



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Satu Vihtari

Vipuvoimaa työelämän kynnykselle

Vuorovaikutusosaamisen diskurssit työelämäsimulaatiohankkeessa

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Satu Vihtari		
Tutkielman nimi:	Vipuvoimaa työelämän kynnykselle : Vuorovaikutusosaamisen diskurssit työelämäsimulaatiohankkeessa		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Oppiaine:	Viestinnän monialainen maisteriohjelma Organisaatioiden viestintä		
Työn ohjaaja:	Heidi Hirsto		
Valmistumisvuosi:	2022	Sivumäärä:	96

TIIVISTELMÄ:

Yleisen puhettavan mukaan kohtaanto-ongelma piinaa työmarkkinoita. Työnhakijoiden tarjoaman osaamisen ei nähdä vastaavan työnantajien etsimää osaamista. Ammattispesifin osaamisen lisäksi työllistyminen näyttää edellyttävän myös vuorovaikutusosaamista. Julkisrahoitteiset hankkeet ovat yksi keino etsiä tapoja tukea vaikeammin työllistyvien henkilöiden työllistymistä ja työelämän monimuotoistumista. Diskurssintutkimuksen näkökulmasta tällainen vaihtoehtoisten työelämäpolkujen kehittäminen on sidoksissa kielenkäyttöön ja kielen merkityksiin.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhutaan työelämäsimulaatiohankkeen kontekstissa. Samalla tavoite johdattelee pohtimaan hankeorganisaatiota risteymänä opintojen ja työelämän välimaastossa. Tutkimuksen teoriataustan muodostaa katsaus jäsenyysneuvottelun ja työelämän vuorovaikutusprosesseihin, vuorovaikutusosaamisen tutkimukseen sekä diskurssintutkimuksen käsityksiin kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan yhteyksistä. Tutkimuksen aineisto koostuu it-alan työelämäsimulaatiohanke DUDEn valmentajina toimineiden oppilaitosten työntekijöiden ja hankkeeseen osallistuneen yrityksen edustajan haastatteluista sekä hankkeeseen osallistuneiden nuorten videohaastatteluiden vastauksista. Aineisto tulkitaan diskurssinanalyysin ja laadullisen sisällönanalyysin avulla. Aluksi teemoitellaan tiedollisia merkityksiä aineistolähtöisesti, sitten toiminnallisia merkityksiä teoriaohjautuvasti.

Työelämässä tarvittava vuorovaikutusosaaminen saa haastattelupuheissa merkityksiä rohkeutta ja itseluottamusta vaativana, itseohjautuvan aktiivisen tiimiläisen vuorovaikutusosaamisena, joka liitetään myös käytöstapoihin ja pukeutumiseen. Sen nähdään olevan lähinnä välineellisesti arvokasta taitopohjaista osaamista, joka kuitenkin kehittyy kontekstisidonnaisesti osallistuessa. Opinnoista työelämään siirtyminen ja työhaastattelutilanne näyttävät kynnyksenä, joka edellyttää erilaista tai vaativampaa vuorovaikutusosaamista kuin itse työelämä. Tämä sekä merkityksiä määrittävät kulttuurisen kontekstit, kuten pandemia ja etätyöt, vahvistavat aiempien tutkimusten havaintoja vuorovaikutusosaamisen kontekstisidonnaisuudesta. Haastattelupuheissa työelämän ja oppilaitosten institutionaalisia tehtäviä, käytänteitä ja puhetapoja haastetaan risteymän eri merkityssysteemien välillä tasapainoillen. Apuna käytetään myös perinteisten rekrytointikäytänteiden kehystämistä sosiaalisesti ongelmaksi, joka vaatii ratkaisua. Puhetapojen perusteella DUDEn kaltainen ympäristö toimii paitsi opiskelijoiden vuorovaikutusosaamista kehittävänä simulaationa myös oppilaitosten ja työelämän organisaatioiden merkityksiä ja käytänteitä sovittelevana risteymänä. Tutkimuksen tuloksia voidaan soveltaa organisaatioiden moninaisuutta tukevien rekrytointikäytänteiden ja opiskelijoiden työelämäpolkujen kehittämiseen.

