

# Episteemisen auktoriteetin ja yhteisen ymmärryksen konstruointi kokouskeskustelussa

Fokuksessa -*hAn*-lausumat

MARJUKKA LEHTINEN

## Väitöksenalkajaisitelmä Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulussa 30. maaliskuuta 2012

Kuukausi sitten, helmikuun 27. päivänä Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulun väitöskomitea myönsi minulle kokouksessaan väitösluvan. Minulla ei ollut asiaa osallistua itse kokoukseen, mutta siitä huolimatta minulla on jonkinlainen käsitys siitä, miten kyseinen kokous eteni. Väitöskomitean kokous oli mitä ilmeisimmin institutionaalinen vuorovaikutustilanne, jossa kokouksen osallistujat toteuttivat institutionaalisia roolejaan työnsä puitteissa instituutionsa edustajina. Ennen kokousta osallistujat orientoituivat keskustelun luonteeseen jutustelemalla. Kokous todennäköisesti alkoi jollakin puheenjohtajan esittämällä, kokouksen aloittavalla vuorolla, joka saattoi olla ehkä ”okei” tai ”no niin”. Tämän jälkeen kokouskeskustelu muuttui etukäteen laaditun asialistan mukaan eteneväksi muodolliseksi vuorovaikutustilanteeksi. Kokouksessa jaettiin tietoa, argumentoitiin ja tehtiin päätöksiä, jotka kirjattiin pöytäkirjaan. Kokous päättyi puheenjohtajan esittämään, kokouksen päättävään vuoroon, minkä jälkeen tilanteen virallisuus purkautui muodollisen keskustelun muuttuessa kokouksen jälkeiseksi jutusteluksi. Kokouksen osallistujat loivat tällä tavalla yhdessä puhumalla kokoustilanteesta tietynlaisen sosiaalisesti järjestäytyneen tilanteen.

Väitöskirjani käsittelee tällaisia organisaation sisäisiä kokouksia. Yrityksen sisäiset kokoukset tuovat työyhteisön jäsenet yhteen läheltä ja kaukaa käsittelemään organisaatiota koskevia aiheita. Sisäisissä kokouksissa käsitellään niin strategisia ja organisaation selviytymisen kannalta kauaskantoisia kysymyksiä kuin myös operatiivisia ja ohikiittäviä, päivittäisen työn toteuttamiseen ja suunnittelemiseen liittyviä aiheita. Sisäisiä kokouksia järjestetään pitkän suunnitelmallisen työn tuloksena tai yhtäkkiä tilanteen

niin vaatiessa. Kokouksia pidetään yksikön sisällä oman työn ääressä tai muualla erilisessä kokouskeskuksessa.

Kokoukset sitovat valtavan määrän työtunteja ja resursseja, ja odotettavissa on, että kokousten merkitys työyhteisön toiminnassa on lisääntymässä. Työn luonteen muuttuminen suorittavasta työstä yhä enemmän tietoa käsitteleväksi työksi lisää kokousten määrää työyhteisöissä. Tätä taustaa vasten on luonnollista, että organisaatiotutkimuksen piirissä kiinnostuttiin muutama vuosikymmen sitten siitä, mitä tällaisissa kokouksissa itse asiassa tapahtuu. Miten niissä tehdään päätöksiä, miten niissä hoidetaan työtehtäviä, millaisia toimintoja niissä esiintyy?

Myös strategiakäytäntöjen tutkimuksen piirissä on alettu kiinnittää huomiota kokouskäytäntöihin. Perinteisen strategiatutkimuksen rinnalle on viime vuosikymmeninä noussut uusia suuntauksia. Strategiaa on alettu tutkia sosiaalisten käytäntöjen aikaansaannoksena, jonka tuottamiseen, merkityksellistämiseen ja implementointiin koko organisaatio osallistuu. Yhtenä keskeisenä ajatuksena on se, että strategiatyö koskee koko organisaatiota: strategiaa luodaan, toteutetaan ja kyseenalaistetaan koko organisaatiossa. Yksi keskeisistä teemoista on se, millaisia merkityksiä strategian laatijat antavat strategialle organisaation toimintaan liittyen ja miten yksittäiset työntekijät merkityksellistävät strategiaa oman työnsä yhteydessä. Kokoukset ovat olennaisia merkityksellistämisen foorumeita.

