

Nora Pirttijärvi ja Milka Santa

# **”KUN ON PAKKO OLLA TUNTEMATTOMIEN SEURASSA PIDEMPI AIKA”**

Small talk suomalaisessa puhekuulttuurissa

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Huhtikuu 2020

# TIIVISTELMÄ

Nora Pirttijärvi ja Milka Santa: ”Kun on pakko olla tuntemattomien seurassa pidempi aika” – Small talk suomalaisessa puhekulttuurissa

Kandidaatintutkielma

Tampereen yliopisto

Viestinnän tutkinto-ohjelma

Huhtikuu 2020

---

Small talk on jutustelua ja rupattelua, jonka tavoitteena voi olla esimerkiksi tunnelman keventäminen tai toiseen ihmiseen tutustuminen. Aiemmat tutkimukset small talkista ovat sijoittuneet pääosin ammatilliseen viitekehykseen. Tämä tutkimus selvittää, miten suomalaiset määrittelevät small talkin, ja kuinka se sopii suomalaisen puhekulttuurin viitekehykseen. Tutkimuksessa otetaan huomioon myös mahdolliset sukupolvierot, sillä vastaajat jakautuivat kahteen ikäryhmään.

Tutkimuksessa keskitytään kolmeen tutkimuskysymykseen: 1) Millaista suomalainen small talk on? 2) Millaisia eroja small talkissa on eri sukupolvien välillä? 3) Millaiseksi small talk koetaan, kun sitä käydään yllättävissä tilanteissa, joissa puhekulttuurin koodisto rikkoutuu? Tutkimuksen aineisto kerättiin netissä täytettävällä kyselylomakkeella. Vastaajat jaoteltiin kahteen ikäryhmään: 18–25-vuotiaisiin ja yli 60-vuotiaisiin, jotta sukupolvieroja oli mahdollista tutkia. Vastauksia kertyi yhteensä 84 kappaletta.

Tutkimuksen tuloksista selviää, että suomalaiset määrittelevät small talkin lyhytkestoiseksi, kevyistä, ajankohtaisista ja vähemmän tärkeistä asioista käytäväksi keskusteluksi. Sukupolvieroja esiintyi etenkin häpeän kokemuksessa. 18–25-vuotiaiden vastaajien jutustelua estää häpeä, pelko epäonnistumisesta sekä pelko siitä, että tekee toisen ihmisen naurunalaiseksi. Yli 60-vuotiaiden vastauksissa nämä vastaukset esiintyivät selkeästi harvemmin. Small talk -tilanteet koetaan molemmissa ikäryhmissä pääosin mukaviksi, piristäviksi ja yllättäviksi. Vastauksista käy ilmi, että suomalaiset haluaisivat kehittää omia small talk -taitojaan ja olla rohkeampia jutustelemaan enemmän. Suomalaista puhekulttuuria kuvailtiin kaksijakoisesti. Vastaajat kuvailivat suomalaista puhekulttuuria muun muassa pidättyväiseksi, rajoittuneeksi, hiljaiseksi ja asiapitoiseksi, mutta myös välittäväksi, kohteliaaksi, humoristiseksi ja rehelliseksi.

Avainsanat: small talk, suomalainen puhekulttuuri, interpersonaalinen viestintä

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

## SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO</b> .....	4
<b>2 SMALL TALK OSANA SUOMALAISTA PUHEKULTTUURIA</b> .....	5
2.1 <i>Small talk osana interpersonaalista viestintää</i> .....	5
2.2 <i>Small talk -tilanteet</i> .....	6
2.3 <i>Suomalainen puhekulttuuri</i> .....	7
<b>3 SMALL TALK TEOREETTISESTA NÄKÖKULMASTA</b> .....	9
3.1 <i>Puhekooditeoria</i> .....	9
3.2 <i>Kasvoteoria</i> .....	10
3.3 <i>Odotustenvastaisuuden teoria</i> .....	12
<b>4 TUTKIMUSMENETELMÄT</b> .....	13
4.1 <i>Tutkimusongelma ja -kysymykset</i> .....	13
4.2 <i>Aineiston keruu</i> .....	14
4.3 <i>Aineiston analyysi</i> .....	15
<b>5 TULOKSET</b> .....	16
5.1 <i>Small talkin määrittely</i> .....	16
5.1.1 <i>Luontevat small talk -tilanteet</i> .....	18
5.2 <i>Vuorovaikutustaidot</i> .....	19
5.2.1 <i>Vastaajien asenne ja oma viestijäkuva</i> .....	19
5.2.2 <i>Taitavan small talk -keskustelijan ominaisuuksia</i> .....	20
5.2.3 <i>Vuorovaikutustaidot ja vuorovaikutusta estävät asiat</i> .....	20
5.2.4 <i>Vuorovaikutustaitojen kehittäminen</i> .....	22
5.3 <i>Suomalainen puhekulttuuri</i> .....	22
5.3.1 <i>Suomalaiset keskustelijoina</i> .....	23
5.3.2 <i>Puhekulttuurin piirteet</i> .....	23
5.3.3 <i>Puhekulttuurin muutokset ja erot</i> .....	24
<b>6 POHDINTA</b> .....	25
6.1 <i>Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset</i> .....	31
<b>KIRJALLISUUS</b> .....	34

## 1 JOHDANTO

Suomen kielessä ei ole vakiintunutta termiä sanalle small talk, mutta MOT Sanakirjan määritelmän mukaan small talkin voi kääntää rupatteluksi tai jutusteluksi. Small talk -keskustelu on usein keskustelua kevyistä aiheista, kuten säästä. Keskustelu on pääosin lyhytkestoista, ja sen tavoite voi vaihdella hiljaisuuden rikkomisesta tunnelman keventämiseen. Tämä tutkimus määrittelee suomalaisen small talkin käsitteen ja selvittää, miten small talk sopii suomalaiseen puhekulttuuriin. Tutkimus määrittelee suomalaista puhekulttuuria ja tarkastelee, miten merkittävänä asiana small talk nähdään osana interpersonaalista eli kahdenkeskistä vuorovaikutusta. Suomalaista puhekulttuuria on tutkittu verrattain vähän (ks. Wilkins & Isotalus 2009). Suomalainen puhekulttuuri määritellään usein pidättyväiseksi ja sisäänpäin kääntyneeksi. Keskustelijoina suomalaiset menevät mieluusti suoraan asiaan. Suomalaiset sietävät hiljaisuutta, ja hiljaiset hetket ovat luonteva osa puhekulttuuria. Tunteamatonta ihmistä ei koeta tarpeelliseksi lähestyä ilman erityisen hyvää syytä, sillä sekä omaa että toisen henkilökohtaista tilaa arvostetaan.

Koska small talkia esiintyy myös professionaalisisissa suhteissa ja muissa suhteissa, aiemmat tutkimukset small talkista ovat keskittyneet lähinnä ammatilliseen viitekehykseen, kuten lääkärin ja potilaan väliseen small talkiin (ks. Hudak & Maynard, 2011). Small talk on tärkeä työelämätaito, ja tämän tutkimuksen mukaan suomalaiset oppivat small talk -taitoja etenkin työelämässä. Small talk on kuitenkin moninaisempi ja rikkaampi ilmiö tutkittavaksi pelkästään työelämäkontekstissa. Small talkia on tarpeen tutkia ammatillisen viitekehyksen ulkopuolella, sillä jutustelu luo mahdollisuuden uusien ihmissuhteiden synnylle ja uusille vuorovaikutustilanteille. Lyhyetkin keskustelut ja kuulumistenvaihdot toisen ihmisen kanssa voivat piristää päivää, lisätä itsetuntoa ja kehittää omia vuorovaikutustaitoja. Tutkimme small talkia suomalaisessa puhekulttuurissa. Jokaisessa puhekulttuurissa on sisäänrakennettuja käsitteitä, sääntöjä ja oletuksia (Philipsen 1992), joten ammatillisissa suhteissa small talkiin voi sekoittua organisaation käytäntöjä, ominaispiirteitä ja ammatillisia rooleja. Näin ollen suomalaista puhekulttuuria ja small talkia pitää tutkia myös ammatillisen viitekehyksen ulkopuolella, jotta siitä saadaan mahdollisimman kattava kuva.

Vaikka small talkia on tutkittu paljon (ks. Coupland 2000, 2003), sitä ei ole aiemmin tutkittu suomalaisessa puhekulttuurissa. Yksi small talk -keskustelun tavoite on hiljaisuuden rikkominen, ja esimerkiksi tästä syystä small talkia voi olla vaikeaa nähdä osaksi suomalaista puhekulttuuria. Small talk kuuluu silti olennaisena osana suomalaisten vuorovaikutukseen ja

puheviestintäosaamiseen. Suomalaisessa small talkissa on erityispiirteitä, kuten hiljaisuuden sietäminen ja halu puhua, kun koetaan, että siihen on jokin syy. Tämä tutkimus voi lisätä ymmärrystä suomalaisesta small talkista ja todistaa, että small talkin käsitettä ei voi määrittellä ottamatta huomioon kansallisia erityispiirteitä. Jokainen kulttuuri luo omat puhekoodinsa, josta rakentuu puhekulttuurille ominainen ja ainutlaatuinen small talk. Tämän takia suomalaista small talkia ei voi suoraan verrata muihin puhekulttuureihin. Tämä tutkimus tarjoaa uusia näkökulmia puheviestinnän tutkimukseen suomalaisen small talkin kautta.

## 2 SMALL TALK OSANA SUOMALAISTA PUHEKULTTUURIA

### 2.1 Small talk osana interpersonaalista viestintää

Small talkin käsite ei ole tuore. Malinowski esitti vuonna 1923 käsitteen faattinen viestintä, jota voidaan pitää nykyisen small talk -käsitteen perustana. Malinowskin mukaan faattisen viestinnän tarkoitus oli sanojen vaihtaminen seurallisuuden takia. Yksilöt halusivat luoda sanojen avulla sosiaalisia siteitä toisiinsa. Malinowski (1923) päätteli, että kyselyt voinnista, kommentit säästä ja itsestään selvät toteamukset esitettiin kohteliaisuudesta, koska niiden tarkoituksena ei ollut tiedottaa, saada aikaan toimintaa tai herättää ajatuksia. (Ogden & Richards 1923, 315–316.)

Malinowskin (1923) mukaan faattisesta viestinnästä puuttuu informatiivisuus eli se ei ole asiapitoista viestintää (Ogden & Richards 1923, 315–316). Faattista viestintää on esimerkiksi kysyä tavatessa toisen ihmisen kuulumiset. Vaikka vastaus saattaa sisältää tietoa, on itse kysyminen tärkeämpää kuin vastauksen sisältö. Hyviä esimerkkejä faattisesta viestinnästä on small talk ja medioitu viestintä, sillä faattista viestintää esiintyy etenkin sosiaalisessa mediassa. Ihmiset kirjoittavat päivityksiä, jotka eivät sisällä mitään oleellista tietoa. Päivitysten avulla ollaan läsnä sosiaalisessa mediassa, ja small talkin piirteitä sisältävien päivitysten tarkoituksena on lisätä käyttäjän sosiaalista pääomaa. (Sarjanoja, Isomursu & Häkkilä 2013, 120.)

Interpersonaalinen viestintä on läheisissä ihmissuhteissa, ammatillisissa ihmissuhteissa tai teknologiavälitteisessä eli medioidussa viestinnässä käytävää vuorovaikutusta (Gerlander & Poutiainen 2009, 82–83). Yksilöt hyödyntävät interpersonaalista viestintätaitojaan small talk -tilanteissa. Mikäli viestintätaidot ovat puutteellisia, ovat heidän sosiaaliset suhteensa

todennäköisesti vähemmän tehokkaita. Puutteelliset viestintätaidot vaikuttavat suhteisiin myös todennäköisesti negatiivisesti. (Spizberg & Cupach 2002, 572.)

Tämän tutkimuksen käsite small talkista pohjaa Couplandin (2000) määritelmään small talkista. Couplandin (2000) mukaan small talkia pidetään usein pinnallisena, itsestään selvänä, epäkiinnostavana ja jopa tarkoituksettomana tai epäilyttävänä keskusteluna. Käsitteeseen liitetään monesti juoru, jutustelu ja vapaamuotoinen keskustelu. Vaikka small talk mielletään usein toisarvoiseksi keskusteluksi, small talkilla on silti olennainen osa ihmisten vuorovaikutuksessa, koska sen avulla osoitetaan huomiota ja lisätään yhteenkuuluvuuden tunnetta. (2000, 1–3.) Small talkilla on tärkeä rooli ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, vaikka siihen ei välttämättä edes kiinnitetä huomiota. Hyvät päivänjatkot toivotetaan lähes automaattisesti. Kohteliaaseen vuorovaikutukseen kuuluu usein tiettyjä rutiineja, kuten toivottaa hyvät jatkot henkilölle, jota ei luultavasti enää tapaa. Coupland (2000) huomauttaa, että rutiinit ja small talk -tilanteiden ennustettavuus voivat tuoda varmuutta sosiaalisiin tilanteisiin, ja keskustelujen aloituksilla ja lopetuksilla voi vihjata suhteen tilasta, kuten ”oli kiva jutella kanssasi, nähdään taas pian, soitellaan.” (2000, 14–15.)

Small talk -tilanteita syntyy sekä ammatillisissa että läheisissä vuorovaikutussuhteissa. Esimerkiksi kahvilan kassalla asiakaspalvelija rupattelee hieman asiakkaalle sen sijaan, että sanoisi vain ostosten hinnan tai ystävän kanssa vaihdetaan muutama sana viikonlopun suunnitelmista. Milek ym. (2018) käyttää käsitettä *daily weak-tie interactions* lyhyistä jutusteluista esimerkiksi kaupan kassan kanssa. Vapaasti suomennettuna käsite tarkoittaa heikkoa sidosta päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa, eli heikko sidos ei tarkoita, että keskustelu olisi vähäpätöinen tai turha, keskustelu ei vain vaadi suurta sitoutumista henkisesti tai ajallisesti. (2018, 1460.)

## 2.2 Small talk -tilanteet

Viestintää voidaan tarkastella joko tiedon siirtona tai ihmisten välistä yhteisyyttä tuottavana. Ihmiset tuottavat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä käyttäen apuna erilaisia sanallisia ja sanattomia vihjeitä, kuten ilmeitä, eleitä, katsetta, kosketusta, äänensävyä ja viestintäosapuolten fyysistä etäisyyttä. Tämän lisäksi se, mitä joku toiselle sanoo, ja miten sanoma tulkitaan, on riippuvainen esimerkiksi tilanteesta, viestijöiden suhteesta toisiinsa, puhekultuurista ja aiemmin sanotusta. (Gerlander & Poutiainen 2009, 82.)

Small talk -tilanteita syntyy sekä ammatillisissa että läheisissä vuorovaikutussuhteissa, mutta small talkia on tutkittu lähinnä ammatillisessa viitekehyksessä. Monissa ammateissa täytyy ottaa

kontaktia vieraisiin ihmisiin ja yrittää luoda hyviä suhteita mahdollisesti lyhyenkin tapaamisen aikana. Hyvät small talk -taidot auttavat tämän tavoitteen saavuttamisessa. Tutkimuksen (Huang ym. 2017) mukaan ihmiset, jotka kysyvät kysymyksiä ja etenkin jatkokysymyksiä, ovat pidetympiä kuin ihmiset, jotka eivät vie keskustelua eteenpäin kysymyksillä (Huang ym. 2017, 430).

Vuorovaikutustilanteissa small talkia käyttävät ihmiset saattavat siis antaa itsestään positiivisemmän kuvan ja erottua edukseen esimerkiksi työhaastattelussa tai neuvottelutilanteessa. Tässä tutkimuksessa selvitetään, millaiset tilanteet ovat vastaajien mielestä luontaisia small talk -tilanteita. Tutkimus kartoittaa etenkin sitä, millaisissa ammatillisen viitekehyksen ulkopuolella tapahtuvissa tilanteissa small talk on vastaajien mielestä luontevaa.

Puheviestintäosaaminen on kehitettävä ominaisuus. Tutkimus selvittää, millä tavoin small talk -keskustelun taitoja on opetettu vastaajille, ja missä yhteyksissä taitoja opitaan. Vastaajat saavat myös pohtia, millä tavoin he haluaisivat kehittää omia taitojaan. Valkosen (2003) mukaan puheviestintäosaaminen on osa laajempaa viestintäkompetenssia. Puheviestintäkompetenssi tarkastelee viestinnällistä osaamista, sekä kielellistä että nonverbaalista ilmaisu- ja havaintotoimintaa, kahden tai useamman ihmisen välisessä vuorovaikutustilanteessa. (2003, 26.)

Taitava viestijä saavuttaa omat tavoitteensa viestintätilanteessa ja osaa mukauttaa omaa viestintäänsä tilanteeseen sopivalla tavalla. Viestintäosaamista kuvailtaessa erityisesti empatia nousee hyvän viestijän vuorovaikutustaidoksi. Käyttäytymisen joustavuus sekä vuorovaikutuksen hallinta ovat myös taitavan viestijän kykyjä. Kyvykkyys viestintätilanteessa on todennäköisempää, mikäli henkilö on motivoitunut viestimään pätevästi, tietoinen viestintäprosessista ja on taitava mukauttamaan viestintäänsä tilanteeseen sopivaksi. (Backlund & Morreale 2010, 26.)

Vuorovaikutustaidot ovat toistuvia ja tavoitteellisia käyttäytymismalleja, ja viestintäosaaminen muodostuu tiedosta, taidosta ja motivaatiosta (Spizberg & Cupach 2002, 574–575). Tämä tutkimus tarkastelee miten vastaajat kuvailevat omaa vuorovaikutusosaamistaan ja kuinka motivoituneita he ovat kehittämään omia taitojaan.

### 2.3 Suomalainen puhekuulttuuri

Suomalaisille yliopisto-opiskelijoille tehdyssä tutkimuksessa (Lewis 2005) kysyttiin, millainen suomalainen on. Vastauksissa mainittiin muun muassa, että tyypillinen suomalainen on hiljainen, ujo, vähäpuheinen ja kuuntelee enemmän muita kuin puhuu itse. Vastaajien mukaan suomalaiseen on vaikea saada kontaktia, ja hän voi vaikuttaa epäkohteliaalta, vaikka ei sitä olekaan. Kyselyn mukaan suomalainen on vakava, tarkka, täsmällinen ja häntä kiinnostaa eksakti tieto. Suomalainen

tarkoittaa, mitä hän kysyy ja hän haluaa tarkkoja vastauksia. Suomalaiset näkevät itsensä periaatteessa suvaitsevaisiksi, mutta tietyt piirteet muissa ihmisissä ärsyttävät suomalaisia, kuten suurieleisyys, tunteiden esiintuominen, epätäsmällisyys, runsas sanojen käyttäminen ja jatkuva small talk. (Lewis 2005, 102–103.) Tämä tutkimus kartoittaa sitä, millaisia ihmisiä suomalaiset mieluusti lähestyvät small talk -keskustelumielessä, ja millaisia piirteitä vastaajien mielestä taitavilla keskustelijoilla on.

Suomen katsotaan kuuluvan reaktiiviseen kulttuuriin esimerkiksi Japanin, Kiinan, Korean ja Turkin lisäksi. Reaktiivisessa kulttuurissa elävät eivät aloita yhtä mielellään keskustelua kuin muissa kulttuureissa elävät. He mieluummin kuuntelevat ensin ja reagoivat sen jälkeen. Puheenvuoroja kunnioitetaan ja keskeytetään harvoin. Reaktiivisessa kulttuurissa siedetään hiljaisuutta, sitä pidetään merkityksellisenä ja normaalina osana vuorovaikutusta. (Lewis 2005, 70–73.)

Myös Wilkinsin ja Isotaluksen (2009) mukaan suomalaista puhe-kulttuuria on usein luonnehdittu hiljaisuutta ja vähäpuheisuutta arvostavaksi. Puheviestijöinä suomalaiset on stereotyyppisesti nähty hiljaisina, hitaina ja varautuneina, ja suomalaisen puhe-kulttuurin on myös todettu olevan kuulijakeskeinen. Lehtonen (1984) määrittelee suomalaista puhe-kulttuuria yksityisyyttä arvostavaksi, sulkeutuneeksi, ymmärtäväiseksi ja hidastempoiseksi. Suomalaiset kestävät hiljaisuutta hyvin, koska Suomessa arvostetaan enemmän puheen laatua kuin määrää. (Wilkins & Isotalus 2009, 71.)

Suomalaiset puhuvat mielellään lyhyesti ja suoraan (Lewis 2005, 62). Small talkia voi olla vaikeaa nähdä hiljaisen, varautuneen ja hitaan puhe-kulttuurin osaksi, eikä suomalainen puhe-kulttuuri varsinaisesti korosta small talk -taitoja. Myös Lewisin (2005) mukaan small talk ei luonnistu helposti kuuntelevissa eli reaktiivisissa kulttuureissa (2005, 74). Wilkins ja Isotalus (2009) sanovat kuitenkin suomalaisen puhe-kulttuurin muuttuneen avoimempaan suuntaan modernisaation ja Euroopan Unioniin liittymisen myötä (2009, 6). Tässä tutkimuksessa vastaajat saavat kuvailta suomalaista puhe-kulttuuria ja pohtia sitä, kuinka hyvin small talk sopii suomalaiseen puhe-kulttuuriin.



### 3 SMALL TALK TEOREETTISESTA NÄKÖKULMASTA

#### 3.1 Puhekooditeoria

Erilaiset puhekoodit vaikuttavat tapaan käyttää small talkia ja siksi small talkin tutkimisessa pitää ottaa huomioon suomalaisen puhekulttuurin erityispiirteet. Kun suomalainen esittää kohteliaan kysymyksen: ”Mitä kuuluu?” hän olettaa myös saavansa siihen vastauksen, koska kysymykseen vastaaminen on osa suomalaista puhekoodia. Puhekulttuurin erityispiirteet voivat olla niin juurtuneita kulttuuriin, jossa yksilö elää, että hän ei edes huomaa puhekulttuurin olemassaoloa. Yksilö saattaa kuitenkin havaita puhekulttuurin olemassaolon joutuessaan normaalista poikkeavaan viestintätilanteeseen, koska epätavallinen tilanne voi muokata totuttua käytöstä. (Philipsen 2008, 273.) Tässä tutkimuksessa kartoitetaan, miten suomalainen puhekoodi vaikuttaa small talk -käyttäytymiseen ja millaisia erityispiirteitä suomalaisessa small talkissa on.

Gerry Philipsenin (1992) puhekooditeorian mukaan puhekoodit ovat historiallisesti sijoittuneita ja sosiaalisesti rakentuneita sanojen, merkitysten, oletusten ja sääntöjen järjestelmiä, joita ihmiset käyttävät puhuessaan. Ne ovat siis tapoja puhua ja käyttäytyä. Puhekooditeorian mukaan kaikessa intersoonallisessa viestinnässä on merkkejä kulttuurista nivoutuneena viesteihin. Siellä missä on tunnusomainen kulttuuri, on myös tunnusomainen puhekoodi. (2008, 273.)

Puhekoodi kertoo jotain kulttuurin luonteesta. Suomalainen ei esimerkiksi tunne tarvetta täyttää hiljaisia hetkiä aloittamalla keskustelua samassa hississä olevien tuntemattomien ihmisten kanssa. Lehtosen (1984) mukaan hiljaisuuden sietäminen on osa suomalaista puhekulttuuria, ja myös hiljaisuus on viesti. Isotaluksen (2009) mukaan Suomessa vallitsee kuulija- ja sanomakeskeinen kulttuuri, jossa on tyypillistä puhua ja kuunnella vain merkityksellisistä asioista. (Wilkins & Isotalus 2009, 71.) Mikäli hissi meni epäkuuntoon, saattaisi suomalaiset kommentoida asiaa toisilleen, koska kyseessä olisi epätavallinen tilanne, ja keskustelun aloittamiseen olisi hyvä syy.

Suomalaiset tulkitsevat small talkin tyhjän puhumiseksi (Wilkins & Isotalus 2009, 70). Myös Coupland (2000) on havainnut small talkiin liitettyä negatiivisia miellelyhtymiä, kuten aiemmin mainitut pinnallisuus, epäkiinnostavuus ja tarkoitukseton keskustelu (2000, 1–3). Philipsenin (1992) teorian mukaan puhekoodi määrittää mikä on merkityksellistä ja mikä luokitellaan small talkiksi. Tämä selittää, miksi small talkiin suhtaudutaan eri lailla eri kulttuureissa. Suomalainen puhekoodi vaikuttaa siihen, miten small talkiin suhtaudutaan Suomessa, miten sitä käytetään ja millaisia

kansallisia erityispiirteitä siihen sisältyy. Tämän takia on tärkeää tutkia small talkia suomalaisessa viitekehysessä.

Philipsenin (1992) teorian mukaan käsitteet, säännöt ja oletukset ovat puheeseen sisäänrakennettuja. Säännöt ovat osa puhekoodia. Kun puhekoodia rikotaan, sen olemassaolo paljastuu. (Philipsen 2008, 273.) Tutkimme millaiseksi small talk koetaan, kun sitä käydään tilanteissa, joissa rikotaan normeja. Suomalaisessa yhteiskunnassa tuntuu olevan kirjoittamaton sääntö, että kaupan kassajonossa ei aloiteta keskustelua edessä olevan ihmisen kanssa. Jos näin kuitenkin tapahtuisi, keskustelun aloittaja voisi niin sanotusti menettää kasvonsa, koska hän ei käyttäytyisi suomalaisten normien mukaan. Seuraavaksi esittelemme tähän liittyvän teorian.

### 3.2 Kasvoteoria

Lewisin (2005) mukaan suomalaiset inhoavat menettää kasvonsa. Suomessa on jopa sanonta: “Mitä naapuritkin ajattelisivat.” (2005, 104.) Moniin vuorovaikutustilanteisiin liittyy kirjoittamia sääntöjä, joiden vuoksi yksilö haluaa käyttäytyä viestintätilanteissa niin, että hän ei nolaa itseään tai muita. Suomalainen puhekoodi vaikuttaa small talk -käyttäytymiseen, jolloin normista poikkeava käyttäytyminen voi herättää negatiivista huomiota. Viestintätilanteissa on kohteliasta toimia niin, että ei tahallisesti nolaa toista ihmistä. Tämä tutkimus hyödyntää Erving Goffmanin (1959) kasvoteoriaa tutkimalla millaiseksi small talk koetaan yllättävissä tilanteissa. Teorian avulla pohditaan myös sukupolvien välisiä eroja. Teoriaan nojaten tutkitaan, ohjaileeko pelko kasvojen menettämisestä vastaajien small talk -käyttäytymistä.

Kasvoteoria pyrkii ymmärtämään, miten ihmiset rakentavat julkista kuvaansa eli kasvojaan, ja miten he pyrkivät hallitsemaan, ylläpitämään ja palauttamaan kasvonsa. Kasvoteorian mukaan ihminen pyrkii säilyttämään kasvonsa. Kasvot ovat ikään kuin yksilön julkinen kuva, niin sanottu sijoitettu identiteetti. Kasvotyöksi kutsutaan erilaisia vuorovaikutuksessa ilmeneviä rituaalisia elementtejä. Kasvotyön avulla yksilö pyrkii säilyttämään kasvot, eli tietynlaisen julkisen kuvan. (Metts ja Cupach 2008, 203–204, 207.) Tämä tutkimus selvittää, millaisia ”kasvoja” small talk -tilanteissa syntyy ja millaista kasvotyötä small talk -tilanteet synnyttävät.

Koska yksilö ei halua menettää kasvojaan, hän pyrkii käyttäytymään tietyllä tavalla. Goffmanin (1959) mukaan kasvot ovat sosiaalisia konstruktioita, jotka ilmenevät päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa. Päivittäisessä vuorovaikutuksessa taas ilmenevät muun muassa ympäröivän kulttuurin säännöt ja rituaalit. Kulttuuriset säännöt muovaavat ja järjestävät yksilön käyttäytymistä. Ympäristön ja kulttuurin lisäksi yksilön vuorovaikutusta voivat määrittää jotkin

normit tai esimerkiksi ammatin määrittämä status. (Metts ja Cupach 2008, 204.)

Kiinteistönvälittäjältä saatetaan odottaa hyviä small talk -taitoja, mutta samanlaisia odotuksia ei kohdistu esimerkiksi kirjanpitäjälle.