AVAINSANAT: diskurssinanalyysi, diskurssintutkimus, vuorovaikutusosaaminen, jäsenyysneuvottelu, risteymä, konteksti, hanke, it-ala

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tavoite	9
1.1.1	Aiempi tutkimus aiheesta	11
1.1.2	It-alan työelämäsimulaatiohanke DUDE	13
1.2	Tutkimuksen aineisto	15
1.3	Tutkimuksen menetelmä	18
2	Vuorovaikutusosaaminen työelämässä	23
2.1	Näkökulmia vuorovaikutusosaamisen käsitteeseen	23
2.1.1	Yksilön taidot ja asenteet	24
2.1.2	Vuorovaikutusosaaminen kontekstisidonnaisena relationaalisena aikaansaannoksena	25
2.2	Jäsenyysneuvottelun vuorovaikutusosaaminen	27
2.2.1	Työyhteisöön kuulumisen kokemus ja sen yhteys pystyvyyteen	29
2.2.2	Modernien organisaatioiden rajatapaukset	32
2.3	Vuorovaikutusosaaminen osana ammattiosaamista	33
2.3.1	It-alan ja etätöiden osaamistarpeet vuorovaikutusosaamiselle	35
2.3.2	Johtaminen ja vuorovaikutusosaaminen	36
3	Työelämän sosiaalisen todellisuuden diskursiivinen rakentuminen	38
3.1	Sosiaalinen konstruktionismi merkitysneuvottelujen lähtökohtana	38
3.1.1	Työelämän merkitysneuvottelut ja kontekstit	39
3.1.2	Työelämän diskursiiviset käytänteet ja risteymät	40
3.2	Merkitysten tiedolliset ja toiminnalliset ulottuvuudet	41
3.2.1	Subjektipositiot puhujakategoriat	42
3.2.2	Faktojen konstruointi	44
4	Vuorovaikutusosaamisen puhettavat työelämäsimulaatiohankkeen kontekstissa	48
4.1	Vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuudet	49
4.1.1	Rohkeutta ja itseluottamusta vaativa vuorovaikutusosaaminen	50
4.1.2	Itseohjautuvan aktiivisen tiimiläisen vuorovaikutusosaaminen	52

4.1.3	Kontekstisidonnainen vuorovaikutusosaaminen	54
4.1.4	Taitopohjainen osallistuessa kehittyvä vuorovaikutusosaaminen	57
4.1.5	Välineellisesti arvokas vuorovaikutusosaaminen	59
4.1.6	Käytöstapojen ja pukeutumisen vuorovaikutusosaaminen	62
4.2	Vuorovaikutusosaamista koskeva puhe diskursiivisena toimintana risteyssä	63
4.2.1	Subjektipositiot ja jäsenkategoriat puhetta legitimoimassa	64
4.2.2	Kategorioiden käyttö, arvottaminen ja toimijuudet	67
4.2.3	Käytänteiden haastaminen sosiaalisen ongelmaan vetoamalla	69
4.2.4	Tasapainoilua risteymän kontekstien kirjossa	71
5	Päätäntö	76
	Lähteet	84
	Liitteet	95
	Liite 1. Haastattelukutsu	95
	Liite 2. Haastattelurunko	96

Kuviot

Kuvio 1. Esimerkki tutkimuksen analyysin etenemisestä.	21
Kuvio 2. Risteymä mukaillen Pietikäistä ja Mäntystä (2019, s. 43) kuvaa sosiaalisen toiminnan, kielenkäytön ja kontekstien yhteenkietoutuneisuutta.	41
Kuvio 3. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen rakentuminen.	47
Kuvio 4. Vuorovaikutusosaamisen merkitystä rakentaneet ulottuvuudet aineistossa.	49
Kuvio 5. Keskeiset kontekstit tutkimusaineistossa soveltaen Juhilan (2016) havainnollistamaa esitystapaa.	73

Taulukot

Taulukko 1. Tutkimuksen pohjustava ja varsinainen aineisto eriteltynä.	15
Taulukko 2. Aineistoesimerkeissä käytettävät puhujakategorioiden lyhenteet.	48

1 Johdanto

Työkäisen väestön määrä näyttää supistuvan Suomessa vääjäämättä ja julkisessa keskustelussa huudetaan yhä kovenevaa pulaa työntekijöistä (Aro, 2021). Samaan aikaan kuitenkin iso osa työkäisistä jää syystä tai toisesta työelämän ulkopuolelle ja nuoria valmistuu korkeakouluistakin työttömiksi (Suomen virallinen tilasto, 2021). Puhutaan kohta-onto-ongelmasta, millä tarkoitetaan yleensä sitä, että saatavilla oleva työvoima ja sen osaaminen ei vastaa haussa olevien tehtävien osaamistarpeita. Eikä kyse ole pelkästään niin sanotusti väärille aloille kouluttautumisesta. Samaa haastetta on havaittavissa myös osaaajapulasta kärsivillä aloilla, kuten informaatiotekniikan alalla (jatkoksa *it-ala*; FiCom ry, 2021), jossa etenkin työuran alkuvaiheessa kynnys opintojen ja ensimmäisen oikean työpaikan tai jo harjoittelupaikankin välillä vaikuttaa korkealta. Työttömyydestä aiheutuvat kustannukset ovat kipeä paikka paitsi yksilöille myös julkiselle taloudelle. Ilman rakenteellisia muutoksia nykymalliselta hyvinvointiyhteiskunnan talousjärjestelmältä on tippumassa pohja (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021b). Työelämän monimuotoistumiselle ja rekrytointitapojen uudistamiselle on tarvetta, mutta tutut rekrytointikäytänteet vaikuttavat istuvan tiukassa. Esimerkiksi työhaastattelu pitää yhä pintansa yhtenä keskeisimmistä keinoista arvioida työntekijän soveltuvuutta (Levashina ja muut, 2014, s. 241; Niitamo, 2003, s. 41–43), alalla kuin alalla.

Uusi työsuhde on aina investointi, johon kuuluu molemminpuoliset riskit ja mahdollisuudet (Smith ja muut 2017). Jotta rekrytointi koetaan onnistuneeksi, täytyy molemminpuoliset odotukset saada neuvoteltua yhteensopiviksi – ja tässä tarvitaan vuorovaikutusta (Rajamäki & Mikkola, 2021). Viestinnällisesti rekrytoinnin nivelkohta onkin latautunut vaihe, jossa tarvitaan monenlaisia vuorovaikutusprosesseja (Jablin, 2001; Rajamäki & Mikkola, 2021; Scott & Myers, 2010). Vuorovaikutusosaamista tarvitaan paitsi työsuhdeesta neuvotellessa myös itse työelämässä ja työtehtävissä. Esimerkiksi it-alan ohjelmistoprojekteissa työtä tehdään yleensä tiimeissä ja projekteissa ollaan tekemisissä eri alojen asiakkaiden ja loppukäyttäjien kanssa (von Kügelgen & Laukkonen, 2020). Viime aikoina COVID-19-pandemian myötä työelämän muutos, toimintaympäristön epävarmuus ja digitaalisuus ovat korostuneet entisestään. Nopeasti muuttuvassa verkostomaisessa

toimintaympäristössä tarvitaan entistä enemmän taitoja tulla toimeen paitsi itsensä myös työkavereiden, esimiesten, alaisten, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa (Sitra, 2021). Vuorovaikutusosaaminen – tai viestintä-, vuorovaikutus- tai yhteistyötaidot ovatkin nousseet julkisessa keskustelussa tärkeiksi tulevaisuuden työelämätaidoiksi (Helsingin yliopisto, 2021, s. 3). Myös tutkimuksissa ne on alettu nähdä osana ammatillista kompetenssia, ja niiden merkityksen nähdään vain kasvavan tulevaisuudessa (Hannawa & Spitzberg, 2015, s. 3) – joidenkin mielestä jopa substanssiosaamista tärkeämmäksi (Dufva ja muut, 2017, s. 20–21).

Työpaikkailmoitusten vaatimuksissa näkee usein ilmauksia kuten *sinulla on hyvät vuorovaikutustaidot*. Joskus asiaa on avattu siten, että osaat toimia yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Käytännössä kyseisen osaamisen mittaaminen tai arvioiminen on kuitenkin hankalaa (Spitzberg, 2015, s. 562–563). Lisäksi vuorovaikutusosaamisen näkemistä pelkätään yksilön taitoina on kritisoitu yleisesti (ks. Wilson & Sabeek, 2003, s. 7; