. A. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289–327.
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696–735.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation* (toim. G. Jefferson). Blackwell.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, 70, 1075–1095.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction*. Cambridge University Press.
- Scheuer, J. (2014). Managing employees talk about problems in work in performance appraisal interviews. *Discourse Studies*, 16(3), 407–429.
- Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic method. Teoksessa J. Sidnell & T. Stivers (toim.), *The handbook of conversation analysis* (s. 77–99). Wiley-Blackwell.
- Sorjonen, M.-L. (1999). Dialogipartikkelien tehtävistä. *Viritäjä*, 103(2), 170–194.
- Sorjonen, M.-L. (2001a). Responding in conversation: A study of response particles in Finnish. Benjamins.
- Sorjonen, M.-L. (2001b). Simple answers to polar questions: The case of Finnish. Teoksessa M. Selting & E. Couper-Kuhlen (toim.), *Studies in interactional linguistics* (s. 405–431). John Benjamins.
- Stevanovic, M. & Peräkylä, A. (2015). Experience sharing, emotional reciprocity, and turn-taking. *Frontiers in Psychology*, 6, 450.
- Stevanovic, M. & Lindholm, C. (2016). *Keskustelunanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Vastapaino.
- Stevanovic, M., Olakivi, A., Nevalainen, H., Henttonen, P. & Ravaja, N. (2023). Telling a supervisor about experiences of gendered dismissal: Problems of documentation, tellability, and failed authority. *Gender, Work & Organization*. <https://doi.org/10.1111/gwao.13088>
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31–57.
- Stokoe, E. & Edwards, D. (2006). Story formulations in talk-in-interaction. *Narrative Inquiry*, 16(1), 56–65.
- Tannen, D. (2007). *Talking voices, repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse*. Cambridge University Press.
- Tavory, I. & Fine, G. A. (2020). Disruption and the theory of the interaction order. *Theory and Society*, 49, 365–385.
- The Cambridge English Dictionary (2022). Harassment. Cambridge University Press. Haettu 10.4.2022 osoitteesta <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/harassment>
- Toivonen, L. (2009). Kehityskeskustelu johtamisen välineenä: Tavoitteet ja toteutus Tampereen yliopiston kirjastossa. Teoksessa M.-L. Huotari

- & A. Lehto (toim.), *Johtamishaasteena muutos – kirjasto akateemisessa yhteisössä* (s. 96–112). Tampere University Press.
- Valpola, A. (2002). *Onnistu kehityskeskusteluissa*. WSOY.
- Van De Mieroop, D. & Clifton, J. (2013). Enacting power asymmetries in reported exchanges in the narratives of former slaves. *Discourse Processes, 50*(1), 52–83.
- Van De Mieroop, D. (2021). The Narrative Dimensions Model and an exploration of various narrative genres. *Narrative Inquiry, 31*(1), 4–27.
- Vepsäläinen, H. (2019). *Suomen no-partikkeli ja kysymyksiin vastaaminen keskustelussa*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Weiste, E., Ranta, N., Stevanovic, M., Nevalainen, H., Valtonen, A. & Leinonen, M. (2022). Narratives about negative healthcare service experiences: Reported events, positioning, and normative discourse of an active client. *Health-care, 10*(12), 2511.
- Whitehead, K. A. (2013). Managing self/other relations in complaint sequences: The use of self-deprecating and affiliative racial categorizations. *Research on Language and Social Interaction, 46*(2), 186–203.
- Wink, H. (2006). Dialoginen kehityskeskustelu työhyvinvoinnin edistäjää. Teoksessa P. Vesterinen (toim.), *Työhyvinvointi ja esimiestyö* (s. 139–153). WSOY.
- Wu, R.-J. R. (2012). Self-praising through reporting: Strategic use of two reporting practices in Mandarin conversation. *Discourse Processes, 49*(8), 622–659.

WHEN PROBLEMATIC INTERACTIONS RECUR: DILEMMAS OF TELLING AND ACCOUNTABILITY IN TENDENCY STORIES

- Melisa Stevanovic, Tampere University
- Henri Nevalainen, Tampere University
- Minna Leinonen, Tampere University
- Annika Valtonen, Tampere University
- Elina Weiste, Finnish Institute of Occupational Health

Many problematic interactions tend to recur. In this article, we use conversation analysis as a method to investigate situations in which a person tells another party about their experiences of problematic interactions. We examine the tellers' ways of describing the details of interaction, such as word choices and prosody, paying particular attention to the recipients' ways of responding to the telling. The analysis shows how in mundane storytelling the teller may describe repeated instances of interaction in much detail without being held accountable for the recurrence of these precise details. However, the situation is different in workplace performance appraisal discussions, where the teller may be held accountable for such implicit claims. Focus on detail can also lead the recipient to interpret the telling in the framework of mundane sharing, which not only undermines the intervention-relevance of the problem but also circumvents the question about its repetitive nature. The results offer one explanation for why many problematic interactions can persist without anyone addressing them and why the severity of these problems is often undermined.

Keywords: conversation analysis, instantiation stories, problematic interactions, reported speech, tendency stories

LIITE 1: Litterointimerkit (Stevanovic & Lindholm, 2016)

[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
=	kaksi lausumaa liittyy toisiinsa tauotta
(0.6)	hiljaisuus, mitattuna sekunteina
(.)	0,2 sekuntia lyhyempi hiljaisuus
.	laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku
sa-	(yhdysmerkki sanan lopussa) sana jää kesken
s̲ana	(alleviivaus vokaalien alla) äänteen painottaminen
sa:na	(kaksoispisteet) edeltävän äänteen venyttäminen
˚sana˚	ympäröivää puhetta hiljaisemmalla äänellä puhuttu jakso
SANA	ympäröivää puhetta voimakkaammalla äänellä puhuttu jakso
sana	(lihavoitu konsonantti) äänteen korostaminen
€sana€	hymyilevällä äänellä puhuttu jakso
#sana#	narisevalla äänellä puhuttu jakso
.hhh	äänekäs sisäänhengitys, yksi kirjain merkitsee 0,1 sekunnin kestoa
hhh	äänekäs uloshengitys, yksi kirjain merkitsee 0,1 sekunnin kestoa
s(h)ana	voimakas hengitys sanan sisällä, yleensä nauraen puhuttaessa
↑sana	nuolen jälkeinen sana tai tavu lausuttu ympäröivää puhetta korkeammalla äänellä
↓sana	nuolen jälkeinen sana tai tavu lausuttu ympäröivää puhetta matalammalla äänellä
>sana<	ympäröivää puhetta nopeammin puhuttu jakso
<sana>	ympäröivää puhetta hitaammin puhuttu jakso
@sana@	äänänenlaadun muutos
(sana)	epäselvästi kuultu sana
(-)	sana, josta ei saatu selvää
((istuu))	litteroijan selityksiä tilanteesta ja puhujien kehollisesta toiminnasta