Goffmanin (1959) teoriaa voi hyödyntää tutkimalla small talkia suomalaisessa puhekuulttuurissa, kuten esimerkiksi ohjaako pelko kasvojen menetyksestä yksilön small talk -käyttäytymistä. Koetaanko small talk kiusalliseksi tietyissä normia rikkovissa tilanteissa sen takia, että yksilö ajattelee keskustelun aloittajan menettävän kasvonsa. Tai tuntee yksilö myös menettävänsä kasvonsa, jos hän ei pysty vastaamaan niihin odotuksiin ja vaatimuksiin, jotka ovat vuorovaikutustilanteessa läsnä. Yksilö esimerkiksi häkeltyy tuntemattoman ihmisen keskustelun aloituksesta niin paljon, että ei osaa vastata siihen mitään. Tällaisessa tilanteessa yksilö on teorian mukaan kasvojen ”ulkopuolella” (*be out of face*), koska hänelle on epäselvää, millainen rooli hänellä on tilanteessa ja miten hänen tulisi toimia säilyttääkseen kasvonsa (Metts ja Cupach 2008, 206).

Toinen Goffmanin (1959) kuvaama tapa kasvojen menetykselle on olla väärissä kasvoissa (*be in wrong face*). Tällöin joku viesti tai käytös horjuttaa sitä kuvaa, jota yksilö yrittää itsestään ylläpitää. (Metts ja Cupach 2008, 206–207.) Yksilö esimerkiksi kertoo olevansa puhelias, tutustuvansa helposti uusiin ihmisiin ja tulevansa hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa, mutta onkin kuin kala kuivalla maalla viestintätilanteissa eikä osaa aloittaa tai ylläpitää keskustelua. Häpeän lisäksi yksilö saattaa turhautua ja tajuta, että hän ei voi ylläpitää aiempaa kuvaa itsestään (Metts ja Cupach 2008, 206–207). Kasvojen menettäminen saattaa siis muuttaa yksilön omaa viestijäkuvaa realistisemmaksi.

Kasvoteorian mukaan kasvot ikään kuin käynnistyvät ja toimivat erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Yksilö pyrkii ylläpitämään kyseiselle tilanteelle ominaisia kasvoja. Yksilön kasvot eivät siis ole kaikissa tilanteissa samanlaiset. (Metts ja Cupach 2008, 205.) Yksilön kasvot ovat erilaiset small talk -tilanteessa, jossa hän tapaa henkilön, johon hän haluaa luoda suhteen kuin tilanteessa, jossa hän tapaa henkilön, jota hän ei usko tapaavansa enää toiste. Teorian mukaan vuorovaikutuksen osalliset nähdään toistensa kasvoja tukevina eli yksilö haluaa tukea myös muiden julkista kuvaa varmistaakseen, että myös hänen kasvojaan ylläpidetään vastavuoroisesti tilanteen niin vaatiessa. Yksilö voi esimerkiksi välttää keskustelemasta aiheista, joista voi syntyä erimielisyyttä, kuten uskonnosta tai politiikasta. (Metts ja Cupach 2008, 206–207.) Tutkimus kartoittaa millaisista aiheista käydään mieluusti small talk -keskusteluja, ja millaisia aiheita pidetään sopimattomina.

### 3.3 Odotustenvastaisuuden teoria

Small talk -tilanteet saattavat yllättää, jos esimerkiksi tuntematon ihminen aloittaa jutustelun aiheesta, josta ei yleensä puhuta vieraiden ihmisten kanssa. Small talk -keskusteluiden oletetaan usein syntyvän tilanteissa, joissa jutustelu on luontevaa ja soveliaista. Yksilö saattaa myös odottaa tietynlaisten ihmisten, kuten esimerkiksi samaa sukupuolta tai samaa ikäluokkaa olevien ihmisten ottavan kontaktia häneen. Yksilö saattaa jopa tuntea viestintätilanteen inhottavana, mikäli häntä lähestyy henkilö, joka ei vastaa yksilön odotuksia. Viestintätilanteille asetetaan siis paljon ääneen lausumattomia odotuksia. Tämä tutkimus kartoittaa, millaisia ihmisiä lähestytään mieluusti suomalaisessa puhelukulttuurissa ja miten yllättäviksi koetut viestintätilanteet koetaan.

Judee Burgoonin (1978) odotustenvastaisuuden teoria pyrki selittämään, mitä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu, kun siinä on odottamattomia elementtejä (White 2008, 189). Teoria pyrki ymmärtämään käytöstä, joka poikkeaa odotuksesta. Aluksi Burgoonin (1978) teoria keskittyi nonverbaaliseen viestintään, kuten vuorovaikutusosapuolten fyysisen etäisyyden vaikutukseen vuorovaikutustilanteessa, mutta teoriaa on myös sovellettu muuhun viestintään (Burgoon 1978, 129–142). Teoriaa voi soveltaa small talkin tutkimiseen, koska small talk -tilanteissa esiintyy tiettyä rutiininomaisuutta, jonka takia tilanteisiin liitetään tietynlaisia odotuksia. Myös Kuiper (2000) on havainnut small talkissa rutiininomaisuutta. Monet tyylilliset, rakenteelliset ja viitteelliset seikat small talkissa, kuten säästä puhuminen, kuulumisien vaihtaminen ja tyypilliset keskustelujen aloitukset ja lopetukset kuvaavat tätä piirrettä. (Coupland 2000, 14.) Hyvät päivänjatkot toivotetaan lähes automaattisesti ja oletusarvoisesti kaikille kuuluu aina ”hyvää”.

Teorian mukaan odotuksiimme vaikuttaa kolme päätekijää, jotka ovat viestijä, vuorovaikutussuhde ja konteksti, eli missä vuorovaikutus tapahtuu. Odotukset ovat liitoksissa omaan tietoomme tilanteesta, esimerkiksi mikä on mielestämme sovelias small talk -aihe. Small talk -tilanteessa odotuksiimme vaikuttaa viestijän ikä, sukupuoli, persoonallisuus ja viestintätyyli sekä miten hyvin tunnemme toisemme entuudestaan. Vuorovaikutussuhteeseen vaikuttaa osapuolten status, eli käykö small talk -keskustelua tasa-arvoiset ystävykset vai työntekijä ja esimies. Odotuksiin vaikuttaa myös millaisessa tilanteessa vuorovaikutus tapahtuu. (White 2008, 190–191.) Etenkin small talk -tilanteissa konteksti vaikuttaa siihen millaisena tilanne koetaan. Jos small talk -keskusteluja käydään muodollisissa tilaisuuksissa, kuten juhlissa, keskustelun odotetaan usein olevan kohteliasta ja aiheiden tyypillisiä small talk -aiheita. Jos small talk -keskustelua syntyisi epätavallisista aiheista tilanteen luonteeseen nähden, tai vaikka kesken maljapuheen, odotukset rikkoutuisivat, koska tietynlaisiin tilanteisiin ladataan tietynlaisia odotuksia.

Burgoonin (1978) mukaan on olemassa kahta erilaista odotusta, jotka tapahtuvat limittäin. Ennustavaa odotusta, kuten esimerkiksi odotus, että puolittutun henkilön kanssa vaihdetaan kuulumiset juhlissa, ja odotusta mikä on suotavaa tai haluttua, kuten odotus, että hississä tuntematon ihminen ei aloita keskustelua. Kun odotusten vastaisuus tapahtuu, yksilö pyrkii selittämään tilannetta ja ymmärtämään, mitä toisen käytös tarkoittaa. Yksilö niin sanotusti havahtuu odottamattomaan tilanteeseen ja haluaa arvottaa, onko tilanne negatiivinen vai positiivinen. Tällaisessa tilanteessa yksilön huomio siirtyy itse aiheesta odotusten rikkojaan ja rikkomukseen. (White 2008, 191.) Esimerkiksi small talk -aihe saattaa olla viaton, mutta jos se esitetään sopimattomassa tilanteessa tai sen esittäjää ei koeta esimerkiksi humalatilaa takia viehättävänä, tilanne koetaan negatiivisena. Jos taas yksilön mielestä herttainen mummo aloittaa keskustelun kaupan vihannestiskillä, odottamaton tilanne koetaan positiivisena. Teorian mukaan joillain henkilöillä on helpompaa tehdä odotustenvastaista käyttäytymistä. Vuorovaikuttajan palkintoarvoon vaikuttaa siis ulkoinen viehättävyys, asema ja kompetenssi. Jos vuorovaikuttajan palkintoarvo on korkea, on heidän rajojen rikkominen lähtökohtaisesti positiivista. Jos vuorovaikuttajan palkintoarvo on heikko, se johtaa lähtökohtaisesti negatiiviseen reagointiin. (White 2008, 192.) Tutkimme vaikuttaako vuorovaikuttajan palkintoarvo halukkuuteen käydä small talk -keskusteluja hänen kanssaan.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 4.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Small talkia on tutkittu paljon ammatillisessa viitekehyksessä, kuten lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa (Hudak & Maynard 2011). Vaikka small talk on yleismaailmallinen viestinnän ilmiö, eri kulttuurit tuovat siihen omia erityispiirteitä, koska kaikessa interpersonallisessa viestinnässä on merkkejä kulttuurista (Philipsen 1992). Tutkimusta small talkista suomalaisessa puhe- ja kulttuurissa on tehty vain vähän, sillä aiemmat tutkimukset small talkista ovat keskittyneet hyvin paljon ammatillisiin suhteisiin ja ammatillisen viitekehyksen sisälle. Tämä tutkimus avaa suomalaisen puhe- ja kulttuurin käsitteen, tarkastelee sen piirteitä, ja mistä suomalainen small talk muodostuu. Toinen keskeinen käsite on small talk ja sen määrittely osana suomalaista puhe- ja kulttuuria.

Tutkimus selvittää, mistä small talk -taitoja opitaan ja kuinka niitä voi kehittää. Ensimmäinen tutkimuskysymys kysyy, millaista suomalainen small talk on. Tätä kartoitetaan tutkimalla, kenen

kanssa ja millaisista aiheista small talk -keskusteluja käydään suomalaisessa puhekuulttuurissa. Kyselytutkimus selvittää millaisista vuorovaikutusteeoista small talk koostuu ja milloin, ja millaisissa tilanteissa small talk -keskustelua käydään.

Tutkimus osoitettiin 18–25-vuotiaille ja 60 vuotta täyttäneille suomalaiseen puhekuulttuuriin syntyneille tai siinä yli kymmenen vuotta eläneille. Vastaajien haluttiin olevan syntyneitä suomalaiseen puhekuulttuuriin tai eläneen siinä yli kymmenen vuotta, koska tutkimus käsittelee suomalaista puhekuulttuuria. Gerry Philipsenin (1992) puhekooditeorian mukaan jokaisella kulttuurilla on oma puhekoodinsa ja puhekoodi vaikuttaa, miten näemme itsemme ja toisemme kyseisessä kulttuurissa (2008, 273). Tämän perusteella katsomme, että syntyperäiset suomalaiset tai Suomessa pitkään asuneet kokevat suomalaisen puhekuulttuurin eri tavalla kuin esimerkiksi Suomessa syntynyt, suomea puhuva, mutta lähes koko ikänsä ulkomailla asunut henkilö. Tutkimuksen kohderyhmä jaettiin kahteen eri ikäluokkaan, koska tutkimuksessa selvitetään, onko iällä merkitystä esimerkiksi siihen, miten jutustelun aloittaminen tuntemattoman kanssa koetaan. Toinen tutkimuskysymys tarkasteleekin, millaisia eroja small talkissa on sukupolvien välillä.

Kyselytutkimus selvittää, miten suomalaiset kokevat small talk -taidot osaksi vuorovaikutustaitojaan. Tutkimus tarkastelee sitä, millainen suomalainen puhekoodi on, rikkooko small talk suomalaista puhekoodia ja miten mahdollinen puhekoodin rikkoutuminen koetaan. Tutkimus määrittelee jo olemassa olevien määritelmien ja tutkimuksien kautta suomalaista puhekuulttuuria ja sen erityispiirteitä sekä vastausten avulla myös määrittelee sitä tarvittaessa uudestaan. Kolmas tutkimuskysymys on, millaiseksi small talk koetaan, kun sitä käydään yllättävissä tilanteissa, joissa kulttuuriin omaksuttu puhekoodi rikkoutuu.

## 4.2 Aineiston keruu

Tutkimus kartoittaa suomalaisen puhekuulttuurin piirteitä, ja small talkia osana sitä. Tutkimuksen aiheen ja tutkimuskysymysten takia haastattelututkimus tarjoaisi liian pienen vastaajamäärän, joten aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui internetissä täytettävä kyselytutkimus. Tutkimus on laadullinen tutkimus, joka tarjoaa myös määrällistä tietoa tiettyjen kyselylomakkeessa olleiden kysymysten yhteydessä. Yksittäisiä vastauksia ei voinut yhdistää vastausten lähettäjään. Kyselytutkimus oli nimetön ja henkilöllisyyttä ei pystynyt vastausten perusteella päättelemään.

Kysely tehtiin kahdelle eri ikäryhmälle, 18–25-vuotiaille sekä yli 60-vuotiaille. Vastaajista 48,8 % on 18–25-vuotiaita, 31,0 % 60–68-vuotiaita, 17,9 % 69–80-vuotiaita ja 2,4 % yli 80-vuotiaita. 18–25-vuotiaiden ikäryhmästä vastauksia kertyi 41 kappaletta ja 60 vuotta täyttäneiden ikäryhmästä 43

kappaletta, joten kaksi eri ikäryhmää jakautui lähes tasan. Vastaajista suurin osa on Pirkanmaalta. Toiseksi eniten vastaajia on Uudeltamaalta ja kolmanneksi eniten Keski-Suomesta. Vastaajista 84,5 % on naisia ja 15,5 % miehiä. Internetissä täytettävän kyselylomakkeen lisäksi 13 vastausta kerättiin paperisena lomakkeena. Tutkimuksen tekijät kirjasiivat vastaukset paperilta nettilomakkeeseen. Paperilomakkeita käytettiin, jotta vanhemmat ikäryhmät pystyivät osallistumaan tutkimukseen.

Kyselylomake rakentui kolmesta eri osiosta. Kysymyksiä koko lomakkeessa oli yhteensä 21. Ensimmäinen osio keräsi vastaajan perustiedot, eli ikäryhmän, sukupuolen ja asuinpaikan. Toisen osion kysymykset keskittyivät small talkiin ja sen yleiseen määrittelyyn. Kolmas osio koostui kysymyksistä, joissa tutkittiin vuorovaikutus- ja small talk -taitoja sekä suomalaista puhekulttuuria. Vastausvaihtoehdot koostuivat valmiiksi muotoilluista monivalintavastauksista sekä muutamasta avoimesta kysymyksestä. Lähes jokaiseen kohtaan oli myös mahdollista kirjata ylös oma avoin vastaus.

