

Sanna-Maria Jukkola

EMOOTIOT, PROSODIA JA ARGUMENTOINTI

Keskustelunanalyttinen tutkimus emootioiden sekä
puheen prosodian roolista työyhteisön
vuorovaikutuksessa

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalipsykologia

Pro gradu -tutkielma

Lokakuu 2022

TIIVISTELMÄ

Sanna-Maria Jukkola: Emootiot, prosodia ja argumentointi. Keskustelunanalyttinen tutkimus emootioiden sekä puheen prosodian roolista työyhteisön vuorovaikutuksessa.

Pro gradu –tutkielma, 95 sivua + liite

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalipsykologia

Ohjaaja: Melisa Stevanovic

Lokakuu 2022

Tunteet ja tunneilmaisu ovat ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa aina läsnä. Yksi ihmiselle luontainen emootioiden ilmaisun sekä kontaktin luomisen väline on ääni. Osaamme syntymästä saakka tulkita muiden ihmisten äänellistä ilmaisua. Sosiaalisissa tilanteissa havainnoimme toistemme äänenkäyttöä tehden siitä erilaisia päätelmiä, usein intuitiivisesti. Verbaalisessa vuorovaikutuksessa havainnoimme ja tulkitsemme toistemme äänenkäyttöä puheen prosodian eli puheen musiikillisten piirteiden perusteella. Tässä tutkielmassa tarkasteltiin emootioita yhdessä prosodian kanssa.

Viime vuosina on alettu puhua yhä enemmän emootioiden ja työelämän välisestä suhteesta. On pohdittu, onko emootioilla paikkaa päätöksenteossa, tai millainen merkitys tunneälykkyydellä on työyhteisössä. Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin emootioiden sekä prosodian roolia kokousvuorovaikutuksessa tapahtuvan argumentoinnin kontekstissa. Tutkimuskysymykset olivat; 1) miten emootiot ja prosodia ovat läsnä argumentoinnissa ja 2) miten emotionaalilla ilmaisulla ja prosodialla muovataan sosiaalista toimintaa ja vaikutetaan argumentin vakuuttavuuteen ja vaikuttavuuteen? Aineisto oli kerätty vuosina 2018–2021 käynnissä olleen NewBI5-tutkimushankkeen yhteydessä ja koostui kahdesta kokoustallenteesta, jotka oli nauhoitettu itseohjautuvan organisaation kokouksissa. Tutkimusmenetelmänä käytettiin keskustelunanalyysiä. Aineistosta tunnistetuista argumentointijaksoista tehtiin puheen prosodisten piirteiden systemaattisen havainnoinnin perusteella litteraatit, jotka saatettiin keskustelunanalyysin vaatimalle yksityiskohtaiselle tasolle.

Tulosten perusteella työyhteisön kokousvuorovaikutuksessa emootiot olivat läsnä sekä argumenttia esittäessä että sitä vastaanottaessa ja niitä ilmaistiin prosodian välityksellä. Emotionaalinen ilmaisu toimi merkitysten luomisen, tunteisiin vetoamisen ja vuorovaikutuksessa tapahtuvan kasvotyön resurssina. Emotionaalisen ilmaisun voimakkuuden tai paljastavuuden sijaan havaittiin, että argumentin menestymisen kannalta argumentoijan prosodian painokkuus oli ratkaisevassa asemassa. Vakuuttavia ja sosiaalisen toiminnan näkökulmasta vaikuttavia argumenttivuoroja yhdisti painokas prosodia, joka sisälsi muun muassa runsaasti äänneiden painotuksia, sanojen alkujen korostuksia sekä määrätietoista ilmaisua, jossa puheenvuoro säilytettiin itsellä esimerkiksi päällekkäispuhunnoista huolimatta. Heikoiksi jääneitä argumenttivuoroja yhdistäväksi tekijäksi tunnistettiin vakuuttavia vuoroja pehmeämpi prosodia, joka sisälsi vähemmän äänneiden painotuksia sekä pitkiäkin tasaisella prosodialla tuotettuja jaksoja. Näissä vuoroissa emootio nousi ikään kuin etualalle, jolloin argumentin sisältämä kritiikki oli helpompi vastaanottavassa vuorossa jättää taka-alalle.

Avainsanat: emootiot, tunneilmaisu, prosodia, argumentointi, vuorovaikutus, itseohjautuvuus, keskustelunanalyysi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

Sisällysluettelo

1 Johdanto.....	4
2 Argumentointi ja työelämän organisaatiot.....	6
2.1 Argumentointi käsitteenä.....	7
2.2 Argumentointi työyhteisön vuorovaikutuksessa	8
2.3 Itseohjautuvuus tutkielman kontekstina	9
3 Emootiot, prosodia ja sosiaalinen toiminta	10
3.1 Emootiot teoretisoinnin kohteena	10
3.2 Emootiot ja sosiaalinen toiminta; keskustelunanalyttinen emootiotutkimus.....	14
3.3 Emootiot ja prosodia	17
3.4 Prosodia sosiaalisen toiminnan resurssina	19
4 Tutkimuksen toteutus	21
4.1 Aineiston kuvaus.....	22
4.2 Keskustelunanalyysi tutkimusmenetelmänä	23
4.3 Prosodian havainnointi	26
4.4 Analyysiprosessin kuvaus	27
4.5 Tutkimusetiikka	29
5 Analyysi	30
5.1 Uhkakuvien kategoria	31
5.2 Huolipuheen kategoria	45
5.3 Jälkikäitelittelyn kategoria	55
6 Johtopäätökset.....	67
6.1 Tulokset ja niiden suhteuttaminen aiempaan tutkimukseen	67
6.2 Pohdinta	75
6.3 Tutkimuksen rajoitteet	80
6.4 Jatkotutkimusaiheet	83
Lähteet	85
Liite 1. Jeffersonilaiset puheen litterointimerkit	96

1 Johdanto

Tunteet ovat erottamaton osa meitä ihmisiä, ne ovat meihin sisään rakennettuja ja samalla sekä näkyviä että osin piilossa pysyviä. Tunteet ovat myös tärkeä osa kaikkea ihmisten välistä vuorovaikutusta ja toimintaa. Olen itse ollut aina kiinnostunut tunteista ja siitä, miten ne vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen ja toimintaan eri tilanteissa, miksi joku kokee ja ilmaisee tunteita eri tavoin kuin joku toinen. Aiemmalla työurallani olen työskennellyt musiikin, ilmaisun ja esiintymisen parissa. Työssäni musiikki- ja laulopedagogina emootiot olivat erottamaton osa työskentelyä ja hyvin näkyvässä roolissa päivittäisessä työssä, niin oppilaitteni ilmaisun kuin oman musiikillisen ilmaisuni kautta. Nykyisten yhteiskuntatieteen opintojeni myötä olen pohtinut tunteiden ja niiden ilmaisun roolia myös muilla yhteiskunnan alueilla ja eri vuorovaikutustilanteissa. Yksi monien arkeen kuuluva vuorovaikutuksen paikka on työelämä. Olen pohtinut, miten tunteet vaikuttavat työyhteisön vuorovaikutuksen laatuun ja siihen, miten hyvin tai huonosti organisaatio ja työyhteisö toimii. Viime vuosina on julkisuudessa puhuttu laajalti emootioiden ja työelämän välisestä suhteesta. Tunteiden roolista esimerkiksi päätöksenteon tai työpaikan vuorovaikutuksen näkökulmista on käyty kiinnostavaa keskustelua monilla tahoilla. Eri medioissa on julkaistu artikkeleita koskien tunneälykkyyden roolia työelämässä, tunteiden roolia päätöksenteossa, tunteiden näyttämisen merkitystä työpaikoilla sekä empatian roolia työelämän vuorovaikutuksessa.¹

Yksi ihmiselle luontainen ja ominainen tunteiden ilmaisun väline on ääni. Meillä on heti syntyessämme kyky tulkita toistemme äänellistä ilmaisua. Ääni on kontaktin luomisen väline ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Sosiaalisissa tilanteissa havainnoimme toisten äänenkäyttöä ja äänellistä ilmaisua, tehden siitä päätelmiä – monia näistä tiedostamatta. Jos vuorovaikutustilanteessa keskustelukumppanimme äänenpainot ovat jostain syystä voimakkaita ja teräviä, hänen äänensävyensä tiukka ja kireä, meissä herää vaistomaisesti olettaus, että hänen tunnetilansa on jollain tapaa negatiivinen. Verbaalisessa vuorovaikutuksessa teemme näitä havaintoja ja tulkintoja toistemme ääni-ilmaisusta *puheen*

¹ ks. esim. Helsingin Sanomat (14.1.2018): Tulevaisuuden työelämässä menestyy se, jolla on hyvät tunnetaidot. Helsingin Sanomat (15.10.2018): Suomalaisilla työpaikoilla ei saa näyttää tunteitaan. Katri Saarikivi (28.11.2018): Tunteet ohjaavat päätöksentekoa myös bisneksessä.

prosodian eli puheen musiikillisten piirteiden avulla (Stevanovic 2016). Puheen prosodialla tarkoitetaan puheen melodisissa, dynaamisissa ja ajallisissa piirteissä ilmeneviä ominaisuuksia (em.). Vuorovaikutuksessa ollessamme emme tietoisella tasolla järkeile ja analysoi, millaisia äänenpainoja, sävelkorkeuden vaihteluita tai muita prosodisia piirteitä havaitsemme vuorovaikutuskumppaneidemme puheesta. Sen sijaan aistimme muun muassa juuri puheen prosodian välittämänä, millainen vuorovaikutustilanteen tunneilmapiiri on, onko vuorovaikutuskumppani tilanteessa positiivisella vai negatiivisella asenteella, onko hänellä hyvä vai huono “fiilis” ja niin edelleen. Tässä tutkielmassa tulen tarkastelemaan emootioita yhdessä puheen prosodian kanssa.

Työelämän kontekstissa yksi vuorovaikutuksessa toistuva yleinen ilmiö on argumentointi. Työyhteisön jäsenillä meillä on argumentoidessamme monenlaisia tavoitteita, joihin pyrimme vuorovaikutusresurssien, kuten prosodian avulla. Haluamme saada oman näkökulmamme mahdollisimman hyvin selitettyä ja perusteltua muille, jotta he näkisivät sen hyvät puolet. Miksi me joissakin tilanteissa koemme, että meitä kuultiin ja kuunneltiin, kun toisissa tilanteissa meille jää olo, ettemme tulleet kuulluksi? Mikä tekee argumentista niin vakuuttavan, että se saavuttaa tavoitteensa vuorovaikutuksessa? Muun muassa näistä näkökulmista tulen tarkastelemaan emootioiden sekä prosodian roolia vuorovaikutuksessa. Samalla, kun havaintomme muiden prosodiasta tapahtuvat pitkälti vaistonvaraisesti ja tiedostamatta, luonnollisesti myös oma prosodinen ilmaisumme on useimmiten melko välitöntä ja spontaania. Prosodia tavoittaa meissä ja kokemissamme tunteissa jotain intuitiivista, välitöntä ja peittelemätöntä. Tästä syystä on kiinnostavaa tarkastella prosodiaa vuorovaikutuksessa juuri työyhteisön kontekstissa, missä toimimme usein tietynlaisen työminän kautta, mutta yhtä lailla monenlaisia tunteita kokevina ihmisinä.

Tässä tutkielmassa tulen tarkastelemaan vuorovaikutusta erään itseohjautuvaksi identifioituvan työyhteisön sisällä. Muuttuvaan työelämään ja uusiin työn tekemisen tapoihin liittyen on viime vuosina puhuttu paljon itseohjautuvuudesta. Itseohjautuvuus nähdään uutena, kiinnostavana tapana järjestää organisaation toimintaa ja tiimien työskentelyä. Arvelen, että tunteiden rooli ja merkitys itseohjautuvan työyhteisön vuorovaikutuksessa on entistä tärkeämpi, kun vuorovaikutuksessa ollaan lähtökohtaisesti tasavertaisten kollegoiden kanssa ilman hierarkkista ja toimintaa läheltä ohjaavaa tahoja. Argumentoinnin kontekstissa olen työyhteisön vuorovaikutuksessa kiinnostunut siitä, millaisen voiman argumentti saa tietynlaisella prosodialla esitettynä ja millaisella prosodialla väritetty argumentti taas menettää helposti voimaansa vuorovaikutuksessa. Kenen argumentti tulee kuulluksi päätöksiä tehdessä, asioista

sovittaessa tai toimintaa suunniteltaessa itseohjautuvassa organisaatiossa, jossa argumentoijat ovat lähtökohtaisesti tasavertaisessa asemassa? Toivoakseni tutkielmani antaa vastauksia näihin pohdintoihin ja lisää ymmärrystä siitä, millaista työyhteisön emotionaalinen vuorovaikutus on ja mikä rooli prosodially on sosiaalisen toiminnan rakentumisessa. Tutkielmani teoriaosuus on jaettu kahteen päälukuun (luvut 2 ja 3). Toisessa luvussa käsittelen lyhyesti argumentoinnin teoriataustaa sekä työyhteisön vuorovaikutusta ja itseohjautuvuutta. Kolmannessa luvussa syvennyn emootioiden, prosodian ja sosiaalisen toiminnan teoreettisiin viitekehyksiin. Neljännessä luvussa kuvaan tutkimusprosessini eri vaiheet ja viidennessä esittelen varsinaisen analyysini aineistoesimerkkien avulla. Viimeisessä eli kuudennessa luvussa kokoan tulokseni yhteen, tarkastelen ja pohdin niiden suhdetta aiempaan tutkimukseen. Lisäksi käyn läpi tutkimukseni rajoitteet ja jatkotutkimuksen aiheet.

2 Argumentointi ja työelämän organisaatiot

Antiikin Kreikan ajoista lähtien lukuisat eri filosofit ovat teoretisoineet argumentointia ja siihen läheisesti liittyvää retoriikkaa eri näkökulmista. Argumentoinnin juuret järjen ja rationaalisuuden ihannoimisessa on helppo ymmärtää, kun katsoo, millaiset juuret argumentoinnin käsitteellistämisen historiassa. Yksi merkittävästä Kreikan filosofeista, Aristoteles, kirjoitti 300-luvulla (eaa.) lukuisia teoksia käsitellen aiheita, kuten lauseet, käsitteet, päätelmät ja niin edelleen (Niiniluoto 2015). Aristoteles kirjoitti myös arkielämän väittelytaidoista sekä tieteellisen päättelyn teoriasta. Aristoteleen työn tuloksia alettiin 500 vuotta myöhemmin kutsuaan “logiikaksi” (johdettu Kreikan sanasta “logos” eli sana, ajatus, puhe, järki). Tätä historiallista taustaa vasten ei ole vaikea ymmärtää, miksi hyvin pitkään argumentointi on tunteiden sijasta liitetty lähinnä logiikkaan, rationaalisuuteen ja järkeen. (Em.)

Kuten edellä todettiin, joissain näkemyksissä argumentaatio on käsitetty puhtaasti rationaaliseksi, järkeen perustuvaksi toiminnaksi (Dutilh Novaes 2021). Viime vuosikymmeninä emootioiden ja argumentoinnin välistä yhteyttä on alettu kuitenkin tutkia yhä enemmän, erityisesti argumentoinnin retorisisessa analyysissä. Vähitellen argumentoinnin kontekstissa on alettu ajatella, ettei jyrkkää dikotomiaa järki/tunteet ole olemassa, vaan argumentointi on itseasiassa hyvin monitasoista inhimillistä toimintaa, jossa myös emootioilla on oleellinen roolinsa. (Em.) Seuraavaksi käsittelen teoriataustaan nojautuen argumentoinnin

käsitettä ja sitten pohdin, miten argumentointi on läsnä tässä tutkielmassa tarkasteltavan työyhteisön vuorovaikutuksessa.

2.1 Argumentointi käsitteenä

Argumentointia on monien muiden ohella tutkinut Michael Billig (1998, 202–203), jonka mukaan neuvottelu ja argumentointi liittyvät keskeisesti ihmisen sisäiseen ajatusmaailmaan. Mielen sisäisen ajatusmaailmamme mahdollistaa kieli, jota käytämme niin sisäisessä ajattelussamme kuin sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa muiden kanssa (em.). Van Eemeren kollegoineen (1996, 2) määrittelee argumentoinnin verbaaliksi, sosiaaliseksi ja järkeileväksi toiminnaksi. Argumentoidakseen jonkin asian puolesta tai sitä vastaan on käytettävä kieltä, sanoja. Argumentoinnin voikin todeta olevan oikeastaan aina luonteeltaan sosiaalista. Silloinkin, kun käymme pään sisäistä neuvottelua itsemme kanssa jonkin asian hyvistä ja huonoista puolista, tähän sisältyy tietty sosiaalinen konteksti. (Em.) Argumentointi pitää sisällään myös järkeilyä. Argumentoidessaan ihminen pyrkii yleensä osoittamaan argumenttinsa takana olevan ajatuksen tai perustelun järkevyyden. Argumentti liittyy aina mielipiteeseen tai näkökulmaan jostakin asiasta, ja argumentointi tulee tarpeelliseksi, kun mielipiteet ja näkökulmat poikkeavat toisistaan tai niiden oletetaan tekevän niin. Pelkkä mielipide jostain asiasta ei vielä ole argumentointia. Varsinaiselle argumentoinnille on tarvetta vain, kun kohdataan toinen mielipide tai näkökulma, johon halutaan vedota tai vaikuttaa. (Van Eemeren et al. 1996, 2.)

Argumentointi on siis verbaalia, sosiaalista ja järjellistä toimintaa, jonka tarkoituksena on vahvistaa tai heikentää jonkin näkökannan asemaa ja kannatettavuutta toisen osapuolen silmissä (Van Eemeren et al. 1996, 5). Tähän pyritään tuomalla esiin seikkoja, joiden on tarkoitus joko puoltaa tai vastustaa esitettyä näkökulmaa järkeväksi oletetun toisen osapuolen silmissä (em.). Mitkä tahansa sanalliset ilmaisut tai toteamukset eivät ole automaattisesti argumentteja, vaan niistä tulee argumentteja vasta, jos ne ilmaistaan kontekstissa, jossa niillä on tietty tehtävä vuorovaikutusprosessissa (Van Eemeren & Grootendorst 2003, 3). Tällöin näillä ilmauksilla on myös täsmällinen tavoite; saada toinen osapuoli taipumaan argumentin esittäjän kannalle (em.). Tämän pohjalta on luontevaa, ja tarpeen, tarkastella argumentointia nimenomaan osana sosiaalista toimintaa.

2.2 Argumentointi työyhteisön vuorovaikutuksessa

Monella meistä on kokemusta toimimisesta pienessä tai suuressa työyhteisössä. Kuten missä tahansa useamman ihmisen muodostamassa ryhmässä, myös työyhteisössä toimiminen edellyttää usein aktiivista sosiaalista kanssakäymistä toisten ihmisten kanssa. Työyhteisöä kuitenkin ohjaavat henkilökohtaisen elämän sosiaalisista suhteista poiketen erilaiset, nimenomaan työelämää koskevat normit ja käytänteet. Työpaikalla tapahtuvalle vuorovaikutukselle on olemassa tiettyjä sosiaalisia odotuksia. Nikanderin (2007, 50–51) mukaan esimerkiksi työpaikoilla pidettäviin kokouksiin liitetään helposti ajatuksia rationaalisuudesta, vakaasta harkinnasta ja päätöksenteosta. On tiettyjä käytäntöjä ja toimintatapoja, joiden avulla esimerkiksi päätöksentekoprosessia säännellään ja organisaatioissa helposti ajatellaan, että voimakas emotionaalisuus voi uhata tätä prosessia, uhkaamalla rationaalista ajattelua (em. 51). Emotionaalisuus ja rationaalisuus on perinteisesti asetettu vastakkain ja siksi ajatellaan, että emootioita tulee jossain määrin piilotella ja kontrolloida (em. 54). Tätä taustaa vasten emootioita on erityisen kiinnostavaa tarkastella juuri institutionaalisessa työelämäkontekstissa tapahtuvassa kokousvuorovaikutuksessa (em. 51).

Emootiot ovat läsnä kaikessa inhimillisessä toiminnassa, myös työpaikalla ja siellä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Ei ole olemassa ajattelua, havainnointia, kognitiota, päätöksentekoa tai arviointia, joka tapahtuisi ilman emootioiden myötävaikutusta (Izard 2007, 270). Myös argumentoinnissa emootiot ovat väistämättä läsnä, vaikuttamassa ilmaisuumme ja toimintaamme argumentointitilanteessa, esittäessämme itse argumentin tai vastaanottaessamme sellaisen toisen esittämänä (Izard 2007, 260; ks. myös Gilbert 2004, 248). Muun muassa diskursiivisessa psykologiassa on tutkittu sitä, miten puheessa pyritään vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun vetoamalla voimakkaasti tunteisiin esimerkiksi argumentoidessa (Stevanovic 2016). Tällaisella tunteisiin vetoamisella pyritään edistämään omia tarkoituksia vuorovaikutuksessa. Myös huoleen vetoaminen on vahva retorinen keino, jolla voidaan pyrkiä vaikuttamaan vaikkapa päätöksentekotilanteissa. Kunkin osallistujan tunteet, asenteet, ajatukset ja muisti muodostavat osallistujien välisen yhteisen tietopohjan, johon kukin voi halutessaan vuorovaikutuksessa viitata ja näin pyrkiä hyödyntämään tällaisten psykologisten viittausten retorista voimaa. (Em.) Seuraavaksi pohdin lyhyesti, miten

tutkielmassa tarkastelemani työyhteisön vuorovaikutukseen saattaa vaikuttaa aineistossa esiintyvän yrityksen identifioituminen itseohjautuvaksi organisaatioksi.

2.3 Itseohjautuvuus tutkielman kontekstina

Itseohjautuvuudesta on puhuttu viime vuosina paljon johtamiseen ja organisaatioiden toimintaan liittyen. Yksilötason itseohjautuvuus ja itseohjautuva organisaatio on syytä erottaa käsitteellisesti toisistaan, koska näillä viitataan hieman eri asioihin (Martela & Jarenko 2017). Yksilön itseohjautuvuus tarkoittaa sitä, että henkilö pystyy toimimaan omaehtoisesti ja ilman ulkopuolista ohjausta tai kontrollia. Tämä edellyttää ensinnäkin, että henkilö on motivoitunut ja toiseksi, että hänellä on selkeä päämäärä, jota kohti pyrkii itseohjautuen. Kolmanneksi itseohjautuvalla yksilöllä täytyy olla päämäärän tavoittelemiseen vaadittava osaaminen. Jos jokin näistä taidoista puuttuu, henkilö ei voi itseohjautua, koska tarvitsee tällöin paljon tukea ulkopuolelta. Työyhteisössä on perinteisesti ulkoistettu esihenkilöille yksittäisen työntekijän kohdalla ajanhallinnan, tehtävien asettamisen, resurssien hallinnan sekä priorisoinnin tapaiset tehtävät, jotka itseohjautuvan yksilön tulisi uudessa itseohjautuvuuden kontekstissa hallita itse. (Martela & Jarenko 2017.) On kuitenkin todettu, että itseohjautuvuudessa, kaikilla sen eri tasoilla, tarvitaan edelleen johtajuutta ja johtamista (Vuori 2021, 364). Erityisen tärkeää on, että yksittäisten työntekijöiden sekä johdon käsitykset itseohjautuvuudesta eivät eroaisi vahvasti toisistaan (em.). On myös huomattava, että yksilötasolla itseohjautuvalla työntekijällä ei silti ole välttämättä kompetensseja selviytyä vaikkapa itseohjautuvan tiimin työskentelyssä (em. 363).

Organisaatioiden näkökulmasta itseohjautuvuuden käsite voidaan ymmärtää niin, että perinteinen ylhäältä johdettu hierarkkinen organisaatio korvautuu itseohjautuvan organisaation tapauksessa niin sanotulla itseorganisoitumisella, jossa ylhäältä annetut valmiit rakenteet ja mallit minimoidaan (Martela & Jarenko 2017). Jäykistä hierarkioista ja kiinteistä rooleista luovutaan, eikä esimerkiksi esihenkilön lupaa tarvitse kysyä jokaiseen päätökseen. Itseorganisoituneilla organisaatioilla on kuitenkin edelleen tietyt sovitut rakenteet ja ohjeet, joiden puitteissa toimitaan. Tarkoituksena on löytää mahdollisimman kevyt ja ohut rakenne, jolla organisaatio voi toimia niin, että rajoitetaan mahdollisimman vähän työntekijöiden vapautta järjestää toiminta järkeväksi kokemallaan tavalla, mutta samalla varmistetaan, ettei tekemistä suunnitella ja toteuteta vailla yhteistä päämäärää. (Martela & Jarenko 2017.)

Itseohjautuvassakin organisaatiossa tarvitaan siis vastuunjako ja selkeää yhteisymmärrystä toimintojen järjestämisestä.

Tässä tutkielmassa tulen tarkastelemaan kokousvuorovaikutusta ja siinä tapahtuvaa argumentointia itsensä itseohjautuvaksi määrittelevässä organisaatiossa. Kiinnostukseni kohdistuu sosiaaliseen toimintaan ja siihen, miten argumentointia siinä muokataan ja tehdään eri toimijoiden taholta. Itseohjautuvuus saattaa näkyä tässä kontekstissa esimerkiksi siinä, että työntekijöitä ei kokouksessa ohjaa vahva ulkoapäin tuleva auktoriteetti, vaan he ovat ainakin lähtökohtaisesti tasavertaisessa asemassa keskenään, mikä saattaa näkyä esimerkiksi päätöksentekotilanteessa. Vuoren (2021, 350) mukaan itseohjautuvuus tarkoittaa työn kontekstissa vapauden, vastuun sekä vallan jakamista perinteisestä hierarkkisesta organisoitumisesta poikkeavalla tavalla. Vuorovaikutusta onkin kiinnostavaa tarkastella tässä tapauksessa juuri siitä näkökulmasta, millä keinoin toimijat saavuttavat tavoitteitaan sosiaalisessa toiminnassa, kun yrityksen hierarkia ei ainakaan yksiselitteisesti luo ennalta määriteltyjä valtasuhteita vuorovaikutuskumppaneiden välille.

3 Emootiot, prosodia ja sosiaalinen toiminta

Tässä luvussa käyn läpi tutkielmani toisen teoriakokonaisuuden eli emootioiden, prosodian ja sosiaalisen toiminnan teoreettiset viitekehykset. Aloitan tarkastelemalla emootiokäsitettä joidenkin tunnettujen emootioteorioiden kautta. Tämän jälkeen käsittelen emootioiden roolia sosiaalisessa toiminnassa ja kerron emootioiden parissa tehdystä keskustelunanalyttisestä tutkimuksesta. Sitten pohdin emootioiden ja prosodian välistä yhteyttä ja perustelen, miksi nimenomaan prosodialla on vuorovaikutusresurssina sosiaalisessa toiminnassa olennainen rooli. Lopuksi esittelen tämän tutkielman näkökulmaa ohjaavat tutkimuskysymykset.

3.1 Emootiot teoretisoinnin kohteena

Platon, Aristoteles ja muut klassiset filosofit ajattelivat, että järki ja tunteet ovat vahvasti toisistaan erillisiä (Schirmer 2014, 7). Pitkään ajateltiin, että ihmisen mieli, eli aivot, sekä keho ovat toisistaan erillisiä. Nykyään sen sijaan ajatellaan, että keho ja aivot osallistuvat yhdessä emootioiden kokemiseen ja niiden syntyyn meissä. (Em.) Vaikka eri tieteenaloilla vallitsee

edelleen eriäviä mielipiteitä siitä, miten emootiot tulisi käsitteen tasolla täsmälleen määritellä, ollaan melko samanmielisiä siitä, että perustunteet (kuten viha, pelko, ilo, suru) ovat jatkuvasti läsnä ajattelussamme, päätöksenteossamme ja toiminnassamme (Izard 2007, 260). Emootioiden nähdään nykyään kuuluvan oleellisesti ihmisyyteen, ja etenkin kahden viime vuosikymmenen aikana on vahvistunut myös käsitys, että emootiot ovat ennen kaikkea sosiaalisia (van Kleef et al. 2016, 1). Emootioiden ymmärretään syntyvän vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja ilmaisuna kanssaihmisille. Emootioiden sääntelyllä pyrimme vaikuttamaan muihin ja sopeutumaan sosiaalisiin normeihin, jotka ohjailevat meitä. Viimeisimmissä tutkimuksissa on todettu, että sosiaaliset ja kontekstisidonnaiset seikat, vaikkapa jonkin ryhmän jäsenyys, muovaavat hyvinkin systemaattisesti sitä, miten koemme tunteet, miten säätelemme niitä ja ilmaisemme niitä muille. (Em.) Nykyään ajatellaan siis enenevässä määrin, että emootiot kytkeytyvät sosiaaliseen elämäämme, vaikuttaen ajatteluun ja käytökseen sekä ihmissuhteisiimme ja vuorovaikutukseemme muiden kanssa (van Kleef et al. 2016, 1). Tämänhetkisestä emootioteoriasta voidaan hahmottaa kolme teoreettista viitekehystä, joissa emootioita tarkastellaan (1) kognitiota ja mielen sisäisiä prosesseja korostaen, (2) biologiaan pohjautuen ja (3) niin sanotusta konstruktionistisesta ja diskursiivisesta näkökulmasta.

Emootiot ovat olleet yksi kognitiivisen tieteen keskeisistä tutkimusalueista (Prinz 2012, 193). Kognitiivisessa näkökulmassa emootioiden ajatellaan antavan tietoa siitä, mikä on meille ihmisille selviytymisen kannalta tärkeää. Emootiot osallistuvat esimerkiksi päätöksentekoomme. Emootiot ovat kytköksissä kognitiivisiin toimintoihin, kuten havainnointi ja muisti, ja emootioilla on merkittävä rooli muun muassa toiminnanohjauksessa. Kognitio voidaan käsitteenä ymmärtää ajattelun sisäisinä prosesseina. (Em.) Yleisesti kognitiivisissa emootioteorioissa ajatellaan, että ajatuksemme voivat synnyttää meissä emootioita, ja etenkin arviointia vaativat ajatukset herättävät niitä meissä (Prinz 2012, 194). Esimerkiksi havainto siitä, että keittiön pöydällä on veitsi, ei välttämättä vielä herätä meissä emootioita, mutta heti, kun alamme arvioida terävän veitsen meille mahdollisesti aiheuttamaa vaaraa, meissä herää emootioita. (Em.)

Biologiset emootioteoriat puolestaan nojaavat ihmisen fysiologiaan ja aivojen neurokemikaalisiin systeemeihin, joiden ajatellaan vaikuttavan emootioiden syntyyn ja siihen, miten koemme ne (Buck 2014, 33). Niin sanottujen (biologisten) perustunteiden (esim. pelko, ilo, suru) ajatellaan perustuvan jossain määrin ihmiselle sisäsyntyisiin motivaatiosysteemeihin, jotka ovat kytköksissä aivojen neurokemikaalisiin järjestelmiin (em. 205). Esimerkiksi Darwin ja Freud jakoivat käsityksen emootioista ihmisen sisäisinä biologiaan pohjaavina ilmiöinä,

jotka ikään kuin vain tapahtuvat meille (Hochschild 2012, 27). Emootioiden valtaan vain joudutaan, ne otetaan passiivisesti vastaan (em.). Jos emootiot nähdään pelkästään biologiaan pohjautuvina tai aivojen kognitiivisiin järjestelmiin liittyvinä biologisfysiologisina ilmiöinä, jää huomioimatta erilaisten sosiaalisten konventioiden vaikutus emootioihin (Hochschild 1979, 553).

Kolmas lähestymistapa, johon myös tämän tutkielman näkökulma lukeutuu, on tarkastella emootioita sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Diskursiivisen psykologian ja keskustelunanalyysin parissa tehty tutkimus on pystynyt haastamaan psykologista ja kognitiivista näkökulmaa emootioihin (Nikander 2007, 52). Yhä enemmän emootioiden ajatellaan syntyvän vuorovaikutuksessa muiden kanssa sekä ilmaisuna muille ihmisille (van Kleef et al. 2016, 1). Nähdään, että emootioiden sääntelyllä ihminen pyrkii sekä vaikuttamaan muihin että sopeutumaan itse sosiaalisiin normeihin. On havaittu, että se, miten käytöksellämme vastaamme toisten ihmisten tunteiden ilmaisuihin, muovautuu sosiaalisen kontekstin mukaan. Sovitamme käytöstämme myös sen mukaan, tapahtuuko vuorovaikutus läheisissä ihmissuhteissa, ryhmätilanteissa tai esimerkiksi ristiriita- ja väittelytilanteissa. (Em.) Tämän tutkielman näkökulma on vuorovaikutuksessa ja siinä tapahtuvassa ilmiössä (argumentointi). Tähän näkökulmaan liittyy sosiaalisen konstruktionismin käsitys tiedon ja todellisuuden sosiaalisesta rakentumisesta (Burr 2015, 4). Ihmiset rakentavat tiedon sekä ymmärryksensä ympäröivästä maailmasta sosiaalisessa prosessissa (em.). Tieto ei ole valmiina olemassa ympäröivässä todellisuudessa, josta vain poimimme sen, vaan rakennamme tiedon yhdessä muiden kanssa (Burr 2015, 9). Näin ollen, tieto ei ole puhtaan objektiivista, vaan siihen liittyy aina sosiaalinen ulottuvuus – kaikki tieto koostetaan jostakin näkökulmasta käsin (em.). Sosiaalisessa konstruktionismissa pyritään selittämään näitä prosesseja, joiden kautta me ihmiset kuvaamme ja selitämme ympäröivää maailmaa sekä itseämme (Gergen 1985, 266).

Emootioita voidaan tässä kolmannessa viitekehyksessä tarkastella edellä kuvatun lisäksi myös niin sanotun tunnetyön kautta, jossa tunneilmaisut ovat oleellisesti yhteydessä sosiaalisiin konventioihin (Maynard & Freese 2012, 92). Hochschildin (1979, 551) teoria tunnetyöstä (emotion work) tarkoittaa vuorovaikutuksessa jatkuvasti tekemäämme emootioihin liittyvää työskentelyä. Emootiot nähdään tässä teoriassa vuorovaikutuksellisina ja ihmisten välisessä toiminnassa jatkuvasti muovautuvina (em.). Hochschildin mukaan siinä, missä sosiaaliset tilanteet jo itsessään herättävät meissä aina jonkinlaisia tunteita, erilaiset sosiaaliset tekijät myös vaikuttavat siihen, mitä ajattelemme näistä kokemistamme tunteista ja miten sitten toimimme näiden eri tilanteissa kokemiemme tunteiden kanssa (em. 552). Hochschildin teoria

on sosiaalinen ja yhteiskunnallinen emootioiden teoria, jossa tarkastellaan ihmisten ja organisaatioiden välistä suhdetta sekä tässä tapahtuvaa emootioiden muokkausta ja kontrollointia (Korvajärvi 2001, 205). Tunnettyö ei ole pelkästään emootioiden ulkoista kontrollointia, vaan myös tunteiden muokkaamista niin, että ihminen itse on aktiivinen toimija. Ihminen voidaan nähdä aktiivisena oman toimintansa kontrolloijana ja muokkaajana, joka samalla sekä toimii itsenäisesti että sopeutuu aktiivisesti. Hänen on tiedostettava omat tunteensa, mutta samalla arvioitava ja käsiteltävä niin omia kuin muiden tunteita myös suhteessa ulkoisiin odotuksiin. Tunnettyö tapahtuu juuri tässä — kun ihminen käsittelee omaa toimintaansa ja tämä käsittely tapahtuu suhteessa ulkopäin tuleviin tavoitteisiin. (Em.) Sosiaalipsykologian alan vaikuttajista myös esimerkiksi Harvey Sacksin emootiokäsitystä voi kuvata sosiaalisesti. Sacksin mukaan emootioita voidaan tutkia julki tuotuna, vuorovaikutukseen paikallistettavina ihmisten tuottamina ilmiöinä, jotka voivat saada eri tehtäviä vuorovaikutuksen eri kohdissa (Ruusuvuori 2001a, 402). Sacksin ajatuksille pohjautuvassa tutkimuksessa emootioita tarkastellaan muille ilmaistuina ja paikallisesti vuorovaikutuksessa tuotettuina ilmiöinä. Emootiot nähdään muille ilmi ja julki tuotuna, ei vain yksilön päänsisäisenä, piiloon jäävänä ilmiönä. (Em.)

Emootioista puhuttaessa käsitteitä emootiot ja affektit käytetään tieteenalasta riippuen hieman eri tavoin (Ruusuvuori 2013, 331). Psykologiassa *affekteilla* viitataan yleensä psykologiseen tilaan, joka on sävyiltään joko positiivinen tai negatiivinen. *Emootiolla* taas viitataan mielentilaan, joka ilmenee ihmisessä psyykkisesti, kehollisesti tai käytöksen tasolla. Emootio nähdään tässä ohimenevänä tilana, jonka yksilö havaitsee itsessään tai joka näkyy hänen käyttäytymisessään. Emootioilla ajatellaan näin olevan myös kohde, johon ne suuntautuvat. Ihmisellä on emootioita jostakin tai jotakin kohtaan. (Ruusuvuori 2013, 331.) Sosiologian alalla emootiot ja affektit nähdään vielä hieman monitahoisemmin. Emootion käsitettä käytetään sosiologian parissa kattoterminä affekteille ja tunteille (Ruusuvuori 2013, 331). Emootioita voidaan käsitteenä lähestyä psykologian ja sosiologian aloilla käsitteellisesti siis eri näkökulmista; emootiot yksilöllisenä kokemuksena (psykologia) ja emootiot sosiaalisena signaalina (sosiologia) (Ruusuvuori 2013, 332). Oleellista emootioiteorioista puhuttaessa on huomioida tutkimuskentällä enenevässä määrin vallitseva käsitys, että emootiot ovat olennaisesti sosiaalisia – niitä ilmaistaan, säädellään, havaitaan ja tulkitaan sosiaalisissa konteksteissa ja niihin reagoidaan sosiaalisessa ympäristössä (van Kleef et al. 2016, 4). Myös tässä tutkielmassa käsitän emootiot sosiaalisina ja muille ilmaistuina, vuorovaikutuksessa syntyvinä ja siinä muokattavina. Olen kiinnostunut emootioista sosiaalisessa toiminnassa ja

siitä argumentointijaksojen sisällä tehtävästä tunnetyöstä, jolla vuorovaikutukseen osallistuvat vaikuttavat sosiaaliseen toimintaan. Seuraavaksi käsittelen teoreettisiin viitekehyksiin nojaten tarkemmin juuri emootioiden roolia sosiaalisessa toiminnassa ja esittelen keskustelunanalyysin parissa tehtyä emootiotutkimusta.

3.2 Emootiot ja sosiaalinen toiminta; keskustelunanalyttinen emootiotutkimus

Viime vuosina keskustelunanalyysin parissa on suunnattu huomiota yhä enemmän emootioihin (Peräkylä et al. 2015, 301). Keskustelunanalyysin tutkimuskentällä on laajalti omaksuttu interaktionaalinen lähestymistapa emootioihin, jolloin emootiot ja affektit nähdään ja niitä tarkastellaan sosiaalisina esityksinä (Couper-Kuhlen 2009, 96; Ruusuvuori 2013, 332). Useissa tutkimuksissa on todettu, että emootioiden ilmaisu sanallisesti, prosodisesti ja kasvonilmeiden avulla kytkeytyy, ja sitä säädellään, vuorovaikutuksen sekventiaalisessa rakenteessa (Peräkylä et al. 2015, 301). Keskustelunanalyysin avulla tätä päästään tarkastelemaan yksityiskohtaisesti ja systemaattisesti. Sekventiaalisuutta ja emootioita puheessa ovat tutkineet muiden ohella esimerkiksi Gail Jefferson (1988), Elizabeth Couper-Kuhlen (2009), Margret Selting (2010) sekä Elina Weiste ja Anssi Peräkylä (2014).

Sosiaalitieteissä emootioiden ilmaisun katsotaan rajautuvan sen mukaan, millaiset emootiot koetaan kuhunkin tilanteeseen ja kontekstiin sopiviksi (Stevanovic & Peräkylä 2014, 192). Sosiaalisesta toiminnasta ja emootioista puhuttaessa voidaan palata edellä mainittuun Hochschildin emootioiteoriaan. Hochschildin (1979, 568) käsite tunnesäännöistä (feeling rules) kuvaa sitä, miten sosiaalisessa vuorovaikutuksessa meitä ohjailee jaettu ymmärrys siitä, millaista emotionaalista ilmaisua sosiaalinen tilanne edellyttää — miten meidän oletetaan ja odotetaan tuntevan ja ilmaisevan tunteitamme. Tunnesäännöt kuvaavat ristiriitaa sen välillä, mitä tunnen ja toisaalta, mitä minun pitäisi tuntea (Hochschild 2012, 57). Ihminen tiedostaa tunnesäännön olemassaolon omien tunteidensa havainnoinnin ja arvioinnin johdosta. Myös muilta saamamme reaktiot emotionaaliseen ilmaisuun muistuttavat meitä siitä, että tilannetta ohjailevat yhteiset tunnesäännöt. Meiltä saatetaan kysyä, miksi näytämme surulliselta, kun juuri tapahtui jotain mukavaa. Tällainen saa meidät tietoiseksi ristiriidasta säännön ja kokemiemme tunteidemme välillä. (Em.) Sosiaalisen toiminnan näkökulmasta ei siis ole yhdentekevää, millä tavoin vuorovaikutuksessa käsittelemme ja ilmaisemme tunteitamme.

Hochschildin emootioteorian avulla voidaan pohtia emootioita vuorovaikutuksessa myös toimijuuden näkökulmasta. Teoriassa korostuvat ihmisen oma toimijuus ja aktiivisuus (Korvajärvi 2001, 209). Ihminen ei ole tunteidensa “uhri”, vaan niiden aktiivinen tuottaja. Tunteet näkyvät ulospäin eleinä ja ilmeinä, joita luodaan ja muokataan jatkuvasti. Tämä kaikki tapahtuu joustavassa suhteessa sosiaaliseen ja kulttuuriseen ympäristöön. (Em.) Tämän tutkielman näkökulman ja tarkastelun kohteen eli sosiaalisen toiminnan kannalta tämä on oleellinen huomio. Emootiot ovat siinä mielessä hallinnassamme, että sosiaalisissa tilanteissa voimme vuorovaikutuksen kontekstista riippuen kontrolloida ja muokata tunteitamme. Voimme vaikuttaa siihen, miten ilmaisemme niitä ulospäin. Voimme aktiivisesti sopeutua muiden emotionaaliseen ilmaisuun sekä siihen sosiaaliseen toimintaan, johon sillä hetkellä osallistumme.

Harvey Sacksin emootiokäsityksessä emootiolla nähdään olevan jokin tehtävä juuri siinä vuorovaikutuksen kohdassa, jossa ne havaitaan (Ruusu vuori 2001a, 402). Esimerkiksi ilon ja surun ilmaisut seuraavat yleensä tietyn tyyppistä vuoroa, kuten uutisen kertomista, johon sitten vastataan joko tilanteeseen sopivalla ilon tai surun tunteen ilmaisulla (Ruusu vuori 2013, 334). Emootioita kannattaa siksi tutkia tietyssä sosiaalisessa kontekstissa ja osana laajempaa sosiaalista toimintaa (em.). Sacks havaitsi myös, että kuunnellessamme keskittyneesti toisen kertomusta, se herättää meissä aina myös muistoja omista kokemuksistamme (Pain 2009, 78). Sacks, Schegloff ja Jefferson (Ruusu vuori 2013, 334) tutkivat yhdessä myös naurun tehtäviä vuorovaikutuksessa ja havaitsivat, että naurulla on erityisiä tehtäviä sosiaalisessa toiminnassa sen sijaan, että naurahdukset olisivat vahingossa ulos päässeitä tunteenilmauksia. Tämän vuorovaikutuksessa vallitsevan jatkuvan vastavuoroisuuden ymmärtäminen auttaa hahmottamaan, miten käsittelemme ja muovaamme aktiivisesti omia emootioitamme vuorovaikutuksessa, mutta myös, miten emootioiden julki tuominen herättää aina muissa ihmisissä jotakin, johon he taas reagoivat ja vastaavat omasta toimijuudestaan käsin.

Emootioita voidaan välittää sosiaalisessa toiminnassa sekä verbaalisilla että nonverbaalisilla vuorovaikutusresursseilla (Peräkylä & Sorjonen 2012, 6). Verbaalisia emootioiden ilmaisuja ovat vaikkapa adjektiivit, joilla korostetaan asian tiettyä piirrettä. Tässä näkyy sanallisen resurssin tehtävä sosiaalisessa toiminnassa. (Em.) Sosiaalinen vuorovaikutus ei ole kuitenkaan pelkästään puhetta ja sanoja, vaan sosiaalisen toiminnan ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen käytetään myös katsetta, eleitä ja muita kehollisia resursseja (Stevanovic & Kahri 2015, 232). Suurin osa keskusteluanalyttisestä tutkimuksesta on perinteisesti keskittynyt kasvonilmeiden tarkasteluun (Goodwin et al. 2012, 22). Esimerkiksi Johanna

Ruusuvuori (2001b) on tutkinut katseen tehtäviä potilaan ja lääkärin vuorovaikutuksessa vastaanotolla ja havainnut, että se, miten lääkäri jakaa huomiotaan potilastietojen ja itse potilaan välillä vaikuttaa siihen, miten hyvin potilas kokee pystyneensä ilmaisemaan ja välittämään lääkärille huolensa (em. 1093, 1105).

Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa on alettu yhä enemmän tarkastella katseen ohella myös muita vuorovaikutusresursseja. Anssi Peräkylä (2019, 270) on tutkinut psykoterapiavuorovaikutusta ja havainnut, että sekä asiakas että terapeutti osallistuvat tärkeään institutionaaliseen tehtävään säätelemällä yhdessä emootioita vuorovaikutuksessa eri ilmaisukeinoja käyttäen. Keskustelunanalyttisen tutkimuksen avulla pystytään tuomaan näkyväksi terapiavuorovaikutuksessa käytettävät resurssit, kuten itku tai prosodia, joiden kautta terapeutti ja asiakas työskentelevät emootioiden kanssa (em.). Huolipuhetta ja emootioita on tutkittu myös puhelimitse annettavan tuen kontekstissa. Weatherall ja Stubbe (2015, 288) ovat havainneet, että empaattisella huolipuheeseen vastaamisella on ratkaiseva rooli vuorovaikutuksen institutionaalisen tehtävän onnistumisessa. Stommelin ja Molderin (2018, 540) havaintojen perusteella puhelinneuvontaan soittavan asiakkaan tunteikkaaseen huolipuheeseen empaattisesti vastaaminen avaa mahdollisuuden siirtyä tarjoamaan neuvoja ja apua asiakkaan ongelmiin. Lisäksi empaattisella vastaamisella hyväksytään ja validoidaan asiakkaan esittämä emootio (em.). Tiitinen ja Ruusuvuori (2014, 49, 65) ovat tutkineet vanhempien ja äitiys- ja lastenneuvolan henkilökunnan vuorovaikutusta ja todenneet, että vanhempia voidaan katseen ohella erilaisten ongelmaan liittyvien sanallisten muotoilujen avulla kannustaa lapseensa liittyvän huolipuheen esiintuomisessa vastaanotolla. Myös Ruusuvuori ja Voutilainen (2009, 218) ovat todenneet, että potilaan huolipuheen empaattisella vastaanotolla voidaan edesauttaa käsillä olevaan ongelmaan palaamista ja näin institutionaalisen tehtävän etenemistä.

Edellä kuvatuissa tutkimuksissa on havaittu emootioilla olevan eri resursseilla ilmaistuina useita tehtäviä institutionaalisisessa vuorovaikutuksessa. Emotionaalista ilmaisua saatetaan pyrkiä jossain määrin hillitsemään ammatillisessa roolissa toimiessa, mutta “sopivalla määrällä” empatiaa on sosiaalisessa toiminnassa tutkimusten mukaan selkeitä tehtäviä. Emotionaalinen ilmaisu onkin aina yhteydessä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien keskinäiseen sosiaalisen suhteen laatuun ja läheisyyteen, ja esimerkiksi ammatilliset roolit muokkaavat emootioiden ilmaisun sääntöjä (Stevanovic & Peräkylä 2014, 192). Se, millaisia tunteita eri tilanteissa voi tuoda esiin, määrittäytyy kulttuuristen sääntöjen mukaan ja siksi esimerkiksi työpaikoilla näytetään tunteita eri tavalla kuin kotioloissa tai ystävien kesken

(Korvajärvi 2001, 211). Kuten edellä mainittujen tutkimusten kohdalla, myös tämän tutkielman kontekstissa työyhteisön vuorovaikutuksen tarkastelussa on huomioitava emootioiden eri tehtävien ohella myös tunnesäätöjen rooli emootioiden käsittelyssä ja niiden ilmaisun säätelyssä.

Emootioiden sosiaalista luonnetta voidaan siis kaiken kaikkiaan tutkia neljällä tasolla: yksilötasolla, dyadisten eli kahdenvälisen suhteiden tasolla, ryhmätasolla ja kulttuurisella tasolla (van Kleef et al. 2016, 1). Tutkimusta on aiemmin tehty etenkin kolmesta näkökulmasta (em. 2). Ensinnäkin on tutkittu, miten sosiaalinen konteksti muovaa emootioiden kokemusta, säätelyä ja ilmaisua. Toiseksi tutkimusta on tehty siitä, miten sosiaalinen konteksti vaikuttaa siihen, miten tunnistamme ja tulkitsemme emootioiden ilmaisuja. (Em.) Emootioiden sosiaalista luonnetta on tutkittu kolmanneksi siitä näkökulmasta, miten vastaanotamme toisten ihmisten emootioiden ilmaisuja sekä miten emootioiden vastaanottaminen riippuu sosiaalisesta kontekstista (em. 2–3). Oma tutkielmani liittyy näistä erityisesti ensimmäiseen ja kolmanteen näkökulmaan. Sen, mitä pyrimme tietyllä emootiolla tietyssä vuorovaikutuksen kohdassa tekemään, voi nähdä liittyvän ensisijaisesti siihen, mitkä pyrkimyksemme sosiaalisen toiminnan kannalta siinä hetkessä ovat. Tulen tarkastelemaan tutkielmani aineistoa etenkin tästä sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Viime vuosina vuorovaikutuksen ja emootioiden tutkimuksessa on alettu keskittyä fonetiikan ohella yhä enemmän prosodian tutkimukseen (Peräkylä & Sorjonen 2012, 7). Tässä tutkielmassa emootioita tarkastellaan prosodiaa havainnoimalla. Seuraavaksi käsitelen emootioiden yhteyttä prosodiaan. Luvun lopussa esittelen tutkielmani näkökulmaa ohjaavat tutkimuskysymykset.

3.3 Emootiot ja prosodia

Prosodia on välitön vuorovaikutusresurssi, jonka merkityksen ymmärtäminen on ihmiselle luontaista (Stevanovic 2016). Opimme prosodiaa muilta ja samalla osaamme tulkita sitä sisäsyntyisesti (em.). Jo kohdussa ollessaan, kehittyvä sikiö tunnistaa oman äitinsä äänen ja reagoi tähän kohonneella sydämen sykkeellä, kun taas vieras naisääni ei saa sikiössä tällaista reaktiota aikaan (Zhao et al. 2019, 1). Heti syntymänsä jälkeen vastasyntynyt turvautuu hoivaa antavan äidin emotionaaliseen prosodiseen ilmaisuun ja esimerkiksi lämmön tai pelon tunteisiin, joita tämän ääni ilmaisee. Tämä auttaa pitämään lapsen turvassa mahdollisilta ympäristön uhilta. (Em.) Äidin ääni ja prosodia viestittävät lapselle uhkaako jokin vaara vai ei.

Hoivaa antaessaan äidit ilmaisevat prosodiallaan useimmiten positiivisia emootioita, mikä edistää lapsen ja äidin kiintymyssuhteen sekä keskinäisen siteen muodostumista ja vahvistumista. (Em.) Prosodialla on perustavanlaatuisia, evoluutioon ja biologiaan perustuvia tehtäviä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Meidän on vaikea peitellä emootioitamme prosodisessa ilmaisussamme ja siksi emootioiden tarkastelussa juuri prosodian havainnointi on hyödyllistä.

Prosodia on sosiaalisessa toiminnassa sidoksissa hyvin tarkoituksenmukaiseen ja tietyssä kohdassa tapahtuvaan ilmaisuun (Goodwin et al. 2012, 23). Prosodialla on ratkaiseva rooli nimenomaan puhujan affektiivista mielentilaa tarkastellessa (em.). Prosodian avulla puhuja ilmaisee ja välittää emootioitaan muille vuorovaikutuksessa (Roth & Tobin 2010, 809). On myös havaittu, että sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihmiset yhdessä muokkaavat jaettuja emotionaalisia mielentiloja (Kaukomaa et al. 2015, 319). Prosodian avulla ilmaistu niin sanottu emotionaalinen asennoituminen (emotional stance) voi myös toimia eri konteksteissa keinona tunnistaa sosiaalisen toiminnan eri vaiheita (Stevanovic & Peräkylä 2014, 193). Esimerkiksi lääkärikäynti on sosiaalinen tilanne, jossa potilas alussa esittää huolipuheenvuoron, kertoessaan lääkärille oireistaan ja ongelmastaan. Tässä tapauksessa huolipuheella ei kuitenkaan pyydetä lääkäriä vain kuuntelemaan ja tarjoamaan empatiaa, ottamaan vuoro ”pelkkänä” valituksena, vaan lääkärin odotetaan ryhtyvän huolipuheenvuoron jälkeen aivan tiettyyn toimintaan eli potilaan diagnosoimiseen. Esimerkiksi tässä tilanteessa emotionaalinen asennoituminen osallistuu sosiaalisen toiminnan rakentamiseen. (Em.)

Prosodian ja emotionaalisen ilmaisun yhteyttä voidaan tutkia havainnoimalla äänen eri piirteitä. Johnstone ja Scherer (2000, 224) jakavat äänen akustiset piirteet neljään eri kategoriaan; perustaajuuteen, ajallisuuteen ja intensiteettiin sekä ajan, taajuuden ja intensiteetin eri yhdistelmiin liittyvät piirteet. Kolme ensimmäistä kategoriaa liittyvät äänestä havainnoitavaan puhenopeuteen, voimakkuuteen ja äänenkorkeuteen, kun neljäs kategoria pitää sisällään äänenvärin, soinnin sekä äänen muut laadulliset ominaispiirteet (em. 224–225). Esimerkiksi Gobl ja Ni Chasaide (2003, 208) ovat tutkineet nimenomaan äänen laadullisten piirteiden kykyä välittää puheessa affekteja. Stevanovic, Hakulinen ja Vatanen (2020, 571) ovat prosodiaa tarkastelevassa tutkimuksessaan havainneet, että emotionaalista asennoitumista voidaan ilmaista esimerkiksi seuraavilla prosodisilla keinoilla; korkeammalta sävelkorkeudelta aloitukset, laskevat ja sävelalueeltaan laajat intonaatiot sekä voimakas intensiteetti. Tällaista prosodista ilmaisua on alettu tutkimuskentällä kutsua nimityksellä *suuri prosodia (large prosody)* (em.). Voimakas prosodinen ilmaisu osoittaa vahvaa emotionaalista mukanaoloa ja

osallistumista (em. 581). Sen sijaan pettymyksen, ärtymyksen ja turhautumisen emotionaaliset ilmaisut tyypillisesti tuotetaan keskimääräistä vähäisemmällä intensiteetillä ja kapealla sävelalueella, pysytellen puhujan äänialueen matalissa osissa tai sitten yliartikuloimalla ja venyttämällä sanan alkua (em. 577). Käytämme siis vuorovaikutuksessa useita erilaisia prosodisia keinoja välittääksemme emootioita. Tässä tutkielmassa tulen havainnoimaan prosodisista piirteistä etenkin äänen laadullisia piirteitä (mm. sävy, väri, sointi) ja lisäksi prosodiassa havaittavia muutoksia puherytmissä, sävelkorkeudessa ja äänneiden painotuksissa sekä äänenvoimakkuudessa. Kerron seuraavaksi, miksi prosodia on nimenomaan sosiaalisen toiminnan näkökulmasta merkittävä vuorovaikutusresurssi.

3.4 Prosodia sosiaalisen toiminnan resurssina

Kehollisista vuorovaikutusresursseista juuri puheen prosodiaa on alettu tutkia viime vuosina yhä enemmän ja prosodian on todettu kytkeytyvän tekemiimme eleisiin vuorovaikutuksessa (Müller et al. 2014, 1382). Viime vuosina *multimodaalisesta* keskustelunanalyysistä onkin tullut merkittävä tutkimuksen alue (ks. luku 4.2). Keskustelunanalyysin näkökulmasta multimodaalisuudella viitataan koko kehon ja kaikkien kehollisten resurssien tarkasteluun sekä vuorovaikutustilanteissa hyödynnettävien esineiden ja tilojen käytön tarkasteluun (Mondada 2019, 50). Prosodia liittyy vuorovaikutusresurssina olennaisesti multimodaalisuuteen ja siksi prosodia on sosiaalisen toiminnan näkökulmasta tärkeä vuorovaikutusresurssi. Prosodialla on aiemmin kuvattujen sisäänrakennettujen ominaisuuksiensa lisäksi tärkeä rooli ihmisten välisessä sosiaalisessa toiminnassa, jossa puheen prosodiset piirteet ovat mukana sekä mikro- että makrotasolla (Stevanovic 2016). Prosodiset piirteet auttavat jäsentämään puhetta ja mahdollistavat rajakohtien tunnistamisen sanojen, lauseiden ja asiakokonaisuuksien välillä. Prosodia kertoo kunkin puhujan tavoitteista vuorovaikutuksessa. Prosodian avulla puhujat voivat säädellä puhevuorojensa suhdetta toisiinsa ja näin vaikuttaa siihen, millainen vuorovaikutuksesta syntyy minäkin hetkenä ja millaista osallistujien yhteistoiminnasta lopulta muodostuu. Prosodian tärkeä rooli ilmaisussa ja vuorovaikutuksessa näkyy siinä, että se, miten sanomme jonkin asian välittää vähintään yhtä paljon merkityksiä kuin puheemme varsinainen sanallinen sisältö. (Em.)

Prosodiaan keskittyvää tutkimusta on tehty myös tämän tutkielman aineistosta nousevien teemojen eli argumentoinnin ja päätöksenteon näkökulmista. Vuorovaikutuksessa ollessaan

ihmiset jatkuvasti yhteensovittavat käyttäytymistään, liikkumistaan ja ilmaisuaan toisiaan vastaan (Stevanovic et al. 2017, 34). Stevanovic et al. (2017, 33–34) ovat tutkineet yhteisen päätöksenteon kontekstissa prosodiaa yhdessä kehollisen ilmaisun kanssa ja tarkastelleet, miten keskinäinen näköyhteys tai sen puuttuminen vaikuttaa äänenkorkeuden säätelyyn ja yhteensovittamiseen vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa havaittiin, että näköyhteyden puuttuessa puhujat yhteensovittivat puhekorkeuttaan etenkin sekventiaalisten vaihdosten kohdissa (em. 50). Prosodiaa on tutkittu myös lasten parissa ja sillä on todettu olevan merkittävä rooli jo pienten lasten argumentoinnissa (Bose & Hannken-Illjes 2020, 55–56). Bose ja Hannken-Illjes (2020, 67) ovat tutkineet esikouluikäisten lasten prosodiaa ja havainneet, että prosodialla on tärkeä tehtävä vuorovaikutuksen kulussa ja argumentoinnin koordinoinnissa. Argumentointi on mahdollista sosiaalisessa toiminnassa niin kauan, kun lasten prosodia tukee vuorovaikutuksen kulkua. Jos argumentointi muuttuu prosodisesti liian uhmakkaaksi, argumentointi keskeytyy ja sosiaalisessa toiminnassa tulee ongelmia. (Em.) Prosodia on oleellinen vuorovaikutusresurssi myös kiistellessä ja neuvotellessa asioista (Roth & Tobin 2010, 811). Roth ja Tobin (2010) ovat tutkineet prosodian roolia opetustilanteissa yhteisymmärryksen saavuttamisessa ja konfliktiin ajautumisessa. He havaitsivat, että tilanteissa, joissa opettajat sopeuttivat prosodista ilmaisuaan vastaamaan oppilaiden prosodiaa, lopputuloksena oli todennäköisemmin yhteisymmärrys ja positiivinen tunneympäristö, kun taas opettajien ja oppilaiden prosodian poiketessa voimakkaasti toisistaan, havaittiin enemmän kielteistä tunneilmaisua ja konflikteja (em. 807).

Prosodia yhtenä kehollisena resurssina antaa vuorovaikutukseen osallistuville tietoa toistensa sisäisistä maailmoista, tavoitteista, motiiveista ja mielentiloista sillä hetkellä. Puheen prosodiset piirteet heijastelevat puhujan kokemia tunteita (Stevanovic 2016). Erving Goffmanin (1956, 2) mukaan pyrimme vuorovaikutuksessa ollessamme *antamaan* jonkin vaikutelman itsestämme (*expression given*) ja samalla meistä myös *syntyy* jokin vaikutelma (*expression given off*). Jälkimmäiseen emme pysty vaikuttamaan samalla tavalla kuin ensimmäiseen. Ensimmäisellä *expressions given* -käsitteellään Goffman (em. 6) tarkoittaa sanallista tai muuta viestintää, jolla pyrimme vuorovaikutuksessa antamaan muille tietynlaisen vaikutelman itsestämme. Haluamme antaa tilanteeseen sopivan vaikutelman, joka palvelee tavoitteitamme siinä hetkessä ja pyrimme kontrolloimaan antamaamme vaikutelmaa eri tavoin (em. 4, 15). Toisella käsitteellään *expressions given off* Goffman (em. 2) viittaa välittömämpään vaikutelmaan, jonka muut saavat meistä monimutkaisemman viestinnän kautta ja jonka syntymiseen emme voi samalla tavalla itse vaikuttaa. Meistä syntyy

haluamattammekin muille jokin tietty vaikutelma sanattoman ja tahattoman viestinnän kautta (em. 4). Keskusteluanalyysissä näkökulma ei sinänsä ole ihmisen sisäisessä maailmassa, mutta tunneilmaisun ja prosodian kautta heijastuvat puhujan sisäiset tilat voidaan (ja ne kannattaa) sosiaalisen toiminnan tarkastelussa ottaa huomioon. Puhujien prosodinen ilmaisu vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun ja sosiaalisen toiminnan rakentumiseen. Puheessa välittyy itse sisällön lisäksi paljon muutakin tietoa kuulijoille ja iso osa tästä lisäinformaatiosta, kuten puhujan emotionaalisesta tilasta, välittyy prosodian avulla (Roth & Tobin 2010, 809). Prosodially on todettu olevan tärkeä rooli myös muun muassa empatian ilmaisemisessa (Weiste & Peräkylä 2014, 688). Vuorovaikutuksessa prosodially on siis merkittävä rooli emootioiden välittäjänä.

Tässä tutkielmassa tutkin emootioiden sekä prosodian roolia argumentoinnissa osana sosiaalista toimintaa. Olen edempänä esittänyt, miten sekä emootioilla että prosodially voidaan muokata sosiaalista toimintaa. Tulen tarkastelemaan tästä näkökulmasta, miten argumentointia tehdään ja miten sitä otetaan vastaan. Kiinnostukseni kohdistuu etenkin siihen, miten prosodially ja emootioilla voidaan vaikuttaa sosiaalisessa toiminnassa argumentin asemaan. Pyrin selvittämään, mikä sosiaalisen toiminnan tasolla määrittää argumentoinnin luonnetta, sen vahvuutta ja vaikuttavuutta – miten argumenttia voidaan ehkä vahvistaa tai heikentää sosiaalisessa toiminnassa ja miten emootiot sekä prosodia osallistuvat tähän.

Tutkielman näkökulmaa ohjaavat tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten emootiot ja prosodia ovat läsnä argumentoinnissa?
2. Miten emotionaalisella ilmaisulla ja prosodially muovataan sosiaalista toimintaa ja vaikutetaan argumentin vakuuttavuuteen ja vaikuttavuuteen?

4 Tutkimuksen toteutus

Seuraavaksi esittelen tutkielmani aineiston ja sen taustat. Aineiston esittelyn jälkeen esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmän eli keskusteluanalyysin ja kuvaan analyysiprosessin vaiheet. Lopuksi pohdin tutkimusprosessissa huomioitavia tutkimuseettisiä seikkoja ja kerron, miten pyrin varmistamaan tutkimuseettisten periaatteiden toteutumisen omassa tutkimusprosessissani.

4.1 Aineiston kuvaus

Tampereen yliopiston tuotantotalouden alueen tutkimusryhmä CMC (Cost Management Center) toteutti vuosina 2018–2021 Business Finlandin rahoittaman tutkimusprojektin NewBI5 – Uutta kilpailukykyä älystä, intuitiosta, interaktiosta sekä tiedon integraatiosta (ks. Tampereen yliopisto, Cost Management Center). CMC:n ja Business Finlandin lisäksi projektissa olivat mukana esimerkiksi Aucklandin ja Aarhusin yliopistot sekä useita yrityksiä palkkahallinto-, ICT- ja teollisuusaloilta (mm. ABB, Neste, Fastems ja Vincit). NewBI5-projektin tavoitteena oli tutkia, miten johtamistyö ja sen prosessit muuttuvat automatisoinnin, tekoälyn sekä edistyneen analytiikan myötä ja miten näitä voitaisiin hyödyntää yritysten toiminnassa ja johtamisessa. (Em.) Tämän pro gradu –tutkielman aineistona on 13 kokoustallennetta, jotka kerättiin NewBI5-projektin aikana erään itseohjautuvaksi organisaatioksi kuvatun yrityksen kokouksissa. Aineiston keruu toteutettiin 360°-videotallennuksena. Yrityksen kokoustilaan oli tuotu 360°-kuvaustoiminnolla varustettu kamera ja osallistujat saivat halutessaan tallentaa kokouksen. Osallistujat olivat tietoisia kameran läsnäolosta ja siitä, että tallennetta hyödynnettäisiin myöhemmin tutkimuskäytössä. 360°-videokuvan avulla tallenteen kuvakulmaa on mahdollista käännellä katseluohjelmassa. Näin havainnoitsija pystyy kohdistamaan katseensa haluamaansa esineeseen tai henkilöön tilassa. Tällaisella videoaineistolla on useita käyttötapoja ja se mahdollistaa aineiston monipuolisen tarkastelun eri näkökulmista.

Kokousten sisällöt vaihtelivat kahden henkilön välisistä keskusteluista muutaman osallistujan kokouksiin tai suurempien ryhmien viikoittaisiin tiimikokouksiin. Osassa korostui päätöksenteko, jolloin tietty tavoitteellisuus ohjasi keskustelua. Osassa taas edettiin vapaammin, jolloin kokouksen kulkua ohjaili osallistujien halu tuoda esiin ongelmia ja ilmaista ajatuksiaan käsiteltävistä aiheista. Joissakin kokouksissa hyödynnettiin hybridiosallistumista, jolloin osa henkilöistä osallistui kokoukseen etäyhteydellä ja osa fyysisesti paikan päällä. Tässä tutkielmassa analyysi kohdistui kahteen kokoustallenteeseen, jotka olivat kestoltaan yhteensä noin 95 minuuttia. Ensimmäinen kokous (kesto n. 25 min) oli selkeä päätöksentekotilanne, jossa paikan päällä läsnä oli kolme henkilöä ja lisäksi etäyhteydellä (pelkkä puhelinyhteys) kokoukseen osallistui yhteensä kolme henkilöä. Tällä kokouksella oli selvä, tallenteen alussa suoraan esiin tuotu yhteinen tavoite; osallistujien tuli yhdessä tehdä uuden henkilön rekrytointiin liittyvä päätös kyseisen kokouksen kuluessa, johon osallistujilla vaikutti olevan

kaksi erilaista näkökantaa kokouksen alkaessa. Lähtökohdat kokoukselle olivat kaikkien tiedossa ja keskustelu eteni johdonmukaisesti kohti päätöksentekoa. Toinen kokous (kesto n. 70 min) oli suuremman ryhmän viikoittain pidettävä tiimikokous, jossa kaikki 13 osallistujaa olivat fyysisesti läsnä kokoustilassa. Kokouksessa käsiteltiin organisaation ajankohtaisia, keskusteluun eri tahoilta nostettuja asioita, joihin haluttiin kuulla osallistujien ajatuksia ja näkemyksiä. Tämän kokouksen vuorovaikutus eteni hieman vapaamuotoisemmin, joskin tässäkin oli tavoitteena saada keskustelua aikaan nimenomaan kokouksen alussa kerrotuista teemoista, kuten esimerkiksi itseohjautuvan organisaation toimintatavat ja päätöksenteon avoimuus.

4.2 Keskustelunalyysi tutkimusmenetelmänä

Tässä tutkielmassa käytettiin tutkimusmenetelmänä keskustelunalyysiä. Harvey Sacks (1935–1975) ehti lyhyeksi jääneen elämänsä aikana luomaan tutkimuksessa nykyään laajasti käytetyn keskustelunalyysin (Bublitz 2006, 721). Keskustelunalyysiä käytetään nykyään sosiologian lisäksi kielitieteen, psykologian ja sosiaalipsykologian aloilla (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016). Se on itse asiassa yksi viitatuimmista tutkimusaloista akateemisella kentällä (Stokoe 2018). Sacks halusi kehittää systemaattisen menetelmän, jolla voisi tieteellisesti uskottavalla tavalla kuvata kasvokkaista vuorovaikutusta ja analysoida sitä sellaisena kuin se vuorovaikutukseen osallistujille itselleen ilmenee (Ruusuvuori 2001a, 384). Hän kehitti Emanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa keskustelunalyysin, jolla pystyttiin vastaamaan näihin haasteisiin (em.). Inspiraationa toimi Harold Garfinkelin kehittämä etnometodologia, jossa tutkittiin metodista arkitietoa, jonka varassa ihmiset toimivat suhteessa vakiintuneisiin käytäntöihin (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016). Omassa tutkimuksessaan Sacks toi näkyväksi kasvokkaisen vuorovaikutuksen järjestäytyneen luonteen, minkä myötä sosiaalipsykologian perinteisten kysymysten tutkimukseen avautui uudenlaisia näkökulmia (Ruusuvuori 2001a, 400). Keskustelunalyysissä yhteisen ymmärryksen tuottamisen prosesseja alettiin tarkastella empiirisesti Sacksin luentonauhoitteista tehtyjen litteraattien avulla (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016). Jefferson kehitti keskustelunalyysiin soveltuvan litterointijärjestelmän, jonka avulla muistiin voidaan merkitä sanojen lisäksi se, miten ne ilmaistaan, ajoitetaan ja sijoitetaan vuorovaikutuksessa (Stokoe 2018). Jeffersonin litterointijärjestelmässä vuorovaikutus

kirjataan muistiin yksityiskohtaisesti ja litteraattiin merkitään niin intonaatiot, taukojen pituudet, päällekkäispuhunnat kuin muut yksityiskohdat (em.).