Viimeaikaisissa tutkimuksissa strategiaa on ryhdytty tutkimaan myös diskursiivisena toimintana, jolloin strategia nähdään tilanteittain ja sosiaalisesti tuotettuna. Tällaisessa tarkastelutavassa tutkimus kohdistuu siihen, miten makro-, meso- ja mikrotason toiminnot ja käytänteet nivoutuvat yhteen ja vaikuttavat toisiinsa ja miten eri toimijat hyödyntävät tällaisia käytänteitä rakentaessaan strategista toimintaa. Makrotason strategiatyöllä käsitetään perinteistä strategiatyötä, jossa tyyppillisesti yrityksen johto, strategiakonsultit ja viestintä yhdessä laativat strategiset suuntaviivat. Mesotason strategiakäytännöillä tarkoitetaan strategiatarinoita, joiden avulla strategiaa tulkitaan ja merkityksellistetään osana yrityksen menneisyyttä, nykyisyyttä ja tulevaisuutta ja osana yksittäisten työntekijöiden ja yksiköiden toimintaa. Mikrotason strategiakäytäntöjen tutkimus tarkastelee erityisesti vuorovaikutusta, puhetta ja vaikuttamista strategiatyön yhteydessä. Juuri mikrotason strategiakäytäntöjen osalta on alettu osoittaa yhä suurempaa mielenkiintoa siihen, miten kielelliset ja retoriset ilmaisut vaikuttavat strategian muotoutumiseen.

Sitä mukaa kuin kokous- ja strategiatutkimuksen fokus on siirtymässä yhä enemmän organisaation päivittäisiin prosesseihin, myös kieli ja kielelliset käytänteet ovat nousemassa yhä kiinnostavammiksi tutkimuskohteiksi. Mutta vaikka organisaatiotutkimuksessa on yleisesti tunnustettu, että kielellä ja puheella on keskeinen asema organisaation käytännöissä, niin siitä huolimatta kielitieteellisiä metodeja ja tutkimustuloksia voitaisiin näkemystäni mukaan soveltaa organisaatiotutkimuksen eri aloilla aiempaa systemaattisemmin. Tavoitteenani on osoittaa, että mikään kielellinen elementti ei ole keskustelussa merkityksetön, vaan että osallistujat hyödyntävät kielen pienimpiäkin yksiköitä keskustelun kuluessa. Niiden avulla osallistujat osoittavat orientoituvansa vuorovaikutustilanteen institutionaaliseen luonteeseen, vaikuttavat vuorovaikutustilanteen etenemiseen vuoro vuorolta ja puhuvat vuorovaikutustilanteen kon-

tekstin olemassa olevaksi. Tämän seikan näkyväksi tekeminen on tärkeää, sillä yleensä keskustelijat ovat harvemmin tietoisia siitä, minkälaisia kielen resursseja he käyttävät keskustelun aikana, saati siitä, miten nämä resurssit vaikuttavat vuorovaikutuksen kehittymiseen. Analyysini lähtökohtana on näkemys, että yhteisöllistä toimintaa ei ole ilman puhetta ja että puheen muotoileminen tietynlaiseksi omalta osaltaan vaikuttaa siihen, millaiseksi tällainen toiminta muotoutuu.

Tässä tutkimustyössä tutkija ei valinnut tutkimuskohdetta vaan tutkimuksen kohde valitsi tutkijan. Vuonna 2001 Helsingin kauppakorkeakoulussa käynnistyi Suomen Akatemian rahoittama tutkimusprojekti, jossa tarkasteltiin pohjoismaisia fuusioita eri näkökulmista. Hankkeen yhtenä tutkimuskohteena olivat kokouskäytännöt, ja tätä varten kohdeyrityksissä nauhoitettiin erilaisia kokouksia. Pääsin sattumalta mukaan puhtaaksikirjoittamaan suomeksi käydyistä kokouksista tehtyjä nauhoitteita. Olin haltioissani. Nauhoitteiden avulla oli mahdollista päästä kurkistamaan työyhteisön toiminnan sisälle – siihen, miten ihmiset tosiasiaassa tekevät päivittäistä työtään.

Harva ihminen kuuntelee tutkijan lisäksi nauhoitettua keskustelua yhtä tarkkaan kuin nauhoitteiden puhtaaksikirjoittaja. Nauhoitteiden purkamisen yhteydessä huomioni kiinnittyi moniin eri tapoihin, joiden avulla kokouskeskustelijat toivat esiin asennoitumistaan kulloinkin puheena olevaan asiaan. Kokouksissa argumentoitiin paljon, ja jäin pohtimaan, mitä eri keinoja kokouskeskustelijat käyttivät argumentoidessaan. Purkaessani kokousnauhoitteita huomioni kiinnittyi erityisesti siihen, että kauttaaltaan koko aineistossa esiintyi seuraavan tyyppisiä ilmauksia:

tässähä nyt säästettiin  
toihan on inhimillinen  
näähän on nyt päällekkäin mediassa  
sehän on meidän omasta itestä kiinni

Ilmauksia yhdistää se, että niissä esiintyy suomen liitepartikkeli *-hAn*, ja päätin kohdistaa tutkimukseni siihen, mitä tällaisilla *-hAn*-liitepartikkelin sisältävillä lausumilla oikein tehdään yrityksen sisäisessä kokouksessa.

Kielitieteellisessä tutkimuksessa on todettu, että käyttäessään *-hAn*-liitepartikkelia puhuja viestittää muille keskustelukumppaneille olevansa siinä asemassa, että hänellä on oikeus kertoa puheena oleva asia muille. Lisäksi tiedetään, että sen avulla on mahdollista esittää, että puheena oleva seikka olisi itsestään selvä ja yleisesti tiedossa. Sen sisältäviä lausumia käytetään muistuttamisen, selittämisen ja perustelemisen yhteydessä. Sen avulla argumentoidaan ja osoitetaan omaa asennoitumista puheena olevaan asiaan ja muihin osallistujiin.

Organisaatiokontekstista käsin tarkasteltuna nämä kielitieteelliset havainnot ovat mielenkiintoisia. Esitetäänkö siis kokouskeskustelussa tämän liitepartikkelin avulla tietoa itsestään selvänä ja yleisesti tiedossa olevana? Entä osoittavatko puhujat tosiaankin olevansa siinä asemassa, että voivat kertoa puheena olevan asian muille?

Tutkimusmenetelmäni on peräisin sosiologiasta ja kielitieteestä. Yhdistän etnometodologiseen keskusteluanalyysiin ja erityisesti sen institutionaalisen vuorovaikutuksen lähestymistapaan vuorovaikutuslingvististä analyysia.

Keskustelunalyysi tarkastelee sitä, mitä ihmisten välisessä suullisessa vuorovaikutuksessa tosiasiaa tapahtuu. Tämä metodologia jakautuu kahteen eri näkökulmaan: arkikeskusteluun ja institutionaaliseen vuorovaikutukseen. Organisaatiotutkimuksessa ja nyt käsillä olevassa väitöskirjassani sovelletaan juuri institutionaalisen vuorovaikutuksen näkökulmaa eli sitä, miten toimijat toteuttavat vuorovaikutuksen mikrotasolla institutionaalisia roolejaan. Tällainen institutionaalinen keskustelu poikkeaa tavanomaisesta arkikeskustelusta usealla eri tavalla. Sille on tyypillistä, että keskustelijat rakentavat vuorovaikutustilanteen institutionaalisuutta esimerkiksi käyttämällä sellaisia sanoja ja vastausvuoroja, jotka rakentavat keskustelijoiden ammatillisia identiteettejä ja osoittavat, esiintyvätkö keskustelijat jonkin yhteisön edustajina vai siitä erillisinä itsenäisinä toimijoina. Tyypillisesti kulloinkin kyseessä oleva toiminta muotoillaan kielellisesti sellaiseksi, että se tukee suoritettavana olevia tehtäviä. Yhtä tyypillistä on, että vuorot muotoillaan niin, että ne rakentavat ammatillista puolueettomuutta mutta samalla usein myös tiedollista epäsymmetriaa. Institutionaalinen vuorovaikutus on siis rakenteellisesti hyvin jäsentynyttä toimintaa, ja erityisen jäsentynyttä se on silloin, kun kyseessä on kokouskeskustelu, jonka eteneminen hyvin usein on vielä lisäksi asialistan rajoittamaa. Keskustelunalyttinen kokoustutkimus korostaa sitä, että osallistujien orientoituminen kokouksen luonteeseen on havaittavissa jopa sekunnin murto-osan tarkkuudella sananvalinnoissa, puheenvuorojen vaihdoissa ja kuulijan rooliin kulloinkin asettautuneiden osallistujien antamissa minimipalautteissa.

Väitöskirjani otsikossa esiintyvällä episteemisen auktoriteetin käsitteellä tarkoitetaan keskustelunalyysissä sitä, että vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat yksilöt osoittavat keskustelun aikana kielellisin ilmaisin, mitä kunkin osallistujan voidaan olettaa tietävän, miten nämä ovat saaneet tällaisen tiedon haltuunsa, onko kullakin osallistujalla oikeutta arvioida puheena olevaa asiaa ja kuka voi olla samaa mieltä kenenkin kanssa. Osallistujat neuvottelevat keskenään tilanteittain ensisijaisesta ja toissijaisesta oikeudestaan puheena olevaan tietoon ja oikeudestaan esittää arvioita.