Kyselylomakkeen kysymysten tulee olla riittävän yksinkertaisia ja yleisesti samalla tavoin ymmärrettävissä, jotta kaikki vastaajat osaavat vastata niihin (Borg, 2010). Kyselylomake laadittiin siten, että niin kysymykset kuin monivalintavaihtoehdot olivat yksinkertaisia ja ymmärrettäviä. Vastauksia ei ollut mahdollista muuttaa jälkeenkään. Kyselylomakkeessa oli asetus, joka vaati vastausta jokaiseen kohtaan, eli kukaan vastaajista ei pystynyt palauttamaan tyhjää tai puoliksi täytettyä lomaketta. Käsin täytetyissä lomakkeissa tämä ei toteutunut, vaan niissä useampi lomakkeen avoin kysymys saattoi jäädä täyttämättä.

#### 4.3 Aineiston analyysi

Aineisto sisälsi sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tietoa. Kvantitatiivista tietoa antoivat kyselylomakkeessa olevat monivalintakysymykset. Aineiston analyysissä otettiin huomioon kaksi eri ikäryhmää. Vastauksia analysoitiin sekä yhdessä että erikseen eri ikäryhmien välillä. Kyselylomakkeesta luotiin kolme Excel-taulukkoa, jossa ensimmäisessä taulukossa oli kaikki vastaukset ja seuraavissa taulukoissa vastaukset kahden ikäryhmän mukaan. Monivalintakysymyksissä, joissa oli mahdollista valita monta eri vaihtoehtoa, laskettiin ensin kaikkien vastausten summa. Tämän jälkeen tarkasteltiin, miten summa jakaantui eri vaihtoehtojen kesken, eli kuinka monta kertaa mikäkin vaihtoehto mainittiin. Tästä pystyi näkemään mikä vaihtoehto oli suosituin ja mikä sai vähiten mainintoja. Vaihtoehtojen saama osuus muutettiin myös prosenteiksi, jolloin aineistosta pystyi helpommin tekemään vertailua kahden eri ikäryhmän välillä.

Kyselytutkimuksen aineistoa analysoitiin kvalitatiivisesti teorialähtöistä analyysia hyödyntäen ja teemoitellen. Teorialähtöisen analyysin perustana on jokin tietty teoria, joka ohjaa tutkimusta, ja luo sille teoreettisen kehyksen. Teorialähtöinen analyysi muodostaa analyysin pohjautuen aineistosta esille nouseviin asioihin, mutta teoria seuraa analyysissa mukana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127–128.) Tämän tutkimuksen teoriapohjana toimi kolme teoriaa, Goffmanin (1959) kasvoteoria, Burgoonin (1978) odotustenvastaisuuden teoria sekä Philipsenin (1992) puhekooditeoria.

Teemoittelun avulla aineistosta etsitään samaa aihepiiriä ja teemaa kuvaavia näkemyksiä. Aineistoa eritellään ja ryhmitellään kokonaisuuksiksi niin, että olennainen sisältö saadaan tuotua esiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105–107.) Tässä tutkimuksessa tulokset teemoiteltiin kolmen kokonaisuuden alle, jotka olivat small talk, suomalainen puhekulttuuri ja vuorovaikutustaidot. Aineisto klusteroitiin kahden eri ikäryhmän mukaan. Ikäryhmien tuloksia tarkasteltiin sekä yksittäin että keskenään vertaillen.

## 5 TULOKSET

Kyselytutkimus rakentui kolmesta osiosta, ja tulokset esitellään näiden osioiden mukaan. Ensin tarkastellaan sitä, kuinka vastaajat määrittelevät small talkin. Seuraavaksi esitellään vastauksia kysymyksiin vuorovaikutustaidoista. Viimeisenä esitellään vastauksia suomalaiseen puhekulttuuriin liittyen. Sitaatin yhteydessä vastaajasta käytetään lyhennettä V.

### 5.1 Small talkin määrittely

Tutkimus määrittelee small talkia keskustelun keston ja aiheiden mukaan, kuten mitkä koetaan hyviksi small talk -aiheiksi, ja mistä aiheista vastaajat eivät mielellään käy small talk -keskusteluja. Small talkin määrittelyssä on myös oleellista, kenen kanssa vastaajat kokevat käyvänsä small talk -keskusteluja, eli tapahtuuko small talk -keskusteluja vain ennestään tuntemattomien ihmisten kesken vai onko small talkia myös läheisissä viestintäsuhteissa. Tuloksista käy ilmi, että small talkin määrittelyyn vaikuttaa keskustelun kesto. 95,2 % vastaajista määritteli small talkin lyhytkestoiseksi keskusteluksi. 1,2 % oli sitä mieltä, että small talk on pitkäkestoista keskustelua. Pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että small talkin kesto riippuu tilanteesta. Yhden vastaajan mukaan small talkin keston vaikuttaa se, miten juttu luistaa.

Vastaajien mielestä small talk on lyhytkestoista keskustelua kevyistä asioista, ajankohtaisista asioista ja vähemmän tärkeistä asioista. Vastauksista käy myös ilmi, että henkilökohtaisista ja



syvällisistä asioista voi käydä small talk -keskusteluja, mutta tuolloin aiheissa ei todennäköisesti päästä niin syvälle. Sopimattomiksi small talk -aiheiksi koetaan keskustelu uskonnosta, politiikasta, henkilökohtaisista asioista tai seksistä.

V 22, 69–80-vuotias: Uskonnosta ja politiikasta olisi hyvä olla mahdollisuus jatkaa keskustelua pidempään.

Myös syvälliset aiheet, negatiiviset asiat ja jyrkät mielipiteet ovat vastaajien mielestä sopimattomia aiheita. Asiat, jotka vaativat toisen osapuolen ilmaisevan myötätuntoa, koettiin myös vaikeiksi small talk -aiheiksi. Terveys, sairaudet ja kuolema mainitaan usein sopimattomina small talk -aiheina. Keskusteleminen ulkonäöstä sekä voimakkaat ja kärkkäät mielipiteet koetaan epäsopivina aiheina. Vain yksi vastaaja mainitsee rahan sopimattomana small talk -aiheena.

Small talkiin vaikuttaa se, kuinka hyvin vuorovaikutusosapuolet tuntevat toisensa entuudestaan. Vastausten perusteella small talk -keskusteluja käydään pääosin entuudestaan tuntemattoman henkilön kanssa. Keskustelut naapurin ja työkaverin kanssa mielletään myös usein small talkiksi. Vain harva kokee käyvänsä small talk -keskusteluja läheisissä vuorovaikutussuhteissa perheenjäsenen tai oman kumppanin kanssa, koska nämä mainitaan vain kolme kertaa muiden vaihtoehtojen yhteydessä.

Tuloksista käy ilmi, että keskustelu tuntemattoman ihmisen kanssa julkisella paikalla aloitetaan harvoin. 23,8 % vastaajista sanoo aloittavansa keskustelun usein, ja 16,7 % vastaajista ei aloita keskustelua koskaan. Jutustelu vieraan ihmisen kanssa aloitetaan erityisesti silloin, kun tilanne sen vaatii, eli keskustelun avaamiseen on joku syy. Keskustelu avataan myös hivin vuoksi tai haluttaessa tehdä tuttavuutta. Viestintätilanteisiin kohdistuvat odotukset näkyvät vastauksissa, koska keskustelu aloitetaan myös silloin, jos tuntuu oudolta olla sanomatta mitään, tai jos tilanteessa on kiusaantunut hiljaisuus.

Ystävälliseltä vaikuttavaa ihmistä lähestytään mieluiten. Toiseksi eniten lähestytään omaan ikäluokkaan kuuluvia henkilöitä sekä hymyilevää ihmistä. Myös samaa sukupuolta olevaa henkilöä lähestytään enemmän kuin eri sukupuolta olevaa. Reilu neljäsosa 60 vuotta täyttäneistä vastaajista lähestyy mieluiten itsensä tyylistä ihmistä ja 18–25-vuotiaista vastaajista yli puolet. Myös viestintäosapuolen palkintoarvo eli esimerkiksi viehättävyys jakoi vastaajien mielipiteitä sukupolvien välillä. 18–25-vuotiaista vastaajista moni lähestyy mielusti mielestään hyvännäköistä ihmistä, mutta yli 60-vuotiaista vastaajista vain yksi. Kukaan ei halua lähestyä epäsiistin tai pelottavan näköistä henkilöä, joten ulkoinen olemus vaikuttaa kuitenkin siihen, ketä halutaan lähestyä. Myöskään kiireisen oloista henkilöä ei lähestytä, joten odotus siitä, mikä on suotavaa tai

haluttua vuorovaikutustilanteessa, vaikuttaa lähestymiseen. Vastauksista nousee myös esille tapaukset, joissa avun tai tuen tarpeessa olevia ihmisiä lähestytään mieluusti.

### 5.1.1 Luontevat small talk -tilanteet

Tilanne, jossa tuntematon aloittaa keskustelun esimerkiksi hississä, koetaan piristäväksi, yllättäväksi ja mukavaksi. Yli 60-vuotiaat vastaajat suhtautuivat tuntemattoman lähestymiseen pääosin myönteisesti. 18–25-vuotiaiden vastauksissa näkyi enemmän varautuneisuutta, ja he kokivat tilanteen myös epämiellyttäväksi tai turhaksi. Tuntemattoman aloittama jutustelu hississä koetaan kontekstiin sopivaksi. Kukaan vastaajista ei koe tilannetta häpeälliseksi eli tilanteessa ei koeta kasvojen menetystä. Vastauksista käy ilmi, että luontevasta small talk -tilanteesta täytyy olla helppoa lähteä halutessaan pois.

V 2, 18–25-vuotias: Luontevassa small talk -tilanteessa on kaikilla osapuolilla helppo olla eikä kenenkään tarvitse puhua jos ei halua.

Useissa vastauksissa nousee esiin keskustelukumppanin huomioiminen. Vastauksissa toistuu ajatus siitä, kuinka keskustelun tulee olla sellaista, johon molemmilla on jotain sanottavaa, ja molempien kasvot säilyvät. Hyvä small talk -keskustelu on vastaajien mielestä sellaista, jossa kaikki keskusteluun osallistujat haluavat olla osana keskustelua. Keskustelijat ovat myös jollain tasolla samalla viivalla siitä, mihin suuntaan keskustelua halutaan viedä. Keskustelu syntyy vastaajien mukaan luontevasti silloin, kun on jokin asia tai aihe, jota kommentoida, eikä keskustelua aloiteta väkinäisesti.

V 23, 18–25-vuotias: Tilanne alkaa esim kysymällä tietä tai neuvoa ja jutustelu jatkuu luontevasti ilman taukoa. Ei tarvitse vääntää juttua tyhjästä.

Luontevaa tilannetta kuvattiin myös lähestyvän ihmisen ulkoisen olemuksen ja fyysisen etäisyyden kautta. Fyysisesti liian lähelle tuleminen koetaan epämiellyttävänä, koska tilanteessa koetaan, että vastapuoli ei kunnioita toisen omaa tilaa. Tästä syystä esimerkiksi humalaisen ihmisen lähestymistä ei koeta miellyttävänä.

60 vuotta täyttäneet vastaajat mieltävät luontevan small talk -tilanteen useimmin tiettyyn paikkaan tai tapahtumaan. Kysymykseen: ”Millainen on mielestäsi sopiva small talk -tilanne?” suurin osa vastaajista mainitsee erilaiset odotustilanteet, kuten odotushuoneet ja esimerkiksi pankin odotustilan. Luontevia tilanteita small talk -keskustelulle ovat tutustumis-, ryhmäytymis-, ja odotustilanteet.

V 5, 18–25-vuotias: Kun on pakko olla tuntemattomien seurassa pidempi aika.

V 21, 60–68-vuotias: Kun joku ulkopuolinen tilanne antaa sysäyksen keskustelun aloitukselle.

V 47, 60–68-vuotias: Jokin yhteinen tekijä, esim. saunassa uimahallissa, tuulessa bussipysäkillä.

Bussipysäkit mainitaan useasti ja joissain vastauksissa erikseen mainitaan pysäkillä odottaminen. Kahvipöydät, koiran kanssa lenkkeily sekä julkiset saunat mainitaan useammin kuin kerran. Myös kontaktin ottaminen tuntemattomiin ihmisiin nousee vastauksissa sopivaksi small talk -tilanteeksi, esimerkiksi kutsuilla tai juhlissa. Vastauksista ilmenee, että mainituissa tilanteissa odotetaan tapahtuvan small talk -keskusteluja. Kontekstit koetaan luonteviksi ja turvallisiksi käydä keskusteluja ilman pelkoa kasvojen menetyksestä.

## 5.2 Vuorovaikutustaidot

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutustaitoja analysoidaan small talkin kautta, kuten millaisia ominaisuuksia taitavalla small talk -keskustelijalla on, ja kuinka tärkeäksi vastaajat kokevat small talk -taidot. Myös vastaajien asennetta small talk -tilanteissa tutkitaan osana viestintäosaamista. Tutkimus kartoittaa missä tai miten small talk -taitoja opitaan, ja kuinka niitä voisi kehittää.

### 5.2.1 Vastaajien asenne ja oma viestijäkuva

Vastaajat saivat määritellä itsensä taitavaksi, keskinkertaiseksi tai huonoksi small talk -keskustelijaksi. Kaikista vastaajista 25,0% kokee itsensä taitavaksi. 65,5% määrittelee itsensä keskinkertaiseksi small talk -keskustelijaksi. Huonoksi itsensä arvioivat 8,3% kaikista vastaajista. Ikäryhmissä esiintyi eroavaisuuksia. 18–25-vuotiaista vastaajista harvempi koki itsensä taitavaksi, sillä 21,4% kaikista vastaajista määritteli itsensä taitavaksi, kun taas 60 vuotta täyttäneiden ikäryhmästä itsensä taitavaksi määritteli 27,9% vastaajista. Huonoksi itsensä määritteli 18–25-vuotiasta vastaajista 7,1 %, ja 60 vuotta täyttäneistä vastaajista 11,6 %. Yksi vastaaja määritteli itsensä omin sanoin aika hyväksi, mutta hän ei vain pidä small talkista.

Vaikka vastaajat määrittelevät itsensä keskinkertaisiksi keskustelijoiksi, ovat small talk -tilanteet vastaajien mielestä pääosin mielenkiintoisia ja ilahduttavia. Tilanteet koetaan mahdollisuudeksi kehittyä paremmaksi keskustelijaksi. Kokemus small talk -tilanteista oli kuitenkin kahtiajakoinen, koska small talk -tilanteita kuvailtiin myös vaivaannuttaviksi ja kiusallisiksi. 18–25-vuotiaista vastaajista osa koki small talk -tilanteet häpeällisinä, lannistavina ja inhottavina, mutta kukaan 60 vuotta täyttäneistä vastaajista ei kokenut tilanteita näin.

V 8, 60–68-vuotias: Small talk tilanteet ovat mahdollisuus olla avuksi ja myös iloksi toisellekin.

Small talk -taidot koetaan tärkeiksi. Likert-asteikolla 1–5, jossa 5 on erittäin tärkeä ja 1 ei lainkaan tärkeä, 52,4 % vastaajista arvioi small talk -taitojen tärkeyden numerolla 4. 23,8 % kokee small talk -taidot erittäin tärkeiksi (5) ja 20,2 % arvioi small talk -taitojen tärkeyden numerolla kolme. Kaksi vastaajaa arvioi small talkin asteikolla 1. Molemmat vastaajista totesivat, että eivät halua kehittää omia taitojaan.

### 5.2.2 Taitavan small talk -keskustelijan ominaisuuksia

Hyvän small talk -keskustelijan ominaisuuksia ovat tilannetaju ja empatiakyky. Myös iloinen asenne ja hymy nähdään hyvän keskustelijan piirteinä. Taitava keskustelija osaa kuunnella ja esittää jatkokysymyksiä. Ulospäinsuuntautunut, kiinnostava ja utelias luonne ovat myös hyvän keskustelijan ominaisuuksia. Taitavalla small talk -keskustelijalla on monia eri ominaisuuksia, mutta selvästi eniten vastauksista nousee esiin taito kuunnella. Vastaajien mukaan hyvä small talk -keskustelija kuuntelee mitä vastapuoli sanoo ja on kiinnostunut keskustelukumppanin sanomisista. Kuuntelemisen lisäksi tilannetaju on taitavan small talk -keskustelijan tunnusmerkki. Tilannetaju tulee esille esimerkiksi taitona lukea toista ihmistä ja taitona ymmärtää yksityisyyden rajat.

V 5, 60–68-vuotias: Taitava small talk -keskustelija ymmärtää myös tarpeen vaatiessa olla hiljaa. Koko ajan äänessä oleva on ärsyttävä.

V 53, 60–68-vuotias: Hän pitää keskustelua yllä kuuntelemalla ja kysymällä ja kunnioittamalla muiden mielipiteitä. Hyvä keskustelija ymmärtää, että kyse ei ole siitä, että saa oman mielipiteensä sanottua vaan, että kaikki keskustelijat tuntevat olevansa keskustelussa yhtä tärkeitä tekijöitä. Joskus käytän esimerkkinä tenniksen peluuta – jos pallo elää pitkään ja kumpikin pelaaja saa lyödä useita kertoja, jopa pallon hävinnyt tuntee jollain lailla onnistuneensa. Ässäyöttö tuntuu aika nöyryyttävältä.

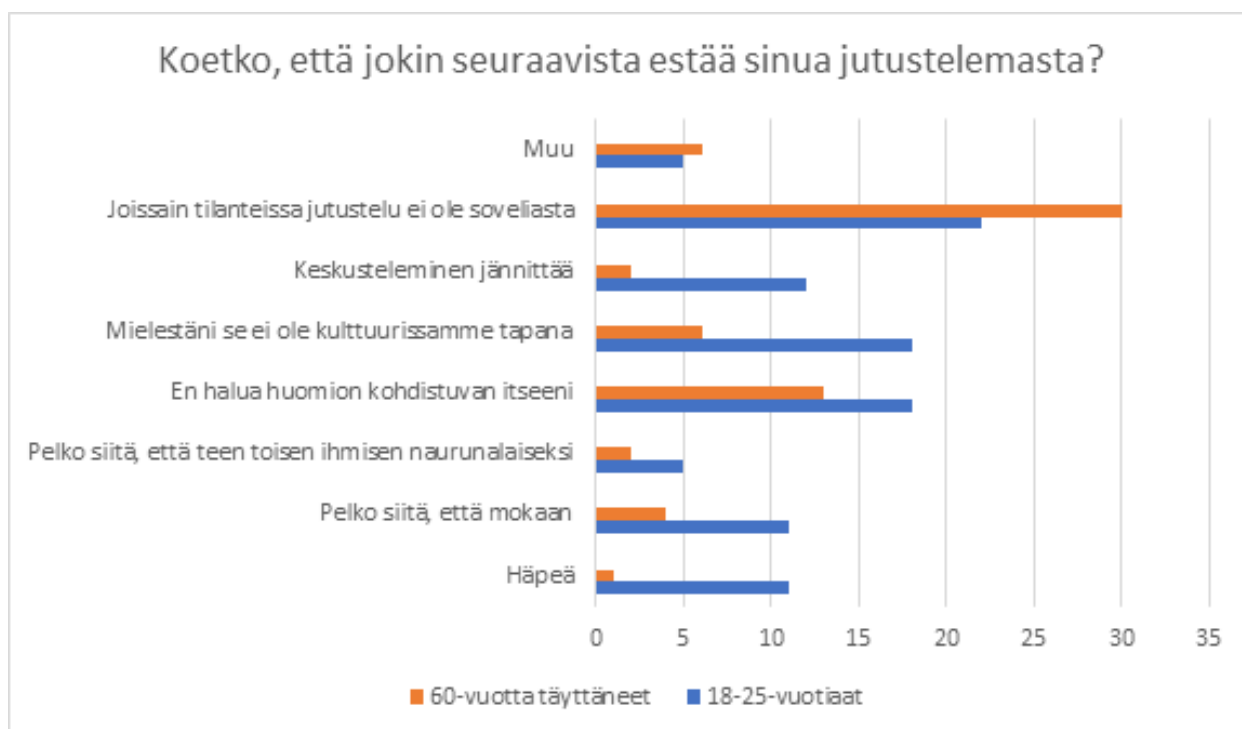
Taitava small talk -keskustelija osaa hallita kaikki tilanteet ja osaa keventää tunnelmaa. Taitavaa small talk -keskustelijaa luonnehditaan myös sanoilla huumorintaju, aitous, empatia, luontevuus, ystävällisyys, puheliaisuus ja hienotunteisuus. Myös ajankohtaisten asioiden tuntemus liitetään monissa vastauksissa taitavan small talk -keskustelijan ominaisuuksiin. Myös sosiaalisuus ja rohkea asenne ovat tärkeitä.

### 5.2.3 Vuorovaikutustaidot ja vuorovaikutusta estävät asiat

Small talk -keskustelemista estää se, että joissain tilanteissa jutustelua ei koeta soveliaaksi. Taulukossa 1 tarkastellaan, mitkä asiat estävät vastaajia jutustelemasta. Vastausten perusteella huomion ei haluta kohdistuvan itseen tai jutustelun ei koeta olevan suomalaisessa kulttuurissa tapana. Keskusteleminen jännittää ja pelko mokaamisesta estää small talk -keskusteluja. Muita

rajoittavia tekijöitä ovat tunne siitä, että keskusteleminen on turhaa ja joskus tarpeetonta. Keskustelun aloittamista rajoittaa myös pelko siitä, että keskustelukumppani ei lähde keskusteluun mukaan. Myös keskustelun lopetus tai siitä lähteminen koetaan vaikeaksi. Jutustelulle ei varsinaisesti koeta estettä, mutta ajatellaan, että aina ei ole pakko harrastaa small talkia. Jutustelua estää myös se, että ei osata puhua muiden kuullen.

Taulukko 1 - Jutustelua estävät asiat



Eri ikäpolvien erot tulevat esiin tilanteissa, joissa pelko kasvojen menetyksestä saattaa estää small talk -keskusteluja. 60 vuotta täyttäneiden vastaajien jutustelua ei juurikaan häiritse yksilön henkilökohtaiset estot, kuten mokaamisen pelko, jännittäminen tai häpeä, kun taas 18–25-vuotiaista vastaajista moni mainitsee nämä esteinä. Viestintätilanteeseen liitetyt odotukset saattavat estää jutustelua. 18–25-vuotiaista vastaajista suurempi osa pelkää, että he tekevät toisen ihmisen naurunalaiseksi kuin 60 vuotta täyttäneistä vastaajista. Myös ulkoa tulevat paineet, kuten mikä katsotaan olevan yhteiskunnassamme normaalia ja mikä ei, vaikuttaa small talk -käyttämiseen. 18–25-vuotiaat vastaajat kokevat enemmän, että jutustelu ei kuulu suomalaiseen kulttuuriin kuin 60 vuotta täyttäneet vastaajat. Huomion arvoista on, että vastaajat saivat mainita monta vaihtoehtoa, mikäli kokivat eri vaihtoehtojen estävän jutustelua, ja 60 vuotta täyttäneet vastaajat mainitsivat vähemmän eri vaihtoehtoja kuin 18–25-vuotiaat vastaajat.

#### 5.2.4 Vuorovaikutustaitojen kehittäminen

Tulosten perusteella small talk -taitoja opitaan eniten työelämässä ja matkustaessa. 18–25-vuotiaat mainitsivat oppineensa taitoja myös koulussa, ja 60 vuotta täyttäneet vastaajat ystävien seurassa. Small talk -taitoihin ja niiden oppimiseen vaikuttaa myös kulttuuri, jossa eletään. Osa vastaajista kokee olevansa luontaisesti taitavia. Small talk -taitoja on opittu elämällä elämää ja tekemällä virheitä.

Vastaajat kehittäisivät small talk -taitojaan puhumalla enemmän, aloittamalla keskusteluja rohkeammin ja hakeutumalla small talk -tilanteisiin. Vastaajat kehittävät omia small talk -taitoja itsevarmuutta lisäämällä, kehittämällä omia valmiuksia keskustella sekä ottamalla laajasti selvää erilaisista asioista, kuten ajankohtaisista uutisista.

V 37, 18–25-vuotias: Kehittäisin omia small talk -taitoja harjoittelemalla käytännössä. Keskustelemalla mahdollisimman erilaisten ihmisten kanssa. Seuraamalla maailman tapahtumia ja kuuntelemalla toista, jotta ensi kerralla tavatessa on jotain kysyttävää.

V 21, 60–68-vuotias: Alkaisin useammin puhua tilanteissa.

V 52, 60–68-vuotias: Tarttumalla herkemmin toisen antamaan aloitteeseen.

V 4, 18–25-vuotias: Olen mielestäni hyvä, jos itse aloitan keskustelun ja koen olevani kontrollissa. Joskus jos toinen aloittaa, saatan ahdistua ja jäätyä.

V 54, 60–68-vuotias: Mietin hyviä aloituskysymyksiä - koen että kysymällä hyviä kysymyksiä saan toiset osallistumaan small talkiin paremmin!

V 53, 60–68-vuotias: Puhumalla erilaisten ihmisten kanssa, myös ärsyttävien.

Vastaukset osoittavat, että itseltä toivotaan rohkeampia ja spontaanimpia keskustelunaloituksia myös tuntemattomien ihmisten kanssa. Vastaajat toivovat myös uskallusta lähestyä itseään samalla tai korkeammalla tasolla olevaa henkilöä. Rohkeuden lisäksi hyvä tapa kehittää small talk -taitoja on yhteiskunnallisten tapahtumien ja päivittäisten puheenaiheiden seuraaminen, jotta spontaanin keskustelun aloittaminen on helpompaa. Muutama vastaajista toteaa, että he eivät halua kehittää omia taitojaan.

#### 5.3 Suomalainen puhekuulttuuri

Suomalaista puhekuulttuuria luonnehditaan vastauksissa sen erityispiirteiden kautta eikä esimerkiksi vertailemalla sitä johonkin toiseen kulttuuriin. Vastaajat pohtivat millaisia keskustelijoita suomalaiset ovat ja nostivat erityisesti hiljaisuuden ja sen sietämisen keskeiseksi teemaksi suomalaisessa puhekuulttuurissa. 60 vuotta täyttäneiden vastauksissa korostui myös suomalaisen

puhekulttuurin muutosten pohtiminen sekä molemmissa vastaajaryhmissä maantieteellisten erojen esille tuominen.

### 5.3.1 Suomalaiset keskustelijoina

Suomalaisen puhekulttuurin piirteenä toistuu hiljaisuus useassa vastauksessa. Vastaajien mukaan suomalaiset osaavat olla luontevasti hiljaa. Suomalaisia kuvataan tuppisuiksi, vähäsanaisiksi ja hiljaisiksi. Suomalaisilta puuttuu ylisanojen viljely, ja kohteliaisuussanoja ei ole yhtä paljon kuin muissa kielissä.

V 41, 18–25-vuotias: Suomalaiset eivät mielellään puhu, he ovat mieluummin omissa oloissaan ja ilman kommunikaatiota. Jos suomalaista alkaa jututtaa small talk -tyyliin, he eivät usein tajua, että keskustelun tulisi olla lyhyttä ja näpsäkkää, eikä tunnin kestävä monologi toisen elämästä.

V 71, 18–25-vuotias: Suomessa ei puhuta hiljaisuuden täyttämisen vuoksi.

Suomalainen puhekulttuuri ei ole väkisin osallistava, vaan keskustelu perustuu vapaaehtoisuuteen.

V 28, 60–68-vuotias: Suomalaiset voivat ensin tuntua hiljaisilta, mutta kun rohkeasti aloittaa keskustelun, juttua riittää.

Vaiteliaisuutta perustellaan sillä, että oma tila on suomalaiselle tärkeää. Suomessa siedetään hiljaisuutta, ja hiljaisuus on suomalaisessa puhekulttuurissa tavallista. Small talk -tilanteissa suomalaisia kuvataan aroiksi, ujoiksi ja hieman pidättyväisiksi. Vastaajien mielestä suomalaiset alkavat keskustellessaan puhua helposti liian negatiivisista aiheista tai negatiiviseen sävyyn.

### 5.3.2 Puhekulttuurin piirteet

Vastaajat suhtautuvat suomalaiseen puhekulttuuriin kaksijakoisesti. Vastaajat esimerkiksi kuvailevat suomalaista puhekulttuuria pidättyväiseksi, rajoittuneeksi, hiljaiseksi ja asiapitoiseksi, mutta myös välittäväksi, kohteliaaksi, humoristiseksi ja rehelliseksi. Monissa vastauksissa suomalaista puhekulttuuria kuvailtiin vain yhdellä sanalla, kuten tönkkö, jäyhä, töksähtelevä, jäykkä, totinen, kankea, väritön, korrekti. Vastaajat kuvailevatkin suomalaisia usein melko niukkasanaiseksi ja, että he menevät suoraan asian ytimeen. Suomalaisia kuvataan myös etäiseksi.

V 38, 18–25-vuotias: Ihmiset hädintuskin uskaltaa sanoa hei naapurille hississä tai kävellään esim. hissiin hitaammin jotta ei vaan jouduttaisi samaan hissiin.

V 34, 18–25-vuotias: Tietyissä tilanteissa luontaista keskustella, mutta on monia tilanteita missä ei puhuta mm. ei mennä kahvilassa tutustumaan uusiin ihmisiin.

Vastauksista käy ilmi, miten suomalainen puhekulttuuri näkyy tilanteissa, joissa vastaajat haluaisivat ottaa kontaktia vieraaseen henkilöön. Mahdollinen kasvojen menetys tiedostetaan, koska

vastauksissa kuvaillaan, kuinka Suomessa pidetään ”kylähulluna”, jos avaa suunsa. Tätä perustellaan sillä, että suomalaisen odotetaan puhuvan silloin, kun on asiaa. Tutkimuksesta ilmenee, että vastaajat tiedostavat mitä erilaisilta viestintätilanteilta odotetaan, koska suomalaisten sanotaan olevan jäyhän kohteliaita, avuliaita ja ystävällisiä tilanteen niin vaatiessa.

V 30, 18–25-vuotias: Halutaan antaa ihmisille rauha elää elämäänsä ilman ylimääräistä häiriötä. Yleensä apua kuitenkin löytyy myös tuntemattomilta, kun uskaltaa kysyä. Suomalaiset arvostavat enemmän syvää ystävyyttä kuin pinnallista ”turhaa” jutustelua tuntemattomien tai puolittujen kanssa.

Vastaajat rakentavat julkista kuvaansa eli kasvojaan käyttäytymällä eri lailla eri tilanteissa. Julkisilla paikoilla suomalaiset ovat pidättyvämpiä, mutta yksityisissä tilaisuuksissa rennompia. Myös keskustelukumppanin kasvoja ylläpidetään keskustelutilanteessa.

V 37, 18–25-vuotias: Puhutaan asiaa, eikä turhanpäiväisiä. Yleensä kaikki suhtautuvat päälle päin ystävällisesti puhetilanteisiin, mutta netissä öyhötetään siitä, kuinka ihmiset on ärsyttäviä. Nuoret on avoimempia.

V 68, 18–25-vuotias: (Suomalainen puhekulutturi on) Vapaaehtoinen, ei väkisin osallistava. Julkisilla paikoilla pidättyväinen, mutta yksityisissä tiloissa (esim yksityisissä tilaisuuksissa tai työpaikalla) rento.

Suomalaiseen puhekulutturiin liittyy paljon odotuksia, jotka muokkaavat ihmisten small talk -käyttäytymistä. Suomalaiset kokevat, että tuntemattomille puhumista pidetään outona ja tämän takia vältetään sosiaalisia tilanteita, jurotellaan ja puhutaan vähäsanaisesti.

### 5.3.3 Puhekultuurin muutokset ja erot

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan suomalaista puhekulutturia muutamalla sanalla. Joissain vastauksissa otetaan esille maantieteelliset erot. Vastausten mukaan suomalainen puhekulutturi on erilaista eri puolilla maata.

V35, 60–68-vuotias: (Small talk) On luontevaa pienemmissä kaupungeissa, stadissa ei.

V33, 69–80-vuotias: Härmäläisenä olen tottunut vähäsanaiseksi

60 vuotta täyttäneet peilaavat suomalaista puhekulutturia myös menneisyyteen mainiten teknologisen kehittymisen vaikuttaneen puhekultturiin.

V82, 60–68-vuotias: Nykyisin kännyköiden käyttö estää lähes täysin small talkin aloituksen esim. junassa.

Vastaajien mukaan suomalainen puhekulutturi on kuitenkin myös kehittynyt avoimempaan suuntaan.

V67, 60–68-vuotias: Suomalainen puhekulutturi on kehittynyt huomattavasti, nyt puhekaveri lähtee helpommin juttuun mukaan kuin viime vuosituhanella.



60 vuotta täyttäneiden vastaajien mielestä small talkia voisi opetella jo koulussa. Vastauksissa otetaan kantaa myös sukupolvien eroille. Yli 60-vuotiaat vastaajat ottivat vastauksissaan kantaa siihen, kumpi sukupolvi on small talkissa parempi, mutta 18–25-vuotiaat vastaajat eivät. Ainoastaan yksi 18–25-vuotias sanoo nuorten olevan avoimempia. Myös yli 60-vuotiaiden vastaajien vastauksissa oli hajontaa, osan mielestä nuoret ja nuoret aikuiset ovat parempia jutustelemaan, toisten mielestä vanhempi sukupolvi on nuoria parempi.

## 6 POHDINTA

Tutkimuksesta käy ilmi, että small talk -keskustelu nähdään kepeänä ja lyhytkestoisena keskusteluna, jota ei käydä läheisissä ihmissuhteissa, vaan lähinnä entuudestaan tuntemattomien henkilöiden kanssa. Small talkin tarkoituksena on toiseen ihmiseen tutustuminen, tunnelman keventäminen ja jään rikkominen. Kuitenkin myös läheisissä ihmissuhteissa käytävä keskustelu voi olla kevyttä kuulumisten kyselyä tai säästä keskustelua, eli aiheita, jotka nähdään yleisiksi small talk -keskustelun aiheiksi. Syy sille, miksi läheisissä ihmissuhteissa käytävää vuorovaikutusta ei kuitenkaan koeta small talkiksi voi olla siinä, että suhde on jo syvempi, suhteen ylläpitämiseen nähdään enemmän vaivaa, ja tavoitteet suhteen ylläpitämiselle ja kehittämiselle ovat suuremmat. Tuntemattoman kanssa käytävä small talk on vastausten perusteella myös kontekstiin sidonnaista, ja joskus keskustelun avaaminen on pakollista. Aiemman tutkimustiedon (ks. Wilkins & Isotalus 2009) sekä tämän tutkimuksen vastausten perusteella suomalainen puhekuulttuuri on hiljainen, ja suomalaiset arvostavat omaa ja toisten henkilökohtaista tilaa. Se vaikuttaa myös small talk -tilanteisiin siten, että tuntematonta voi olla vaikea lähestyä. Myös small talk -tilanteet rakentavat ja luovat ihmissuhteita, mutta tavoitteet niissä ovat erilaiset kuin läheisissä ihmissuhteissa.

Vaikka small talk -tilanteet saattavat olla jossain tapauksissa odotustenvastaisia, koetaan ne silti molemmissa ikäryhmissä pääosin piristäviksi, mukaviksi ja yllättäviksi. Tämä osoittaa, että vastaajat osaavat myös mukautua odottamattomiin tilanteisiin. Mahdollista kasvojen menetystä saatetaan yrittää välttää mukautumalla tilanteeseen sen vaatimalla tavalla. Jutusteluun lähdetään kohteliaasti mukaan, vaikka se saattaisi tuntua oudolta. Tätä tukee viestinnän mukauttamisen teoria (Giles 1971). Sosiaalisina olentoina ihmiset hakevat yleisesti hyväksyntää toisiltaan vuorovaikutustilanteissa, ja mukautuvat ihmiset koetaan miellyttävinä keskustelukumppaneina. Myös tuloksista käy ilmi, että tilannetaju, kuunteleminen ja toisen vuorovaikutusosapuolen huomioiminen nähdään taitavan small talk -keskustelijan piirteinä. Viestinnän mukautuminen tarkoittaa erilaisia strategioita, joita yksilöt käyttävät muokatakseen viestintäkäyttäytymistään

samankaltaiseksi keskustelukumppaninsa kanssa. Mukautuminen vuorovaikutustilanteeseen ja toisen viestintätyyliin voi näkyä esimerkiksi puhetyylin mukauttamisessa tilanteeseen sopivaksi. (Giles & Ogay, 2007, 294–295.) Viestinnän mukauttaminen on osa viestintäkompetenssia, ja mukauttamisen avulla vuorovaikutustilanteeseen asetetut tarpeet, toiveet ja tavoitteet voivat toteutua (Ting-Toomey & Dorjee, 2015, 520). Oman viestintätyylin mukauttaminen small talk -tilanteessa voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yllättävässäkin tilanteessa, jossa puhekoodisto rikkoutuu, osataan reagoida toisen aloittamaan keskusteluun. Tuloksista käy ilmi, että vastaajat halusivat kehittää omia taitojaan aloittamalla keskustelua rohkeammin, reagoimalla vähemmän yllättyneesti keskustelunavauksiin ja puhumalla enemmän.

Aiheet, joita tulisi suosia tai välttää small talk -keskustelutilanteessa, olivat hyvin samankaltaisia molemmissa ikäryhmissä ja ne ilmensivät myös suomalaista puhekuulttuuria, jonka kuvailtiin vastauksissa olevan muun muassa asiapitoinen ja korrekti. Vastaajat eivät mielellään käy small talk -keskustelua uskonnosta, politiikasta, henkilökohtaisista asioista ja seksistä. Small talk -tilanteissa kasvateorian (Goffman, 1959) mukainen kasvotyö eli oman ja toisen osapuolten kasvojen säilyttäminen voi näkyä aiheiden valinnassa. Edellä mainitut aiheet ovat paitsi suomalaisessa puhekuulttuurissa myös monissa muissakin kulttuureissa tyypillisiä aiheita, joista ei mielellään puhuta tuntemattomien kanssa. Voidaankin olettaa, että suomalaiset eivät yleensä puhu mielellään myöskään rahasta. Huomionarvoista kuitenkin on, että vain yhden vastaajan mukaan rahasta on sopimatonta käydä small talk -keskustelua. Tämä saattaa johtua small talkin kepeästä luonteesta, jolloin vastaajilla ei ehkä tullut edes mieleen, että small talk -keskustelua käytäisiin rahasta. Rahasta keskusteleminen saatetaan liittää henkilökohtaisiin asioihin, jolloin sitä ei erikseen mainita vastauksissa.

Henkilökohtaisista ja syvällisistä asioista ei käydä mielellään small talk -keskustelua, koska vastaajat kokevat, että small talk -keskusteluissa ei päästä syvälle. Tämä kuvaa small talkin viestinnällistä tehtävää, jossa on tärkeämpää itse keskustelun käyminen kuin sen sisältö. Malinowskin (1923) mukaan faattisen viestinnän tarkoituksena ei ollut tiedottaa, saada aikaan toimintaa tai herättää ajatuksia. Small talkin voidaan kuitenkin katsoa parhaimmillaan saavan aikaan toimintaa. Small talk auttaa kontaktien, yhteisöllisyyden, viihtyvyyden ja keskusteluyhteyden luomisessa, koska se vapauttaa tunnelmaa ja helpottaa kontaktin ottamista vieraisiin henkilöihin. Vaikka small talk ei usein ole syvällistä, se voi toimia väylänä syvällisten keskustelujen syntymiselle. Small talkin käyttäminen on osa viestintäsivistystä. Erilaisille

viestintätilanteille ladataan erilaisia odotuksia, kuten odotus, että kahvipöydässä jutellaan niitä näitä eikä vain keskitytä juomaan kahvia. Virallisia tilanteitakin kevennetään jutustelulla ennen kuin aloitetaan varsinainen asia. Small talk luo suhteita ja voi jopa syventää niitä. Pelkkä suoraan asiaan hyppääminen vuorovaikutustilanteessa voi tuntua hankalalta ja jopa törkeältä. Tunnelman keventäminen small talkin avulla on tietyissä tilanteissa tärkeää ja odotustenmukaista, sillä se luo hyvää ja luottavaista ilmapiiriä vuorovaikutustilanteeseen osallistuvien kesken.

Tutkimuksesta ilmenee, että vastaajat lähestyvät mieluummin samaa ikäluokkaa ja sukupuolta olevaa henkilöä sekä samantyylistä ihmistä. Hudak & Maynard (2011) on tutkinut small talkia lääkärin ja potilaan välillä. Yhteensä 886 60 vuotta täyttäneitä amerikkalaista potilasta ja 89 amerikkalaista ortopedia osallistuivat tutkimukseen. Ortopedin ja potilaan välisiä keskusteluja nauhoitettiin tutkimusta varten. Tutkimuksessa small talkiksi katsottiin keskustelu, joka ei liittynyt suoraan potilaan terveyteen, vaan oli jutustelua esimerkiksi säästä, urheilusta tai muista sosiaalisista asioista (2011, 635–637). Heidän tutkimuksestaan käy ilmi, että keskustelu oli muodollisempaa ja liittyi enemmän itse asiaan, eli terveyteen, jos lääkäri ja potilas eivät olleet samaa etnistä syntyperää (Hudak & Maynard 2011, 651). Voidaan siis olettaa, että small talk -keskustelun syntyyn vaikuttaa vuorovaikutusosapuolten kokema samankaltaisuus. Hudak & Maynardin (2011) tutkimuksessa potilas ja lääkäri käyttivät enemmän small talkia, jos lääkärillä ja potilaalla oli jokin yhteinen kytkös, kuten yhteisiä tuttavuuksia, samoja harrastuksia tai mielenkiinnon kohteita (2011, 650–651). Nämä seikat lisäävät tunnetta samankaltaisuudesta. Tässä tutkimuksessa eräs vastaaja kertoi lähestyvänsä mielellään toista koiran ulkoiluttajaa. Tämä voisi selittää miksi tietyissä tilanteissa, kuten uimahallin saunassa, small talk -keskustelu mielletään luontevaksi ja sen takia sopivaksi. Konteksti, jossa keskustelu tapahtuu, antaa vihjeitä siitä, että small talk -keskustelijoilla on jokin yhdistävä tekijä, jolloin keskustelua voi odottaa syntyvän. Burgoonin (1978) mukaan yksilö saattaa odottaa tietynlaisten ihmisten ottavan häneen kontaktia. Vuorovaikutustilanteille ladataan odotuksia, joihin vaikuttavat viestijän samankaltaisuuden lisäksi esimerkiksi viestijän palkintoarvo. Kukaan vastaaja ei tutkimuksen mukaan halua lähestyä epäsiistin näköistä henkilöä. Omia kasvoja saatetaan siis ylläpitää arvioimalla mahdollisen small talk -keskustelukumppanin samankaltaisuutta.

Empatian osoittaminen nähtiin taitavan viestijän piirteeksi vastausten perusteella, mutta small talk -aiheiden toivotaan kuitenkin olevan sellaisia, joissa toisen osapuolen ei tarvitse osoittaa myötätuntoa toista kohtaan. Tutkimuksen perusteella empatian osoittaminen small talk -vuorovaikutustilanteissa koetaan erityisesti taitona kuunnella ja ottaa toinen ihminen huomioon.

Tätä tukee emotionaalisen älykkyyden käsite. Emotionaalinen älykkyys interpersonaalisessa viestinnässä näkyy muun muassa tietoisena kykynä toimia tilanteen mukaisesti ja viedä vuorovaikutusta tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti eteenpäin huomioiden ja havaiten keskustelukumppania ja hänen tunteitaan (Petrovici & Dobrescu, 2013, 1406). Myös odotusten vastaisuuden teoria (Burgoon 1978) sekä kasvoteoria (Goffman 1959) selittävät, miksi yksilöt pyrkivät huomioimaan small talk -keskustelun toista osapuolta. Tämän tutkimuksen mukaan small talk -keskusteluja käydään pääasiassa entuudestaan tuntemattomien ihmisten kanssa. Small talk -keskusteluja käydään usein kohteliaisuudesta, jos koetaan, että tilanne niin vaatii. Tämä näkyy etenkin tilanteissa, jossa kuunnellaan kohteliaasti vastapuolen puheenvuoroa, vaikka asia ei olisi kovin kiinnostava. Tilanteessa halutaan säilyttää molempien kasvot ja käyttäytyä odotusten mukaisesti. Kuuntelu kuuluu myös suomalaiseen puhelukulttuuriin (Lewis 2005, 70–73), jolloin odotusarvoisesti odotetaan omaa puheenvuoroa eikä puhuta toisen päälle.

Vastaajat jaoteltiin kahteen ikäryhmään. 18–25-vuotiaiden sekä yli 60-vuotiaiden vastauksissa ei näkynyt merkittäviä eroja määriteltäessä small talkia vuorovaikutustilanteena. Small talk määriteltiin lyhytkestoiseksi, kevyistä, ajankohtaisista ja vähemmän tärkeistä asioista käytäväksi keskusteluksi pääosin tuntemattoman henkilön kanssa. Tulokset osoittavat, että aihetta tulee tutkia myös sosiaalisen läpäisyn teorian mukaan. Taylorin ja Altmanin (1973) sosiaalisen läpäisyn teoria tutkii toisilleen tuntemattomien ihmisten sosiaalisten suhteiden syvenemistä. Suhteen syvyys määräytyy sen mukaan, kuinka henkilökohtaisista asioista puhutaan, miten paljon vaihdetaan tietoa sekä kuinka kauan keskusteluun käytetään aikaa. (Taylor & Altman 1973, 18–19.) Tuntemattomat henkilöt haluavat aloittaa tutustumisen pinnallisella tasolla (Taylor & Altman 1973, 19), kuten käyttämällä small talkia. Suhteen mahdollisesti syventyessä myös keskustelunaiheet usein syventyvät (Taylor & Altman 1973, 19). Tämä tukee päätelmää siitä, että small talk -keskusteluja voidaan käydä vain kohteliaisuuden ja tilanteeseen asetettujen odotusten takia. Small talkia käytetään, kun esimerkiksi tiedetään, että vuorovaikutussuhde ei voi syventyä, koska ei tavata toiste. Small talk palvelee kuitenkin monia muitakin päämääriä, kuten halua verkostoitua, tutustua tai tehdä epämiellyttävästä tilanteesta rennompi. Small talk -keskustelun merkitys ei siis synny pelkästä sanoman sisällöstä vaan sen tavoitteesta. Small talk -keskustelu voi olla väylä syvällisempään tuttavuuteen, koska ihmisillä on tapana aloittaa tutustuminen asteittain (Taylor & Altman 1973, 18–19).

18–25-vuotiaita vastaajia estää jutustelemasta häpeä, pelko epäonnistumisesta sekä pelko siitä, että tekee toisen ihmisen naurunalaiseksi. Yli 60-vuotiaiden vastauksissa nämä vastaukset esiintyivät selkeästi harvemmin. 18–25-vuotiaat ovat enemmän huolissaan omien sekä toisten kasvojen säilyttämisestä. Yli 60-vuotiailla vastaajilla elämäkokemus saattaa vähentää esteitä. He ovat kokeneet enemmän viestintätilanteita, joten heidän odotuksensa viestintätilanteita kohtaan saattavat olla maltillisempia, jolloin odotusten vastaisia tilanteita syntyy vähemmän. Tätä havaintoa tukee myös tästä tutkimuksesta saatu tulos, jonka mukaan small talk -taitoja opitaan työelämässä. Viestintäosaaminen on kehittynyt taito, joten kokemus tuo varmuutta small talk -tilanteisiin. Häpeän kokemuksesta voi selittää myös tutkimustulos, jonka mukaan suomalaiset pelkäävät toimivansa puhekulttuurinsa normin vastaisesti, jos he aloittavat keskustelun tuntemattoman kanssa. Puhekooditeorian (Philipsen, 1992) mukaan puhekoodin rikkoutuessa sen olemassaolo paljastuu, ja Burgoonin (1978) odotustenvastaisuuden teoria voi selittää näitä puhekoodin rikkoutumiseen vaikuttavia tekijöitä. Suomalaiselle puhekoodille melko luontevaa on hiljaisuus. Hiljaisuuden rikkoutuessa, eli keskustelun alkaessa yllättävässä tilanteessa, tilanteeseen ladatut odotukset rikkoutuvat. Jos vastapuoli yllättyy keskustelun avauksesta, voi pelkona olla Goffmanin (1959) kasvoteorian mukainen kasvojen menetys. Kasvuteorian (Goffman 1959) mukaan ihminen pyrkii omien kasvojensa lisäksi säilyttämään myös toisen ihmisen kasvot. Small talk -tilanteissa tämä näkyy esimerkiksi siinä, että huomioidaan keskustelukumppania keskustelun aihetta valittaessa.

Vastaajilta kysyttiin, kokevatko he olevansa hyviä, keskinkertaisia vai huonoja small talk -keskustelijoina. Suurin osa vastaajista arvioi olevansa keskinkertaisia. Couplandin (2003) mukaan ihmisillä on tapana pitää omia small talk -taitojaan itsestäänselvytenä, eikä kykyä small talkata välttämättä nähdä saavutuksena tai erityisenä taitona (2003, 3–4). Tämän perusteella voisi ajatella, että omia small talk -taitoja saattaa olla vaikea arvioida tai niitä voi myös arvioida väärin. Eräs vastaaja kertoi olevansa small talkissa hyvä, mutta ei vain pidä siitä tai tee sitä usein.

Vuorovaikutustaidot muodostuvat tiedosta, taidosta ja motivaatiosta (Spizberg & Cupach, 2002). Jos ei pidä small talkista, on tuskin motivoitunut käymään small talk -keskusteluja, mikä saattaa näkyä viestintätilanteessa. Hyvällä small talk -keskustelijalla pitäisi siis olla taidon lisäksi motivaatiota. Motivaatio voidaan nähdä myös haluna oppia. Vastaajilta kysyttiin, missä tai miten he kokevat oppineensa small talk -taitoja. Vastausvaihtoehtoja sai valita niin monta, kuin koki sopivaksi. 18–25-vuotiaista vastaajista moni vastasi olevansa luontaisesti taitava ja 60 vuotta täyttäneistä muutama. Huomion arvoista on, että kukaan ei kokenut olevansa pelkästään luontaisesti taitava small talk -keskustelija, vaan jokainen vastaaja oli valinnut myös muita vaihtoehtoja. Tämä tukee päätelmää, että small talk on opittavissa oleva viestintätaito, vaikka kaikki eivät ole

luontaisesti yhtä lahjakkaita kuin toiset. Tietoa small talk -keskusteluihin voi tuoda ymmärrys puhekoodiin sopivista ja sopimattomista puheenaiheista. Kun yksilöllä on tietoa mistä aiheista suomalaisessa puhekulttuurissa voi käydä small talk -keskusteluita ilman, että vaarantaa omat tai toisen kasvot, on keskusteluihin osallistuminen todennäköisesti helpompaa. Vastaajat kehittäisivätkin small talk -taitojaan juuri tiedon ja motivaation kautta. Moni vastaaja mainitsi, että ottaisi selvää ajankohtaisista aiheista, ja tällä tavoin kehittäisi valmiuksiaan keskustella. Vastaajat halusivat rohkaistua jutustelemaan enemmän ja olla rohkeampia avaamaan keskustelua. Spizbergin (2000) mukaan viestintäkompetenssi kasvaa viestintämotivaation ollessa kohdillaan. Mitä enemmän henkilö haluaa onnistua ja viestiä tehokkaasti, sitä enemmän henkilö itse sekä muut kokevat hänet taitavaksi viestijäksi. Tämä vaatii viestijältä itseltään itsevarmuutta. Itsevarmuus kasvattaa myös viestintämotivaatiota. (2000, 381-382.) Tutkimuksen perusteella vastaajilla olisi motivaatiota käydä small talk -keskustelua ja kehittää omia taitojaan, mutta jutustelua arastellaan muun muassa siitä syystä, että sen ei koeta kuuluvan osaksi puhekulttuuriamme.

Tutkimuksen mukaan suomalaisia kuvattiin etäisiksi. Myös Wilkins & Isotalus (2009) käyttävät termiä "olla omissa oloissaan" kuvaamaan suomalaisia. Suomalaiseen kulttuuriin on juurtunut ajatus toisen tilan kunnioittamisesta (Lewis 2005, 152–154). Suomalaiset saattavat vältellä small talk -tilanteita, koska suomalaiset haluavat pitää tietyn etäisyyden esimerkiksi naapureihin. Suomalainen voi ajatella kunnioittavansa näin naapurin henkilökohtaista tilaa. Small talk saattaa kaventaa vuorovaikutusosapuolten etäisyyttä ja näin ollen muuttaa vuorovaikutussuhdetta. Naapurista tulee "hyvän päivän tuttu" ja suhteeseen tulee uusia odotuksia. Burgoonin (1978) mukaan on olemassa kahdenlaista odotusta, ennustavaa odotusta ja odotusta siitä mikä on suotavaa ja haluttua. Etäiseksi jäänyt naapuri odottaa saavansa kohteliaan tervehdyksen, mutta naapuri, jonka kanssa on jutusteltu, saattaa odottaa enemmän. Small talk -asteelle edennyt naapurisuhde on myös alttiimpi aiheuttamaan kasvojen menetystä, jos esimerkiksi toinen osapuoli tulkitsee viattoman jutustelun haluksi tutustua paremmin. Small talk -keskustelun aloituksia saattaakin estää pelko siitä, mihin toinen osapuoli odottaa keskustelun johtavan. Vastaajat kertoivat lähestyvänsä mieluiten saman sukupuolen edustajia ja omaan ikäluokkaan kuuluvia. Tämä voi johtua siitä, että he eivät halua joutua tilanteisiin, joissa on vaarana menettää omat tai toisen kasvot erilaisten odotusten tai väärinymmärrysten takia.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella suomalaisen small talkin piirteitä, kuinka suomalaiset määrittelevät small talkin, ja miten small talk nähdään osana suomalaista

puhekulutturia. Tulosten perusteella suomalaiset aloittavat small talkin julkisella paikalla harvoin, ja small talk -tilanne käynnistyy pääasiassa sen takia, että keskustelun avaamiseen on jokin syy. Voidaan olettaa, että tämä johtuu suomalaiseen puhekultuuriin juurtuneesta hiljaisuuden sietämisestä (Wilkins & Isotalus 2009) ja siitä, että Suomen katsotaan kuuluvan reaktiiviseen kulttuuriin, jossa keskusteluja aloitetaan harvemmin (Lewis 2005). Keskustelun avaaminen ennemmin syyn takia kuin huvin vuoksi osoittaa, että suomalaiset keskustelevat mieluiten merkityksellisinä koetuista asioista. Philipsenin puhekooditeorian (1992) mukaan puhekoodi kertoo kulttuurin luonteesta, ja jokaiselle kulttuurille ominaiset puhekoodit rakentuvat sanojen, merkitysten, oletusten ja sääntöjen järjestelmästä, joita ihmiset käyttävät puhuessaan. Puhekoodit rakentuvat joka kulttuurissa omanlaisekseen. Tästä syystä voidaan olettaa, että suomalainen puhekoodi eroaa muiden kulttuurien puhekoodista, ja näin ollen myös small talk -kulttuuri on erilaista. Tutkimuksen mukaan suomalainen puhekulutturi ei ole väkisin osallistava. Väkisin osallistavassa puhekultuurissa myös puheen laatu kärsii, koska viestintätilanteisiin tunnetaan pakkoa osallistua. Suomalaiset arvostavat enemmän puheen laatua kuin määrää (Wilkins & Isotalus 2009), jolloin small talk saatetaan nähdä suomalaisessa puhekultuurissa turhana, ellei sen käyttämiseen löydy syytä. Vastauksista nousi esiin, että suomalaiseen puhekoodiin kuuluu niukkasanaisuus ja asiapitoisuus, jolloin runsas small talkin käyttäminen saattaisi rikkoa puhekoodia. Puhekoodi myös muovautuu ajan myötä. Vastauksista käy ilmi muun muassa se, että suomalaisen puhekultuurin koetaan olevan avautumassa. Yhdessä vastauksessa todetaan, että suomalainen versio small talkista on kehittymässä, mutta muuksi kuin tyhjänpuhumiseksi.

### 6.1 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimus käsitteli small talkia suomalaisessa puhekultuurissa. Aihe on merkittävä, sillä small talkia ei ole tutkittu suomalaisen puhekultuurin viitekehyksessä. Philipsenin (1992) mukaan kansalliset puhekoodit vaikuttavat tapaan käyttää puhetta. Tämän takia ulkomaisia small talk -tutkimuksia ei voi täysin hyödyntää suomalaisen small talkin tutkimuksessa, koska ne eivät ota huomioon kansallisia erityispiirteitä, jotka vaikuttavat small talk -käyttäytymiseen. Aiemmat tutkimukset sijoittuvat usein ammatilliseen viitekehykseen, joka on omiaan leimaamaan small talkin vain hierarkisissa suhteissa, kuten myyjän ja asiakkaan välillä, tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi. Tämä tutkimus osoittaa, että small talkia on kuitenkin myös läheisissä ja tasavertaisissa vuorovaikutussuhteissa. Kun small talkia tutkitaan vain ammatillisessa viitekehyksessä, small talkista piirtyy liian yksiuolotteinen kuva. Saatetaan ajatella, että small talkin käytöllä pyritään vaikuttamaan halutunlaisen lopputuloksen saavuttamiseen, kuten esimerkiksi kaupan syntyyn.

Small talkin käyttöön on kuitenkin monia syitä, joita ammatillisen viitekehyksen tutkimuksissa ei välttämättä tuoda esille. Tässä tutkimuksessa otettiin huomioon myös sukupolvierot, sillä vastaajat jaettiin kahteen ikäryhmään. Tutkimus tarjosi näkökulmia siihen, miten small talk ja puhekuulttuuri koetaan ja määritellään 18–25-vuotiaiden sekä yli 60-vuotiaiden vastaajien mukaan. Tämä on tärkeää, sillä puhekoodit ovat historiallisesti sijoittuneita ja sosiaalisesti rakentuneita (Philipsen 1992), joten puhekoodit elävät ja muokkautuvat ajan saatossa. Esimerkiksi teknologinen kehittyminen, kuten älypuhelimien lisääntyminen, voi vaikuttaa small talk -tilanteisiin eri ikäpolvissa. Tässä tutkimuksessa 60 vuotta täyttäneet vastaajat pohtivatkin small talk -käyttäytymisen muutoksia ajan saatossa. Sukupolvierojen huomioiminen voi myös antaa eväitä esimerkiksi small talkin tutkimiseen kasvuteorian (Goffman 1959) avulla. Tässä tutkimuksessa havaittiin muun muassa sukupolvien välisiä eroja siinä, millaisten seikkojen koettiin estävän small talk -keskusteluja.

Hyvät vuorovaikutustaidot ovat ihmissuhteiden perusta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2017 teettämän aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimuksen mukaan joka kymmenes suomalainen aikuinen kokee itsensä yksinäiseksi (Murto ym. 2017). Erilaisten tilannetekijöiden lisäksi heikot vuorovaikutustaidot heijastuvat haitallisesti vuorovaikutussuhteisiin ja voivat aiheuttaa yksinäisyyttä. Yksinäisyys on tilannesidonnaista ja subjektiivista, ja sitä luonnehtii vuorovaikutussuhteiden laatu ja riittävyys, eli se mitä yksityis- tai työelämän vuorovaikutussuhteilta odotetaan ja toivotaan. (Hyttinen & Valkonen 2018, 32–33.) Vuorovaikutustaidot kehittyvät olemalla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Tästä syystä olisi hyvä, että suomalainen puhekuulttuuri muuttuisi avoimemmaksi, jotta ihmiset uskaltaisivat aloittaa keskusteluja rennommin ilman pelkoa omien tai toisten kasvojen menettämisestä. Suomessa kasvetaan hiljaisuuden kulttuuriin, jonka rikkominen voi tuntua vaikealta. Rohkeampi muiden ihmisten lähestyminen ja avoimempi keskustelukulttuuri voisi osaltaan luoda hyvinvointia sekä vähentää yksinäisyyden kokemusta. Mikäli suomalaisen small talkin puhekoodi muuttuisi avoimempaan suuntaan, sillä voisi olla vaikutusta yksinäisyyden kokemiseen sekä yksilön hyvinvointiin. On todennäköistä, että kevyt small talk -tyylinen jutustelu lisää sosiaalisia kontakteja ja päivittäisiä vuorovaikutustilanteita ja täten mahdollisesti vähentää yksinäisyyden kokemusta. Tämän takia voidaan perustella esimerkiksi sitä, miksi koulujen opetussuunnitelmissa täytyy kiinnittää huomiota vuorovaikutuksen ja puheviestintätaitojen opettamiseen jo lapsille ja nuorille.

Small talkia on tärkeää tutkia suomalaisessa viitekehyksessä, jotta saadaan selville ne seikat, jotka mahdollisesti rajoittavat small talkin käyttämistä suomalaisessa puhekuulttuurissa. Näin saadaan



arvokasta tutkimustietoa, joka saattaa lisätä ymmärrystä suomalaisen small talkin erityispiirteistä ja mahdollisesti vähentää yksilön painetta mukauttaa omaa small talk -käyttäytymistä suuntaan, joka ei istu suomalaiseen puhekulttuuriin. Small talkia ei helposti ajatella osaksi suomalaista puhekulttuuria, ja myös suomalaiset itse kokevat olevansa siinä huonoja. Täytyy kuitenkin muistaa, että small talk on joka kulttuurissa omanlaistaan, eikä ole olemassa tiettyä small talk -ihannetta, jonka mukaan small talkia pitäisi käyttää.

Kasvoteoria, odotustenvastaisuuden teoria sekä puhekooditeoria tukivat tutkimusta hyvin. Teorioiden avulla oli mahdollista monipuolisesti tarkastella small talkia osana suomalaista puhekulttuuria. Goffmanin (1959) kasvoteoria tarjosi näkökulmia tutkimuksessa esiin tulleille sukupolvien erolle häpeän kokemuksessa small talk -tilanteissa. Kasvoteorian avulla pystyi myös pohtimaan monia muita small talk -ilmiöitä, kuten sitä, miksi vastaajat lähestyvät mieluiten saman sukupuolen edustajaa. Puhekooditeoria tarjosi mahdollisuuksia pohtia suomalaisten small talk -käyttäytymistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Odotustenvastaisuuden teoria, kasvoteoria ja puhekooditeoria tukivat toisiaan, sillä small talk -tilanteet ovat lähtökohtaisesti yllättäviä ja suomalaiseen puhekoodistoon kohdistuvia odotuksia rikkovia tilanteita, joissa on vaarana kasvojen menetys. Suomalaiseen puhekoodiin kuuluu myös odotuksia, jotka voi oppia tuntemaan vain suomalaisessa puhekultuurissa elämällä, kuten hiljaisuuden sietäminen. Kasvoteorian avulla pystyy selittämään, miksi hiljaisuutta ei haluta rikkoa. Suomalaiseen puhekoodiin ei kuulu vieraille jutustelu julkisilla paikoilla, jolloin vaarana on menettää omat tai toisen kasvot.

Koska vastaajat jaettiin kahteen kategoriaan iän mukaan, kahtiajako on saattanut vaikuttaa joihinkin vastauksiin. Osa vastaajista otti esimerkiksi kantaa siihen, kumpi sukupolvi on parempi small talkissa, vaikka tätä ei kysytty. Vastaajat ovat saattaneet päätellä, että tutkimuksen pääpaino on mahdollisten sukupolvien erojen tutkiminen. Tämä on yksi tutkimuskysymys, mutta tutkimuksen päätavoite on kuitenkin small talkin tutkiminen suomalaisessa puhekultuurissa. Sukupolvieroja tutkimalla haluttiin nähdä, antaako se lisäarvoa tutkimustuloksille. Jatkossa small talkia voisi tutkia pelkkien sukupolvierojen kautta.

Kyselytutkimuksen hyötynä on suuri vastaajien määrä verrattuna esimerkiksi haastattelututkimukseen. Tämän kyselytutkimuksen heikkoutena oli muun muassa se, että tarkentavia kysymyksiä ei voinut esittää. Vaikka monivalintavaihtoehtoissa oli myös avoin vastausvaihtoehto, harva vastaaja hyödynsi sitä esimerkiksi täydentämällä valitsemaansa vaihtoehtoa. Näin ollen monien kysymysten asettelu jättää paljon tulkinnan varaa. Esimerkiksi

kysymyksessä: “Millaista ihmistä lähestyt mieluusti?” usea valitsi yhdeksi tai useammaksi vaihtoehdoksi: “Samantyylistä ihmistä kuin minä.” Muita vaihtoehtoja olivat esimerkiksi: “Omaa ikäluokkaa olevaa” ja “Samaa sukupuolta olevaa”, jolloin voidaan olettaa, että sama sukupuoli ja ikäluokka ei kuvaa samantyyllisyyttä. Voidaankin vain päätellä, onko samantyyllisyys jokin ulkoinen seikka, kuten vaatetus, ilmeet ja eleet vai jokin muu samankaltaisuuden tunteen herättävä ominaisuus.

Tämä tutkimus ei huomionnut sitä, kokevatko ihmiset käyvänsä small talkia ainoastaan kahdenkeskisissä vuorovaikutustilanteissa vai myös tilanteissa, jossa useampi henkilö ottaa osaa keskusteluun. Eräs vastaaja koki, että jutustelua estää se, että ei pysty puhumaan muiden kuullen. Vastauksesta voisi päätellä, että vastaaja puhuu ryhmäviestintätilanteesta, koska hän puhuu monikossa. Esimerkistä ei käy selväksi, pystyykö vastaaja jutustelemaan kahden kesken vai ahdistaa häntä ryhmätilanteet. Jatkossa voisi tutkia, käydäänkö myös ryhmäviestintätilanteissa small talkia, ja millaiseksi ryhmäviestintätilanteessa käytävä small talk koetaan. Tutkimusta voisi tehdä siitä, miten tilanteet eroavat kahdenkeskisistä vuorovaikutustilanteista. Interpersonaalista viestintää käydään myös teknologisilla alustoilla. Jatkotutkimusta voisi tehdä siitä, millaista small talk on medioidussa viestinnässä, ja millaista teknologisilla alustoilla käytävä small talk on. Koetaanko pitkästä aikaa viestitellessä velvollisuudeksi ensin kysellä kuulumisia, vai mennäänkö teknologisilla alustoilla keskustellessa nopeammin suoraan asiaan. Jatkotutkimusta voisi pohtia myös siltä kannalta, miten suhteita ylläpidetään teknologisilla alustoilla, ja onko small talk tärkeä osa medioitua viestintää.

## **KIRJALLISUUS**

Backlund, P. & Morreale, S. 2015. Communication competence: Historical synopsis, definitions, applications, and looking to the future. Teoksessa Hannawa, A. & Spitzberg, B. (toim.) Communication competence. Berlin: Walter De Gruyter, 11–38.

Borg, S. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto (ylläpitäjä ja tuottaja). <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. (Viitattu 12.2.2020)

Burgoon, J. K. 1978. A communication model of personal space violations: Explication and an initial test. *Human Communication Research*, Vol. 4, no. 2.

Coupland, J. 2000. *Small talk*. Edinburgh: Pearson Education Limited.

Coupland, J. 2003 *Small talk: Social functions*. *Research on Language and Social Interaction*, Vol. 36.

Gerlander, M. & Poutiainen, S. 2009. Puhe sosiaalisena toimintana. Teoksessa Aaltonen, O., Aulanko, A., Iivonen, A., Klippi, A. & Vainio, M. (toim.), *Puhe sosiaalisena toimintana. Puhuva ihminen*. Helsinki: Otava, 82–89.

Giles, H. & Ogay, T. 2007. Communication accommodation theory. Teoksessa Whaley, B. & Samter, W. (toim.), *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 293–310.

Huang, K., Yeomans, M., Brooks, A. W., Minson, J. & Gino, F. 2017. It doesn't hurt to ask: Questions-asking increases liking. *Journal of Personality and Social Psychology* 113, no. 3.

Hudak, P. L. & Maynard, D. W. 2011. An interactional approach to conceptualising small talk in medical interactions. *Sociology of Health & Illness*. Vol. 33, no. 4.

Hyttinen, S., & Valkonen, T. 2018. Yksinäisten työkäisten vuorovaikutussuhteet. Teoksessa Koponen, J., Kokkonen, L., Kostainen, E., & Virtanen, I. A. (toim.) *Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2018*. Prologos ry. Prologi, 26–42.

Lewis, R. D. 2005. *Finland, cultural lone wolf*. Yarmouth, ME: Intercultural Press, Inc.

Malinowski, B. 1923. The problem of meaning in primitive languages. Teoksessa Ogden, C. K. & Richards, I. A., *The meaning of meaning. A study of the influence of language upon thought and of the science of symbolism*. Lontoo: A Harvest Book, 296–337.

Metts, S. & Cupach, W. R. 2008. Face theory. Teoksessa Baxter, L. A. & Braithwaite, D. O. (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage, 203–215.

Milek, A., Butler, E. A., Tackman, A. M., Kaplan, D. M., Raison, C. L., Sbarra, D. A., Vazire, S. & Mehl, M. R. 2018. “Eavesdropping on happiness” revisited: A pooled, multisample replication of the association between life satisfaction and observed daily conversation quantity and quality. *Journal of Psychological Science* 29, no. 9.

Murto, J., Kaikkonen, R., Pentala-Nikulainen, O., Koskela, T., Virtala, E., Härkönen, T., Koskenniemi, T., Jussimäki, T., Vartiainen, E. & Koskinen, S. Aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus. ATH:n perustulokset 2010–2017. [www.thl.fi/ath](http://www.thl.fi/ath) (Viitattu 11.2.2020)

Petrovici, A. & Dobrescu, T. 2014. The role of emotional intelligence in building interpersonal communication skills. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Vol 116. 1405–1410.

Philipsen, G. 2008. Speech codes theory. Teoksessa Baxter, L. A. & Braithwaite, D. O. (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives*. Thousand Oaks, CA: Sage, 269–281.

Sarjanoja, A-H., Isomursu, M. & Häkkinen, J. 2013. Small talk with Facebook – Phatic communication in social media. AcademicMindTrek ‘13, *Proceedings of International Conference on Making Sense of Converging Media*.

Spizberg, B. H., 2000. A model of intercultural communication competence. Teoksessa Samovar, L., Porter, R. & McDaniel, E. (toim.), *Intercultural communication: A reader*. 12. painos. Boston: Lynh Uhl, 379–391.

Spizberg, B. H. & Cupach, W. R. 2002. Interpersonal skills. Teoksessa Knapp, M. L. & Daly J. R. (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. 3. Painos. Thousand Oaks, Ca: Sage, 564–611.

Taylor, D. A. & Altman, I. 1975. Self-disclosure as a function of reward-cost outcomes. *Sociometry*. Vol. 38, no. 1.

Ting-Toomey, S. & Dorjee, T. 2015. Intercultural and intergroup communication competence. Teoksessa Hannawa, A. & Spitzberg, B. (toim.) Handbook of communication science: Communication competence. Vol. 22. De Gruyter Mouton: Berlin/Boston, 503–538.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Valkonen, T. 2003. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukioikäisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Jyväskylä Studies in Humanities 7. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

White, C. H. 2008. Expectancy violations theory and interaction adaptation theory. Teoksessa Baxter L. A. & Braithwaite, D. O. (toim.), Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives. Thousand Oaks, CA: Sage, 189–203.

Wilkins, R. & Isotalus, P. 2009. Finnish speech culture. Teoksessa Wilkins, R. & Isotalus, P. (toim.) Speech culture in Finland. Lanham Md: University Press of America, 1–16.

Wilkins, R. 2009. The asiasta puhuminen event. Teoksessa Wilkins, R. & Isotalus, P. (toim.), Speech culture in Finland. Lanham Md: University Press of America, 63–84.

<https://mot-kielikone-fi.libproxy.tuni.fi/mot/uta/netmot.exe?motportal=80> (Viitattu 26.10.2019)