Arkielämän kasvokkaisen vuorovaikutuksen tutkimuksen lisäksi Sacks esitti ajatuksen sosiaalisesta järjestyksestä jonakin, joka syntyy ja luodaan yhä uudelleen vuorovaikutuksessa sen sijaan, että se siirtyisi osallistujille valmiina ja annettuna ulkoapäin (Ruusuvuori 2001a, 383). Tarkoituksena oli ymmärtää, miten ihmiset tekevät ymmärrettäväksi sosiaalisia tilanteita, miten he toimivat niissä ja rakentavat niistä jaettua ymmärrystä (em. 384). Vuorovaikutuksen rakenteen ja sisällön voidaan nähdä olevan yhteydessä toisiinsa vuorovaikutuksen tavoitteen ja tehtävän kautta (Pain 2009, 4). Jotta voidaan ymmärtää, mitä merkityksiä vuorovaikutuksesta on löydettävissä, täytyy ensin ymmärtää, miksi vuorovaikutuksessa ollaan ja mitä siinä tavoitellaan (em.). Keskustelunanalyysin avulla näitä seikkoja saadaan näkyville ja yksityiskohtaisen tarkastelun kohteeksi. Keskustelunanalyysissä ei tutkita kielen käyttöä tai puhetta sellaisenaan, vaan huomio kiinnittyy *sosiaaliseen toimintaan* (Heath & Luff 2013, 286). Keskustelunanalyysin avulla pyritään paljastamaan ennestään tunnistamattomia säännönmukaisuuksia sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Sidnell 2012, 77).

Keskustelunanalyysin merkittävä anti tutkimukselle on sen antama mahdollisuus tarkastella vuorovaikutusta systemaattisesti ja *sekventiaalisesti*, vaihe vaiheelta edeten (Bublitz 2006, 722). Puhe koostuu *lauseista*, mutta myös *lausumista*, jotka ovat vuorovaikutuksen kannalta tärkeitä (Hakulinen 2016). Lausumat erottuvat toisistaan prosodian avulla ja vähimmillään lausuman voi muodostaa yksi partikkeli (esim. “joo”), eikä sen merkitys ole aina suoraan nähtävissä, vaan voi vaatia päättelyä. Keskustelu muodostuu lauseiden ja lausumien sijaan kuitenkin puheenvuoroista (em.). Vuorovaikutuksesta voidaan keskustelunanalyysin avulla tunnistaa sekventiaalisesti järjestäytyviä ja eteneviä *vuoroja* sekä niiden vaihtumisia mahdollistavia kohtia (Stivers 2012, 191). Tähän liittyy käsite *vuoron rakenneyksiköstä*; vuoro saattaa jakautua useampaankin osaan, joita voi olla tarpeen käsitellä erillisinä rakenneyksikköinä, joilla kullakin on tehtävänsä vuorovaikutuksessa (Hakulinen 2016.). Keskustelunanalyttisellä tutkimuksella voidaan selvittää, millaisia vakiintuneita useamman vuoron muodostamia toimintajaksoja keskusteluissa esiintyy (Raevaara 2016). Tarkoituksena ei ole tehdä yleistyksiä tai luoda kuvaa oikeanlaisesta tai vääränlaisesta toimintojen ketjusta, vaan tarkastella toimintajaksojen rakenteita vuorovaikutusta ohjaavina kehyksinä. Näin voidaan selvittää, miten keskustelijat vastaavat toiminnallaan toistensa toiminnan luomiin odotuksiin. Vierusparien käsitteellä kuvataan keskustelunanalyysissä kahden vuoron

muodostamaa toimintajaksoa. Jakson aloittava ensimmäinen vuoro eli *etujäsen* (esim. kysymys) vaatii jälkeensä tietynlaisen vuoron eli *jälkijäsenen* (esim. vastaus). (Em.)

Juuri sekventiaalisuus erottaa keskustelunanalyysin muusta kielen ja vuorovaikutuksen tutkimuksesta sosiaalitieteissä (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016.). Keskustelunanalyysissä kunkin puhujan vuoron nähdään joko pyrkivän aloittamaan uuden toiminnon tai sitten vastaamaan jotenkin edellä esitettyyn. (Em.) Sekventiaalisuuteen liittykin käsite *positioista*. Kun keskustelussa ilmeneviä vuoroja tarkastellaan eri positioissa tuotettuina, päästään tutkimaan ilmausten kontekstisidonnaisia tehtäviä, jotka vaihtelevat sen mukaan, missä kohdassa ja mistä positioista käsin ne sosiaalisessa toiminnassa tuotetaan (Hepburn & Bolden 2012, 97). Keskustelunanalyysin analyysiprosessi on käytännössä tietystä vuorovaikutustilanteesta kerätyn aineiston edestakaisin kulkevaa tarkastelua, jossa analysoidaan toimintajaksoja, aineistosta löytyneitä yksittäisiä tapauksia ja näiden tapausten yhdessä muodostamaa laajempaa kokoelmaa (Sidnell 2012, 77).

Multimodaalinen keskustelunanalyysi on viime vuosina ollut voimakkaassa nousussa. Multimodaalisuus käsitteenä alkoi näkyä tieteessä 1990-luvulla, jolloin esimerkiksi Charles Goodwin käytti termiä keskustelunanalyysin alan tutkimusartikkelissa (Jewitt, Bezemer & O'Halloran 2016, 1–2). Modaalisuuden käsitteellä on kuvattu perinteisesti merkityksellistämisen tapoja. Multimodaalisuuden käsitteellä haluttiin ikään kuin korostaa sitä, miten monenlaisia merkityksellistämisen tapoja ihmiset käyttävät. (Em. 2.) NykYTEKNIIKAN myötä tutkimusaineistoa voidaan kerätä monin eri tavoin. Esimerkiksi käänneltävä 360°-kamera ja tämän avulla useita eri kuvauskulmia ja –suuntia tavoittava videomateriaali mahdollistaa videoaineiston yksityiskohtaisen tarkastelun. Videotallenteen avulla tutkija voi palata tarkastelemaan vuorovaikutusta uudelleen haluamistaan näkökulmista, pystyen tarkkailemaan hyvin yksityiskohtaisesti vuorovaikutuksen sekventiaalista rakentumista (Mondada 2019, 49). Multimodaalisuus tarkoittaa siis kaikkia niitä resursseja, joiden avulla merkityksiä ilmaistaan (Adami 2017, 451). Multimodaalisessa keskustelunanalyysissä on alettu kiinnittää yhä enemmän huomiota myös muihin kuin perinteisiin kehollisiin vuorovaikutusresursseihin, kuten eleet, pään nyökkäykset ja katse (Mondada 2019, 50). Seuraavaksi kuvaan tässä tutkielmassa tarkasteltavan prosodian havainnointiin liittyviä erityispiirteitä.

4.3 Prosodian havainnointi

Prosodia eroaa havainnoinnin suhteen muista vuorovaikutusresursseista. Katseita, kosketusta ja ilmeitä on mahdollista havaita, vaikka ne tapahtuisivat yhtäaikaaisesti, mutta prosodian havainnointi edellyttää vuorottelua (Stevanovic 2016). Puheen prosodiset piirteet tulevat parhaiten esiin, kun vuorovaikutus on sekventiaalista ja etenee vuoro vuorolta, järjestäytyneessä yhteistoiminnassa. Prosodiaa havainnoidessa keskitytään tarkastelemaan puheen melodisia, dynaamisia ja ajallisia piirteitä, niiden keskinäisiä suhteita ja vaihteluita. (Em.) Keskustelunanalyysi on prosodian tarkasteluun soveltuva menetelmä, koska sen avulla vuorovaikutuksen sekventiaalisuus saadaan näkyviin yksityiskohtaisella tasolla. Prosodian yhteyttä emotionaaliseen ilmaisuun voidaan tutkia havainnoimalla tarkasti äänen ominaisuuksia. Johnstone ja Scherer (2000, 224) jakavat äänen akustiset piirteet neljään eri kategoriaan, joista tämän tutkielman tarkastelussa oleellisia ovat ajallisuuteen, intensiteettiin ja perustaajuuteen liittyvät piirteet sekä näiden yhdistelmät. Näiden tarkastelussa havainnoidaan puhenopeutta, voimakkuutta ja äänenkorkeutta sekä laadullisten piirteiden osalta äänenväriä ja sointia (em. 224–225).

Kuvaan seuraavaksi lyhyesti, millaisiin asioihin prosodiassa kiinnitetään huomiota kunkin havainnoitavan piirteen kohdalla. Melodisten piirteiden havainnointi perustuu puheesta havaittaviin sävelkorkeuksiin ja niiden välisiin suhteisiin (Stevanovic 2016). Ihmisääni syntyy, kun keuhkoista tuleva ilmanpaine kohtaa kurkunpäässä sijaitsevien äänihuulten värähtelyn ja värähtelevä ilma kulkeutuu sitten ääntöväylästä ulos (Zhang 2016, 2615). Yleisesti voidaan sanoa, että mitä nopeammin äänihuulet värähtelevät, sitä korkeammalta havaittava ääni kuulostaa (Stevanovic 2016). Puheen dynaamiset piirteet havaitaan tarkastelemalla äänen voimakkuutta ja voimakkuuden vaihteluita. Äänen voimakkuuteen vaikuttaa keuhkoista ulos virtaavan ilman paine ja siihen liittyvä intensiteetti. Äänen ajalliset ominaisuudet viittaavat havaintoon siitä, miten puhe etenee ajallisesti eli millainen on puhenopeus ja puherytmi, millaisia taukoja sekä äänneiden ja sanojen kestoja puheessa ilmenee. Näiden mitattavissa olevien piirteiden lisäksi prosodiasta havainnoidaan äänen laadullisia piirteitä eli soinnikkuutta, huokoisuutta, narisevuutta tai muuta laadullista ominaisuutta. (Stevanovic 2016.) Äänen eri piirteitä voidaan havainnoida tutkimusta tehdessä yksityiskohtaisten litteraattien lisäksi myös teknisten apuvälineiden ja ohjelmistojen avulla. Esimerkiksi puheanalyysiohjelmien avulla löydöksiä on mahdollista analysoida, ilmaista ja havainnoida litteraattien ohella myös kuvallisesti. Tässä tutkielmassa aineisto-otteiden prosodinen

havainnointi on tehty prosodisten piirteiden kuulonvaraisella havainnoinnilla ja yksityiskohtaisella litteroinnilla käyttäen apuna digitaalista äänitranskriptio-ohjelmistoa. Prosodisista ilmiöistä on merkitty litteraattiin mahdollisimman tarkasti seuraavat piirteet ja yksityiskohdat: laskevat ja nousevat intonaatiot, äänneiden painotukset, sävelkorkeuden nostot tai laskut (esim. sanojen aluissa), äänen laadulliset muutokset (nariseva tai muuten ympäristöstään poikkeava äänensävy/äänenväri/sointi), puherytmin muutokset, tauot ja mikrotauot, naurahdukset sekä hymyillen ilmaistut äänneet tai sanat, sanojen tai äänneiden venytykset, heikommalla tai voimakkaammalla äänenvoimakkuudella lausutut äänneet tai sanat, päällekkäispuhunnan aloitukset ja lopetukset.

4.4 Analyysiprosessin kuvaus

Aloitin analyysiprosessin aineistoon tutustumisella. NewBI5-projektin parissa kerätty aineisto oli kokonaisuudessaan vaihtelevaa ja monipuolista. Aineisto tarjosi paljon, mihin huomio olisi ollut kiinnostavaa ohjata. Videoaineiston katseluun kuluikin paljon aikaa, sillä aloitin aineiston katsomisen avoimella ja motivoimattomalla otteella; en kiinnittänyt katsettani aluksi mihinkään tiettyyn osaan aineistosta, vaan pyrin katsomaan ikään kuin kaikkea. 360°-kuvattu videomateriaali antoi tähän oivan tilaisuuden, sillä nähtävissä ja kuultavissa olivat niin osallistujien fyysinen oleminen ja asemoituminen tilassa kuin heidän äänellinen ilmaisunsa. Seuraavaksi kiinnitin huomiotani tiettyyn resurssiin, kuten katse, kehonkieli ja niin edelleen. Kiinnostukseni alkoi katselukertojen edetessä kohdistua osallistujien äänenkäyttöön ja etenkin puheääneen emootioiden ilmaisemisen välineenä vuorovaikutuksessa. Näkökulmani tarkentui vuorovaikutuksessa tapahtuvaan argumentointiin osana sosiaalista toimintaa ja aloin suuntamaan katseeni emotionaaliseen ilmaisuun ja prosodiaan argumentointijaksoissa.

NewBI5-projektin aikana tallenteiden tueksi oli tehty alustavat litteroinnit, jotka eivät olleet eksakteja, mutta toimivat alkuvaiheessa pohjana dataan tutustuessa. Litteroinnit täytyi työskentelyn edetessä tarkistaa, tarkentaa ja saattaa keskustelunanalyysin sekä tämän tutkielman tavoitteiden vaatimalle tasolle valittujen aineisto-otteiden osalta. Käytin litteroinnissa tieteenalalla vakiintunutta jeffersonilaista litterointijärjestelmää (Harjunpää, Mondada & Svinhufvud 2019, ks. Liite 1). Olen saattanut litteraatit yksityiskohtaiselle puheen prosodiaa kuvaavalle tasolle käyttämällä kuulonvaraisen havainnoinnin apuna Express Scribe-nimistä digitaalista äänitranskriptio-ohjelmistoa, jonka avulla nauhoitetta on edestakaisen

kelaamisen ohella mahdollista esimerkiksi hidastaa huomattavasti. Näin olen puhujien prosodisen ilmaisun tarkan ja systemaattisen havainnoinnin ohella pystynyt tarkentamaan litteraatteihin myös muun muassa puheessa ilmenevien mikrotaukojen pituuksia ynnä muita yksityiskohtia aineistosta. Kun näkökulmani sekä tutkielmaan soveltuvan aineiston rajaus olivat tarkentuneet, analyysiprosessi jatkui kahden valitsemani kokoustallenteen havainnoinnilla. Oleellista oli löytää kokouksista sosiaalisen toiminnan kohdat, joissa esiintyi argumentointia. Pyrin löytämään vieruspareja, joissa joku esitti argumentin ja joku otti argumentin jollakin tavalla vastaan. Kokosin tunnistamani argumentointijaksot yhteen ja sekvenssejä kertyi kahdesta kokouksesta yhteensä 81 kpl; lyhyemmästä kokouksesta 19 ja pidemmästä 62 argumentointijaksoa. Jatkoin analyysiä tarkastelemalla, mitä sekvensseissä sosiaalisen toiminnan näkökulmasta tapahtui, ilmenikö niissä emotioiden ilmaisun ja prosodian kannalta jotain merkityksellistä. Pyrin tarkkailemaan puhujien emotionaalista ilmaisua, millaisella prosodialla argumentit esitettiin, miten ne otettiin prosodisesti vastaan. Halusin selvittää, vaikuttiko jokin tunnistettava prosodinen piirre argumentin vakuuttavuuteen ja vaikuttavuuteen. Tarkastelun perusteella rajasin suurempaa joukkoa niin, että otin tutkielmani analyysiin 81:en argumentointijakson kokoelmasta yhteensä 20 sekvenssiä.

Jatkoin valitsemieni 20:n sekvenssin tarkemmalla analyysillä tarkastellen, mitä niissä sekventiaalisesti edeten tapahtui. Prosodisesti kiinnostavia kohtia löytyi analyysiin valitsemistani sekvensseistä niin argumentin esittäjän kuin vastaanottajan ilmaisusta. Analyysin edetessä kokoelmasta alkoi muodostua tiettyjä kategorioita. Ryhmittelin argumentointijaksot lopulta kolmeen pääkategoriaan sen perusteella, millaista argumentointia niissä ilmeni sekä millaista niissä havaittava emotionaalinen ja prosodinen ilmaisu oli. Esittelen tutkielmassa kustakin kolmesta pääkategoriasta kolme eli yhteensä 9 sekvenssiä. Valitsin esimerkkien joukkoon sekä aineistosta nousseita laajempia säännönmukaisuuksia edustavia sekvenssejä että toimintajaksoja, joissa tapahtui jotain poikkeavaa muihin toimintajaksoihin verrattuna. Tavoitteena oli analyysivaiheessa tutkia, ja tutkielmassa esittää esimerkkitapausten avulla, mitä prosodialla ja emotioilla saadaan aikaan sosiaalisessa toiminnassa argumentoinnin kontekstissa. Seuraavaksi pohdin tutkimusetiikkaa ja kerron, miten olen tutkimuksessani noudattanut eettisen tutkimuksen periaatteita.

4.5 Tutkimusetiikka

Tutkimuseettinen neuvottelukunta on vuodesta 2009 lähtien tarjonnut Suomessa kansallisen ohjeen humanistisen, yhteiskuntatieteellisen sekä käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettisistä periaatteista ja ihmistieteiden eettisestä ennakoarvioinnista (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019). Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK 2019) on määritellyt kaikkia tieteenaloja koskevat eettiset periaatteet, joiden mukaan tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen ja yksityisyyteen. Tutkimus on toteutettava niin, ettei siitä aiheudu tutkittaville ihmisille tai yhteisöille riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkimukseen osallistuneiden tietoja ei joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta ole tarkoituksenmukaista julkaista niin, että tutkittavat olisi mahdollista tunnistaa. (TENK 2019.)

Käytin tutkielmassani valmista tutkimusaineistoa. Vuosina 2018–2021 käynnissä olleen NewBI5-hankkeen parissa suoritettiin eettinen ennakoarviointi ja huomioitiin tutkimuksen toteuttamiseen ja aineiston keruuseen liittyvät tutkimuseettiset periaatteet. Tutkimushankkeen internetsivuilla oli nähtävissä projektin tietosuojailmoitus (ks. NewBI5-tutkimusprojektin tietosuojailmoitus 2019). Vaikka minun ei henkilökohtaisesti tarvinnut huolehtia tutkimuslupiin tai tiedonantoihin liittyvistä vaatimuksista, suhtauduin vakavasti vastuuseeni tutkimusetiikan toteutumisesta tutkimusprosessissani. Huolehdin aineiston säilyttämiseen ja käyttöön liittyvistä eettisistä periaatteista ja hyvästä tieteellisestä tavasta koko työskentelyni ajan. Sain aineiston haltuuni ulkoisella kovalevyllä, joka oli suojattu salasanalla. Käyttäessäni aineistoa, huolehdin työskentely-ympäristön turvallisuudesta, yksityisyydestä ja laitteistoni tietoturvasta. Käytin videoaineistoa henkilökohtaisella tietokoneellani pääasiassa kotona ja säilytin sitä lukitussa kaapissa. Kuuntelin materiaalia korvakuulokkeilla, jotta ulkopuoliset eivät päässeet kuulemaan aineistoa. Aineistoa koskevat kirjalliset tuotokset (litteraatit, muistiinpanot jne.) säilytin tietokoneellani henkilökohtaisen salasanan takana. Aineisto oli hallussani tutkielman teon ajan, minkä jälkeen palautin ulkoisen kovalevyn yliopiston haltuun. Tutkielman valmistuttua poistin aineistoon liittyvät tiedostot laitteistani.

Saamaani alkuperäistä aineistoa ei ollut litteraattien osalta anonymisoitu tutkimushankkeen sisäistä käyttöä varten. Anonyymilla tiedolla tarkoitetaan tietoa, jonka avulla ei ole kohtuullisin keinoin mahdollista tunnistaa henkilöä annettujen tietojen perusteella tai yhdistelemällä tietoja (Tietoarkisto; Tunnisteellisuus ja anonymisointi, viitattu 15.2.2022). Anonymisointi tarkoittaa tapoja ja välineitä, joilla tieto voidaan saattaa anonyymiksi. Täydellisen anonyymiksi tietoa ei

saada koskaan, mutta oikeita menetelmiä käyttäen yksittäinen henkilö ei ole tutkimuksesta kohtuullisin keinoin tunnistettavissa. Oleellista on tarkastella, mitkä ovat aineistossa tietoja, joiden perusteella henkilö voitaisiin tunnistaa, joko yksittäisestä tiedosta tai yhdistelemällä tietoja. Tällaiset tiedot tulee anonymisoida tunnistettavuuden estämiseksi. (Em.) Ryhtyessäni analysoimaan kahta valitsemaani kokoustalennetta, anonymisoin niiden yhteydessä käyttämäni ja tarkentamani litteraatit. Muutin tunnistetiedot ja yksityiskohdat, joiden avulla voisi mahdollisesti tunnistaa videoaineistossa esiintyviä henkilöitä. Korvasin alkuperäisiin nähden tavurakenteeltaan analogisilla keksityillä nimillä suku- ja etunimet sekä paikkakunnat. Anonymisoin yrityksen sisäisten tiimien nimitykset ja jotkin muut tunnistamisen mahdollistavat yksityiskohdat. Näin pyrin suojaamaan tutkittavien yksityisyyden omassa tutkimusprosessissani.

5 Analyysi

Tässä luvussa pyrin vastaamaan aiemmin esittämiini tutkimuskysymyksiin. Esittelen analyysini esimerkkitapaukset muodostamieni kolmen pääkategorian alla. Ensimmäinen eli niin sanottu uhkakuvien kategoria koostuu tapauksista, joissa tuodaan argumenttia perustellessa esiin mahdollisia uhkia ja kielteisiä seurauksia, joita tiettyyn päätökseen tai toimintatapaan uskotaan liittyvän. Toisen eli huolipuheen kategorian tapauksia puolestaan yhdistää tunnepitoisen huolipuheen lomassa esitetty argumentointi. Kolmatta kategoriaa päädyin nimittämään jälkikäteisselittelyn kategoriaksi, sillä sen sisältämät tapaukset pitävät sisällään varsinaisen alkuperäisen argumentin esittämisen jälkeen tapahtuvaa selittelevää ja puolustautuvaa argumentointia.

Käyn seuraavaksi läpi kolmen pääkategorian esimerkit yksi kerrallaan analysoiden ja kuvaten niistä tekemiäni havaintoja emootioiden, prosodian ja sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Tarkoitukseni on analyysin avulla kuvata, miten emootiot ja prosodia ovat läsnä argumentoinnissa. Pyrin osoittamaan, miten emotionaalisella ilmaisulla ja prosodially voidaan vaikuttaa argumentin vaikuttavuuteen ja vakuuttavuuteen sosiaalisessa toiminnassa. Kuvaan myös, miten argumentteihin vastataan ja miten vastauksilla muovataan sosiaalista toimintaa. Erottelen puhujat litteraateissa tunnisteilla P1, P2, P3 ja niin edelleen puhujien esiintymisjärjestyksessä.

5.1 Uhkakuvien kategoria

Esimerkeissä 1–3 argumenttia perustellaan negatiivisella tulevaisuudennäkymällä. Argumenttien esittäjien puheenvuoroja yhdistää määrätietoinen ja painokas prosodinen ilmaisu, kun taas eroja löytyy emotionaalisen ilmaisun voimakkuudessa. Kaksi ensimmäistä argumenttivuoroa tuotetaan ensimmäisessä positiossa ja kolmas argumenttivuoro toisessa positiossa. Kaikissa uhkakuvien kategorian esimerkeissä argumentti otetaan vastaan vakuuttavana argumenttina, joka on myös sosiaalisen toiminnan kannalta vaikuttava. Seuraavaksi käyn läpi kategorian esimerkit yksi kerrallaan.

ESIMERKKI 1

Kokoelmani ensimmäisessä esimerkissä puhujat P1 ja P3 ovat fyysisesti läsnä kokoustilassa ja P2 ja P4 osallistuvat puhelinyhteydellä ilman näköyhteyttä. Kontekstina on uuden mahdollisen työntekijän eli “Noonan” rekrytointia koskevan päätöksen tekeminen. Ennen alla nähtävää katkelmaa kokouksen alussa on tuotu esille, että päätös rekrytoinnista on tarkoitus saada tehtyä kyseisen tapaamisen aikana. Kokouksen alussa on myös muodostunut kuva, että osa osallistujista kannattaa rekrytointia ja osa suhtautuu siihen kriittisesti. Argumentin esittäjä P1 ei kannata rekrytointia ja perustelee kantaansa katkelmassa sillä, että uusi työntekijä joutuisi matkustamaan kahden kaupungin välillä, eikä P1 näe junamatkoilla tapahtuvaa työskentelyä tehokkaana työajan käyttönä. Hän lisäksi epäilee yrityksen resurssien riittävyyttä uuden henkilön perehdyttämiseen.

Kokous 1, nauha 3, 03:07–03:55

1 P1: nii (.) ja sit jos [↑lä-]
2 P2: [mm,]
3 P1: ↑jos aattelee. < ↑sitten> myöski sitä. että se
4 .hhh #öö-# [noona=
5 P3: [((rykäisee))
6 P1: =vaikka se on]
7 (0.5)
8 valmis reissaamaan
9 (0.3)
10 Kuortaneelle useam<u>minkin> niin .hh silleen
11 (0.5)
12 ↑työtehollisesti. ajateltuna (.) niin

13 (0.5)

14 kyllä ↑sekin vähä haaskaa[mista on=

15 P3: [mm,

16 P1: =että reissaa tossa välillä koska se ei aina

17 #tarkota todellakaan sitä et sää pystyt tekeen#

18 (0.3)

19 P3: mm,

20 P4: [mm,]

21 P1: [kunnolla] töitä

22 P2: mm.

23 P1: töitä siinä [sitte=

24 P2: [mm.

25 P1: =vaan se on vähä semmosta .hhh puolinaista.

26 ↓työntekoo

27 P3: [mm.]

28 P1: [<kui:]tenkin.>

29 (0.3)

30 niin

31 (0.5)

32 P3: kyllä,

33 (0.7)

34 P1: koska meil on ↑muutenkin nyt niin

35 (0.3)

36 P3: ((rykäisee))

37 P1: €pal-€ ((naurahtaa)) kuit- ↑kuitenkin ↑niin

38 paljon. .hhh sitä .hh massaa. (.) joka.

39 (0.5)

40 P3: pitää ajaa sisään,

41 P1: nii. ja ei toimi viä [niinku=

42 P3: [mm,

43 P1: =täydellä [teholla nii=

44 P3: [kyllä,

45 P1: =sit viä niinku lisätä sitä

46 P3: joo.

47 P1: [tehottomuuttä]
48 P3: [mutta ↑tää on sel-] (.) varmaan sit (täs)
49 niinku sellkeyttää ja --

P1 aloittaa argumenttivuoronsa käyttäen sanan alun painotusta ja sävelkorkeuden nostoa riveillä 1 ja 3, mikä auttaa luomaan argumentoijasta heti alussa määrätietoisien ja itsevarman vaikutelman sisällön kannalta merkityksellisten sanojen painottuessa. Vakuuttava vaikutelma pysyy vuoron edetessä yllä samalla, kun P1:n puheessa ilmenee useita mikrotaukoja riveillä 6–14. Auli Hakulisen (1993, 12) mukaan puhuja voi tietyissä tapauksissa pitää puheessaan taukoja halutessaan taata itselleen pitkän vuoron pelkäämättä, että tulee keskeytetyksi. Taukojen pitäminen puheen aikana on mahdollista, jos puhuja sijoittaa tauot rakenteen keskelle niin, etteivät kuulijat voi päätellä, mitä mahdollisesti on tulossa (em.). Riveillä 6–13 nähtävässä jaksossa P1 tekee juuri näin. Argumentoijan prosodiasta ja ilmaisusta syntyy vaikutelma itsevarmasta puhujasta, joka pitää vuoron itsellään – ja kuulijat "näpeissään" – tauoista huolimatta tai osittain juuri niiden avulla.

Rivillä 17 P1 käyttää uutta prosodista keinoa muuttamalla äänensävyä narisevaksi sanoessaan *#tarkota todellakaan sitä et sää pystyt tekeen#*. Tähän kaksi osallistujaa vastaa *mm*, (r. 19 ja 20) pitäen intonaationsa tasaisena. Richard Ogdenin (2001, 139) mukaan narisevaa äänensävyä käytetään suomen kielessä usein vuoron lopulla. Narinaa saatetaan käyttää myös osoittamaan pragmaattista lauseen tai ajatuksen päättymisen kohtaa, jossa toisen puhujan olisi periaatteessa loogista ottaa puheenvuoro, vaikka näin ei kävisikään (em. 144). Katkelmassa P1 käyttää narinaa tulkintani mukaan tällä jälkimmäisellä tavalla eli lauseen keskellä jatkaen sitten ajatustaan, mutta tehden sen pienen tauon (r. 18) jälkeen. Ogdeniin (em.) nojautuen tulkitsen narisevan äänensävyn tarkoittavan P1:n päässeen ajatuksessaan loppuun. Saman tulkinnan tekevät sosiaalisen toiminnan perusteella myös kaksi vuorovaikutuskumppaneista, koska he vastaavat minimipalautteella *mm* (r. 19 ja 20). P1 täydentää ajatustaan jälkijäsenillä (r. 21 *kunnolla töitä* ja r. 23 *töitä siinä sitte*), joihin yksi vuorovaikutuskumppaneista vastaa toistuvilla minimipalautteilla *mm* (r. 22 ja 24). Minimipalautteilla puhetta kuuntelevat voivat vahvistaa keskustelussa rooliaan vastaanottajana (Heritage 1989, 30). Minimipalautteella voi olla eri tehtäviä ja niitä voidaan tuottaa eri kohdissa vuorovaikutusta. Minimipalautteen sisällöllä on myös eroja ja "mm" voidaan katsoa passiivisemmaksi osallistumiseksi kuin "kyllä", jolla palautteen antajan voidaan katsoa pyrkivän aktiivisemmän roolin ottamiseen keskustelun kulussa. (Em.) Riveillä 19–24 nähdään minimipalautteet yhteensä kolmelta vuorovaikutuskumppanilta ja tulkitsen heidän näin osoittavan laajaa tukea argumentille.

P1 jatkaa perustelujaan riveillä 25–28 käyttäen useitakin prosodisia keinoja: äänneiden painotukset, sävelkorkeuden lasku, puhenopeuden hidastaminen ja laskevat intonaatiot. P3 vastaa minimipalautteella *mm.* (r. 27) päällekkäispuhunnassa ja laskevalla intonaatiolla. Tätä seuraa kolme taukoa (r. 29, 31, 33), joiden keskellä kuullaan minimipalautteet *niin* (r. 30) ja *kyllä* (r. 32). Tässä tulkitsem – viitaten edellä mainitsemani Heritageen (1989, 30) – P3:n antaman minimipalautteen *kyllä* (r. 32) osoittavan aktiivisempaa vastaanottoa, kuin edempänä nähdyt passiivisemmat *mm.* P1 jatkaa perustelujaan riviltä 34 eteenpäin pohtien yrityksen resurssien riittävyyttä uuden henkilön perehdyttämisen ja työhön ottamisen kannalta. Rivillä 37 P1 käyttää uutta resurssia, kun hän naurahtaa keskellä sanaa *€pal-€* ja jatkaa sitten riveillä 37–38 *kuit- kuitenkin niin paljon sitä massaa*. Emootion ilmaisuna naurahduksen voi nähdä Sacksia mukailen (ks. luku 4.1) vuorovaikutukseen paikallistettavana ja tiettyä tehtävää toimittavana resurssina. Myös teorialuvussa mainitsemani Goffmanin käsite (*expressions given / expressions given off*, ks. luku 3.4) vaikutelman antamisesta ja vaikutelman syntymisestä on tässä relevantti. En voi tutkijana tehdä johtopäätöksiä prosodian tai naurahduksen perusteella puhujan sisäisestä maailmasta tai siitä, millaisen vaikutelman hän haluaa ulospäin antaa. Voin kuitenkin tehdä katkelmasta sen tulkinnan, että naurahduksella on tässä nimenomainen tehtävä sen sijaan, että se heijastelisi puhtaasti puhujan sisäistä tunnetilaa. Tulkintaa tukee havainto, ettei kukaan yhdy naurahdukseen tai osoita muilla tavoin ilahtuneisuuden tunteita, vaan vuorovaikutuskumppanit ovat naurahduksen kohdalla ja heti sen jälkeen hiljaa. Sosiaalisen toiminnan perusteella naurahdus ei ole “vahingossa” ulos purkautunut tunteenilmaus, vaan sillä on tehtävä, joka havainnollistuu vuorovaikutuksen edetessä P3:n osoittaessa hyväksyntää P1:n perustelulle jatkamalla tämän aloittamaa ajatusta sanoen *pitää ajaa sisään* (r. 40).

Riveillä 41–47 P1 ja argumentille aktiivisesti tukea osoittava P3 jatkavat vuorottelua. P1 jatkaa *nii ja ei toimi viä niinku täydellä teholla* (r. 41 ja 43), johon P3 vastaa kahteen otteeseen päällekkäispuhunnassa *mm.* (r. 42) ja *kyllä*, (r. 44). Molemmat näistä P3 tuottaa tasaisella intonaatiolla, minkä tässä tulkitsem argumentin vastaanottamiseksi uskottavana argumenttina, eikä vaikkapa huolipuheena, johon voisi olla luontevampaa vastata laskevalla intonaatiolla empatian osoittamiseksi. Elina Weiste ja Anssi Peräkylä (2014, 698) ovat havainneet tutkiessaan psykoterapeuttien tapoja vastaanottaa potilaan huolipuhetta, että terapeutit osoittivat empatiaa ja ymmärrystä potilaan tunnetilaa kohtaan yhteensovittamalla prosodiansa potilasta vastaavaksi samalla hieman laskien intensiteettiä ja sävelkorkeutta. Esimerkissä P3 yhteensovittaa prosodiansa vastaamaan P1:n ilmaisua, mutta säilyttää sävelkorkeuden ja intensiteetin ennallaan. Kummankin prosodia on äänneiden painotuksia lukuun ottamatta

tasaista, eikä sisällä esimerkiksi sävelkorkeuden vaihteluita. P3 suuntautuu P1:n argumenttivuoroon tulkintani mukaan nimenomaan uskottavana argumenttivuorona, eikä huolipuheenvuorona, vaikka tämä nostaakin esiin asioita, jotka voisi katsoa yrityksen toimintakykyyn liittyviksi “huolenaiheiksi”. Tulkintaani prosodian yhteensovittamisesta tukevat myös Rothin ja Tobinin (2010) ja Szczepek-Reedin (2020) havainnot niin sanotun prosodisen peilaamisen roolista yhteistoiminnan suuntaamiseen ja yhteisymmärryksen saavuttamiseen liittyen. Prosodista peilaamista ja vastaavuutta havaitaan yleensä, kun osoitetaan samanmielisyyttä, kun taas prosodisen vastaavuuden puuttuminen viittaa usein katkokseen toiminnassa (ks. myös Szczepek-Reed 2006; Walker 2004).

Riveillä 45 ja 47 P1 viimeistelee pointtinsa *sit viä niinku lisätä sitä tehottomuutta*, minkä aikana P3 kommentoi laskevalla intonaatiolla ja aktiivisemmalla minimipalautteella *joo*. (r. 46). P1 on lähestymässä argumenttinsa loppua, minkä P3 näyttäisi aistivan; tämän samanmielisyyttä osoittavan jakson jälkeen P3 sinetöi koko käsiteltävän päätöksen lyömällä sen lukkoon kaikkien puolesta *mutta tää on sel- varmaan sit täs niinku selkeyttää ja* – (r. 48 ja 49). Vuorovaikutuskumppaneista juuri P3 osoittaa toimintajakson aikana aktiivisimmin tukea P1:n argumentille, minkä tulkitsenkin ennakoivan P3:n toimintaa katkelman lopussa. P1 tuottaa vakuuttavan ja vaikuttavan argumenttivuoron, joka lopulta johtaa koko käsiteltävän päätöksen sinetöintiin. Argumentoijan emotionaalinen ilmaisu on niukkaa, mutta hän ilmaisee negatiivista suhtautumista ja turhautuneisuutta vuoron aikana sanallisilla muotoiluilla, kuten *kyllä sekin vähä haaskaamista on* (r. 14) ja *sit viä niinku lisätä sitä tehottomuutta* (r. 45–47). Tulkintani mukaan myös prosodiallaan – runsaalla painotusten käytöllä ja yliartikuloinnilla sekä kontrolloidulla ja tasaisena pysyvällä äänenlaadulla – P1 ilmaisee (joskin hillitysti ja hienovaraisesti) kielteisiä tunteita rekrytointiin liittyen. Tulkintaani tukee Stevanovicin, Hakulisen ja Vatasen (2020, 577) havainto, että negatiivisia emotionaalisia ilmaisuja (esim. pettymys, ärtymys, turhautuminen) tuotetaan yleensä keskimääräistä vähäisemmällä intensiteetillä, liikkuen kapealla sävelalueella puhujan äänialueen matalissa osissa sekä yliartikuloimalla ja venyttämällä sanan alkua. Vuorovaikutuskumppanit suuntautuvat tähän vakuuttavana vastaanottamaansa argumenttivuoroon niukalla emotionaalisella ilmaisulla, mikä tukee tulkintaani argumentoijan hillitystä ja ei-paljastavasta emotionaalisesta ilmaisusta. Myös seuraavassa esimerkissä argumentoijan esiintyminen on itsevarmaa ja emotionaalinen ilmaisu hillittyä, mutta hän rikastaa ilmaisuaan monipuolisemmin prosodisin keinoin kuin edellä.

ESIMERKKI 2

Katkelmassa argumentin esittäjä P1 ja muut äänessä olijat ovat kaikki fyysisesti läsnä kokoustilassa. Osaa puhujista ei ollut mahdollista yksilöidä suuresta ryhmästä päällekkäispuhunnan ja tallenteen äänenlaadun vuoksi. Tunnistamattomat puhujat on merkitty litteraattiin "P?". Esimerkin kontekstina on säännöllisesti toistuva tiimikokous, jossa käsitellään organisaation ajankohtaisia asioita. Keskustelua halutaan tässä kokouksessa herättää teemoista, jotka ovat nousseet työyhteisössä esille. Huomioitavaa on, että katkelmassa argumentin esittäjä P1 on auktoriteettiasemassa muihin nähden. Kokouksen muilla nauhoitteilla viitataan jonkinlaisen hierarkian olemassaoloon itseohjautuvassa organisaatiossa (puhumalla mm. "vastaavista"). Kuten luvussa 2 todettiin, itseohjautuva organisaatio ei toimi, miten sattuu, vaan sielläkin järjestäytytään ja jaetaan tehtäviä ja vastuita. Alla näkyvässä katkelmassa työnantaja edustava P1 kertoo kantansa kokouksessa käsiteltävään, ilmeisesti muissakin yhteyksissä saatuun palautteeseen. Itseohjautuvassa organisaatiossa on tapahtunut toimintakulttuurin muutos, jota P1 katkelmassa puolustaa. Hänen mukaansa viestinnässä on organisaation kasvun myötä harkittava aiempaa tarkemmin, mikä tieto on kenellekin oleellista oman työn suorittamisen kannalta.

Kokous 2, nauha 8, 04:20-05:26

1 P1: joo. (.) tosi hyviä
2 (1.00)
3 ja sit toi justiin niinku
4 (2.0)
5 niinku kaikessa meidän? pitää. vaan olla
6 □avoi- (.) favoimempia. ja #näin että# mut just
7 se että toi (.) viestinnän vaikeus on se ettei
8 sitä tuu liikaa #ja (.) et se niinku#
9 P2: niin. [se=]
10 P1: [↑niin]
11 P2: =avoimuus et tavallaan (.) just se että
12 voidaanko sitte ihmisiä pakottaa? siihen
13 avoimuuteen jos osalle (.) tietyt asiat fon
14 vaikeita. et ne ei halua. [kertoa niistä
15 P?: [mm

16 P2: [kaikille ni .hhh
17 miten nää ny [sitte?
18 P?: [niin.
19 P?: [mm
20 P2: [niinku että ite
21 [ite tykkään
22 P?: [mm
23 P2: avoimuudesta mutta [(jos-)
24 P1: [mutta sit sekin että mikä
25 on. ↓relevanttia. sen oman työn #kannalta=
26 P?: [mm
27 P1: [=et (.) tietyllä tavalla et niinku me# (.) tää
28 (-) siis >me ei voija enää. kaikki tietää
29 @kaikesta@ kaikkee?<
30 P?: [mm
31 P1: [se vaan on fakta ja siihen <#meiän pitää
32 tietyllä tavalla#> (.) .h ja meillä ei oo m-
33 ↑mahollisuutta tietää= me ei ehittäis muuta kun
34 (0.5) seuraamaan. mitä tietoo. täällä ↑liikkuu.
35 P2: [(---) ((0:05:05))
36 P1: [me ei ehittäis tehä kukaan omia ↓töitä
37 P?: (niin)
38 P?: (mm)
39 P1: et niinku (1.0) semmonen <kultanen. keskitie.
40 kaikessa.>= ja sit et jos joku <haluaa> vai-
41 tai joku on >vaihtamas tehtäviä niin< vai-
42 (1.5)
43 P?: niin.
44 P1: sillä lai- lailla että onko se nyt mun ↓#työhön
45 liittyyvä# niin ↓#ei# tarviiko mun siitä
46 välttämättä #tietää# tässä ↓#tilanteessa#=
47 P?: [mm
48 P?: [(-)

49 P1: [=#ei tarvii#
50 P2: [niin no (joo) tietysti jos se ei liity
51 [@omaan@ @hommaan@
52 P1: [(--)
53 P?: (mm)
54 P1: niin,
55 P?: (—)

Katkelmassa argumentti esitetään kategorian ensimmäisen esimerkin tapaan ensimmäisessä positiossa ja melko hillityllä emotionaalisella ilmaisulla. Tässä argumentin esittäjän P1:n prosodia on kuitenkin edellistä monipuolisempaa ja vaihtelevampaa. P1 käyttää useita erilaisia prosodisia keinoja argumenttinsa perustelujen korostamiseen. Hän aloittaa argumenttivuoronsa rivillä 1 *joo* (.) *tosi hyviä* antamalla tunnustuksen edellä esitetyille argumenteille. Oman argumenttinsa varsinaiset perustelut hän aloittaa rivillä 3. Heti alkuun päästyään riveillä 5–8 hänen monipuolinen prosodinen ilmaisunsa sisältää sävelkorkeuden vaihteluita, äänneiden painotuksia, nousevia ja laskevia intonaatioita sekä laadullisia muutoksia äänensävyssä. Seuraavaksi riveillä 9–23 nähdään osuus, jossa muista osallistujista P2 keskeyttää P1:n vuoron (r. 9) ja alkaa tuomaan omaa näkökulmaansa esiin. P1 näyttää hetkellisesti luopuvan vuorostaan ja tätä seuraa päällekkäispuhunnan jakso, johon osallistuu useampikin puhuja osoittaen tukeaan työntekijän P2:n esiin nostamille näkökulmille. Rivillä 24 P1 kuitenkin keskeyttää P2:n ottaen puheenvuoron takaisin itselleen. Tästä eteenpäin riveillä 24–34 P1:n prosodinen ilmaisu on hyvin monipuolista. Hän käyttää sävelkorkeuden vaihteluita ja narisevaa äänensävyä (r. 25). P1 käyttää rivien 24–34 aikana lisäksi äänneiden painotuksia, mikrotaukoja, puherytmin nopeuttamista ja laadullisia äänensävyyn muutoksia. Riveillä 31–40 nähdään painokasta prosodista ilmaisua, kun P1 käyttää useassa kohdassa äänneiden painotuksia. Muutama osallistuja ilmaisee argumentille vastaanottoa tässä minimipalautteilla *mm* (r. 26), *niin* (r. 37) ja *mm* (r. 38).

Ensimmäisen katkelman tapaan myös tässä toisessa katkelmassa havaintoni P1:n narisevasta äänensävyestä sopivat Ogdenin (2001, 144) havaintoon, että narinalla voidaan vuoronvaihdon lisäksi ilmaista pragmaattisen lausuman päättymistä. Havaintojeni mukaan kaikissa kohdissa, joissa P1 käyttää narisevaa äänensävyä, hän on päässyt lauseessaan (tai lausumassaan) tietyllä tavalla loppuun. Puheenvuoron vaihtumisen sijaan hän kuitenkin jatkaa itse vuoroaan itsekorjauksella tai muulla – jättäen edeltävän lausuman ikään kuin ilmaan ja aloittaen lennosta seuraavan. Esimerkiksi riveillä 5–6 nähdään ikään kuin lausumien ketju: *niinku* ↑*kai*kessa

meijän? pitää. vaan olla avoi- (.) ↑avoimempia. ja #näin että# mut just. Tässä nähdään, miten P1 pääsee lausumansa loppuun, kun hänen äänensävyensä muuttuu narisevaksi kohdassa *#näin että#*. Tämän jälkeen hän aloittaa heti uuden lausuman *mut just se että*. Samankaltainen toiminto nähdään riveillä 31-32: *[se vaan on fakta ja siihen <#meiän pitää tietyllä tavalla#> (.) .h ja meillä ei oo m-* Tässäkin P1 saa lausumansa loppuun, mutta ajatus jää ilmaan narinan kohdalla *#meiän pitää tietyllä tavalla#*. Sitten P1 aloittaa uuden lausuman *ja meillä ei oo m-*, mikä osoittaa hänen saattaneen edellisen ajatuksensa päätökseen. Ogden (em. 146) myös havaitsi, että puhuja voi ikään kuin jarruttaa narisevan äänensävyän mahdollistamaa vuorovaihdoksen kohtaa itsekorjauksella ja vaikkapa puherytimiä nopeuttamalla, pyrkien näin säilyttämään vuoron itsellään ja P1 tekee havaintojeni mukaan juuri tätä edellä kuvaamassani jaksossa. Tässä argumenttivuorossa edellisen tapaan (ks. esimerkki 1) argumentoija pitää myös muutamia taukoja, mutta sijoittaa ne puheensa keskelle tavalla, jonka avulla hänen on mahdollista säilyttää vuoronsa tauoista huolimatta (viitaten Hakulinen 1993, 12).

Katkelman riveillä 36–41 nähdään jakso, jossa P1:n prosodia sisältää enimmäkseen äänteiden painotuksia ja puhenopeuden nostamista. Riveillä 44–49 hän ottaa käyttöön muitakin prosodisia keinoja ja painotusten lisäksi muuttaa äänensävyään taas narisevaksi ja laskee sävelkorkeutta. P1 toistaa ääneen kysymykset *onko se nyt mun työhön liittyvä* (r. 44–45) ja *tarviiko mun siitä tietää* (r. 45–46), joita työntekijät ovat aiemmin vuorovaikutuksessa pohtineet. P1:n auktoriteettiasema näkyy tulkintani mukaan hillityn tunneilmaisun ohella siinä, miten hän vetää yhteen kokouksessa pohditut asiat tarjoten etujäsenenä esittämiensä kysymysten perään ikään kuin jälkijäsenenä omat kielteiset vastauksena (r. 45 ja 49). Hänellä on ainoana osallistujista asemansa suoma oikeus – Stevanovicin ja Peräkylän (2014) kuvailema niin sanottu deonttinen valta – vetää yhteen tilanteessa (työnantajan ja työntekijöiden kesken) käyty keskustelu avoimesta toimintakulttuurista sekä kritiikistä, jota sulkeutuneemmaksi muuttunutta kulttuuria kohtaan esitettiin. En voi tutkijana arvuutella, mitä työntekijät ovat mahdollisesti mieltä P1:n esittämän argumentin varsinaisesta sisällöstä, mutta sosiaalisen toiminnan perusteella argumentille sinällään osoitetaan tukea, kun riveillä 50–55 P1 saa työntekijöiltä vastaukset *niin jo (joo) tietysti jos se ei liity omaan hommaan* (r. 50–51), *mm* (r. 53) ja *niin* (r. 54).

Argumentin esittäjältä ei nähdä tässä vakuuttavassa argumenttivuorossa rikkaasta prosodiasta huolimatta vahvoja emotionaalisia ilmaisuja. P1 ei naura tai hymyile sekvenssin aikana. Hänen emotionaalinen ilmaisunsa on monipuolisesta prosodisesta ilmaisusta huolimatta hillittyä. P1 ei kuulosta missään kohdin esimerkiksi ärtyneeltä tai ilahtuneelta ja havaintoa tukee se, miten

vuorovaikutuskumppanit suuntautuvat hänen vuoroonsa; vuorovaikutuskumppanit vastaanottavat vuoron niukalla emotionaalisella ilmaisulla ja enimmäkseen tasaisella prosodialla. Keskusteluanalyysissä puhutaan tähän liittyen niin sanotusta seuraavan vuoron todistusmenetelmästä (Stevanovic 2020, 135). Tulkiten myös P1:n auktoriteettiaseman edesauttavan hänen mahdollisuuksiaan (ja tarvettaan) pysytellä emotionaalisesti jossain määrin etäällä. Tulkintaa tukevat aiemmin mainitut Ruusuvuoren (2001a) ja Peräkylän (2019) tutkimukset, joissa ammattilaiset kokevat institutionaalisessa kontekstissa tarpeelliseksi pysytellä emotionaalisesti etäällä voidakseen suorittaa institutionaalista tehtävänsä. Katkelmassa P1:n ennalta määritelty auktoriteettiasema muihin nähden tarkoittaa sitä, että hän kantaa vastuun institutionaalisessa mielessä vuorovaikutuksen tavoitteiden toteutumisesta vahvemmin kuin muut osallistujat. Näin P1:n toiminnan voi nähdä suuntautuvan hänen asemansa synnyttämään tarpeeseen välttää vahvoja emootioita, vaikka hänen prosodiansa onkin huomattavasti monipuolisempaa kuin edellisessä esimerkissä. Seuraavaksi nähdään uhkakuvien kategorian kolmas esimerkki, jossa lopputulos on sosiaalisen toiminnan kannalta sama kuin kahdessa ensimmäisessä, mutta argumentin esittäjän prosodinen ja emotionaalinen ilmaisu poikkeaa edellä nähdystä ilmaisusta.

ESIMERKKI 3

Katkelmassa puhujat P1, P2, P3 ovat läsnä paikan päällä ja P4 osallistuu kokoukseen puhelimitse ilman näköyhteyttä. Kontekstina on jälleen uuden työntekijän rekrytointipäätös ja argumenttien kamppailu rekrytoinnin puolesta ja sitä vastaan. Tässä esimerkissä edellisistä poiketen argumentti esitetään toisessa positiossa ja hyvin rikkaalla emotionaalisella ja prosodisella ilmaisulla. Tässä uhkakuvien kategorian viimeisessä esimerkissä kiinnostavaa ja muuhun kategoriaa nähden poikkeavaa on, että argumentin esittäjä käyttää monipuolisempaa prosodiaa ja huomattavan paljon voimakkaampaa ja paljastavampaa emotionaalista ilmaisua kuin edellä. Sosiaalisessa toiminnassa saavutetaan kuitenkin sama lopputulos kuin kahdessa ensimmäisessä esimerkissä; argumentti otetaan vastaan vakuuttavana argumenttina.

Kokous 1, nauha 3, 01:56-02:54

1 P1: kuulostaa niinkun. todella hyvältä ↑tyypiltä.
2 [ja jos
3 P2: [mm.
4 P3: [mm,
5 P1: tiinalla ja ↑terhilläkin oli se .hh se (.) se
6 (.) ajatus tässä (.) mutta silti että .h että

7 jos (.) jos niinku (.) e- ((epäröiden)) >eiks
8 se ois niinku< †LÄHtökohtaisesti. paras et jos
9 me nyt oikeesti. keskitytään niinku kuortane,
10 ja, turku, .h
11 P2: [mm
12 P1: [akselilla,] siihen,
13 P3: [mm
14 P1: [palkka]palveluun, .h ja sitten niinkun (.)
15 tota turengin, .h †varsinkin jos se n-
16 ((epäröiden)) (.) se ois †eri asia jos tiinalla
17 ja terhillä ei olis sitä .hh †halua. sinne
18 †muihin. tehtä[viin
19 P2: [(niin)
20 P3: [nii (.) joo.
21 P1: †mää luulin nimittäin] että tää on
22 niinkun (.) niille †PAkotus että (.) että
23 ne(h) †joutuu siirtyyn jonnekkie ((naurahtaa))
24 ((naurua myös muilta osallistujilta))
25 P1: †mutta tuli yllätyksenä [että se on
26 P4: [ei(h) ((naurahtaa))
27 ((naurua))
28 P1: †se on niinku TOIve † ((sanan jälkeen nauraa
29 kuuluvasti))
30 ((naurua))
31 P1: †nii tota .hh tota †
32 (1.00)
33 >nii, nii,< (.) jos kerta he †haluaakin. sieltä
34 pois .h niin (.) mä en (.) †ihan hirveesti nää
35 [järkee
36 P3: [en määkä
37 P1: et sinne otettais †yks henkilö.
38 P?: (nii?)
39 P1: jos me ollaan kumminkin. palkkaamassa tu- (.)

40 ↑kuortaneelle pari uutta vielä .hh ja lisäks
41 tota turkuun. tulis oma yksik[könsä
42 P3: [mm,
43 P1: niin
44 (1.0)
45 [meil on ↑hirveesti
46 P: [(--)
47 P1: niinku tota nyt sitten (.) jos tulee turkuun
48 kolme? (.) ja sanoit kuortaneelle oli
49 (0.5)
50 kolme. ↓putkessa
51 P: joo,
52 P1: nii (.) .h nii (.) siinä on hi- (.) aika (.)iso
53 määrä laskijoita.
54 P3: on
55 P2?: o-
56 P4: mm, --

Argumentin esittäjä P1 aloittaa rivillä 1 vuoronsa viitaten ensin vastapuolen esittämään argumenttiin *kuulostaa niinkun. todella hyvältä* ↑*tyypiltä*. (r. 1). Hän käyttää vastapuolen argumenttia kehuessaan prosodiassaan laskevaa intonaatiota, äänneiden painoituksia ja sävelen nostoa. Heti aloituksensa jälkeen P1 saa tukea kahdelta muulta osallistujalta P2 ja P3 (paikan päällä kokoustilassa). P1 jatkaa mainitsemalla vastapuolen argumentoijat vielä nimeltä ja antaen heidän esittämälleen näkökannalle ikään kuin toistamiseen tunnustuksen muiden edessä nostoen sävelkorkeutta toisen henkilön nimen kohdalla: *tiinalla ja ↑terhilläkin oli se .hh se (.) se (.) ajatus tässä* (r. 5–6). Weiste et al. (2021) ovat tutkineet kehun ja positiivisen arvion antamista vuorovaikutuksessa mielenterveyskuntoutujien parissa. Vaikka konteksti poikkeaa tutkielmani kontekstista, heidän tuloksensa ovat omien havaintojeni näkökulmasta mielenkiintoisia. Antamalla positiivisen arvion vuorovaikutuskumppanin aiemmasta toiminnasta puhuja voi Weisten et al. (em.) mukaan pyrkiä edistämään strategisempaa ja kehun kohteen kannalta myös jollakin tapaa negatiivista tavoitetta vuorovaikutuksessa. Kehun antamisella voidaan pyrkiä valmistelemaan henkilöä, jolle ollaan antamassa kritiikkiä tai vaikkapa hänen näkökulmastaan kielteinen päätös (em.). Esimerkissä nähtävä argumentoijan toiminta on yhteneväistä Weisten et al. (em.) havainnon kanssa. P1 kehuu ensin vastapuolen argumenttia antaen sille positiivisen arvion, mutta tuo heti perään esiin oman eriävän kantansa,

jota lähtee kehuun annettuaan perustelemaan (r. 6 alkaen). Katson prosodian osallistuvan esimerkissä positiivisen arvion antamiseen resurssina, jolla argumentoija korostaa ja emotionaalisesti värittää vastakkaisen näkökannan edustajille antamaansa kehua (äänteiden painotuksilla, äänensävyllä, sävelkorkeuden nostolla).

Riviltä 16 eteenpäin P1:n puhe on sujuvampaa kuin vuoron alkupuolella. Riveillä 21–30 nähdään myös voimakkaita emootioiden ilmaisuja. P1 tuottaa osan puheesta selvästi hymyillen. Äänensävy heijastelee huvittuneisuutta ja prosodia sisältää voimakkuuden äkillisiä nostoja sekä sävelkorkeuden nostoja. Lisäksi P1 nauraa kuuluvasti muiden kanssa lausumien väleissä. Hän sanoo ensin hymyillen *€ne(h) joutuu siirtyyn jonnekki€* (r. 23), mihin jotkut vuorovaikutuskumppaneista vastaavat naurulla. P1 jatkaa muilta kuullun naurahduksen päälle hymyillen *€mutta tuli yllätyksenä että se on€* (r. 25), mihin vastapuolta edustava P4 kommentoi naurahtaan hieman *ei(h)* (r. 26). Tässä vastapuolta edustavan ja työtehtävien vaihtoa toivoneen P4:n naurahduksessa voi tulkintani mukaan nähdä suuntautumista kasvojen menetyksen uhkaan (Goffman 1955, 213; ks. myös O’Driscoll 2022, 85). Tulkitsen, että P4:n naurahdus ja argumentoijaa pehmeämpi prosodin ilmaisu heijastelevat hänen nolostuneisuuttaan, eikä huvittuneisuuttaan, kuten muilla. P4:n on kasvojaan suojellakseen yhdyttävä muiden nauruun, mutta hän tekee sen lyhyesti vastaten, vähäisemmällä intensiteetillä ja pehmeämmällä prosodialla, mikä eroaa selkeästi muiden ilmaisusta.

P1 jatkaa hymyillen ja intensiteettiä entisestään nostaten *€↑se on niinku TOIve€* (r. 28–29) ja nauraen voimakkaasti lausuman jälkeen. Argumentoijan prosodia sisältää tässä taas sävelkorkeuden noston lausuman alussa ja voimakkuuden noston viimeisen sanan “toive” alussa. Koko lausumaa luonnehtii tässä, kuten edellä, hymyn värittämä prosodia ja äänensävy, josta paistaa läpi argumentoijan positiivinen ja huvittunut emotionaalinen tila. Tätä seuraa äänekäs yhteisnauru (r. 30), minkä jälkeen P1 jatkaa vuoroaan. Naurulla on vuorovaikutusresurssina useita eri tehtäviä ja vaikka se usein liitetään positiivisiin emootioihin, sitä käytetään myös muunlaisten merkitysten luomiseen vuorovaikutuksessa (Haakana 2001, 189). Tulkitsen – viitaten myös aiemmin mainittuihin Goffman (1955); O’Driscoll (2022) – P1:n käyttävän tässä naurua sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvaan kasvotyöhön liittyvänä keinona heikentää vastapuolen (P4) asemia sosiaalisessa toiminnassa. P1:n ilmaisema nauru on katkelmassa korostettua, äänekästä ja kontekstiin nähden voimakasta, minkä tulkitsen Haakanaan (2001, 189) viitaten liittyvän vahvasti nimenomaan myös merkitysten luontiin sen sijaan, että sillä ilmaistaisiin pelkästään emootioita. Tässä tapauksessa naurulla saadaan aikaan se, että vastapuoli joutuu epäedulliseen asemaan, kun hänen edellä

esittämänsä toive päästä toisenlaisiin tehtäviin esitetään vakavasti otettavan sijaan huvittavana ja naurettavana ajatuksena. Muut osallistujat lähtevät mukaan yhteiseen kovaääniseen nauruun kolmeen otteeseen (r. 24, 27, 30), minkä tulkitsen osoittavan, että useampikin vuorovaikutuskumppani suuntautuu yhteistoiminnassa ajatuksen huvittavuuden ilmaisuun.

Rivien 31–38 aikana P1:n ilmaisu rauhoittuu edellä nähdyn voimakkaan naurujakson jälkeen. P1 sanoo vielä hymyillen *nii tota tota* (r. 31), jota seuraa sekunnin tauko (r. 32). Haakana (2010, 1510) on tutkinut naurun ohella myös hymyn merkitystä ilmaisussa ja vuorovaikutuksessa. Hymyllä on vuorovaikutuksessa naurun yhteydessä erilaisia tehtäviä sekä ennen naurua että sen jälkeen ilmaistuna. Naurun jälkeen ilmaistulla hymyllä voidaan viitata edellisessä vuorossa kuultuun nauruun ilmentäen sen herättämää huvittuneisuutta. Toisaalta hymyllä voidaan ilmaista edellä kuullun naurua sisältävän jakson olleen jollakin tapaa ongelmallinen tai sensitiivinen. (Em.) Oma tulkintani P1:n hymyn tehtävästä rivillä 31 (*nii tota tota*) on yhteneväinen Haakanan (em.) jälkimmäisen havainnon kanssa. P1 on ennen hymyilyjaksoa nauranut korostetun kuuluvasti viitatessaan vastapuolen toiveeseen (eikä “pakotukseen”) päästä muihin tehtäviin yrityksessä. Myös suuri osa vuorovaikutuskumppaneista on lähtenyt mukaan äänekkääseen nauruun. Hymyillen sanomansa *nii tota tota* (r. 31) lausahduksen jälkeen P1 jatkaa ilman hymyilyä ja naurua >*nii, nii,*< (.) *jos kerta he* ↑*h₁luaakin. sieltä pois .h niin* (.) *mä en* (.) ↑*i₁han hirveesti nää[järkee* (r. 33–35). Tässä hän suuntautuu takaisin oman argumenttinsa vakavaan perusteluun. Tulkitsen P1:n toiminnan perusteella ja Haakanaan (em.) nojautuen P1:n itse jossain määrin tunnistavan, että edellä nähty äänekäs nauraminen vastapuolen toiveelle voidaan nähdä ongelmallisena ja, että hänen toimintansa on ehkä saattanut vastapuolen sensitiiviseen asemaan. Tämän P1 osoittaa tulkintani mukaan sanomalla hymyillen *nii tota tota*. Tulkintaani tukee myös se, miten P1 suuntaa tämän jälkeen toimintaansa uudelleen palaten argumenttinsa perusteluihin, hillitympään emotionaaliseen ilmaisuun ja tasaisempaan prosodiaan. Riviltä 39 riville 56 saakka P1 jatkaa perustelujaan ja saa näille edelleen samanmielisiltä vuorovaikutuskumppaneilta kannatusta. Hän lopettaa argumenttinsa tasaisella prosodialla painottaen paria äännettä *nii nii siinä on hi- aika iso määrä laskijoita* (r. 52–53). Tämäkin lausahdus saa samanmielisiltä vuorovaikutuskumppaneilta tukea minimipalautteilla *on* (r. 54), *o-* (r. 55), *mm* (r. 56), missä Heritageen (1989) viitaten *on* ja *o-* voidaan tulkita aktiivisen kannanoton merkeiksi. P1 jatkaa vuoroaan litteroidun osuuden jälkeen, mutta prosodisesti kiinnostavimmat asiat nähdään tässä katkelmassa.

Uhkakuvien kategorian kaikkia kolmea esimerkkiä yhdistää painokas ja määrätietoinen prosodinen ilmaisu. Eroja löytyy argumentin esittäjien emotionaalisesta ilmaisusta. Kahdessa

ensimmäisessä esimerkissä tunneilmaisu on hillitympää. Tässä kolmannessa katkelmassa argumentoijan prosodia on suurta ja hänen ilmaisunsa on tunnepitoisempaa, voimakkaampaa ja – näin haluan Goffmaniin (1956) nojautuen spekuloida – myös argumentoijan todellisten tunnetilojen suhteen paljastavampaa. Vuorossa nähtävää prosodiaa leimaa etenkin vuoron keskivaiheilla voimakkaan emotionaalinen, huvittunut ja positiivinen äänenväri ja -sävy, ja lausumien välissä kuullaan myös voimakasta naurua. Argumentoijan voimakas tunneilmaisu havainnollistuu katkelmassa siinä, että vuoro myös vastaanotetaan vahvasti emootioita ilmaisten. Samanmieliset vuorovaikutuskumppanit yhtyvät P1:n voimakkaaseen tunneilmaisuun muun muassa nauraen äänekkäästi. Vastapuolta edustava P4, joka saatetaan katkelmassa epäedulliseen asemaan, ilmaisee hänkin emootioita, mutta hyvin erilaisia kuin huvittuneisuutta ilmaisevat P1, P2 ja P3.

5.2 Huolipuheen kategoria

Seuraavaksi esittelen huolipuheen kategorian alle ryhmittelemäni esimerkit 4–6. Katkelmia yhdistää se, että kaikissa argumentti esitetään ensimmäisessä positiossa ja emotionaalisen huolipuheen lomassa. Huolipuheella viitataan puheessa tuotettuun tyytymättömyyden ilmaisuun, jossa valitetaan tietystä asiasta tai asiantilasta, josta vastuu osoitetaan toiselle henkilölle, organisaatiolle tai muulle ulkopuoliselle taholle (Heinemann & Traverso 2009). Argumentoijat käyttävät kategoriassa suorien huolta esiin tuovien sanojen ja ilmausten ohella tunnepitoista prosodista ilmaisua. Esimerkiksi sävelkuluissa havaittavien suurten vaihteluiden voidaan tulkita tarkoittavan vahvaa emotionaalista sitoutumista ja mukana oloa (ks. Stevanovic, Hakulinen ja Vatanen 2020). Kahta ensimmäistä katkelmaa yhdistää argumentoijan painokas prosodia, kun kolmannessa argumentoijan prosodia on pehmeämpää. Viittaan tutkielmassani pehmeällä prosodialla puheeseen, joka ei sisällä runsaasti äänneiden painotuksia, mutta jossa ilmenee pitkiäkin tasaisella äänensävyllä tuotettuja jaksoja ja lisäksi sävelkorkeuden, intonaation sekä äänen laadullisten piirteiden vaihteluita (esim. äänensävyn muutoksia). Pyrin analyysini avulla osoittamaan, millainen ilmaisu tukee huolipuheen lomassa esitetyn argumentin vakuuttavuutta sekä vaikuttavuutta ja toisaalta, miten vastaanottavassa vuorossa argumentin sisältämä kritiikki voidaan ohittaa jättäen vuoro huolipuheen tasolle.

ESIMERKKI 4

Tässä katkelmassa argumentin esittäjä P1 ja muut keskusteluun osallistuvat P2, P3 ja P4 (yksi puhujista jäi tunnistamatta, merkitty "P?") ovat kaikki fyysisesti läsnä kokoustilassa. Yhdellä puhujista (P4) on auktoriteettiasema muihin nähden ja muut ovat ymmärtääkseni keskenään tasavertaisessa asemassa. Tämän viikoittaisen suuren ryhmän kesken pidettävän tiimikokouksen kontekstina on itseohjautuvan organisaation avoimessa toimintakulttuurissa tapahtunut muutos ja työntekijöiden kokemus, että yhteisössä tunnutaan salailtavan asioita sen sijaan, että niistä kerrotaisiin avoimesti. Argumentin esittäjä P1 toivoo avoimempaa toimintakulttuuria ja luottamusta siihen, että työntekijöille voidaan kertoa keskeneräisistäkin asioista, eikä tästä aiheudu ongelmia. Argumentin esittäjä tuottaa ensimmäisen position argumenttivuoronsa tunnepitoisella prosodially käyttäen emotionaalisen ilmaisunsa rinnalla määrätietoista ja painokasta prosodista ilmaisua.

Kokous 2, nauha 7, 03:45-04:29

- 1 P1: (mä oon ihan) samaa mieltä (suskin) kans tosta=
2 =mua (.) häirittee paljon enemmän se että
3 salail[laan
4 P2: [mm.
5 P3: mm,
6 P1: että niinku mä ymmärrän sen et mä en voi
7 osallistuu kaik[kiin päätöksiin?
8 P2: [niin.
9 P4: [mm, mm,
10 P1: mut se että jos jotain ↑sa^olaillaan. ja sitä
11 ei (oo) saa(nu) kertoo. mulle. niin sit (.)
12 herää just kysymys ↓(et) <miks ihmeessä. [niin>
13 P2: [niin.]
14 et mitä. siin on niinku [semmosta (et miksei)=
15 P1: [et pitää luottaa (niihin)
16 ihmisiin=
17 P2: =niistä voi niinku puhuu. että
18 P1: =tavallaan että ei oletta että=]
19 P2: [niin.]
20 P1: =me aletaan ny sekoilee jos me kuullaan

21 #jostain? [asiasta?#
 22 P2: [niin.
 23 P1: (niinku) etu]käteen .hhh mutta: emmä
 24 niinku kauheen montaa. #kertaa oo kyl#
 25 @tommosta@ (.) @fiilistä@ [saanu=
 26 P4: [mm,
 27 P1: =että ei ois saanu #kertoo et ehkä joku yks
 28 (.) yks tai kaks [kertaa on=
 29 P4: [mm,
 30 P1: =mutta niinku (.)
 31 P4: mm,
 32 P1: mutta#
 33 (0.3)
 34 P1: [(--)
 35 P4: [mä uskon että tossa (ei) (.) tai just se
 36 et niinku tarkotuksena ei oo ↑salailu- m-
 37 ↑salailulla mitään. (.) mut ehkä siin on
 38 punnittu. että .h mikä tässä
 39 informaatiotulvassa. on ↓järkevää. (.)
 40 P1?: mm
 41 P4: viestiä tällä ↑hetkellä. --

Argumentin esittäjä P1 aloittaa sanallistamalla harmistuneisuutensa toimintatapaa kohtaan, jossa asioita salaillaan henkilöstöltä. Hänen prosodiansa sisältää vuoron alussa pääasiassa äänneiden painotuksia. Riveillä 1–3 P1 tuo painokkaasti esiin, mikä häntä toimintatavassa häiritsee ja tähän vastaa heti kaksi muuta osallistujaa minimipalautteilla mm. (r. 4) ja mm, (r. 5). Argumentti otetaan jo vuoron alussa vastaan uskottavana argumenttina, jonka perusteluille osoitetaan vastaanottoa ja tukea myös P1:n jatkaessa. Vuoron alussa P1 pidättäytyy äänensävyn ja sävelkorkeuden vaihteluiden suhteen vielä melko tasaisessa ilmaisussa. Riviltä 10 eteenpäin argumenttoijan prosodia muuttuu rikkaammaksi ja emotionaalinen ilmaisu vahvemmaksi. P1:n prosodia sisältää tästä eteenpäin muun muassa sävelkorkeuden vaihteluita, äänensävyn ja äänen voimakkuuden vaihteluita sekä puhenopeuden muutoksia. Tulkitsen – viitaten Stevanovic, Hakulinen ja Vatanen (2020) – argumenttoijan nousevien sävelkorkeuksien ja laskevien intonaatioiden heijastelevan hänen emotionaalista osallistumistaan.