Vuorovaikutuslingvistiikka on puolestaan sosiologiaa ja kielentutkimusta yhdistävä tutkimussuuntaus, jossa tarkastellaan kielen tai tiettyjen kielen rakenteiden käyttöä vuorovaikutuksen resurssina. Perinteisestä kielitieteellisestä tutkimuksesta poiketen vuorovaikutuslingvistiikassa käytetään pelkästään autenttisista keskusteluista hankittuja tutkimusaineistoja, joiden perusteella keskustelun etenemistä analysoidaan ilman ennakkokäsityksiä. Tutkimuksessani vuorovaikutuslingvistisen analyysini lähtökohdina ovat kokousaineistossani esiintyvät *-hAn*-liitepartikkelit. Suhtaudun *-hAn*-liitepartikkeliin indikaattorina, jota puhuja käyttää – tietoisesti tai tiedostamattaan – sellaisessa lausumassa, jossa puhuja tavalla tai toisella käsittelee tietoa.

Aineistoni koostuu kolmesta yrityksen sisäisestä kokouksesta. Tutkimuksen primääriaineisto koostuu eräästä markkinointiyksikön rutiiniluontoisesta tilannekatsauspalaverista ja eräästä henkilöstön kehittämissyksikön käymästä arvokeskustelukokouksesta. Kokousten osallistajat ovat operatiivisia työntekijöitä sekä heidän keskijohtoon kuuluvat esimiehensä, jotka toimivat myös kokousten puheenjohtajina. Lisäksi olen käyttänyt tukiaineistona erästä johtoryhmän kokousta, jonka osallistajat edustavat keskijohtoa.

Koska analyysini lähtökohtana on kielellinen aines, etenee myös työni empiirinen osa pienimmästä kielellisestä rakenteesta kohti suurempaa kokonaisuutta. Analyysini osoitti, ettei puhuttu kieli ole kokouskeskustelussa pelkkä tiedon välittämismuoto, vaan myös keino rakentaa osallistujien keskinäisiä auktoriteettisuhteita. Kokouskeskustelijoiden esittämät tiedonannot ja kannanotot sisältävät pieniä kielellisiä vihjeitä siitä, miten puhuja asennoituu puheena olevaan asiaan ja toisten osallistujien tiedollisiin rooleihin. Analyysin kohdistaminen *-hAn*-lausumiin nosti esille sen, että kokouskeskustelussa käydään jatkuvaa tilanteista neuvottelua siitä, mitä osallistujien oletetaan tietävän, ja että puheena oleva tieto on joko yhteisesti jaettua tai itsestään selvää tai siten yhteisesti jaettua siitä hetkestä lukien, kun tietävä osapuoli tekee sen yhteiseksi. Lisäksi osallistujat osoittavat, kenellä on kulloinkin oikeus arvioida puheena olevaa asiaa ja miten asia liittyy organisaation muuhun toimintaan.

Kokousten osallistujat hyödyntävät kannanottojen ja tiedonantojen yhteydessä rakentuvia tiedollisia auktoriteettiasemiaan keskustellessaan työyhteisönsä tapahtumista ja yksikkönsä toiminnan ja voimavarojen kohdentamisesta. Tietävät osapuolet huolehtivat siitä, että muilla osapuolilla on riittävästi tietoa puheena olevan asian käsittelemiseksi tai että heidän oma kannanottonsa saa painoarvoa. Tällä tavalla osallistujat rakentavat yhteistä ymmärrystä kulloinkin puheena olevasta aihealueesta. Tutkimusaineistossani osallistujat käyttävät *-hAn*-lausumia ohjatessaan keskustelua ja toimintaa haluamaansa suuntaan, esiintyessään johdon äänenä, puhuessaan keskinäiset tiedolliset ja hierarkkiset suhteensa näkyviksi sekä sitoessaan keskustelunaiheen organisaation muuhun toimintaan ja strategiaan kysymyksiin.

Tutkimukseni nostaa esille sen, että strategia on läsnä tavallisissa operatiivisissa kokouksissa. Aineistossani operatiiviset työntekijät eivät tee työtään organisaation muusta toiminnasta irrallaan, vaan reflektoivat omaa toimintaansa siihen nähden. Soveltamani keskusteluanalyttinen ja vuorovaikutuslingvistinen lähestymistapa pureutuu kokouskeskustelun mikrotason syvimpiin rakenteisiin ja tekee näkyväksi, että strategista toimijuutta ja strategian merkityksellistämistä esiintyy kaikkialla organisaatiossa, myös operatiivisella tasolla.

**Marjukka Lehtinen:** *Episteemisen auktoriteetin ja yhteisen ymmärryksen konstruointi kokouskeskustelussa. Fokuksessa -hAn-lausumat.* Espoo: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu, Viestinnän laitos 2012. <http://hsepubl.lib.hse.fi/EN/diss/?cmd=show&dissid=436>.

Kirjoittajan yhteystiedot:  
etunimi.sukunimi@aalto.fi