Rivillä 8 nähdään, miten toinen minimipalautteen antaja P2 sanoo *niin*, jonka tulkitsen edellä mainittuun Heritageen (1989, 30) viitaten osoittavan hänen haluavan ottaa aktiivisempi rooli kuulijana, mikä havainnollistuu riveillä 13–22. Rivillä 15 nähdään niin sanottu kilpailevan vuoron aloitus (ks. French & Local 1983), kun P2 aloittaa puheensa kesken toisen puhujan vuoroa. Tästä eteenpäin P2 kommentoi vielä useaan kertaan päällekkäispuhunnassa P1:n kanssa osoittaen tukea argumentille ja yhtyen sen sisältämään kritiikkiin. Szczepek-Reed (2006) ja Walker (2004) ovat todenneet prosodista peilaamista ja vastaavuutta tapahtuvan esimerkiksi juuri samanmielisyyttä osoittaessa. P2 peilaa prosodiallaan argumentin esittäjän ilmaisua käyttäen samaan tapaan äänteiden painotuksia ja laskevia intonaatioita. Näen peilaamisen Szczepek-Reediin (2020, 148) nojautuen tässä nimenomaan yhteistoiminnan suuntaamiseen ja ylläpitoon liittyvänä keinona suorittaa yhteinen tehtävä vuorovaikutuksessa; tuoda auktoriteettiasemassa olevalle P4:lle esiin toimintakulttuuria koskeva ja työntekijöiden ainakin jossain määrin jakama kriittinen näkökanta. P1 pitää puheenvuoron kuitenkin sinnikkäästi itsellään kilpailevasta vuorosta ja päällekkäispuhunnasta huolimatta ja saa jatkaa puheenvuoroaan ollen yksin äänessä taas riviltä 23 alkaen. Sitten myös auktoriteettiasemassa oleva P4 vastaa tasaisella intonaatiolla minimipalautteilla päällekkäispuhunnassa *mm*, (r. 26) ja *mm*, (r. 29).

Riveillä 30–34 nähdään vuorovaihdon kohta, kun P1 epäröi ulosannissaan ja P4 aloittaa puheenvuoronsa lähtien vastaamaan P1:n argumentin sisältämään kritiikkiin perustellen työnantajan näkökulmasta, miksi viestinnän rajaaminen nähdään tarpeelliseksi (r. 35–41). Argumentin esittäjän P1:n vuoron vakuuttavuutta kuvaa se, miten auktoriteettiasemassa oleva P4 lähtee vastaamaan nimenomaan huolipuheen lomassa esitetyn argumentin sisältämään kritiikkiin osoittaen vastaanottavansa vuoron nimenomaan vakuuttavana argumenttivuorona, eikä pelkkänä emotionaalisen huolipuheenvuorona. Kuten totesin edellisessä kategoriassa, huolipuhetta vastaanottaessa voisi olla luontevampaa vastata laskevilla intonaatioilla ja osoittaa näin empatiaa ja ymmärrystä puhujan ilmaisemaa tunnetilaa kohtaan (ks. Weiste & Peräkylä 2014, 698). Auktoriteettiasemassa oleva P4 kuitenkin vastaa argumentoijalle tasaisella prosodialla (r. 9, 26, 29), kun taas tasavertaisessa asemassa olevat työntekijät ilmaisevat vastauksissaan tulkintani mukaan enemmän emotioita laskevilla intonaatioillaan (esim. r. 4, 8, 13), mikä on luontevaa heidän kokiessa ehkä osittain samoja emotioita, kuin argumentoija. P4 taas keskittyy vastaanottamaan argumentin ensisijaisesti vakuuttavana argumenttina, mikä näkyy hänen minimipalautteidensa tasaisessa prosodiassa.

Tässä huolipuheen kategorian ensimmäisessä esimerkissä argumentin esittäjä P1 antaa emotioidensa kuulua puheessaan. Katkelmassa nähdään argumentointia, joka tuotetaan emotionaalisen huolipuheen lomassa, mutta otetaan vastaan vakuuttavana argumenttina. Argumentoijan prosodia sisältää paljon vaihtelua, kuten äänteiden painotuksia, sävelkorkeuden vaihteluita, laskevia intonaatioita ja äänen sävyn muita laadullisia muutoksia. Argumentoija osoittaa esimerkissä myös vahvaa ja määrätietoista toimijuutta säilyttäessään puheenvuoron itsellään päällekkäispuhunnasta ja kilpailevasta vuorosta huolimatta. Argumentti otetaan vastaan uskottavana argumenttina, jolle osoitetaan tukea pitkin vuoron kulkua. Huomattavaa on, että myös auktoriteettiasemassa oleva P4, jolla on – Stevanoviciin ja Peräkylään (2014) viitaten – tilanteessa deonttista valtaa, ottaa argumentin vakavasti ja lähtee työnantajan edustajana puolustautumaan sen sisältämää kritiikkiä vastaan. Myös seuraavaksi nähdään vakuuttava argumenttivuoro, joka tuotetaan määrätietoisella ja painokkaalla prosodially. Emotionaalinen ilmaisu on kuitenkin seuraavassa vuorossa äskeistä hieman hillitympää.

ESIMERKKI 5

Katkelmassa kaikki äänessä olevat puhujat P1, P2 ja P3 ovat fyysisesti läsnä tilassa. Kontekstina on uuden työntekijän rekrytointipäätös. Argumentin esittäjä P1 perustelee kielteistä kantaansa rekrytointipäätökseen esittämällä huolensa siitä, miten kuormittuneet “Turengin” kollegat pystyisivät perehdyttämään uutta työntekijää. P1 uskoo, että muiden ongelmien ohella uuden henkilön perehdyttäminen aiheuttaisi haasteita resurssien riittävyyden ja ajankäytön kannalta. Katkelmassa nähdään huolipuheen lomassa ensimmäisessä positiossa tuotettua argumentointia edellisen esimerkin tapaan määrätietoisella ja itsevarmalla prosodially esitettyinä. Edellisestä poiketen tässä argumentin esittäjä kuitenkin pitäytyy hillityssä ja kontrolloidussa emotionaalisisessa ilmaisussa.

Kokous 1, nauha 3, 01:35-01:55

1 P1: -- ja sit muu huolestuttaa ainakin nyt tässä
2 kuviossa. ehkä se että niinkun .hh öö se: (.)
3 turengin tän hetkinen työmäärä.
4 P2: [joo,
5 P1: [niin miten
6 (0.3)
7 <pystyy sit perehdyttään uutta työntekijää.
8 harjottelijaa.

9 (0.4)
 10 tällä [työmäärällä. (.)
 11 P2: [mm,
 12 P1: kaks ihmi^ostä^o>
 13 P3: niin ja [↑]vai^ukka ois kuinka [niinku (.) siis-
 14 P1: [et miten se
 15 niinku käytännössä ^o#toteutus#^o
 16 P3: [kyllä
 17 P2: [(mm)

Katkelmassa argumentin esittäjän prosodia sisältää joitakin äänteiden painotuksia ja sävelen nostoja sekä kaksi laadullista äänen sävyyn ja väriin liittyvää korostusta. Argumentoija tuottaa argumenttivuoronsa ilman vahvan tunnepitoista emotionaalista ilmaisua ja niukka tunneilmaisu näkyy myös siinä, miten vuoroon vastataan hillityllä emotionaalisella ilmaisulla. P1 aloittaa vuoronsa käyttäen tiettyjen sanojen kohdalla prosodisia keinoja, kuten sävelkorkeuden nostoja, äänteiden painotuksia (r. 1–3). Vuoron alussa muodostuu vaikutelma auktoriteetista sekä rauhallisesta ja hillitystä ilmaisusta. P1 pysyttelee tasaisessa puhenopeudessa ja kontrolloidussa äänensävyssä. Vuorovaikutuskumppaneista P2 osoittaa tukea argumentille alussa (r. 4) sanoen tasaisella intonaatiolla *joo*, minkä jälkeen P1 jatkaa kiinnostavalla tavalla riveillä 5-10: [*niin* [↑]*miten* (0.3) <*pystyy sit perehdyttään uutta työntekijää. harjottelijaa.* (0.4) *tällä* [työmäärällä. (.). Tähän P2 vastaa päällekkäispuhunnassa minimipalautteella *mm* (r. 11), jonka aikana P1 jatkaa vielä ajatuksensa loppuun äänenvoimakkuuttaan muuttaen *kaks ihmi^ostä^o>* (r. 12).

P1 käyttää vuoronsa aikana prosodisten keinojen ohella toistuvasti taukoja, mistä syntyy vaikutelma kontrollissa pysyvistä auktoriteetista. Argumentoija pitää tauot puheensa keskellä niin, että kuulijoiden on odotettava puheen jatkumista saadakseen tietää, mitä on tulossa (Hakulinen 1993, 12). Mikrotauot auttavat luomaan vaikutelman itsevarmasta puhujasta, jolle tauot eivät näyttäydy uhkaavina vaaran paikkoina, joissa hän voisi menettää puheenvuoronsa. Taukojen avulla ikään kuin syntyy vaikutelma auktoriteetista. Seuraavaksi nähdään, miten kolmas puhuja P3 lähtee aloittamaan oman vuoronsa *niin ja* [↑]*vai^ukka ois kuinka* [*niinku* (.) *siis-* (r. 13). Argumentin esittäjä P1 kuitenkin sivuuttaa P3:n aloituksen ja jatkaa määrätietoisesti riveillä 14–15. Havaitsen tässäkin kilpailevan vuoron (French ja Local 1983), mutta P1 näyttää jättävän P3:n avauksen huomiotta ja säilyttää vuoron itsellään. Hänen prosodiansa sisältää edelleen äänteiden painotuksia ja lausuman lopussa nähdään myös äänen sävyn laadullisia

muutoksia (r. 14–15). P2 ja P3 vastaavat minimipalautteilla *kyllä* (r. 16) ja *mm* (r. 17) heti P1:n päätettyä vuoronsa.

Argumentin esittäjän ilmaisusta tässä vuorossa syntyy tulkintani mukaan emotionaaliselta sävyltään negatiivinen vaikutelma. Tulkintaani tukee Stevanovicin, Hakulisen ja Vatasen (2020, 577) havainto, että kielteisiä emotioita (esim. pettymys, ärtymys, turhautuminen) tuotetaan prosodisesti keskimääräistä vähäisemmällä intensiteetillä sekä kapealla sävelalueella liikkuen puhujan äänialueen matalissa osissa. Myös yliartikulointi ja sanan alun venyttäminen voivat heijastella puhujan negatiivisia emotioita (em.). Argumentoijan prosodiassa nähdään tässä vuorossa runsaasti sanojen alkujen painotuksia ja sävelkorkeuden nostoja, mutta yleisvaikutelma on kontrolloitu. Argumentoija nostaa sävelkorkeutta tiettyjen sanojen aluissa, jolloin sanat korostuvat, mutta sävelkorkeus ei vaihtele eri suuntiin liikkuen laajalla sävelalueella. Puhuja myös tuottaa puheensa matalalla intensiteetillä. Vuorovaikutuskumppanit suuntautuvat vuoroon ensisijaisesti vakuuttavana argumenttina, mikä näkyy heidän niukassa emotionaalisessa ilmaisussaan ja argumentin saamassa vastaanotossa. Sosiaalisen toiminnan näkökulmasta lopputulos on sama kuin huolipuheen kategorian ensimmäisessä esimerkissä; argumentti otetaan vastaan vakuuttavana argumenttina siitä huolimatta, että puhuja tuo samalla esiin huolia. Tämänkin esimerkin kohdalla huoli näyttäytyy kategorian ensimmäisen tapaan uskottavana ja perusteltuna “faktana” argumentin perusteluissa sen sijaan, että vuoron keskeisimmäksi teemaksi nousisivat emotiot ja emotionaalinen ilmaisu. Huolipuheen kategoriassa poikkeuksen muodostaa seuraava esimerkki, jossa pyrin analyysin avulla osoittamaan, miten tietynlaisella prosodialla ja voimakkaalla emotionaalisella ilmaisulla tuotettu argumentti voidaan sivuuttaa ja jättää pelkän huolipuheen tasolle.

ESIMERKKI 6

Tässä huolipuheen kategorian viimeisessä katkelmassa argumentin esittäjä P1 ja muut puhujat ovat paikan päällä samassa tilassa. Kaikkia puhujia ei pystytty luotettavasti yksilöimään videolla näkyvästä suuresta ryhmästä ja tunnistamattomat puhujat on merkitty litteraattiin “P?”. Katkelmassa P2:lla on auktoriteettiasema ryhmässä, kun muut ovat ymmärtääkseni keskenään tasavertaisessa asemassa. Kontekstina on organisaation avoimuudessa tapahtuneen muutoksen herättämä keskustelu työyhteisössä. Argumentin esittäjän P1:n mielestä asioista tulisi edelleen kertoa avoimesti, etteivät suunnitteluvaiheessakaan olevat asiat pääsisi yllättämään työntekijöitä. Kyseessä on ensimmäisessä positiossa pehmeällä prosodialla

tuotettu tunnepitoinen huolipuheenvuoro, jonka yhteydessä puhuja kuitenkin argumentoi kriittisesti toimintakulttuurin muutosta vastaan.

Kokous 2, nauha 7, 02:38-03:13

1 P1: ja must on ainaki sillee ollu tosi kurja fiilis
2 niinku se et ku (.) ainaki aikasemmin on ollu
3 semmonen olo et tääl on tosi #avointa [niinku#
4 P2: [mm. (.) mm.
5 P1: [kaikki (ja) näin ni sit niinku .hh ku on
6 välillä tullu semmonen(.)olo niinku et joistain
7 asioista ei saa nyt puhua. kun ne on
8 kesken#leräsiä niinkun vaikka# et jotenkin
9 niinku se=
10 P3: [mm
11 P1: [=että no miksei. saa [niinkun=
12 P4: [mm?
13 P1: =että mitä haittaa. [siitä on=
14 P5: [niin.
15 P1: =vaikka .h puhutaan niinku että (.) et
16 tavallaan niinku tulee semmonen olo et kaikki
17 #asiat ei enää niinku kuulu# (.)
18 P2: ↑mm. mm.
19 P1: kaikille ja niist ei saa (.) puhua jotenkin
20 niinku tavallaan sieltä .hh vanhasta
21 ((naurahtaa))
22 P2: [↑mm. mm.
23 P1: [€organisaatiosta€ ni must se oli ihan hirveen
24 tunne=
25 P?: [(mm)
26 P1: [=semmonen] aina et [tiputetaan=
27 P?: [(nii)
28 P1: =vaan asioita (.) sit kaikki (on) ihan että
29 ↑mistä tää tuli ja mikä tää on niinku että --

Esimerkissä argumentin esittäjä P1 aloittaa vuoronsa loukkaantuneisuutta ja harmistuneisuutta ilmaisevalla lausahduksella sekä enimmäkseen tasaisella ja pehmeällä prosodisella ilmaisulla: *ja must on ainaki sillee ollu tosi kurja fiilis niinku se et ku (.) ainaki aikasemmin on ollu semmonen olo et tääl on tosi #avointa [niinku#* (r. 1–3). Fraasin lopussa rivillä 3 P1 vaihtaa äänensävyänsä hieman narisevaksi kuvatessaan, miten toimintakulttuuri oli ennen avoin, mutta nyt hän kokee sen olevan sulkeutuneempi. Auktoriteettiasemassa oleva P2 reagoi P1:n narisevaan fraasin loppuun päällekkäispuhunnassa minimipalautteilla *mm. mm.* (r. 4), joissa on lievästi laskeva intonaatio. Tulkitsen P2:n tarjoavan empatiaa vastauksena P1:n tunnepitoiseen ja loukkaantuneen kuuloiseen ilmaisuun matalalla intensiteetillä ja voimakkuudella sekä laskevilla intonaatioilla, ja aiemmasta tutkimuksesta löydän tukea tulkinnalleni. Kykyri et al. (2017, 214) ovat tutkineet tietynlaisen pehmeän prosodian käyttöä terapiavuorovaikutuksessa ja heidän mukaansa yksi huolipuheen vastaanottajan tuottamaan lohduttavaan ilmaisuun liittyvä piirre on matala äänenvoimakkuus. Myös aiemmin viittaamani Weiste ja Peräkylä (2014, 698) ovat tutkineet empatian osoittamista psykoterapiavuorovaikutuksessa ja tunnistaneet niin kutsutun *empaattisen äänensävyn*, jolla terapeutti prosodisin keinoin osoittaa empatiaa potilaan huolipuhetta ja emotionaalista ilmaisua kohtaan. Weisten ja Peräkylän (em.) tutkimuksessa huolipuheen empaattinen vastaanotto tuotettiin jatkamalla ensimmäisen vuoron intonaatiota ja yhteensovittamalla prosodista ilmaisua laskemalla intensiteettiä ja sävelkorkeutta. Auktoriteettiasemassa oleva P2 yhteensovittaa prosodiansa vastaamaan P1:n tunnepitoista ja pehmeää prosodiaa suuntautuen tulkintani mukaan – viitaten Kykyri et al. (em.) sekä Weiste ja Peräkylä (em.) – alusta lähtien P1:n vuoroon nimenomaan tunteikkaana huolipuheena.

Riveillä 5–7 nähdään jakso, jossa P1:n prosodia on alussa nähdyn tapaan enimmäkseen tasaista, äänen sävy pehmeä ja voimakkuus maltillinen. Riviltä 7 riville 9 P1:n prosodia sisältää taas sävelkorkeuden vaihteluita ja narisevaa äänensävyä: *kun ne on kesken#↓eräsiä niinkun vaikka# et jotenkin niinku se=*. Tässä kolmas puhuja P3 vastaa tasaisella intonaatiolla päällekkäispuhunnassa minimipalautteella *mm*, (r. 10). Rivillä 11 P1 jatkaa *=että no ↑miksei saa [niinkun=* ja tähän vastaa päällekkäispuhunnalla uusi eli neljäs puhuja P4 nousevalla intonaatiolla *mm?* (r. 12). Viitaten Szczepek-Reedin (2006) havaintoihin tulkitsen P4:n nousevan intonaation tässä prosodiseksi peilaamiseksi suhteessa P1:n sävelkorkeuden nostoon sanassa *miksei*. Prosodiaansa yhteensovittamalla P4:n voi katsoa osoittavan tukea P1:n perusteluille. P1 jatkaa kritiikkiään *=että ↑mitä ↑haittaa [siitä on=* (r. 13), johon vielä viides puhuja P5 vastaa päällekkäispuhunnalla ja laskevalla intonaatiolla *niin*. (r. 14). P1 näyttää

saavan tukea argumenttinsa kriittiselle sisällölle ryhmässä kaikilta muilta paitsi vastaavassa asemassa olevalta auktoriteettia ja työnantajaa edustavalta P2:lta.

Riviltä 15 alkaen P1 jatkaa *=vaikka .h puhutaan niinku että (.) et tavallaan niinku tulee semmonen olo et kaikki #asiat ei enää niinku kuulu# (.)*. Tässä hän käyttää taas muutamia prosodisia keinoja, kuten painotusta ja narisevaa äänensävyä tiettyjen sanojen kohdalla. Tämän fraasin jälkeen rivillä 18 vastaavassa asemassa oleva P2 vastaa *↑mm. mm.* ensin korkeammalta ensimmäisen *mm* ja sitten laskevalla intonaatiolla toisen *mm*. Vastaavanlainen vastaus toistuu P1:n jatkaessa ilmaustaan *kaikille ja niist ei saa (.) puhua jotenkin niinku tavallaan sieltä .hh vanhasta ((naurahtaa))* (r. 19-21), johon P2 taas vastaa *↑mm. mm.* (r. 22). P2:n prosodia on vastauksissa tunnepitoista, äänestä paistaa empatia: hän nostaa sävelkorkeutta lausuman alussa, mutta laskee intonaatioita sen loppua kohti, minkä tulkitSEN Stevanoviciin, Hakuliseen ja Vataseen (2020, 571) viitaten viestivän vahvasta emotionaalisesta mukanaolosta ja osallistumisesta. Tulkintaani tukevat myös edellä mainitsemani tutkimukset (Kykyri et al. 2017, Weiste ja Peräkylä 2014) empaattisesta vastaamisesta. Tässäkin nähdään prosodisesti tyynnyttelevää ja lohduttavaa ilmaisua, minkä katson olevan P2:lta nimenomaan empaattinen vastaus P1:n tunnepitoiseen huolipuheeseen.

Tässä huolipuheen kategorian viimeisessä esimerkissä huolipuheenomainen argumenttivuoro tuotetaan ilmaisten vahvoja loukkaantuneisuuden ja harmistuneisuuden tunteita. Edellä analysoimissani kategorian muissa katkelmissa argumentoijan prosodia sisältää runsaasti painotuksia, mutta tässä argumentin esittäjä tuottaa puheensa pehmeällä prosodialla, enimmäkseen melko tasaisella äänensävyllä ja ilman runsasta äänneiden painotusta. Tässä kolmannessakin esimerkissä argumentti sisältää kuitenkin selkeää kritiikkiä organisaation nykyistä toimintatapaa kohtaan. Tasavertaisessa asemassa olevilta muilta työntekijöiltä P1 saa tukea argumenttinsa sisällölle – he huomioivat huolipuheen lomassa esitetyn kritiikin – kun taas deonttista valtaa omaava ja auktoriteettia edustava P2 jättää vuoron emotionaalisen huolipuheen ja “voivottelun” tasolle. TulkitSEN, että nimenomaan P2:n deonttinen status suhteessa muihin vuorovaikutuskumppaneihin antaa tässä esimerkissä – viitaten Stevanovic & Peräkylä (2014) – hänelle mahdollisuuden vaikuttaa ratkaisevasti P1:n huolipuheen lomassa esittämän argumentin asemaan sosiaalisessa toiminnassa. Seuraavaksi esittelen analyysini viimeisen osion eli jälkikäteisselittelyn kategorian.

5.3 Jälkikäteisselittelyn kategoria

Viimeisen kategorian tapauksia yhdistää se, että ne ovat varsinaisen alkuperäisen argumentin jälkeen toisessa positiossa tuotettavia puolustelevia ja selitteleviä argumenttivuoroja. Jokaisessa katkelmassa argumentin esittäjän voi nähdä tavoittelevan kasvojensa säilyttämistä vuorovaikutuksessa. Kussakin tapauksessa argumentin esittäjä edustaa sosiaalisessa toiminnassa häviölle jäämässä olevaa tai selkeästi jo hävinnyttä näkökantaa ja selittelee vuorossaan, miksi alun perin puolsi kritisoitua ja argumenttien kamppailussa toiseksi jäävää näkökantaa.

ESIMERKKI 7

Jälkikäteisselittelyn kategorian ensimmäinen esimerkki kuvaa tilannetta, jossa argumentin esittäjä P2 lähtee toisessa positiossa jälkikäteen selittelemään ja puolustamaan kokouksessa esitettyä näkökantaa, jota itse on aiemmin vuorovaikutuksessa kannattanut. P1, P3 ja P4 osallistuvat kokoukseen fyysisesti samassa tilassa, P2 ja P5 pelkän puhelinyhteyden välityksellä. P2 on aiemmin samassa kokouksessa ilmaissut kannattavansa itse uuden työntekijän rekrytointia mahdollisista käytännön haasteista huolimatta. Katkelmassa hän selittää muille, miksi itse aiemmin puolsi tätä sosiaalisessa toiminnassa tässä vaiheessa jo selkeästi häviölle jäänyttä argumenttia uuden työntekijän rekrytoinnin järkevyydestä. Katkelma osoittaa, millaisen prosodisen ja emotionaalisen ilmaisun sekä vuorovaikutuksessa tehtävän kasvotyön avulla argumentin esittäjän onnistuu säilyttää kasvonsa sosiaalisessa toiminnassa.

Kokous 1, nauha 3, 03:55-04:31

```
1          P1:          -- ja
2                      (1.0)
3                      o-oliks sieltä tiinalla ja terhillä jotain?
4                      (1.5)
5          P2:          eiku (.) nyt (.) ihan hyvii ↓pointtei.
6                      tai sillee et [ku
7          P1:                      [niin.
8          P2:                      tavallaa] et ite kun on ↑tavannu sen
9                      (niin) et se oli sillee .h et just hyvä tyyppi
10                     ja näin niin sit [#on tavallaan semmonen#]
```

11 P1: [mm.]

12 P2: et (.) et haluis ehkä jotenki (.) €pitää€
13 ((naurahtaa)) siitä [↑kiinni
14 P1: [↑just näin.
15 P2: mutta sitte. .h et just se et sit ku
16 aattelee oikeesti #niinku vaikka# (.)
17 <vuoden päähän> [nii se että niinku
18 P1: [mm.
19 P3: [mm.
20 P4: [(mm.)
21 P1: °niinpä°
22 P2: kylhän oikeesti, (0.5) et vaik meki ollaa
23 kahestaan täällä vaik on noit mut
24 palkkaihmisii mut silti (.)
25 P1: [on se eri]
26 P2: [kyl se on] sil taval yksinäis [tä
27 P1: [o
28 P2: nii sitte #tavallaan et# ei .hh ja sit jos
29 hän on ainut kuka on n s #velvotettu
30 reissaamaan nii eihän sekään (.)
31 periaattees oo [sillee niinku?#
32 P1: [nii
33 P3: e:i
34 P2: reilua? ↑häntä ↑kohtaan
35 P5: oikein
36 P1: niinpä. --

P2 pääsee aloittamaan argumenttivuoronsa riviltä 5, jossa hän toteaa aluksi *eiku (.) nyt (.) ihan hyvii ↓pointtei. tai sillee et [ku* (r. 5–6). Prosodia sisältää alussa äänneiden painotuksia. P2 saa välittömästi minimipalautteen kuulijalta P1 [*niin.* (r. 7). Katson P1:n laskevan intonaation peilaavan prosodisesti P2:n laskevaa sävelkorkeutta ja intonaatiota sanassa *pointtei* ja näin tulkitseen – viitaten Szczepek-Reed (2006) & Walker (2004) – osoittavan samanmielisyyttä ja yhteistoiminnan suuntaamista. Tässä katkelman alussa nähdään uskoakseni yksi syy siihen, miksi P2:n kasvojen säilyttämiselle osoitetaan tukea alusta lähtien. Goffmanin (1955, 213)

mukaan teemme vuorovaikutuksessa kasvotyötä sekä suhteessa omiin kasvoihimme että vuorovaikutuskumppaniemme kasvoihin. Vuorovaikutuksen näkökulmasta argumentin esittäjän toiminnassa voi esimerkissä nähdä viisautta siinä, miten hän aluksi huomioi positiivisesti vastapuolen edellä esittämän argumentin ja sille annetut perustelut. Katson prosodian toimivan tässä – uhkakuvien kategorian esimerkin 3 tapaan – kehuun antamisen resurssina, jolla P2 korostaa ja emotionaalisesti värittää vastakkaisen näkökannan edustajille antamaansa positiivista arviota (tässä tapauksessa äänteiden painotuksilla ja sävelkorkeuden laskulla, r. 5). P2 antaa vastapuolelle vuoronsa alussa “pisteet” vakuuttavasta argumentoinnista ilmaisten näkevänsä vastapuolen perustelut järkevinä. Vuorovaikutuksessa ilmenevän kasvutyön näkökulmasta tällaisen positiivisen arvioinnin voi nähdä sosiaalisten suhteiden edistämisen kannalta loogisena ja uskoakseni argumentoijan painokas prosodia auttaa vahvistamaan hänen antamansa arvion vuorovaikutuskumppaneille välittämää merkitystä ja emotiota. Nostan tulkintani tueksi esiin myös aiemmin mainitsemani Weisten et al. (2021) tutkimuksen, jossa kehumisella ja vuorovaikutuskumppanin aiemman toiminnan positiivisella arvioinnilla havaittiin olevan strategisia tehtäviä vuorovaikutuksessa.

Riveillä 8–9 P2 jatkaa perustelujaan ja nostaa sävelkorkeutta sanassa *tavannu* (r. 8) ikään kuin korostaen seikkaa, että on itse päässyt tapaamaan rekrytoitavaksi ehdotetun henkilön, minkä johdosta hänelle on (ymmärrettävämmin) muodostunut niin positiivinen kuva hänestä ja minkä takia hän puolsi rekrytointia. Goffmaniin (1955) viitaten tulkitsen P2:n saavuttavan osittain tekemänsä kasvutyön avulla uskottavan argumentoijan aseman, vaikka sinänsä hänen edustamansa näkökanta hävisikin argumenttien kamppailussa jo ennen katkelmassa nähtävää keskustelua. P2 jatkaa rivillä 12 todeten *et (.) et haluis ehkä jotenki (.) Epitää€ ((naurahtaa)) siitä [↑kiinni* (r. 12–13). Edelleen Goffmaniin (1956, 266) nojautuen tulkitsen naurahduksen toimittavan tässä tiettyä tavoitetta vuorovaikutuksessa eli argumentin esittäjän nolostumisen peittämistä. P2 jäi näkökulmaansa kannattavan toisen argumentoijan kanssa kokouksessa selkeästi häviölle. Katson P2:n peittelevän nolostumistaan naurahduksella (r. 12–13), mikä otetaankin sosiaalisessa toiminnassa huomioon, kun P1 osoittaa ymmärrystä vastaten [*tjust näin*. (r. 14). Tässä nähdään jälleen esimerkki empaattisesta vastaamisesta, kun P1 ensin nostaa sävelkorkeuttaan ja sitten laskee intonaatiotaan loppua kohden, minkä voidaan tulkita osoittavan puhujan vahvaa emotionaalista osallistumista (ks. Stevanovic, Hakulinen & Vatanen 2020; Weiste & Peräkylä 2014).

Kasvojen säilyttämisen kannalta kiinnostavaa on myös, mitä tapahtuu seuraavaksi riveillä 15–20. P2 osoittaa uudelleen huomiota vastapuolen esittämille perusteluille. Tämä otetaan

useamman kuulijan (eli vastapuolen) taholta vastaan. Kolme vastakkaista näkökantaa edustavaa vuorovaikutuskumppania osoittaa vastaanottoa minimipalautteilla mm (r. 18–20), jotka tuotetaan lievästi laskevilla intonaatioilla. Tulkitsen laskevien intonaatioiden osoittavan empatiaa ja samansuuntaisuutta, kuten aiemmissa huolipuheen kategorian esimerkeissä nähdyissä empaattisissa vastauksissa (viitaten mm. Weiste & Peräkylä 2014). Tätä havaintoa prosodisen vastaavuuden tehtävistä katkelmassa nähtävässä vuorovaikutuksessa tukee myös Rothin ja Tobinin (2010, 807) esittämä ajatus siitä, että prosodisten ilmaisujen vastaavuuden avulla vuorovaikutuksessa voidaan saavuttaa yhteisymmärrys ja positiivinen tunneilmapiiri toimijoiden kesken. Katkelmassa ei nähdä negatiivisten emootioiden ilmaisuja ja vuorovaikutuksen perusteella tunneilmapiiri vaikuttaa olevan positiivinen. Szczepek-Reed (2010) on kuitenkin huomauttanut, että keskustelunalyysin avulla on mahdollista tehdä tulkintoja, ei toimijoiden kokemasta senhetkisestä emootiosta, vaan siitä, miten emootioita vuorovaikutuksessa ilmaistaan. Pyrinkin omassa analyysissäni pitäytymään nimenomaan tässä Szczepek-Reedin (em.) kuvaamassa emootioiden ilmaisujen havainnoinnissa. Riveillä 22–36 P2 jatkaa positiivista viittaamista vastapuolen edellä esittämien argumenttien vakuuttavuuteen, mihin edelleen vastataan aktiivisesti hyväksyntää osoittaen. Riviltä 28 riville 31 saakka P2 vielä jatkaa: *nii sitte #tavallaan et# ei .hh ja sit jos hän on ainut kuka on n s #velvotettu reissaamaan nii eihän sekään (.) periaattees oo [sillee niinku?#*. Kolme vuorovaikutuskumppania osoittaa taas aktiivista tukea argumentin esittäjälle monin eri sanoin vastaamalla *nii* (r. 32), *e:i* (r. 33), *oikein* (r. 35) ja *niinpä*. (r. 36). Samanmielisyys on tässä käsin kosketeltavaa. Selittelevän argumenttivuoron esittävä P2 asemoi itsensä ikään kuin vastakkaisen näkökannan puolelle ja voitolla oleva vastapuoli osoittaa tälle selkeää tukea.

Katkelmassa nähdään selittelevä argumenttivuoro, joka sisältää äänneiden painotusten lisäksi muun muassa sävelkorkeuden nostoja ja äänensävyyn muita laadullisia muutoksia. Vuoron emotionaalinen sävy on sovitteleva ja positiivinen tunneilmaisun pysyessä kokonaisuudessaan melko hillittynä. Tulkintani mukaan tämä näkyy vuorovaikutuksessa ainakin kahdella tavalla; ensinnäkin siinä, miten vuorovaikutuskumppanit vastaavat argumenttivuoroon prosodisesti peilaten, minkä voidaan katsoa kertovan toiminnan yhteensovittamisesta ja samanmielisyystä (viitaten Szczepek-Reed 2006; Walker 2004) ja toiseksi siinä, miten argumentoijalle vastataan laskevilla intonaatioilla, jotka kuvaavat empaattista vastaanottoa (viitaten Weiste & Peräkylä 2014; Kykyri et al. 2017). Argumentin esittäjä tekee runsaasti kasvotyötä kehuen argumenttien kamppailussa vastapuolta edustavien aiempaa toimintaa sekä esittämällä perusteluja selittääkseen aiempaa toimintaansa (häviölle jääneen myönteisen

rekrytointipäätöksen puoltamista). Argumenttivuoro on sosiaalisen toiminnan perusteella vakuuttava ja vaikuttava. Seuraavassa esimerkissä argumentoija joutuu äskeisestä poiketen kamppailemaan säilyttääkseen kasvonsa vuorovaikutuksessa.

ESIMERKKI 8

Katkelmassa puhujat P1, P3 ja P4 ovat fyysisesti läsnä kokoustilassa ja P2 osallistuu puhelimitse ilman näkyvyyttä. Kokouksen kontekstina on jälleen uuden työntekijän rekrytointipäätös, johon liittyy osaltaan myös argumentin esittäjän P2:n ja toisen etänä kokoukseen osallistuneen halu siirtyä yrityksessä uusiin tehtäviin (toive, jota ei kokouksessa ole otettu positiivisesti vastaan). P2 antaa selittelevän argumenttinsa toisessa positiossa P1:n kysyessä ovatko kaikki tyytyväisiä tilanteessa aiemmin lukkoon lyötyyn päätökseen jättää uusi työntekijä rekrytoimatta. P2 palaa katkelmassa selittelemään aiemmin esittämäänsä argumenttia ja sosiaalisen toiminnan perusteella pyrkii säilyttämään kasvonsa nyt jo häviölle jääneen näkökannan eli myönteisen rekrytointipäätöksen puolustajana. Katkelmassa argumentoija joutuu tekemään enemmän töitä kasvojen säilyttämisen eteen kuin edellä nähdyssä esimerkissä. Tämän argumenttivuoron esittäjä saa aktiivista tukea kasvojensa säilyttämiselle vasta aivan vuoron loppupuolella.

Kokous 1, nauha 3, 06:05-07:10

1 P1: ↑hyvä. (.) ollaanko. me kaikki [tyy-
2 P2: [(nii ja-)]
3 P1: ↓sano vaa. (1.5)
4 P2: joo. (0.3) ↑no ↑siis (.) mä vaan aattelin et mä
5 vaan €just€ ((naurahtaa)) sanon noist
6 tulevaisuuden jutuista niin (.) et sehän tässä
7 niinku siinä mielessä <on hyvää> että=että kun
8 näistä nyt on puhuttu?
9 ((joku yskäisee))
10 P1: mm.
11 P2: että (.) joka tapauksessa niin (.) niin niin
12 (.)((epäröiden)) mehän niinkun (.) nää mitä
13 mekin ollaan aateltu nää niinku <jatkotehtävät>
14 .h että jos (.) jos niinku lähetään tekemään
15 jotain muuta niin nehän sitte taas niinkun

16 auttaa meiän niinku? palkkapalvelua. #että
17 eihän me niinkun# siittä(.) [kombosta
18 P1: [mm,]
19 P2: lähetä siinä mielessä pois että että h. sehän
20 ois kaikki käytännös sitä niinku .h @jonkin@
21 @näköstä@ [tukitehtävää@
22 P1: [((rykäisee))
23 P2: ois se sitte] siellä myynnin puolella
24 tai (.) niinku et missä tarvittas ihmisii tai
25 sitte .h tai sitte #tota noi nii (.) niinku
26 ylipäätänsä just# tuol teknisellä? puolella,
27 mitä, kaikkee, siel, on, [vaihtoehtoja,]
28 P1: [mm.]
29 P2: mut €mä tvaan halusin€ vielä sanoo sen (et ei)
30 (.) että ei niinku en m- mä ainakaa ite #loo
31 aatellu et mä lähtisin mitenkään niinku# .hh
32 niinku [tosta (.)
33 P1: [((rykäisee))
34 P2: siinä. mielessä @pois@ @että@?
35 P1: <kyllä,>
36 P2: että tota (.) tarkoituksena ois niinku et tekis
37 jotain sellasta mist ois hyötyä sit kuitenkin
38 niinku #palkkapalvelulle? niinku oikeesti
39 pidemmällä aikatahtäimellä# että? (.)
40 (-) (1.0)
41 P1: just, näin,
42 P2: mm.
43 P3: kyllä. (.) t hyväksymme t siirtoaikkeen[ne
44 ((naurahduksia))
41 P1: [ky:llä.
42 P4: kyllä. todel- todellakin.
43 ((naurahdukset jatkuvat))
44 P3: hyvin? tperusteltu

45 P1: HYVÄ.
 46 P4: joo ilman. muuta
 47 ((naurahdukset taustalla jatkuvat))

Argumenttijakso käynnistyy toisen kokoukseen osallistujan eli P1:n kysyessä ovatko kaikki tyytyväisiä kokouksessa hieman aiemmin lukkoon lyötyyn päätökseen, minkä argumenttivuoron esittäjä P2 keskeyttää (r. 1–3). P1 antaa puheenvuoron P2:lle toteamalla *↳ sano vaa.* (r. 3). Tulkitsen tässä – viitaten Goffmanin (1956) käsitteeseen *expression given / given off* – että P1:n madallettu sävelkorkeus ja laskeva intonaatio eivät anna lausuman sanallisesta sisällöstä huolimatta P2:lle tervetullutta vaikutelmaa, vaan pikemminkin luovat vaikutelman kyllästyneisyydestä ja vastahakoisuudesta. Tulkintaa tukee tekemäni havainto, että P2 vastaa puolustellen ja viivytellen, aloittaen sitten pienen tauon jälkeen: *joo. (0.3) ↑no tsiis (.) mä vaan aattelin* (r. 4). Seuraavaksi riveillä 4–33 nähdään pitkäkö jakso, jossa P2 ei saa kuulijoilta perusteluilleen merkittäviä vastaanoton ilmaisuja lukuun ottamatta P1:n kahta minimipalautetta *mm* (r.10 ja 18) ja paria rykäisyä (r. 22 ja 33). On huomionarvoista, että argumentoijan eli P2:n prosodia sisältää etenkin vuoron alussa vain vähän äänneiden painotuksia. Sen sijaan hän käyttää muita äänen sävyyn ja laatuun liittyviä vaihteluita ilmaisussaan; sävelkorkeuden nostoja, nousevia intonaatioita, hidastettua puhenopecta ja muita äänensävyyn laadullisia muutoksia. Goffmaniin (em.) nojaten tulkitsenkin argumentin esittäjän prosodian synnyttävän hänestä puolustautuvan ja epävarman vaikutelman.

Rivillä 30 P2 täsmentää, ettei ole ajatellut *ainakaa ite* siirtyä kokonaan pois nykyisistä tehtävistään (ajatus, joka on kokouksessa herättänyt kritiikkiä). Riveillä 36–39 P2 palaa toiveeseensa siirtyä muihin tehtäviin vetoamalla argumenttiin, että hänestä olisi tehtävien mahdollisesti vaihduttua tulevaisuudessakin silti hyötyä koko palkkapalvelulle. P2:n emotionaalinen ja prosodinen ilmaisu ei näytä edelleenkään saavan selkeää vastaanottoa ja hänelle annetaan vain harvakseltaan niukkoja minimipalautteita. Aiemmin mainitsemassani tutkimuksessa Weatherall ja Stubbe (2015, 288) havaitsivat ristiriitatilanteiden puhelinneuvonnan yhteydessä, että jos soittajien emotionaaliseen ilmaisuun ei vastattu empaattisesti tai siihen vastattiin vasta, kun itse aiheena oleva valitus oli saatu käsiteltyä, tämän seurauksena soittajan tunnetila saattoi vahvistua entisestään ja puhelussa saatettiin jäädä toistelemaan asioita. Soittajalle jäi epävarmuus, ymmärrettiinkö hänen esittämänsä perustelut oikein, jolloin hän jäi toistelemaan asiaansa ja puhelun institutionaalinen tehtävä vaarantui. (Em.) Weatherallin ja Stubben (em.) tutkimustulokset tukevat omia havaintojani. Tulkitsen P2:n jäävän ensin ilman kaipaamaansa vastaanottoa, koska hän palaa toistamaan perustelujaan

yhä uudelleen (r. 23, 29 ja 36). Riveillä 38–39 P2 muuttaa myös äänensävyä narisevaksi, minkä tulkitsen Ogdeniin (2001) viitaten toimivan tässä yhteydessä merkkinä vuoronvaihdon kohdasta ja seuraavaksi nähdäänkin, että niin P1, P3 kuin P4 vastaavat P2:lle huomattavasti aiempaa aktiivisemmin riveillä 41–46 ja vihdoinkin ilmaisevat P2:lle empatiaa ja ymmärrystä selkeästi, monin eri tavoin.

Tässä katkelmassa argumentin esittäjän melko hillitty emotionaalinen ilmaisu on epävarmaa ja anteeksi pyytelevää. Prosodia on enimmäkseen pehmeää sisältäen äänen laadullisia muutoksia (mm. sävyn vaihteluita, narisevaa äänensävyä), sävelkorkeuden vaihteluita, nousevia intonaatioita sekä pitkiäkin tasaisella äänensävyllä tuotettuja jaksoja. Argumentoija käyttää joitakin ääniteiden painotuksia, mutta kaiken kaikkiaan prosodia näyttää pehmeänä. Vuorossa ilmenee lisäksi runsasta täytesanojen, kuten *niinku*-partikkelin käyttöä, mikä ei pehmeän prosodian ohella edesauta määrätietoisien vaikutelman syntymistä argumentin esittäjästä puheen jatkuvasti keskeytyessä. Argumentin esittäjä naurahtaa kahdessa kohdassa sanoessaan *just* (r. 5) ja *mä vaan halusin* (r. 29). Haakanaan (2001, 189) viitaten tulkitsen naurahduksien toimivan tässä taas puhtaan tunteenilmauksen sijaan vuorovaikutusresursseina, joita argumentoija käyttää merkitysten luomiseen viitatessaan aiemmin vuorovaikutuksessa tapahtuneisiin asioihin, kun hänen ja toisen kokoukseen etäyhteydellä osallistuvan toivetta siirtyä uusiin tehtäviin kritisoitiin (ja sille jopa naurettiin). Argumenttivuoron vakuuttavuus ja vaikuttavuus jäävät tässä esimerkissä siinä mielessä heikoiksi, että argumentoijalle ei aluksi osoiteta sellaista vastaanottoa, jota hän toimintansa perusteella odottaa. Argumentti otetaan vastaan (ja kasvojen säilyttäminen sallitaan) vasta vuoron loppupuolella argumentin esittäjän sinnikkään toistelun seurauksena ja vasta tämän jälkeen institutionaalinen tehtävä pääsee jatkumaan.

ESIMERKKI 9

Jälkikäteisselittelyn kategorian ja samalla kokoelman viimeisessä esimerkissä P2 ja P4 osallistuvat kokoukseen puhelinyhteydellä ja muut osallistujat P1, P3 ja P5 ovat fyysisesti läsnä kokoushuoneessa. Argumentin esittää P2, joka aloittaa vuoronsa keskeyttämällä P1:n aloittaman kysymyksen (r. 1) ja saa puheenvuoron itselleen lopulta rivillä 7. Katkelmassa nähdään toisessa positiossa tuotettu puolustelevä ja selittelevä vuoro, jossa argumentin esittäjä perustelee, miksi kannattaa uuden työntekijän rekrytointia osaksi “Kuortaneen” tiimiä, vaikka argumentti on kohdannut kritiikkiä ja rekrytoinnissa on todettu käytännön hankaluuksia työntekijän sijoittamisen suhteen. Argumentin esittäjän ilmaisu on prosodisesti ja emotionaalisesti epävarmaa, puolustelevä ja pehmeää. Kahdesta edellä analysoimastani

selittelevästä vuorosta poiketen tätä argumenttivuoroa ei oteta vastaan vakuuttavana, eikä argumentoijan anneta säilyttää kasvojaan ja pyrin analyysissäni kuvaamaan, miksi näin käy.

Kokous 1, nauha 1, 05:24-

1 P1: mut ↑mitäs sitte [o-
2 P2: [joo sitä me (.) mäki (.)
3 o-
4 P3: joo [(sanokaa vaan)
5 P?: [(€sano vaan€)
6 P1: [(niin,)
7 P2: (.) just €matkal (vast
8 toimistolle?)€
9 (1.0)
10 ei (.) ku mäki (.) sitä (.) mie- tai niinku
11 just että
12 (0.5)
13 että niinku (.) aateltii ettäh (.) no (.) siis
14 h_{än}hän, ↑ylipäättään pystyis alottaan. Vasta
15 niinku (.)vuodenvaihteen? jälkeen? et >mitä
16 siin oli< kaks kuukautta?
17 P4: [mm,
18 P2: [et tavallaan niinku] (.) joskus h. ↑t_{amm}mikuun
19 a_{ikoi}ihin .hh ja sitte .hh just et
20 ((hengästynyt, liikkeellä puhuessa?))
21 periaatteeshan (.) niinku .h ajatuksena ihan
22 hyvin et me voitais sitä .h perehdyttää.
23 ((P4 KATSAHTAA MERKITSEVÄSTI P5?))
24 ja .h just opettaa ohjelmaa=ylipäättään
25 perehdyttää ja sit ku se ois .hh vähän silleen
26 h. valmiimpi tai h. niinku .h et just pystyy
27 hh. niinku omatoimisesti tyyliin l_{as}keen nii
28 sit me .hh ajateltiin ↑sitä et jos se
29 ois sit siirtyny johonki k_{uort}aneen tiimiin (-)

30 niinku h. sellasten (.) meijän joidenkin
 31 pikkuasiakkaiden. kanssa h. ja sit jos .h on
 32 ollu (.) ajatus et ne meijän isommat asiakkaat
 33 .hh siirtyis sinne h. turkuun
 34 (2.0)
 35 P5: .hh siis ö- (.) o- (.) ((epäröiden)) o- onks
 36 ↑teillä nyt <semmonen (.) tahtotila> että te
 37 (.) siirtyisitte. niistä palkoista ↓kokonaan
 38 pois et noona jäis niinkun ↑y_{ks}in. sinne
 39 niin[kun
 40 P1: [niin mikäs sitten ois ↑n_oonan
 41 tilanne
 42 sit ↑siinä ↓vai[heessa
 43 P5: [niin.
 44 P1: että onks tää niinkun ↑k_{au}heen kestävä. ajatus
 45 k_{ui}tenkaan. ↓ajatella sitä niinkun
 46 (1.0)
 47 et se ois k_ohta siellä ↑y_{ks}in. tekis palkkoja
 48 vaikka olis osa k_uortaneen tiimiä kun
 49 P2: no kun siis sitä just ↓et ei se - -

Katkelman alku on hieman sekava, kun useampi osallistuja puhuu päällekkäin ennen varsinaisen argumenttivuoron alkamista. P2 aloittaa varsinaisen argumenttinsa vasta riviltä 7, kun on saanut puheenvuoron itselleen alun päällekkäispuhunnan ja lopullisen vuorovaihdoksen jälkeen. Kategorian kahden ensimmäisen argumenttivuoron tapaan tämänkin argumenttivuoron alussa nähdään lyhyt naurahdus (r. 7–8). Katson tässäkin tapauksessa Goffmaniin (1956) ja Haakanaan (2001) nojautuen, että naurahdus toimii ennen kaikkea vuorovaikutusresurssina, jolla luodaan merkityksiä sen sijaan, että sillä välttämättä ilmaistaisiin puhtaasti positiivista emootiota. Riveillä 10–13 P2 pääsee aloittamaan puheenvuoronsa ja hänen ilmaisunsa on aluksi epävarmaa, pehmeää ja katkonaista: *ei (.) kumäki (.) sitä (.) mie- tai niinku just että (0.5) että niinku (.) aateltii ettäh (.)*. Puheessa ilmenee katkoksia, mikrotaukoja, täytesanoja ja epäröintiä, mikä ei ole prosodisesti tai sisällöllisesti vahvin mahdollinen aloitus argumenttivuorolle puheen keskeytyessä toistuvasti. P2:n prosodiasta syntyy vaikutelma epävarmasta ja puolustusasemista tilanteeseen tulevasta

puhujasta. P2 jatkaa tämän jälkeen ollen melko pitkään yksin äänessä ilman minimipalautteita tai muita vastaanoton ilmaisuja vuorovaikutuskumppaneilta (r. 7–16). Tulkitseen, ettei tällainen hiljainen vastaanotto lupaa hyvää sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Puhujan tulisi saada pieniä merkkejä hyväksynnästä ja kuuntelemisesta esimerkiksi minimipalautteiden avulla tai seuraukset sosiaalisessa toiminnassa voivat olla negatiiviset, koska palautteen puute voi ilmentää ongelmia vuorovaikutuksessa (Heritage 1989). P2 on yksin äänessä, kunnes esittää itse suoran kysymyksen toiselle etänä osallistuvalla argumenttinsa puoltajalle *et >mitä siin oli < kaks kuukautta?* (r. 15–16). P4 vahvistaa tämän minimipalautteella *mm*, (r. 17), minkä jälkeen P2 jatkaa ja puhuu taas huomattavan pitkän jakson ilman vastaanoton ilmaisuja vuorovaikutuskumppaneilta (r. 18–35). Argumentin esittäjälle ei tässäkään ilmaista minimipalautteiden avulla tai muilla tavoin, että häntä kuullaan ja argumentti otetaan vastaan.

Pitkän argumentoijan yksinpuhelun ja parin sekunnin tauon jälkeen rivillä 34 kokoustilassa paikan päällä oleva P5 aloittaa oman puheenvuoronsa. Hän ei kuitenkaan vastaa suoranaisesti P2:lle, vaan esittää kysymyksen, jolla vie huomion toisalle ja sivuuttaa juuri esitetyn argumentin sisällön. Argumentin perustelut jätetään vastauksessa huomiotta ja P2:n esiin tuomia seikkoja (uuden työntekijän suotuista aloittamisajankohta, perehdyttämismahdollisuus jne.) ei oteta seuraavassa vuorossa ollenkaan puheeksi. P5 ohjaa huomion aiemmin kokouksen aikana esiin tulleeseen asiaan, joka herätti vastapuolessa tuolloin kysymyksiä ja epäilyksiä. Havaintojeni mukaan vuorovaikutuskumppanit sivuuttavat myös argumentin esittäjän emotionaalisen ilmaisun täysin. Lisäksi he pyrkivät havaintojeni mukaan vaihtamaan aihetta kieltäytyen ikään kuin käsittelemästä esitettyä argumenttia ja sen sisältöä. Viittaan tässä yhteydessä ensinnäkin Heritageen (2011, 167–168), jonka mukaan tällaisen toissijaisen lisä- tai tukikysymyksen avulla voidaan välttää yhtymästä empaattisesti edellisen puhujan affektiiviseen asennoitumiseen, ja samalla voidaan vaihtaa keskustelun aihetta. Viittaan myös Hakuliseen ja Couper-Kuhleniin (2015, 128), jotka ovat todenneet juuri katkelman toisessa vuorossa nähtävän *siis*-partikkelin voivan välittää puhujan emotioita ja affektiivista tilaa. *Siis*-partikkelilla on lisäksi muita tehtäviä vuorovaikutuksessa ja, kuten esimerkissäkin nähdään (r.35), seuraavassa vuorossa voidaan jättää vastaamatta edelliseen vuoroon siirtyen *siis*-partikkelin avulla käsittelemään omaa täysin vastakkaista näkökantaa (em.). Drew (1989, 110) on lisäksi todennut, että kun vastaanottaja pidättäytyy vastaamasta edeltävään vuoroon, tämä viittaa ongelmaan vuorovaikutuksessa, jolloin alkuperäinen puhuja joutuu kohtaamaan ongelman esimerkiksi muotoilemalla asian uudelleen tai muuttamalla omaa asemoitumistaan vastaamaan toisen puhujan asemoitumista. Tulkitseen – viitaten Drew (em.) – tällaisen oman

asemoitumisen muokkaamisen tapahtuvan esimerkin riveillä 39–49. P2 vastaa P5:n toimintaan muovaamalla omaa asemoitumistaan tätä vastaavaksi. P2 sivuutetaan myös muiden kuulijoiden kommentteissa (r. 40–48) eli kukaan vuorovaikutuskumppaneista ei osoita vastaanottoa hänen argumentilleen. P2 lähtee muokkaamaan omaa asemoitumistaan aloittamalla *no kun siis sitä just let ei se - -* (r. 49) – asettuen ikään kuin vastapuolen näkökannalle.

Argumentin esittäjän prosodia sisältää tässä sekvenssissä joitakin nousevia intonaatioita sekä sävelkorkeuden nostoja sanojen aluissa, joiden tulkitsen edesauttavan hieman epävarman vaikutelman syntymistä. Esimerkiksi riveillä 18–19 P2 sanoo *joskus h. ↑tammikuun ↑aikoihin*. Oletan hänen viittaavan tällä vuorovaikutuksessa aiemmin kritisoituun ajatukseen, että resurssit olisivat riittävät uuden työntekijän perehdyttämiseen. P2 nostaa säveltä sanojen *tammikuun aikoihin* kohdalla, jolloin nähdäkseni korostuu ajatus, että alkuvuonna aloittaminen itse asiassa tukisi P2:n ja P4:n puoltaman rekrytoinnin järkevyyttä. Tätä ei vuorovaikutuksen perusteella kuitenkaan oteta vastaan vakuuttavana perusteluna – ajatus ei saa tukea vuorovaikutuskumppaneilta. Loppua kohti nousevan intonaation voisi intuitiivisesti ajatellen nähdä viittaavan kysymykseen, mutta joissakin tutkimuksissa (ks. esim. Couper-Kuhlen 2012 & 2020; Heritage 2012) on todettu, että asia ei ole näin yksiselitteinen, vaan joskus kysymykseen voi yhdistyä myös lopussa laskeva intonaatio. Teen tässä katkelman kohdassa (r. 18–19) tulkinnan, että P2:n lausahduksesta ja nousevasta intonaatiosta syntyy kuitenkin vaikutelma ainakin jossain määrin epävarmasta puhujasta. Tulkintaa näyttäisi tukevan havainto siitä, että P2:n puhe jatkuu takeltelevasti (r. 19–22). Sivuhuomiona satuin havaitsemaan videonauhalla, että paikan päällä olevat P1 ja P5 katsahtavat toisiinsa (r. 23), kun P2 on todennut; *periaatteeshan (.) niinku .h ajatuksena ihan hyvin et me voitais sitä .h perehdyttää* (r. 21–22). Goffmanin (1981, 141) mukaan vuorovaikutukseen osallistuvien keskinäiseen katseeseen liittyen katseen konteksti voi viitata vuoron vaihdon ohella korostamiseen tai läheisyyteen. Tulkitsen (viitaten Goffman 1981; ks. myös Kaukomaa et al. 2015), että P1:n ja P5:n keskinäinen katse merkitsee tässä jaettua asennoitumista ja yhteistoiminnan koordinoitua, mikä nähdäkseni havainnollistuu myös siinä, miten P2:n puheen jatkuessa hänelle ei edelleenkään vastata esimerkiksi minimipalautteilla, joilla P1 ja P5 voisivat osoittaa kuulevansa ja vastaanottavansa (tai hyväksyvänsä) argumentin. Tämän perusteella tulkitsen, että P1 ja P5 ilmaisivat katseellaan toisilleen pitävänsä P2:n esittämää perustelua jollain tapaa merkitsevänä.

Jälkikäteisellittelyn kategorian viimeinen esimerkki osoittaa, miten epävarmalla ja pehmeällä prosodisella ja emotionaalisella ilmaisulla tuotettu selittelevä argumenttivuoro voidaan täysin

sivuuttaa. P2:n puhe on katkonaista ja siinä kuullaan lisäksi äänekkäitä hengityksiä (puhuja vaikuttaa olevan fyysisesti liikkeellä puhuessaan). Argumentin esittäjä käyttää jonkin verran nousevia intonaatioita ja sävelkorkeuden nostoja, mutta puhuu pitkiä jaksoja tasaisella äänensävyllä ja pienellä prosodialla. Vastakkaista näkökantaa edustavien P1:n ja P5:n prosodia sisältää muun muassa äänneiden painotuksia, sävelkorkeuden vaihteluita sekä laskevia intonaatioita. Heidän ilmaisustaan syntyy itsevarma ja päättäväinen vaikutelma, kun taas P2:n haparoivasta ilmaisusta ja pehmeästä prosodiasta syntyy epävarma vaikutelma, mikä myös havainnollistuu sosiaalisessa toiminnassa. Argumentin esittäjälle ei osoiteta minimipalautteilla tai muilla keinoilla hyväksyntää argumenttivuoron aikana tai siihen vastatessa. Argumenttia itsessään ei oteta vastaan vakuuttavana argumenttina, eikä argumenttivuoro ole sosiaalisessa toiminnassa vaikuttava; argumentti sivuutetaan, eikä sen esittäjä onnistu säilyttämään kasvojaan.

6 Johtopäätökset

Tässä pro gradu –tutkielmassa tarkastelin argumentointia työyhteisön kokousvuorovaikutuksessa. Kokoan seuraavaksi analyysini tulokset yhteen. Analyysivaiheessa tarkastelin esimerkkitapauksia 1–9 kolmen muodostamani pääkategorian alla. Tässä luvussa teen analyysini tuloksista yhteenvedon ja tarkastelen niitä suhteessa aiempaan tutkimukseen. Sitten jatkan tulosten pohdinnalla. Lopuksi käsittelem tutkimukseni rajoitteita ja nostan esiin tutkielmastani nousseita kiinnostavia jatkotutkimuksen aiheita.

6.1 Tulokset ja niiden suhteuttaminen aiempaan tutkimukseen

Analyysiluvussa tutkin keskusteluanalyysin avulla, millaista emotionaalista ja prosodista ilmaisua aineistoni argumentointijaksoissa ilmeni ja miten argumentteja otettiin vastaan kokousvuorovaikutuksessa. Tutkimuskysymykseni olivat: 1) *miten emootiot ja prosodia ovat läsnä argumentoinnissa* ja 2) *miten emotionaalisella ilmaisulla ja prosodialla voidaan vaikuttaa argumentin vakuuttavuuteen ja vaikuttavuuteen sosiaalisessa toiminnassa*. Tulosteni perusteella niin emootioilla kuin puheen prosodialla on argumentoinnissa useita eri tehtäviä. Aineistossani emootiot olivat argumentoinnissa läsnä erityisesti tunteisiin vetoamisen, merkitysten luomisen sekä vuorovaikutuksessa tapahtuvan kasvotyön resurssina. Prosodian

rooli kytkeytyi tutkielmani kontekstissa emootioiden ilmaisun ohella vahvasti argumentin vakuuttavuuteen ja vaikuttavuuteen sosiaalisessa toiminnassa. Havaitsin lisäksi, että pehmeällä prosodially tuotettua argumenttia oli mahdollista heikentää vastaanottavassa vuorossa eri keinoin. Seuraavaksi esitän tulokset kokoamalla eri kategorioista tekemäni keskeiset havainnot yhteen.

Tulokseni ovat yhteneväisiä aiempien tutkimusten kanssa, joissa puheen prosodian on todettu vaikuttavan siihen, miten vuorovaikutuskumppanit tulkitsevat vastaanottamaansa puhetta, ja emootioiden ilmaisussa ja vastaanottamisessa juuri prosodially on todettu olevan ratkaiseva rooli (mm. Goodwin et al. 2012; Stevanovic & Peräkylä 2014; Weiste & Peräkylä 2014; Kykyri et al. 2017; Stevanovic, Hakulinen ja Vatanen 2020; ks. myös esim. Coutinho & Dikken 2013). Tutkielmani kontekstissa argumentin esittäjän emotionaalisen ilmaisun voimakkuus ei sellaisenaan määritellyt argumentin vakuuttavuutta tai vaikuttavuutta sosiaalisessa toiminnassa, vaan nimenomaan prosodially oli tässä merkittävä rooli. Tutkielmani aineistossa emootioilla vedottiin tunteisiin, luotiin merkityksiä ja tehtiin kasvotyötä. Sen sijaan, että kyse olisi ollut puhtaista tunteenilmauksista havaitsin, että emotionaalinen ilmaisu toimi aineistoni esimerkeissä vuorovaikutusresurssina, jolla oli tiettyjä tehtäviä. Havainto asettuu samaan linjaan tutkielmani teoreettisen viitekehyksen kanssa (mm. Sacks ja Hochschild, ks. luvut 3.1, 3.2). Aineistossani emootioita tuotettiin suhteessa sosiaaliseen ympäristöön, niitä ilmaistiin aktiivisesti vuorovaikutuskumppaneille ja ne toimivat nimenomaan vuorovaikutusresurssina, jota käytettiin argumentoidessa oman näkökannan puolesta ja toista vastaan.

Analyysissä nojauhin emotionaalisesta ilmaisusta tekemissäni havainnoissa myös Goffmanin (1956, 2) käsitepariin *expressions given* / *expressions given off* kuvatessani jaksoja, joissa havaitsin argumentoijan pyrkivän antamaan ikään kuin tietyn vaikutelman itsestään samalla, kun hänestä tahtomattaankin syntyi jokin vaikutelma ja mielikuva vuorovaikutuksessa. Tarkastelemissani argumenttivuoroissa emootioita välitettiin prosodian avulla vaihtelevissa määrin ja eri keinoin. Havaintojeni mukaan niin pienellä prosodially tuotettu ilmaisu (ks. esimerkki 1), emotionaalisesti ei-paljastava ilmaisu (ks. esimerkki 2), suurella prosodially tuotettu ja paljastava ilmaisu (ks. esimerkki 3) kuin vaihtelevan tunnepitoiset ilmaisut (ks. esimerkit 4, 5, 7) tuottivat kaikki vakuuttavia ja sosiaalisessa toiminnassa vaikuttavia argumenttivuoroja.

Nämä menestyksekkäät kuusi argumenttivuoroa muodostivat yhdeksän sekvenssin kokoelmassani enemmistön. Tunnistin näitä vakuuttavia ja sosiaalisessa toiminnassa

vaikuttavia vuoroja yhdistäväksi tekijäksi argumentin esittäjän prosodisen ilmaisun, jota olen tutkielmassa kutsunut painokkaaksi ja määrätietoiseksi. Analyysiosiossa kuvasin, että painokas prosodia sisälsi esimerkeissä toistuvia äänteiden painotuksia, sanojen alkujen muita korostuksia (esim. sävelkorkeuden nosto tai lasku sanan alussa) sekä määrätietoista ja itsevarmaa ilmaisua (puheenvuoron säilyttäminen, taukojen käyttö jne.). Pehmeää prosodiaa sen sijaan havaitsin kolmessa aineistoni yhdeksästä esimerkistä; huolipuheen kategorian viimeisessä (ks. esimerkki 6) sekä jälkikäteisselittelyn kahdessa viimeisessä katkelmassa (ks. esimerkit 8 ja 9). Analyysissä kuvailin pehmeän prosodian sisältäneen vähemmän äänteiden painotuksia ja enemmän muita vaihteluita (esim. sävelkorkeuden vaihtelut, nousevat/laskevat intonaatiot, äänensävyyn laadulliset muutokset) sekä pitkiäkin hyvin tasaisella prosodiallya tuotettuja jaksoja.

Uhkakuvien kategorian ensimmäisissä katkelmissa (ks. esimerkit 1 ja 2) argumentoijat tuottivat ensimmäisessä positiossa vuoronsa määrätietoisella ja painokkaalla prosodiallya emotionaalisen ilmaisun ollessa hillittyä. Ensimmäisessä esimerkissä argumentoija nosti esiin huolia tuottaen puheensa hienovaraisen kielteisellä emotionaalisella sävyllä ja niin sanotulla pienellä prosodiallya (vrt. suuri prosodia, Stevanovic, Hakulinen & Vatanen 2020), prosodian ollessa kuitenkin samalla painokasta ja määrätietoista. Emotionaalisesti negatiivissävytteinen vuoro otettiin vastaan ennen kaikkea vakuuttavana argumenttina, eikä emotionaalisen huolipuheena (vrt. pehmeämmällä prosodiallya tuotettu huolipuheen kategorian esimerkki 6). Uhkakuvien kategoriassa esimerkissä 2 argumentoijan prosodia oli rikasta, mutta emotionaalinen ilmaisu edelleen hillittyä, ja huomionarvoista tässä oli auktoriteettiasemassa olevan argumentoijan deonttinen status ja valta muihin osallistujiin nähden (ks. Stevanovic & Peräkylä 2014). Havaitsin auktoriteettiasemassa olevan argumentoijan niukassa tunneilmaisussa yhtäläisyyksiä aiempiin tutkimuksiin (mm. Ruusu vuori 2005; Peräkylä 2019; Kevoe-Feldman & Iversen 2022), joissa institutionaalisen kontekstin on todettu vaikuttavan siten, että auktoriteettiasemassa oleva toimija suuntautuu vastaanottamaansa emotionaaliseen puheeseen keskittyen ensisijaisesti institutionaaliseen tehtävään ja tarjoten “sopivissa määrin” empatiaa. Analysoimassani esimerkissä auktoriteettiasemassa olevan argumentoijan rikas prosodia ilman vahvaa ja paljastavaa emotionaalista ilmaisua vaikutti olevan tilanteeseen nähden riittävä keino osoittaa työntekijöille tietyllä tavalla empatiaa vastauksena heidän aiemmin esittämiinsä huoliin sekä tunneilmaisuun.

Kolmas katkelma muodosti uhkakuvien kategoriassa poikkeuksen, sekä emotionaalisen ilmaisun että prosodian näkökulmasta, joskin tässäkin prosodia oli painokasta. Havaitsin

argumenttivuorossa Stevanovicin, Hakulisen ja Vatasen (2020) kuvailemaa niin sanottua suurta prosodiaa. Argumenttivuoro tuotettiin kahdesta ensimmäisestä poiketen toisessa positiossa ja esittäjän emotionaalinen ilmaisu oli voimakasta. Tulkitsin, että vuorossa nähtiin argumentin esittäjän taholta aktiivista kasvotyötä ja paljastavampaa emotionaalista ilmaisua kuin muissa esimerkeissä (ks. Goffman 1955; 1956). Suuri prosodia toimi ikään kuin kasvotyön resurssina, jolla argumentoija positiivista emootiota ilmaistessaan heikensi samalla vastapuolen argumenttia esittämällä sen kannattajat negatiivisessa valossa, vahvistaen näin oman argumenttinsa asemaa sosiaalisessa toiminnassa. Päätelin argumentoijan tunnustaneen voimakkaan naurunsa ongelmallisuuden, minkä tulkitsin näkyneen hänen naurujaksonsa jälkeen hymyillen tuottamassaan puheessa ja sain tulkinnalleni tukea Haakanan (2010) havainnoista. Myös huvittavana esitetty vastapuolen edustaja vastasi nauruun lyhyesti, mutta hänen emotionaalinen ilmaisunsa poikkesi muista, enkä myöskään havainnut ilmaisussa aiemmissä tutkimuksissa (mm. Szczepek-Reed 2006; Walker 2004) samanmielisyyden yhteydessä havaittua prosodista peilaamista – tulkitsin molempien seikkojen heijastelevan vastapuolen nolostumista ja kielteisiä emootioita.

Painokas prosodia yhdistyi vakuuttavaan argumenttivuoroon myös huolipuheen kategorian ensimmäisissä katkelmissa. Esimerkissä 4 argumentoijan prosodia oli tunnepitoista, mutta ilmaisu itsevarmaa. Puhuja eteni määrätietoisesti säilyttäen vuoron itsellään ja jättäen huomiotta kilpailevan puheenvuoron (French & Local 1983). Tässä katkelmassa havaitsin myös Szczepek-Reedin (2006) ja Walkerin (2004) tutkimuksissaan havaitsemaa niin sanottua prosodista peilaamista argumentoijan kanssa tasavertaisessa asemassa olevien vuorovaikutuskumppanien taholta, minkä katsoin merkiksi yhteistoiminnan suuntaamisesta ja samanmielisyyden osoittamisesta (työntekijät vaikuttivat jakavan emootioita koskien negatiivisena kokemaansa toimintaympäristön muutosta). Argumentin vakuuttavuus havainnollistui vuoronvaihdoksen kohdalla, kun auktoriteettiasemassa oleva vuorovaikutuskumppani otti huolipuheen lomassa esitetyn argumentin vakuuttavana vastaan ja lähti työnantajan edustajana puolustautumaan sen sisältämää kritiikkiä vastaan. Myös esimerkissä 5 argumentti esitettiin painokkaalla prosodially, mutta puhuja pysytteli kapeammalla ja matalammalla sävelalueella kuin edellisessä esimerkissä. Hän pidättäytyi vahvoista tunneilmaisuuksista, mutta sanallisti ja ilmaisi huolta ja tulkitsin hänen prosodiansa ilmentäneen hienovaraisesti negatiivisia emootioita (Stevanovic, Hakulinen & Vatanen 2020). Tästä huolimatta vuoroon vastattiin asiapitoisesti ja enimmäkseen tasaisella prosodially, mikä tuki päätelmäni, että vuorovaikutuskumppanit suuntautuivat painokkaalla prosodially

esitettyyn vuoroon vakuuttavana argumenttina, eikä emotionaalisenä huolipuheena (vrt. esim. Kykyri et al. 2017; Weiste & Peräkylä 2014).

Huolipuheen kategoriassa sosiaalisen toiminnan näkökulmasta poikkeuksen muihin kategorian tunnepitoisiin argumenttivuoroihin muodosti viimeinen sekvenssi eli esimerkki 6, jossa auktoriteettia edustava kuulija jätti kritiikkiä sisältäneen argumenttivuoron huolipuheen tasolle. Argumentoijan prosodia sisälsi vuorossa vähemmän äänteiden painotuksia kuin kategorian muissa esimerkeissä ja kuvasin analyysissä prosodiaa pehmeäksi. Argumentoijan kanssa tasavertaisessa asemassa olevat työntekijät osoittivat tukea argumentille, mutta auktoriteettiasemassa olevan vuorovaikutuskumppani vastasi siihen tavalla, jonka katsoin liittyvän hänen deonttiseen statukseensa ja valtaansa tilanteessa (Stevanovic & Peräkylä 2014; ks. myös Ekberg & LeCouteur 2015). Työnantajaa edustava osallistuja vastasi argumenttivuoroon empatiaa tarjoten, jättäen sen huolipuheeksi ja sivuuttaen sen sisältämän kritiikin. Empaattinen vastaanotto näkyi auktoriteettiasemassa olevan prosodiassa; pehmeässä äänensävyssä, matalassa intensiteetissä sekä laskevissa intonaatioissa – kaikki piirteitä, joiden on myös aiemmassa tutkimuksessa todettu osoittavan huolipuheen empaattista vastaanottoa (mm. Kykyri et al. 2017; Weiste & Peräkylä 2014).

Jälkikäteisselittelyn kategoria vahvisti muusta aineistosta tekemiäni havaintoja painokkaan prosodian roolista argumentin menestymisessä. Löysin kategoriassa argumentin esittäjien prosodiasta eroavaisuuksia äänteiden painottamisessa. Ensimmäisessä katkelmassa (esimerkki 7) argumentoijan prosodia oli kategorian painokkainta. Emotionaalinen ilmaisu ei ollut voimakasta tai paljastavaa, mutta vuoron tunnepitoisuus havainnollistui siinä, miten vuorovaikutuskumppanit vastaanottivat vuoron empatiaa osoittaen. Empaattisesta vastaanotosta havaitsin esimerkkejä vuorovaikutuskumppanien prosodiassa, joka sisälsi aiemmissakin tutkimuksissa empaattisiksi tunnistettuja sävelkorkeuden nostoja lausuman alussa ja intonaation laskuja loppua kohden (mm. Stevanovic, Hakulinen & Vatanen 2020; Weiste & Peräkylä 2014). Argumentti otettiin kuitenkin vastaan vakuuttavana argumenttina ja kasvojen säilyttämiselle osoitettiin tukea. Tämä oli kiinnostava havainto verrattuna huolipuheen kategorian esimerkkiin 6, jossa empaattisella vastaamisella ohitettiin argumentin sisältämä terävä kritiikki ja jätettiin argumenttivuoro emotionaalisen huolipuheen tasolle. Löysin analyysissä ainakin kaksi mahdollista syytä argumenttivuorojen saamalle erilaiselle vastaanotolle. Viittasin analyysissä Weisten et al. (2021) tutkimukseen, kun tulkitsin argumentoijan antamalla kehulla ja positiivisella arviolla olleen kasvojen säilyttämiseen ja vuorovaikutuksen positiiviseen luonteeseen liittyviä strategisia tehtäviä vuorovaikutuksessa.

Toiseksi pohdin, edesauttoiko argumentoijan heti vuoronsa alussa käyttämä painokas prosodia määrätietoisesta ja uskottavan vaikutelman syntymistä esimerkissä 7, mikä saattoi tukea kasvojen säilyttämistä. Tulkintojani tuki havainto, että alun painokasta prosodiaa ja positiivisen arvioinnin antamista seurasi sosiaalisessa toiminnassa argumentin empaattinen ja aktiivinen vastaanotto.

Havaitsin aineistossani, että vastaanottajan oli mahdollista oman emotionaalisen ja prosodisen ilmaisunsa avulla heikentää argumenttivuoron vaikuttavuutta etenkin silloin, kun prosodia jäi alkuperäisessä argumenttivuorossa pehmeäksi. Kuvasin edellä, miten esimerkissä 7 argumentti esitettiin tunnepitoisesti, mutta prosodiolla, joka oli etenkin vuoron alussa painokasta. Jälkikäiteltyyn kategorian muissa katkelmissa (esimerkit 8 ja 9) etenkin vuorojen aluissa argumenttien esittäjät käyttivät – myös kokoelmani muihin argumenttivuoroihin nähden – vähemmän painotuksia. Esimerkissä 8 puhujan prosodia oli epävarmaa ja pehmeää. Argumentoija sai vuoron alkupuolella vuorovaikutuskumppaneiltaan vain kolme passiiviseksi katsomaani minimipalautetta (ks. Heritage 1989). Tulkitsin, ettei argumentoijan kokenut vuoron alussa saavansa tarpeeksi selkeää vastaanottoa vuorovaikutuskumppaneiltaan. Tässä viittaan analyysissäkin mainitsemaani Weatherallin ja Stubben (2015) tutkimukseen ja, vaikka tutkielmani konteksti on eri, näen yhtäläisyyksiä siinä, miten institutionaalinen tehtävä keskeytyi emotionaalisen ja selittelevän argumentin saaman niukan vastaanoton vuoksi. Argumentin esittäjä palasi toistelemaan perustelujaan hakien vuorovaikutuskumppaneilta vahvempaa hyväksynnän ja empaattisen vastaanoton ilmaisua, kuin mitä nämä ensin tarjoilivat. Vasta riittäväksi kokemansa vastauksen saatuaan, argumentoija pystyi irrottautumaan aiheesta ja vuorovaikutuksen institutionaalinen tehtävä pääsi jatkumaan.

Esimerkki 9 muodosti sosiaalisen toiminnan näkökulmasta jälkikäiteltyyn kategoriassa poikkeuksen, kun argumentin esittäjän ei onnistunut säilyttää kasvojaan. Argumentoijan prosodia oli tässäkin epävarmaa, tunnepitoista ja pehmeää. Hän oli äänessä pitkään yksin ilman minimipalautteita tai muita vastaanoton ilmaisuja muilta, minkä tulkitsin jälleen huonoksi merkiksi sosiaalisen toiminnan näkökulmasta (Heritage 1989). Hiljaisen vastaanoton jälkeen havaitsinkin, että argumentti sellaisenaan sivuutettiin, kun seuraava puhuja aloitti oman vuoronsa esittämällä kysymyksen, jolla tulkitsin hänen ohjaavan keskustelun uuteen aiheeseen ja samalla kieltäytyvän yhtymästä argumentoijan edellä ilmaisemaan emotionoon. Myös aiemmissa tutkimuksissa esimerkistä tekemieni havaintojen (kysymyksen esittäminen, siis-partikkelin käyttö) on todettu liittyvän tällaisiin ilmiöihin (ks. Heritage 2011; Hakulinen & Couper-Kuhlen 2015). Katkelmassa argumentin esittäjän prosodia poikkesi vastaanottajien

prosodiasta etenkin vuoron loppupuolella, mikä nähdäkseni heijasteli vuorovaikutuksessa havaitsemaani kielteistä tunneilmaisua, puuttuvaa yhteenkuuluvuutta ja vuorovaikutuksen päätymistä konfliktiin. Puhujien prosodiassa ei ollut havaittavissa vastaavuutta, joka olisi esimerkiksi Rothin ja Tobinin (2010) mukaan edellytys sille, että vuorovaikutuksessa voisi muodostua yhteisymmärrys ja positiivinen tunneilmapiiiri. Myös muissa tutkimuksissa (ks. esim. Bose & Hannken-Illjes 2020) on todettu, että argumentointi on mahdollista sosiaalisessa toiminnassa vain niin kauan, kun osallistujien prosodia tukee vuorovaikutuksen kulkua. Vuoron lopulla havaitsin, että vastauksena kohtaamaansa ongelmaan vuorovaikutuksessa argumentin esittäjä joutui muokkaamaan omaa asennoitumistaan asettautuen myötäilemään vastapuolta (ks. Drew 1989).

Emotionaalisen ilmaisun osalta havaitsin empaattisella vastaanotolla olevan eri tehtäviä argumentoinnin kontekstissa. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että empaattinen vastaanotto on tärkeässä roolissa vuorovaikutuksessa muun muassa huolipuheen vastaanotossa, neuvon antamisessa sekä ilmaistun tunteen hyväksymisessä (mm. Ruusuvuori ja Voutilainen 2009; Weiste & Peräkylä 2014; Stommel & te Molder 2018; Voutilainen et al. 2019). Tulosteni perusteella empaattisella vastaanotolla hyväksyttiin tutkielmani kontekstissa argumentoijan ilmaisemia emootioita (ks. esimerkki 6, myös esimerkki 7) ja edistettiin institutionaalisen tehtävän jatkumista (ks. esimerkki 8). Voutilainen et al. (2019) ovat havainneet esimerkiksi vuorovaikutuskumppaneiden tuottamalla minimipalautteilla ("mm" jne.) olevan empatian ilmaisussa tärkeä rooli ja tämä tukee omia havaintojani emotionaalisen tuen ja vastaanoton puutteesta esimerkeissä 8 ja 9. Katkelmassa 8 selittelevän argumenttivuoron emotionaalinen ilmaisu sai aluksi niukan vastaanoton, mikä johti institutionaalisen tehtävän keskeytymiseen ja ongelmiin vuorovaikutuksessa. Argumentoija joutui tekemään töitä saadakseen vuorovaikutuskumppaneilta lopulta aktiivisen ja empaattisen vastaanoton, minkä jälkeen institutionaalinen tehtävä pääsi jatkumaan. Esimerkissä 9 tunnepitoisen selittelevän argumenttivuoron esittäjä oli pitkään äänessä ilman kommentteja vuorovaikutuskumppaneilta ja jäikin lopulta yksin emootioidensa kanssa. Esimerkissä 9 tuen puute näkyi kasvotyön epäonnistumisen ohella tulkintani mukaan myös katkelman lopulla siinä, miten argumentoija lähti muokkaamaan omaa asemoitumistaan vastauksena kohtaamaansa ongelmaan vuorovaikutuksessa (Drew 1989).

Empaattisen vastaanottamisen lisäksi havaitsin aineistossani emootioilla olleen tiettyjä tehtäviä argumentoinnin yhteydessä tapahtuneessa kasvutyössä. Analyysissäni havaitsin muutamissa katkelmissa hyvin aktiivista kasvutyötä (ks. Goffman 1956), jossa emootioilla oli tärkeä rooli.

Uhkakuvien kategorian viimeisessä katkelmassa (ks. esimerkki 3) kasvotyötä tehtiin ilmaisten voimakkaita positiivisia emootioita prosodian lisäksi myös hymyn ja naurun avulla. Tässä havaitsin saman kuin Haakana (2010) omassa tutkimuksessaan; hymyllä voi olla naurujakson jälkeen erilaisia tehtäviä. Naurun jälkeen ilmenevä hymyillen tuotettu puhe voi viitata naurun herättämiin positiivisiin huvittuneisuuden tunteisiin. Tulkitsin kuitenkin esimerkissä 3, että hyvin voimakkaan ja paljastavan emotionaalisen ja prosodisen ilmaisun (ja naurun) jälkeen argumentoijan hymyillen tuottama puhe heijasteli hänen osaltaan jossain määrin tietoisuutta siitä, että voimakas naurujakso oli ollut ongelmallinen naurun kohteena olleen vastapuolen kannalta ja asettanut tämän sensitiiviseen asemaan. Tässä tapauksessa emootiot toimivat kasvotyön resurssina ja prosodia oli merkittävä resurssi emootioiden ilmaisussa. Emotionaalisella ilmaisulla kasvotyön resurssina edistettiin sosiaalisessa toiminnassa argumentoijan näkökantaa esittämällä vastapuolen näkökanta huvittavassa – ja tässä tapauksessa negatiivisessa – valossa. Aktiivista kasvotyötä havaitsin lisäksi jälkikäteisselittelyn kategoriassa. Esimerkissä 7 kasvotyö oli onnistunutta, kun argumentoijalle osoitettiin tukea ja hyväksyntää vuoron alusta saakka. Esimerkissä 8 argumentin esittäjä joutui tekemään töitä kasvojen säilyttämisen eteen ja hänelle osoitettiin selkeää vastaanottoa vasta toistelun ja institutionaalisen tehtävän jumiutumisen jälkeen. Jälkikäteisselittelyn kategorian ja samalla kokoelmani viimeisessä esimerkissä 9 katsoin argumentoijan tekemän kasvotyön epäonnistuneen, kun argumenttivuoro sivuutettiin vastaanottavissa vuoroissa täysin.

Havaitsin hieman yli puolessa aineistoni esimerkeistä myös prosodista peilaamista ja prosodian yhteensovittamista (ks. esimerkit 1, 3, 4, 6 ja 7). Analyysini tulokset ovat samansuuntaiset aiempien tutkimusten (mm. Walker 2004; Szczepek-Reed 2006; Roth & Tobin 2010; Szczepek-Reed 2020) kanssa, joissa prosodian yhteensovittamista ja edellisen puhujan prosodian peilaamista seuraavissa vuoroissa on todettu esiintyvän etenkin samanmielisyyden osoittamisen ja yhteistoiminnan suuntaamisen yhteydessä. Kiinnostavasti esimerkissä 6 oma analyysini osoitti, että varsinainen argumentti ja sen sisältämä kritiikki prosodian yhteensovittamisesta huolimatta sivuutettiin. Vuoro jätettiin auktoriteettiasemassa olevan vuorovaikutuskumppanin taholta emotionaaliseksi huolipuheeksi, johon vastattiin puhtaasti empatiaa osoittaen. Tässä tulkitsinkin prosodian peilaamisen liittyneen ensisijaisesti vuorovaikutuskumppaneiden välisiin suhteisiin. Sosiaalisen toiminnan kannalta näkemykseni mukaan oleellisin vuorovaikutuskumppani oli auktoriteettiasemassa argumentoijaan (ja koko ryhmään) nähden. Tulkitsin (viitaten mm. Stevanovic & Peräkylä 2014) tämän vaikuttaneen osallistujien ilmaisun ohella siihen, miten auktoriteettiasemassa oleva vastaanotti vuoron.

Tässä tapauksessa prosodinen peilaaminen ei ikään kuin yltänyt argumentin sisältämään kriittiseen näkökulmaan, vaan auktoriteettiasemassa oleva työnantajan edustaja suuntautui vuoroon vain emotionaalisena huolipuheena.

Tein aiempaan tutkimukseen nojaavia havaintoja myös narisevasta äänensävyistä sekä taukojen käytöstä. Narisevasta äänensävyistä tekemäni havainnot ovat linjassa tutkimusten kanssa, joissa narinan on todettu useammassakin kielessä voivan liittyä muun muassa lauseen päättymiseen, vuorovaihdosta osoittavaan kohtaan tai pragmaattisen lausuman päättymiseen vuoron säilyessä samalla puhujalla (Ogden 2001; ks. myös esim. Carlson, Hirschberg & Swerts 2005; González, Weissglass & Bates 2022). Analyysini perusteella narinaa esiintyi aineistossani lähinnä ensimmäisissä vuoroissa argumenttien esittäjien puheessa ja joko kokonaisen lauseen lopulla tai sitten pragmaattisen lausuman päättymisen yhteydessä (ks. esimerkit 1, 2 ja 8). Puhuja saattoi narisevan jakson jälkeen täydentää ajatustaan, mutta saavutti narinan kohdalla pragmaattisen lausuman lopun. Tämän rakenteen sekä siirtymän lausumasta toiseen tunnistin vuorovaikutuksen sekventiaalisessa tarkastelussa nimenomaan puhujan prosodiasta, kuten on havainnut myös muun muassa Hakulinen (2016). Painokkaan prosodian yhteydessä havaitsemani määrätietoiseen ja itsevarmaan ilmaisuun liittyi tulkintani mukaan joissakin aineistoesimerkeissäni myös taukojen käyttö puheen keskellä niin, että tauot auttoivat luomaan vaikutelman itsevarmasta puhujasta (ks. esimerkit 1, 2 ja 5). Hakulinen (1993) on todennut juuri tällaisen taukojen kohdistamisen puheen keskelle mahdollistavan sen, että kuulija voi pitää taukoja, kun haluaa taata itselleen pitkän puheenvuoron pelkäämättä, että tulee keskeytetyksi. Kuulijat eivät tienneet, mitä argumentoija sanoo seuraavaksi, kun tauot sijoittuivat keskelle vuoron rakenneyksikköä. Näin he jäivät odottamaan mitä seuraavaksi on tulossa ja nähdäkseni tämä auttoi luomaan vaikutelman vahvasta auktoriteetista, joka säilyttää puheenvuoron itsevarmasti hallussaan.

6.2 Pohdinta

Kokonaisuudessaan tutkielmani tuloksissa havainnollistui aiemmissä tutkimuksissa todettu prosodian ja emootioiden välinen tiivis yhteys. Joissakin tutkimuksissa ihmiset ovat pystyneet tunnistamaan ja liittämään tietyllä prosodialla tuotetut puhejaksot tiettyyn emootioon universaalisti, kielestä ja kulttuurista riippumatta (Bryant & Barrett 2008, 136). Havaitsin omaa analyysiäni tehdessä, että sävyiltään negatiivisia emootioita oli jossain määrin helpompi havaita argumentin esittäjien prosodiasta kuin sävyiltään positiivisia emootioita. Myös eräässä

aiemmassa tutkimuksessa havaittiin, että tutkimusasetelmassa koehenkilöiden oli helpompi havaita kuulemastaan prosodiasta negatiivissävyytteisiä emootioita kuin positiivisia emootioita (Waaramaa-Mäki-Kulmala 2009, 253). Itse havaitsin tämän etenkin katkelmissa 2, 7 ja 8, joissa kuvasin argumentoijan prosodiaa emotionaaliselta ilmaisultaan melko hillityksi. Argumentoijan prosodiasta oli vuoroissa hankala erottaa puhujan emotionaalisesta ilmaisusta selkeää sävyä, mutta prosodiasta ei ollut erotettavissa myöskään vahvoja negatiivisia emootioita, jolloin jäin pohtimaan, mikä mahtoi itse asiassa olla puhujan emotionaalinen tila. Tällaisesta ilmaisusta oli vaikea prosodian välityksellä ulkoapäin tehdä päätelmiä. Nojauduin näiden tarkastelussa, kuten muussakin analyysissäni, vuorovaikutuksen sekventiaalisuuteen ja siihen, mitä havaitsin tapahtuvan vuoron ympärillä sosiaalisessa toiminnassa.

Kuten totesin tutkielmani teoriaosuudessa (ks. luku 3.3), prosodia on vuorovaikutusresurssi, jota osaamme intuitiivisesti tulkita ja jonka avulla ilmaisemme ja välitämme emootioita vuorovaikutuksessa. Sosiaalisen toiminnan teoriataustassa (ks. luku 3.4) todettiin, miten emootioiden tarkastelussa nimenomaan prosodian rooli korostuu, koska kehollisena resurssina se antaa vuorovaikutuskumppaneillemme tietoa sisäisestä maailmastamme sekä tunnetiloistamme. Tulokseni nojaavat tutkielman teoreettiseen viitekehykseen. Tarkastelin emootioita tutkielmassani muiden muassa Margaret Seltingin (1994) ja Elizabeth Couper-Kuhlenin (2009) esittämästä näkökulmasta, etten tutkijana voi saada selville puhujan siinä hetkessä kokemaa emootiota sellaisenaan, mutta voin tarkastella, miten puhuja muun muassa prosodiallaan ilmaisee emootioita ja mitä tästä seuraa sosiaalisen toiminnan näkökulmasta (ks. myös Szczepek-Reed 2010). Tähän liittyen totesin tutkielmani näkökulmasta tärkeäksi myös Goffmanin (1956) käsiteparin *expressions given / expressions given off*. Tutkimuksen näkökulmasta sosiaalisen toiminnan sekventiaalisen tarkastelun kautta on mahdollista tehdä tulkintoja siitä, millaisen vaikutelman puhuja antaa ja toisaalta millainen vaikutelma hänestä tahtomattaankin syntyy vuorovaikutuksessa. Osassa aineistoani (ks. esimerkit 1, 3 ja 8) tulkitsin argumentoijan prosodiasta syntyvän vuorovaikutuskumppaneille jokin tietty vaikutelma – huolimatta siitä, mikä mahdollisesti oli argumentoijan oma pyrkimys vaikutelman antamisen suhteen.

Omat tulokseni tukevat ja täydentävät aiempaa tutkimusta (mm. Ruusuvuori & Voutilainen 2009; Voutilainen, Peräkylä & Ruusuvuori 2010; Weiste & Peräkylä 2014; Weatherall & Stubbe 2015; Stommel & te Molder 2018; Voutilainen et al. 2019; ks. myös esim. Ashforth & Tomiuk 2000), jossa emootioilla on havaittu olevan useita tehtäviä vuorovaikutuksessa. Tutkielmani aineistossa emotionaalisella ilmaisulla oli argumentin esittämisessä etenkin

tunteisiin vetoamiseen, merkitysten luomiseen sekä vuorovaikutuksessa tapahtuvaan kasvotyöhön liittyviä tehtäviä. Emotionaalisella ilmaisulla voitiin analyysini perusteella vaikuttaa myös vastaanottavissa vuoroissa argumentin vaikuttavuuteen. Jos argumentoijan ilmaisemiin emootioihin ei vastattu ja näin osoitettu niille hyväksyntää, vuorovaikutuksessa ilmeni ongelmia, eikä institutionaalinen tehtävä päässyt etenemään. Tulkitsin myös (Goffmaniin 1956 nojautuen), että argumentoijan emotionaalinen ilmaisu saattoi olla erityisen paljastavaa tai ei-paljastavaa (ks. esimerkit 3, 7 ja 8). Emootioiden paikallistuminen tiettyyn toimintoon tai tehtävään havainnollistui lisäksi siinä, ettei emotionaalisesta ilmaisusta sellaisenaan voinut aina vetää suoraa johtopäätöstä argumentoijan valitseman kielteisen tai myönteisen näkökannan suhteen käsillä olevaan argumenttien kamppailuun liittyen. Esimerkissä 1 havaitsin argumentoijan ilmaisevan hienovaraisesti negatiivisia tunteita, joiden rinnalla hän toi esiin kielteistä kantaansa esitettyyn uuden henkilön rekrytointiin. Esimerkissä 3 argumentoija taas ilmaisi voimakkaasti positiivisia emootioita, mutta toi samalla esiin kielteisen kantansa rekrytointipäätökseen. Esimerkissä 3 argumentoija ei ilmaissut puhtaasti positiivista emootiota, vaan teki emotionaalisen ilmaisun rinnalla kasvotyötä heikentäen vastapuolen argumenttia esittämällä heidät naurettavassa (ja negatiivisessa) valossa. Muiden muassa tässä katkelmassa havainnollistui teoreettisen viitekehysten mukainen käsitys emootioiden roolista ennen kaikkea vuorovaikutukseen paikallistuvana, sosiaalisissa tilanteissa muille ulospäin ilmaistavana ja tiettyä tehtävää suorittavana.

Ei-vakuuttavien argumenttivuorojen 6 ja 9 välillä havaitsin eroja siinä, miten ne emootioiden näkökulmasta vastaanotettiin. Päätelin tämän johtuvan ensinnäkin siitä, että sosiaalisen toiminnan näkökulmasta vuoroilla oli erilaiset tavoitteet, ja toiseksi vuorovaikutuskumppaneiden keskinäiset suhteet poikkesivat toisistaan. Esimerkissä 6 argumentoija ilmaisi ja purki harmistuneisuuttaan ja paha mieltä esittäessään samalla kriittisen argumentin. Auktoriteettiasemassa olevalla vuorovaikutuskumppanilla oli deonttisen asemansa tuoma velvollisuus osoittaa työntekijän emootioille empatiaa ja hyväksyntää. Esimerkissä 9 sen sijaan keskenään tasavertaisessa asemassa olevat vuorovaikutuskumppanit edustivat kahta vastakkaista näkökantaa koskien uuden työntekijän rekrytointia, eikä tasavertaisessa asemassa olevilla ollut valta-aseman tuomaa velvollisuutta osoittaa hyväksyntää kollegan emootioille. He keskittyivät institutionaaliseen tehtäväänsä eli rekrytointipäätöksen tekemiseen, joka itseohjautuvassa organisaatiossa oli nimenomaan kyseisen ryhmän kyseisessä kokouksessa yhteisesti päätettävä asia. Uskoakseni työyhteisön kontekstissa kasvotyö oli tässä katkelmassa erityisen tärkeää argumentoijan statukselle ryhmän

toiminnan jatkuessa ja päätöksenteon ollessa itseohjautuvuutta painottavassa organisaatiossa tietyiltä osin jaettua myös tulevaisuudessa. Argumentoija esitti selittelevän vuoronsa lisäksi enimmäkseen pehmeällä prosodially, joka muusta aineistosta tekemieni havaintojen mukaan jätti argumentin alusta saakka heikoksi. Argumentoija ei myöskään antanut, kuten havaitsin menestyksekkäässä selittelevässä argumenttivuorossa (ks. esimerkki 7), kehua tai positiivista arviota, joka olisi voinut toimia strategisena keinona vuorovaikutuksessa ja argumentoinnissa. Pehmeällä prosodially tuotettu, pelkkään selittelyyn keskittyvä argumenttivuoro sivuutettiin vuorovaikutuskumppaneiden ollessa keskenään tasavertaisessa asemassa, eikä tällöin edes argumentoijan emootioille ilmaistu hyväksyntää – toisin kuin esimerkissä 6, jossa argumentoijan emootiot otettiin auktoriteettiholalta empaattisesti vastaan, vaikka argumentin kritiikki sivuutettiin.

Tutkielman alussa pohdin itseohjautuvan organisaation kohdalla vuorovaikutuksen kulkua ja esimerkiksi sitä, kenen argumentti tulee kuulluksi, jos kaikki ovat lähtökohtaisesti tasavertaisessa asemassa. Tulosteni perusteella itseohjautuvankin organisaation sisällä vallitsevat tietyt valta-asetelmat voivat vaikuttaa sosiaalisen toiminnan kulkuun ja tätä kautta argumentin vaikuttavuuteen. Niin tasavertaisten kollegoiden välisessä argumentoinnissa kuin deonttista valtaa nauttivan vastapuolen kanssa argumentoidessa aineistoni esimerkeissä merkittävimpään rooliin näytti nousevan argumentoijan prosodia, joka jäädessään pehmeäksi salli sekä deonttista valtaa omaavan että tasavertaisesta asemasta argumenttia arvioivan vuorovaikutuskumppanin joko heikentää argumenttivuoroa tai kokonaan sivuuttaa se. Tulokseni osoittivat, että erityisesti painokas ja määrätietoinen prosodia tuki argumentin vakuuttavuutta ja vaikuttavuutta sosiaalisessa toiminnassa huolimatta siitä, millaista emotionaalinen ilmaisu oli ja myös kuka argumenttivuoron vastaanotti.

Kokoelmani ensimmäisessä esimerkissä nähtiin, miten painokkaalla prosodially ja hillityllä tunneilmaisulla tuotettu argumenttivuoro johti jopa koko käsiteltävän päätöksen sinetöintiin. Vakuuttavia argumenttivuoroja yhdisti itsevarma, painokas ja määrätietoinen prosodinen ilmaisu, joka sisälsi runsaasti muun muassa äänneiden painotuksia. Itsevarmuus näkyi myös siinä, että puheenvuoro säilytettiin itsellä keskeytyksistä huolimatta. Myös emotionaalisen huolipuheen kohdalla hillityn emotionaalisen ilmaisun rinnalla argumentin vakuuttavuutta tuki määrätietoinen ja painokas prosodia (ks. esimerkki 5). Kun prosodia jäi pehmeäksi (ks. esimerkki 6), puhujan emotionaalinen ilmaisu korostui jättäen argumentin sisältämän kritiikin taka-alalle, jolloin argumentti saatettiin empaattisella vastaanotolla jättää emotionaalisen huolipuheen tasolle. Havaitsin prosodisesti itsevarmoissa argumenttivuoroissa myös

vähemmän katkoksia kuin epävarmemmissa vuoroissa. Itsevarman argumentoijan ilmaisu ei ollut takeltelevaa ja katkonaista kesken jäävien sanojen, toisteluiden tai runsaan täytesanojen (mm. niinku-partikkelin) käytön vuoksi – joita kaikkia havaitsin melko runsaasti epävarmemmissa argumenttivuoroissa (ks. katkelmat 6, 8, 9).

Szcepek-Reed (2012, 14) on todennut prosodialla olevan tehtäviä yksittäisen puhujan ja hänen toimintansa lisäksi vuorovaikutustilanteessa myös kaikkien osallistujien keskinäisen yhteistoiminnan rakentumisessa. Omassa analyysissäni tarkastelin yksittäisen puhujan prosodiaa, mutta jatkuvasti suhteessa siihen, mitä sosiaalisessa toiminnassa tapahtuu. Se, miten prosodia osallistui aineistossani toiminnan rakentumiseen, tutkielmani kontekstissa argumentoinnin vastavuoroisuuteen, asettuu linjaan myös tämän näkemyksen kanssa prosodian monipuolisista tehtävistä sosiaalisessa toiminnassa. Keisanen ja Kärkkäinen (2014) ovat todenneet prosodialla olevan rooli myös muun muassa kehun ja positiivisen arvion antamisessa ja tein analyysissäni saman havainnon.

Kuten tutkielmani alkupuolella totesin, argumentointi on perinteisesti totuttu liittämään rationaalisuuteen ja järkipäiseen harkintaan, mihin taas emootioiden ei ole ajateltu kuuluvan spontaanin, kontrolloimattoman ja ennalta-arvaamattoman luonteensa vuoksi. Argumentointitutkimuksen ja –teorioiden parissa työskentelevien edellytetään yhä nykyäänkin tuntevan tieteenalan vankat juuret Antiikin ajan kirjallisuudessa ja ajattelussa, jossa emootioihin on suhtauduttu tietyllä varauksellisuudella (van Eemeren & Grootendorst 2003, 42). Osa tutkijoista on kuitenkin alkanut parina viime vuosikymmenenä haastaa tätä näkemystä sisällyttäen argumentoinnin tutkimukseen myös affektiivisen ja emootioihin liittyvän ulottuvuuden (Polo et al. 2016, 124; ks. myös Gilbert 2004, 246). Emootioiden roolia sekä tehtäviä argumentoinnissa on alettu tutkia muun muassa neuvottelemisen, oikeudellisen argumentoinnin sekä vaikuttamisen näkökulmista (ks. esim. Martinovski & Mao 2009; Polo et al. 2016; Sotomayor Trelles 2017; González González, Gómez & Lemos 2019; Fischer 2022). Osa tutkijoista ei edelleenkään tunnusta emootioiden kuuluvan argumentointiin tai muihin kognitiivisiin prosesseihin (esim. oppimiseen), mutta osa on tunnistanut emootioilla olevan näissä roolinsa ja aiheesta on alettu tehdä laajemmin tutkimusta (Polo et al. 2016, 124). Omat tulokseni asettuvat samaan linjaan viime vuosina tehtyjen tutkimusten kanssa, joissa emootioilla on todettu olevan rooli myös perinteisesti puhtaasti rationaalisena pidetyssä argumentoinnissa. Gilbertin (2004, 261) mukaan myös emootioiden värittämät argumentit välittävät aina tietoa ja emootioiden avulla voidaan esimerkiksi taivutella argumentin vastaanottajaa ja pyrkiä vakuuttamaan hänet argumentin pätevyydestä. Sekä ihmisen

harkitsevammalla järkeilevällä ajattelulla että spontaanimpaan puoleemme liittyvillä emootioilla on paikkansa jokapäiväisessä elämässä tapahtuvassa argumentoinnissa (Ben-Ze'ev 1995, 198).

Kokonaisuudessaan emootiot näyttäytyivät omissa tuloksissani vuorovaikutusresurssina, jonka avulla argumentoijat vetosivat vuorovaikutuskumppaneidensa tunteisiin, loivat merkityksiä ja tekivät kasvotyötä puolustaessaan ja perustellessaan argumenttinsa pätevyyttä sosiaalisessa toiminnassa. Emootioita ilmaistiin ja myös vastaanotettiin prosodian välityksellä. Prosodially – ja aineistossani erityisesti painokkaalla ja määrätietoilla prosodially – oli argumentin vakuuttavuuden ja vaikuttavuuden kannalta ratkaiseva rooli. Prosodian ollessa pehmeää, argumentin kriittistä kärkeä saatettiin sosiaalisessa toiminnassa heikentää tai se kokonaan sivuutettiin. Sekä hillitympi ja ei-paljastavampi että vahvempi ja paljastavampi emotionaalinen ilmaisu tuotti vakuuttavan ja vaikuttavan argumenttivuoron, kun puhujan prosodia samalla oli emotionaalisen ilmaisun rinnalla painokasta ja määrätietoista. Emootioita on vaikea erottaa faktoista, tavoitteista ja arvoista, jotka kaikki ovat ikään kuin toisiinsa limittyen jatkuvasti läsnä puheessamme (Ben-Ze'ev 1995, 198). Myös tarkastelemassani työyhteisön kokousvuorovaikutuksessa tapahtuvassa argumentoinnissa emootiot olivat jossain määrin havaittavissa ja jatkuvasti läsnä niin argumentin esittäjän kuin vastaanottajan ilmaisussa. Ei ole siis yhdentekevää, miten käsittelemme tai ilmaisemme emootioita työyhteisössä tai millaisen merkityksen näemme emootioilla esimerkiksi argumentoinnin kontekstissa. Tulosteni perusteella voisi esittää, että emotionaalisen ilmaisun roolin ja merkityksen ymmärryksen vahvistaminen työpaikalla tapahtuvassa vuorovaikutuksessa auttaisi työntekijöitä vahvistamaan argumentointitaitojaan ja koko työyhteisöä kehittämään vuorovaikutustaan.

6.3 Tutkimuksen rajoitteet

Käsittelen seuraavaksi aineistoon liittyviä rajoitteita ja valitsemani analyysimenetelmän metodologisia rajoitteita. Pohdin lopuksi tutkijan oman roolin merkitystä tutkimusprosessissa. Käyttämäni videoaineisto kuvattiin NewBI5-tutkimushankkeeseen osallistuneen yhteistyöyrityksen tiloissa tietyn ajanjakson sisällä. Tutkimushankkeen puitteissa aineiston keruu suoritettiin havainnoiden ilman osallistumista (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tutkittavat olivat tietoisia tutkimukseen osallistumisestaan ja vuorovaikutustilanteiden tallentamisesta tutkimuskäyttöön, mutta tutkijat eivät olleet aktiivisesti mukana aineistonkeruussa (em.).

Lopputuloksena saatuun aineistoon vaikutti yrityksen henkilöstön aktiivisuus. Myös vuorovaikutukseen osallistuvien keskinäiset suhteet ovat saattaneet vaikuttaa päätökseen jättää tapaamisia tallentamatta. Aineistoon on ehkä valikoitunut vuorovaikutustilanteita, joihin ei ole kohdistunut odotuksia ristiriidoista, mikä osaltaan saattoi rajata sisältöä. Tutkimuskohteiden näkökulmasta on toki ymmärrettävää, jos vuorovaikutustilanteita on haluttu jättää tallentamatta. Aineistossa oli suuri vaihtelevuus kontekstien, kokoonpanojen ja aihepiirien suhteen, mikä aiheutti itselleni aloittelevana tutkijana haasteita esimerkiksi näkökulman valinnassa. Laadulliselle tutkimukselle on kuitenkin tyypillistä luonnollisen ja strukturoimattoman aineiston käyttö (Tietoarkisto; Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet, viitattu 12.10.2022). Tutkijana onkin helpompi tarkastella aineistoa ulkoapäin, kun ei itse ole mukana havainnoitavassa vuorovaikutuksessa. Aineiston teknisen laadun näkökulmasta on todettava, että 360°-videotallennus auttoi vähentämään rajoitteita, kun litteraatteja oli mahdollista tarkentaa videokuvan avulla esimerkiksi puhujatunnistuksen ja päällekkäispuhunnan osalta.

Aineiston rajautumisen valitsemini kahteen kokoustallenteeseen määrittivät tutkimuskysymykseni. Osa aineistosta ei tarjonnut käyttökelpoista aineistoa näkökulmaani nähden. Laajemmasta aineistosta tarkempaan analyysiin valitsemani kaksi kokoustallennetta tarjosivat riittävän määrän toisistaan poikkeavia sekvenssejä, joista sain koottua näkökulmaani nähden kattavat sekvenssijoukot analysoitavaksi. Kuitenkin, jos tarkasteltava aineisto olisi ollut laajempi, olisi päästy tarkastelemaan monipuolisempaa tapausten joukkoa. Keskusteluanalyyseissä on alettu viime vuosina yhä enemmän myös yhdistellä laadullista ja määrällistä tutkimusta pyrkimyksenä lisätä ymmärrystä vuorovaikutuksen säännönmukaisuuksista (Stevanovic & Lindholm 2016). Omassa tutkielmassani analyysi rajoittui laadulliseen, jättäen ulkopuolelle mahdollisten säännönmukaisuuksien systemaattisemman tarkastelun. Esimerkiksi Alasuutarin (2011) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusyksiköiden suuri määrä tai tilastoihin nojautuva argumentointi ei ole välttämätöntä, koska tarkoituksena ei ole laajojen yleistyksien tekeminen. Määrällisillä menetelmillä olisi voinut kuitenkin rikastaa ja syventää analyysiä. Analyysiä varten vuorovaikutusta tarkasti kuvailevat litteraattit tein havainnoimalla nauhoitteilta prosodisia piirteitä kuulonvaraisesti käyttämällä apunani digitaalista äänitranskriptio-ohjelmistoa. Analyysin tuottamia havaintoja olisi voinut myös tarkentaa vielä yksityiskohtaisemmalle tasolle sekä saatuja tuloksia havainnollistaa litteraattien lisäksi myös kuvien avulla käyttämällä esimerkiksi fonetiikan puheanalyysiin kehitettyä Praat-ohjelmaa.

Seuraavaksi käyn läpi lyhyesti metodologisen viitekehysten mukanaan tuomia rajoitteita. Menetelmänä tarkkan keskustelunanalyysin vahvuus on, että sen avulla voidaan tavoittaa hienovaraisetkin yksityiskohdat vuorovaikutuksesta (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016). Keskustelunanalyysiin liittyy kuitenkin rajoitteita, kuten herkkyys havainnoitavan tilanteen kontekstille, minkä voi nähdä sekä etuna että rajoituksena. Menetelmän avulla päästään tutkimaan vuorovaikutusta läheltä, mutta samalla ilmiöistä on hankala tehdä laajalle meneviä päätelmiä. Menetelmää voi kutsua mikroanalyttiseksi ja kuvailevaksi (deskriptiiviseksi) menetelmäksi. Keskustelunanalyysin avulla ei voida määrittää onko vuorovaikutus hyvää tai huonoa, mutta sen avulla voi avautua mahdollisuus kehittää vuorovaikutusta. (Em.) Tutkielmassani tarkastelin emootioiden ilmaisua vuorovaikutuksessa ja argumentoinnin kontekstissa. Keskustelunanalyysin parissa on viime vuosina keskusteltu siitä, millainen rooli mielensisäisillä prosesseilla, kuten emootioilla, saisi ja tulisi olla keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa (Stevanovic & Lindholm 2016). Perinteisesti on pyritty välttämään tuntemisen kaltaisen ihmisen sisäisen prosessin käsittelyä, mutta sittemmin on todettu, että keskustelunanalyttinen ymmärrys vuorovaikutusprosesseista ja vuorovaikutusrakenteista jää puutteelliseksi ilman jatkuvasti läsnä olevien emootioiden huomioimista osana vuorovaikutusta (em.). Tässä tutkielmassa emootioita tarkasteltiin, ei niinkään toimijoiden sisäisinä prosesseina, vaan siitä näkökulmasta, miten toimijat ilmaisivat emootioita sosiaalisessa toiminnassa ja mitä tästä seurasi. Tutkimuksen rajoitteena näen tässä tarkastelussa etenkin oman roolini persoonallisena subjektiivisena yksilönä, joka tekee havaintoja aineistosta omasta kokemusmaailmastaan käsin.

Pohdin vielä lopuksi omaa rooliani tutkimusprosessissa. Pyrin tutkielmaani soveltuvaan näkökulmaan aineiston tarkastelussa ja analyysin teossa. Näkökulmani olisi voinut olla kapeampi, jolloin teoreettinen viitekehys olisi ollut kevyempi. Prosodian havainnoinnissa olisin myös voinut keskittyä esimerkiksi vain parin spesifin piirteen tarkasteluun. Koin tutkielman tekoprosessin antoisaksi ja opettavaiseksi, ja samalla tiedostan näkökulmani olleen melko laaja. Tutkimusprosessin arvioinnissa tulee aina pohdittavaksi tutkijan oma rooli. Oma tutkimustani väritti varmasti etenkin taustani musiikin sekä laulunopetuksen parissa. Laulajana ja laulunopettajana koin prosodian tarkastelun ehkä luontevammaksi kuin joku, jolla ei ole ammatillista taustaa musiikin ja ihmisäänen parissa työskentelystä. Samalla, kun tästä saattoi olla etua prosodian havainnoinnissa, oman orientaationi voi nähdä myös rajoitteena. Tutkimusprosessiani on jossain määrin värittänyt suhtautumiseni ihmisäänen laadullisiin ilmaisueroihin. Kuten usein laadullisen tutkimuksen kohdalla, seikat, joita minä tutkijana

valitsemastani aineistosta havaitsin, olivat varmasti erilaisia, kuin mitä joku toinen tutkija olisi havainnut.

6.4 Jatkotutkimusaiheet

Tutkielmani lopuksi esittelen joitakin mahdollisia jatkotutkimuksen aiheita. Emootioiden ja tunteiden ilmaisun yhteyttä päätöksentekoon olisi hyvä tutkia lisää. Myös määrällisten tutkimusmenetelmien avulla voitaisiin selvittää, millaista prosodista ilmaisua liittyy vaikkapa erityisen vahvaan ja vakuuttavaan argumentointiin. Näin voisi systemaattisemmin tarkastella esimerkiksi, millainen “painokas prosodia” tukee argumentin vaikutusmahdollisuuksia päätöksentekotilanteissa. Prosodiaa tulisi vuorovaikutusresurssina tutkia lisää myös muilla elämänalueilla. Teorialuvussa todettiin, että prosodialla on oleellinen rooli esimerkiksi lapsen ja äidin välisen kiintymyssuhteen muodostumisessa ja vahvistumisessa syntymästä alkaen, ja jo sikiöaikana. Esimerkiksi perheiden sisäistä vuorovaikutusta saatettaisiin pystyä kehittämään tarkastelemalla, millaista prosodiaa vuorovaikutustilanteissa ilmenee ja mitä vaikutuksia sillä on sosiaalisen toiminnan näkökulmasta. Esimerkiksi Byrd et al. (2022) ovat psykologian alan tutkimuksessaan tarkastelleet nuoren ja vanhemman välistä vuorovaikutusta emootioiden käsittelyn ja säätelyn vaikeuksien näkökulmasta ja todenneet, että sillä, miten vanhempi vastaanottaa nuoren kielteisiä emootioita on vaikutusta nuoren kehitykseen ja hänen tapansa käsitellä, säädellä ja ilmaista emootioita tulevaisuudessa. Prosodian roolin syvällisempi tarkastelu voisi tuoda lisäarvoa lasten ja vanhempien väliseen vuorovaikutukseen suuntautuvalla tutkimuksella.

Tässä tutkielmassa keskityttiin vuorovaikutusresursseista prosodian tarkasteluun. Argumentointia voisi emootioiden ilmaisun näkökulmasta tutkia havainnoimalla myös muita kehollisia resursseja etenkin, kun argumentoinnin tutkimuksessa emootioiden merkitys ja rooli on yhä laajemman kiinnostuksen kohteena (ks. mm. Polo et al. 2016; Gilbert 2004). Emootioiden ilmaisua ja vuorovaikutuksen kulkua voisi tutkia työyhteisön kontekstissa konfliktitilanteiden ratkomiseen ja työyhteisön hyvinvointiin liittyen niin prosodian kuin muiden kehollisten resurssien tarkastelun avulla. Teknologiavälitteisyyteen liittyen olisi hyvä selvittää, millaisia resursseja vuorovaikutuksessa prosodian ohella käytetään, kun osa työntekijöistä ei kohtaa kenties koskaan toisiaan kasvokkain. Miten näköyhteyden puuttuminen vaikuttaa työntekijöiden emotionaaliseen ilmaisuun tai emootioiden rooliin

vuorovaikutuksessa? Miten tunneilmaisun eri resurssien merkitys muuttuu tai miten mahdollisista ongelmatilanteista ja katkoksista sosiaalisessa toiminnassa selvitään, kun vuorovaikutuskumppaneista osa osallistuu kokoukseen fyysisesti samassa tilassa ja osa etäyhteydellä pelkän äänen tai huonon kuvanlaadun varassa? Teknologiavälitteisyyden voimakas kasvu luo uusia tarpeita ja kiinnostavia uusia näkökulmia emootioiden ja prosodian tutkimukselle.

Lähteet

Digitaaliset lähteet

Aineistohallinnan käsikirja (verkkojulkaisu). Tunnisteellisuus ja anonymisointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Verkko-osoite:

<<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistohallinta/>>.urn:nbn:fi:fsd:V-201504200001.

(Viitattu 15.2.2022)

Helsingin Sanomat (14.1.2018). Tulevaisuuden työelämässä menestyy se, jolla on hyvät tunnetaidot. <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005521510.html>.

Helsingin Sanomat (15.10.2018). Suomalaisilla työpaikoilla ei saa näyttää tunteitaan. <https://www.hs.fi/ura/1-art-2000005862081.html>.

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Verkko-osoite: <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 12.10.2022)

Katri Saarikivi (28.11.2018). Tunteet ohjaavat päätöksentekoa myös bisneksessä. <https://profit.lowell.fi/katri-saarikivi-tunteet-ohjaavat-paatoksenteossa-myosbisneksessa>.

NewBI5-tutkimusprojektin tietosuojailmoitus (2019). Verkko-osoite: https://research.tuni.fi/uploads/2019/05/4dfd262e-tutkimuksen-tietosuojailmoitus_newbi5_2019-05-18.pdf.

NewBI5-tutkimusprojektin verkkosivut: research.tuni.fi/cmc/newbi5-uutta-kilpailukykyalysta-intuutiosta-interaktiosta-seka-tiedon-integraatiosta/.

Tampereen yliopisto, Cost Management Center. Projektit. Verkko-osoite: <https://research.tuni.fi/cmc/projektit/>.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Verkko-osoite: www.tenk.fi.

Painetut lähteet, artikkelit ja e-kirjat

Adami, Elisabetta (2017) Introducing Multimodality. Teoksessa Garcia, Ofelia, Flores, Nelson & Spotti, Massimiliano (toim.) The Oxford Handbook of Language and Society. Oxford University Press, s. 451–472.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Luku 2: Mitä on laadullinen tutkimus? Laadullisen analyysin vaiheet. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Ashforth, Blake E. & Tomiuk, Mark A. (2000) Emotional Labour and Authenticity: Views from Service Agents. Teoksessa: Stephen Fineman. (2000). *Emotion in Organizations*: vol. 2 (2.painos). SAGE Publications, s.184–203.

Ben-Ze'ev, Aaron (1995) Emotions and Argumentation. *Informal Logic 17:2*, s. 189–200. DOI: <https://doi.org/10.22329/il.v17i2.2407>.

Billig, Michael (1998) Rhetoric and the Unconscious. *Argumentation 12:1998*, s.199–216.

Bose, Ines & Hannken-Illjes, Kati (2020) On the Role of Voice and Prosody in Argumentation Among Pre-School Children. *Research on Children and Social Interaction 4:1*, s. 55–56. DOI: <https://doi.org/10.1558/rcsi.12415>.

Bryant, Gregory A. & Barrett, Clark H. (2008) Vocal Emotion Recognition Across Disparate Cultures. *Journal of Cognition and Culture 8(2008)*, s. 135–148.

Bublitz, Wolfram (2006) Sacks, Harvey (1935–1975). *Encyclopedia of Language & Linguistics 10, 2*. painos, s. 721–723. DOI: <https://doi.org/10.1016/B0-08-044854-2/02863-7>.

Buck, Ross (2014) *Emotion. A Biosocial Synthesis*. Cambridge University Press.

Burr, Viv (2015) Social Constructionism. *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences 2015(22)*, s. 222–227.

Byrd, A.L. & Vine, V. & Frigoletto, O.A. & Vanwoerden, S. & Stepp, S.D. (2022). A Multi-Method Investigation of Parental Responses to Youth Emotion: Prospective Effects on Emotion Dysregulation and Reactive Aggression in Daily Life. *Research on Child and Adolescent Psychopathology 50*, s. 117–131.

Carlson, Rolf & Hirschberg, Julia & Swerts, Marc (2005) Cues to Upcoming Swedish Prosodic Boundaries: Subjective Judgment Studies and Acoustic Correlates. *Speech Communication 46(2005)*, s. 326-333. DOI: 10.1016/j.specom.2005.02.013.

Couper-Kuhlen, Elizabeth (2009) A Sequential Approach to Affect: The Case of 'Disappointment'. Teoksessa Haakana, Markku & Laakso, Minna & Lindström, Jan (toim.): *Talk in Interaction. Comparative Dimension*, s. 94-123. Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Couper-Kuhlen, Elizabeth (2012) Some truths and untruths about final intonation in conversational questions. Teoksessa Jan P. de Ruiter (toim.): Questions: Formal, functional and interactional perspectives, 123–45. Cambridge: Cambridge University Press.

Couper-Kuhlen, Elizabeth (2020) The Prosody of Other-Repetition in British and North American English. *Language in Society*. Sep2020, 49:4, s. 521-552. DOI: 10.1017/S004740452000024X.

Coutinho, Eduardo & Dikken, Nicola (2013) Psychoacoustic Cues to Emotion in Speech Prosody and Music. *Cognition and Emotion* 27:4, s. 658-684. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/02699931.2012.732559>.

Drew, Paul (1989) Recalling Someone from the Past. Teoksessa Roger, Derek & Bull, Peter (toim.) Conversation: An Interdisciplinary Perspective. Intercommunication 3. Multilingual Matters.

Dutilh Novaes, Catarina (2021) Argument and Argumentation. *The Stanford Encyclopedia of Philosophy* (Fall 2021 Edition), Edward N. Zalta (ed.).

<<https://plato.stanford.edu/archives/fall2021/entries/argument/>>. (Viitattu 3.4.2022)

Ekberg, Katie & LeCouteur, Amanda (2015) Clients' Resistance to Therapists' Proposals: Managing Epistemic and Deontic Status. *Journal of Pragmatics* 90(2015), s. 12-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2015.10.004>.

Fischer, Alexander (2022) Then Again, What Is Manipulation? A Broader View of a Much-Maligned Concept. *Philosophical Explorations* 25:2, s. 170–188. DOI: 10.1080/13869795.2022.2042586.

French, Peter & Local, John (1983). Turn-competitive incomings. *Journal of Pragmatics* 7:1, s. 17–38.

Gergen, Kenneth, J. (1985) The Social Constructionist Movement in Modern Psychology. *American Psychologist*, 40: 3, s. 266–275.

Gilbert, Michael A. (2004) Emotion, Argumentation and Informal Logic. *Informal Logic* (2004) 24:3, s. 245-264.

Gobl, Christer & Ni Chasaide, Ailbhe (2003) The Role of Voice Quality in Communicating Emotion, Mood and Attitude. *Speech Communication* 2003: 40, s. 189–212.

Erving Goffman (1955) On Face-Work. An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction. *Psychiatry*, 18:3, s. 213–231, DOI: 10.1080/00332747.1955.11023008.

Goffman, Erving (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Doubleday Anchor Books. Garden City, New York.

González González, Manuela & Gómez, Julder & Lemos, Mariantonia (2019) Theoretical Considerations for the Articulation of Emotion and Argumentation in the Arguer: A Proposal for Emotion Regulation in Deliberation. *Argumentation* (2019)33, s. 349–364. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10503-018-09476-6>.

González, Carolina & Weissglass, Christine & Bates, Daniel (2022) Creaky Voice and Prosodic Boundaries in Spanish: An Acoustic Study. *Studies in Hispanic and Lusophone Linguistics* 2022; 15(1), s. 33–65. DOI: <https://doi.org/10.1515/shll-2022-2055>.

Goodwin, Marjorie Harness & Cekaite, Asta & Goodwin, Charles (2012) *Emotion as stance*. Teoksessa Anssi Peräkylä & Marja-Leena Sorjonen (toim.) *Emotion in Interaction*. Oxford: Oxford University Press.

Haakana, Markku (2001). Laughter as a Patient's Resource: Dealing with Delicate Aspects of Medical Interaction. *Text* 21(1/2) (2001), s. 187–219.

Haakana, Markku (2010) Laughter and Smiling: Notes on co-occurrences. *Journal of Pragmatics* 42 (2010), s. 1499–1512. DOI: 10.1016/j.pragma.2010.01.010.

Hakulinen, Auli & Couper-Kuhlen, Elizabeth (2015) Insisting On 'my side': *Siis*-prefaced Utterances in Finnish. *Journal of Pragmatics* 75 (2015), s. 111–130. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2014.10.009>.

Hakulinen, Auli (2016). Luku 6: Lauserakenteet; Lauseen rakenne pähkinänkuoressa. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.). *Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Vastapaino. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Harjunpää, Katariina & Mondada, Lorenza & Svinhufvud, Kimmo (2019) Multimodaalinen litterointi keskustelunalyysissä. *Puhe ja kieli*, 39:3, s. 195–220.

Heath, Christian & Luff, Paul (2013) *Embodied Action and Organizational Activity*. Teoksessa Tanya Stivers & Jack Sidnell (toim.), *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell.

- Heinemann, Trine & Traverso, Véronique (2009) Complaining in Intercation. *Journal of Pragmatics*, 41:12, s. 2381-2384. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.10.006>.
- Hepburn, Alexa & Bolden, Galina, B. (2012) The Conversation Analytic Approach to Transcription. Teoksessa Tanya Stivers & Jack Sidnell (toim.) *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell.
- Heritage, John (1989). Current Developments in Conversation Analysis. Teoksessa Roger, D., & Bull, P. (Toim.). *Conversation: An interdisciplinary perspective (Vol. 3), Multilingual Matters*, s. 21–47.
- Heritage, John (2011) Territories of Knowledge, Territories of Experience: Empathic Moments in Interaction. Teoksessa Stivers, Tanya, Mondada, Lorenza & Steensig, Jakob (toim.), *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge University Press.
- Heritage, John (2012) Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language and Social Interaction* 45(1), s. 1–29
- Hochschild, Arlie Russel (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85:3. S. 551–575.
- Hochschild, Arlie Russel (2012) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, 2012.
- Izard, Carroll E. (2007) Basic Emotions, Natural Kinds, Emotion Schemas, and a New Paradigm. *Perspectives on Psychological Science* 2007: 3, s. 260–280.
- Jefferson, Gail (1988) On the sequential organization of troubles-talk in ordinary conversation. *Social Problems*, 35, s. 418–441.
- Jewitt, Carey & Bezemer, Jeff & O'Halloran, Kay (2016) *Introducing Multimodality*. Routledge, Taylor & Francis Group.
- Johnstone, Tom & Scherer, Klaus R. (2000) Vocal Communication of Emotion. Teoksessa *The Handbook of Emotion*. M. Lewis & J. Haviland (toim.). New York: Guildford. s. 220-235.
- Kaukomaa, Timo & Peräkylä, Anssi & Ruusuvuori, Johanna (2015) How Listeners Use Facial Expressions to Shift the Emotional Stance of the Speaker's Utterance. *Research On Language and Social Interaction* 48(3), 319–341. Taylor & Francis Group, LLC. DOI: 10.1080/08351813.2015.1058607.

Keisanen, Tiina & Kärkkäinen, Elise (2014) A Multimodal Analysis of Compliment Sequences in Everyday English Interactions. *Pragmatics* 24:3, s. 649–672. International Pragmatics Association. DOI: 10.1075/prag.24.3.09kei.

Korvajärvi, Päivi (2001). Arlie Russel Hochschild. Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa Hänninen, Partanen ja Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino.

Kykyri, Virpi-Liisa & Karvonen, Anu & Wahlström, Jarl & Kaartinen, Jukka & Penttonen, Markku & Seikkula, Jaakko (2017) Soft Prosody and Embodied Attunement in Therapeutic Interaction: A Multimethod Case Study of a Moment of Change. *Journal of Constructivist Psychology*, 30(3), s. 211–234.

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melisa (2016) Luku 4 Sanat; Diskursiivinen psykologia: Näkökulma retorisen vaikuttavuuden hallintaan. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.). Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Vastapaino. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2016) Johdanto; Keskustelunanalyysi maailmalla ja meillä. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Vastapaino. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Martela, Frank & Jarenko, Karoliina (toim.) (2017). Itseohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa? Alma Talent, Helsinki. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAEBBXXTBBAED#kohta:ITSEOHJAUTUVUUS\(\(20\)/piste:b6](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.libproxy.tuni.fi/teos/BAEBBXXTBBAED#kohta:ITSEOHJAUTUVUUS((20)/piste:b6). (Viitattu 27.9.2021)

Martinovski, Bilyana & Mao, Wenji (2009) Emotion as an Argumentation Engine: Modeling the Role of Emotion in Negotiation. *Group Decis Negot* (2009)18, s. 235–259. DOI 10.1007/s10726-008-9153-7.

Maynard, Douglas W. & Freese, Jeremy (2012) God News, Bad News, and Affect. Practical and Temporal “Emotion Work” in Everyday Life. Teoksessa Peräkylä & Sorjonen (toim.). Emotion in Interaction. Oxford University Press.

Mondada, Lorenza (2019) Contemporary Issues in Conversation Analysis: Embodiment and Materiality, multimodality and multisensoriality in Social Interaction. *Journal of Pragmatics* Vol. 145, s. 47–62. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.01.016>.

Müller, Cornelia & Cienki, Alan & Fricke, Ellen & Ladewig, Silva & McNeill, David & Tessendorf, Sedinha (2014) Body - Language - Communication. An International Handbook of Multimodality in Human Interaction. *Handbooks of Linguistics and Communication Science* 38/2. De Gruyter Mouton.

Niiniluoto, Ilkka (2015) Logiikka. Logos-ensyklopedia. Eurooppalaisen filosofian seura ry, Tampere. <https://filosofia.fi/fi/ensyklopedia/logiikka#Logiikan%20kehitysvaiheita>. (Viitattu 3.4.2021)

Nikander, Pirjo (2007) Emotions in Meeting Talk. Teoksessa: Hepburn, Alexa & Wiggins, Sally (toim.) *Discursive Research in Practice: New Approaches to Psychology and Interaction*. Cambridge University Press.

O'Driscoll, Jim (2022) Face-Work. Teoksessa Michael Hviid Jacobsen, & Greg Smith (toim.) *The Routledge International Handbook of Goffman Studies*. Routledge.

Pain, Jean (2009) Not Just Talking : Conversational Analysis, Harvey Sacks' Gift to Therapy, Taylor & Francis Group. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=690006>.

Peräkylä, Anssi & Sorjonen, Marja-Leena (2012) *Emotion in Interaction*. Oxford University Press.

Peräkylä, Anssi & Henttonen, Pentti & Voutilainen, Liisa & Kahri, Mikko & Stevanovic, Melisa & Sams, Mikko & Ravaja, Niklas (2015). Sharing the Emotional Load: Recipient Affiliation Calms Down the Storyteller. *Social Psychology Quarterly*, 78(4), s. 301–323. American Sociological Association. DOI: 10.1177/0190272515611054.

Peräkylä, Anssi (2019) Conversation Analysis and Psychotherapy: Identifying Transformative Sequences. *Research on Language and Social Interaction*, 52:3, s. 257-280, DOI: 10.1080/08351813.2019.1631044.

Polo, Claire & Lund, Kristine & Plantin, Christian & Niccolai, Gerald P. (2016) Group Emotions: the Social and Cognitive Functions of Emotions in Argumentation. *International*

Journal of Computer-Supported Collaborative Learning (2016) 11:2, s. 123–156. DOI: Group emotions: the social and cognitive functions of emotions in argumentation.

Prinz, Jesse (2012) Emotion. Teoksessa Frankish, Keith & Ramsey, William (2012) *The Cambridge Handbook of Cognitive Science*, s.193–211.

Raevaara, Liisa (2016). Luku 7 Toimintajaksojen rakenteet; Toimintajaksojen rakenteet puheenvuorojen tuottamisen ja tulkinnan välineenä. Vierusparit ja niiden laajennukset. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Vastapaino*. (e-kirjassa ei sivunumeroita).

Roth, Wolff-Michael & Tobin, Kenneth (2010). Solidarity and Conflict: Aligned and Misaligned Prosody as a Transactional Resource in Intra- and Intercultural Communication Involving Power Differences. *Cultural Study of Science and Education* 5, s. 807–847. DOI: 10.1007/s11422-010-9272-8.

Ruusuvuori, Johanna (2001a). Harvey Sacks. Arkielämän metodit ja keskustelunanalyysi. Teoksessa Hänninen, Partanen, Ylijoki (toim.). *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino*.

Ruusuvuori, Johanna (2001b). Looking means listening: coordinating displays of engagement in doctor–patient interaction. *Social Science & Medicine* 52 (2001), s. 1093–1108.

Ruusuvuori, Johanna (2005). "Empathy" and "Sympathy" in Action: Attending to Patients' Troubles in Finnish Homeopathic and General Practice Consultations. *Social Psychology Quarterly* 2005, Vol. 68, No. 3, s. 204–222.

Ruusuvuori, Johanna (2013) Emotion, Affect and Conversation. Teoksessa Jack Sindell & Tanya Strivers (toim.) *The Handbook of Conversation Analysis*. Wiley-Blackwell, 330–349.

Schirmer, Annett (2014) *Emotion*. Sage Publications.

Selting, Margret (1994) Empathic Speech Style; With Special Focus on the Prosodic Signalling of Heightened Emotive Involvement in Conversation. *Journal of Pragmatics* 22, s. 375–408. DOI: [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)90116-3](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)90116-3).

Selting, Margret (2010). Affectivity in Conversational Storytelling: an Analysis of Displays of Anger or Indignation in Complaint Stories. *Pragmatics* (2010) 20: 2, s. 229–277.

Sidnell, Jack (2012) Basic Conversation Analytic Method. Teoksessa: Sidnell, J. & Stivers, T. (toim.) (2012) Handbook of conversation analysis. Wiley-Blackwell: Chichester.

Sotomayor Trelles, Jose Enrique (2017) Emotion, Rationality and Argumentation in Judicial Adjudication. *Derecho PUCP* 79 (2017), s. 151–190. DOI: <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201702.008>.

Stevanovic, Melisa (2016) Luku 5 Prosodia; Puhe musiikkina. Prosodia ja sosiaalinen toiminta. Johtopäätökset. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Vastapaino. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Stevanovic, Melisa (2020) Teoriaa vuorovaikutuksesta, kasvoista ja sosiaalisista suhteista. *Puhe ja kieli* 40:2, s. 135–140.

Stevanovic, Melisa & Hakulinen, Auli & Vatanen, Anna (2020). Prosody and grammar of other-repetitions in Finnish: Repair initiations, registerings, and affectivity. *Language in Society* 49, s. 553–584. DOI:10.1017/S0047404520000044.

Stevanovic, Melisa & Kahri, Mikko (2015). Kokeellinen keskustelunalyysi. *Sociologia*, 52:3, s. 222–236.

Stevanovic, Melisa & Himberg, Tommi & Niinisalo, Maija & Kahri, Mikko & Peräkylä, Anssi & Sams, Mikko & Hari, Riitta (2017) Sequentiality, Mutual Visibility, and Behavioral Matching: Body Sway and Pitch Register During Joint Decision Making, *Research on Language and Social Interaction*, 50:1, 33–53, DOI: 10.1080/08351813.2017.1262130.

Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2014). Three Orders in the Organization of Human Action: On the Interface Between Knowledge, Power, and Emotion in Interaction and Social Relations. *Language in Society*, 43:2. S.185–207.

Stivers, Tanya (2012) Sequence Organization. Teoksessa: Sidnell, J. & Stivers, T. (toim.) (2012) Handbook of conversation analysis. Wiley-Blackwell: Chichester.

Stokoe, Elisabeth (2018). Talk. The science of conversation. London: Robinson. Viitattu: Luku 1, The Conversational Racetrack. (e-kirjassa ei sivunumeroita)

Stommel, Wyke & te Molder, Hedwig (2018). Empathically designed responses as a gateway to advice in Dutch counseling calls. *Discourse Studies*, 20(4), s. 523–543. <https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1177/1461445618754436>

- Szczepek-Reed, Beatrice (2006). *Prosodic Orientation in English Conversations*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Szczepek-Reed, Beatrice (2010) Prosody and Alignment; a Sequential Perspective. *Cultural Study of Science Education* 5, s. 859-867. DOI: 10.1007/s11422-010-9289-z.
- Szczepek-Reed, Beatrice (2012). Beyond the Particular: Prosody and the Coordination of Actions. *Language & Speech [s.l.]*, 55:1, s. 13–34, 2012. DOI 10.1177/0023830911428871.
- Szczepek-Reed, Beatrice (2020). Reconceptualizing mirroring: Sound imitation and rapport in naturally occurring interaction. *Journal of Pragmatics, Volume 167, 2020*, s. 131–151. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.05.010>.
- Tiitinen, Sanni & Ruusuvuori, Johanna (2014). Using Formulations and Gaze to Encourage Parents to Talk About Their and Their Children's Health and Well-Being. *Research on Language and Social Interaction*, 47:1, s. 49–68. DOI: 10.1080/08351813.2014.871805.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Luku 3: Aineiston hankinta ja määrä laadullisessa tutkimuksessa; 3.2 Havainnointi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi, 2018. (e-kirjassa ei sivunumeroita)
- Van Eemeren, Frans H. & Grootendorst, Rob & Johnson, Ralph H. & Plantin, Christian & Willard, Charles A. & Snoeck Henkemans, Francisca (1996). *Fundamentals of Argumentation Theory : A Handbook of Historical Backgrounds and Contemporary Developments*. Taylor & Francis Group 1996. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/tampere/detail.action?docID=1542707>.
- Van Eemeren, Frans H. & Grootendorst, Rob (2003) *A Systematic Theory of Argumentation: The pragma-dialectical approach*. Cambridge University Press.
- Van Kleef, Gerben A. & Cheshin, Arik & Fischer, Agneta, H. & Schneider Iris, K. (2016) Editorial: The Social Nature of Emotions. *Frontiers in Psychology*. 7:896. DOI: 10.3389/fpsyg.2016.00896.
- Voutilainen, Liisa & Peräkylä, Anssi & Ruusuvuori, Johanna (2010) Misalignment as a Therapeutic Resource. *Qualitative Research in Psychology*, 7, s. 299–315.
- Voutilainen, Liisa & Henttonen, Pentti & Stevanovic, Melisa & Kahri, Mikko & Peräkylä, Anssi (2019) Nods, Vocal Continuers, and the Perception of Empathy in Storytelling.

Discourse Processes (2019); 56(4), s. 310–330. DOI: <https://doi.org/10.1080/0163853X.2018.1498670>.

Vuori, Johanna (2021) Vapautta, vastuuta ja valtaa: fenomenografinen tutkimus itseohjautuvuudesta. *Työelämän tutkimus. Arbetstlivsforskning* 19(3), s. 348–372.

Waaramaa-Mäki-Kulmala, Teija (2009) Emotions in Voice. Acoustic and Perceptual Analysis of Voice Quality in the Vocal Expression of Emotions. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Walker, Gareth (2004) The Phonetic Design of Turn Endings, Beginnings, and Continuations in Conversation. Väitöskirja. York: University of York. *Dissertation Abstracts International, Section C: Worldwide*; 2006; 67(2): 492–93. Abstract no: C824787 UMI; ProQuest.

Weatherall, Ann & Stubbe, Maria (2015) Emotions in action: Telephone-mediated dispute resolution. *British Journal of Social Psychology* (2015): 54, s. 273–290.

Weiste, Elina & Peräkylä, Anssi (2014) Prosody and Empathic Communication in Psychotherapy Interaction. *Psychotherapy Research* (2014): 24(6), s. 687–701. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/10503307.2013.879619>.

Zhang, Zhaoyan (2016) Mechanics of human voice production and control. *The Journal of the Acoustical Society of America* (2016), 140 (4), s. 2614–2635. DOI: 10.1121/1.4964509.

Zhao, Chen & Chronaki, Georgia & Schiessl, Ingo & Wan, Ming Wai & Abel, Kathryn M. (2019) Is infant neural sensitivity to vocal emotion associated with mother-infant relational experience? *PLoS ONE* 14(2): e0212205. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0212205>.

Liite 1. Jeffersonilaiset puheen litterointimerkit

Lähde: Harjunpää, Katariina, Mondada, Lorenza & Svinhufvud, Kimmo (2019) Multimodaalinen litterointi keskustelunanalyysissä. *Puhe ja kieli*, 39:3, s. 195–220.

Sävelkulku ja sävelkorkeus

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

. laskeva sävelkulku

; lievästi laskeva sävelkulku

, tasainen sävelkulku

? nouseva sävelkulku

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

↑ seuraava tavu sanottu ympäröivää puhetta korkeammalta

↑ ↑ jakso nuolien sisällä sanottu ympäröivää puhetta korkeammalta

↓ seuraava tavu sanottu ympäröivää puhetta matalammalta

↓ ↓ jakso nuolien sanottu lausuttu ympäröivää puhetta matalammalta

Muita puheen tuottopiirteitä

° ° ympäröivää puhetta vaimeammin sanottu jakso

JOO ympäröivää puhetta äänekkäämmin sanottu jakso

> < ympäröivää puhetta nopeammin sanottu jakso

< > ympäröivää puhetta hitaammin sanottu jakso heti äänteen painotus

sana (alleviivaus) tavun / vokaalin painottaminen

e::i äänteen venytys

nariseva ääni

@ @ äänen laadun muutos

Hengitys ja nauru

.hhh sisäänhengitys

hhh. uloshengitys

.joo sana lausuttu sisäänhengittäen

he he naurua

e(h)i uloshengitystä sanan sisällä, useimmiten kyseessä nauraen sanottu jakso

€ € hymyillen sanottu jakso

Päällekkäisyydet ja tauot

[päällekkäispuhunnan alku

] päällekkäispuhunnan loppu

(.) mikrotauco (alle 0.2 sekuntia)

(0.4) mikrotauco pidempi tauco sekunnin kymmenesosina

= kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta

Muita merkintöjä

jo- sana jää kesken

(onko) epäselvästi kuultu jakso

(-) sana, josta ei ole saatu selvää

(---) pitempi jakso, josta ei ole saatu selvää

(()) litteroijan muita kommentteja ja selityksiä tilanteesta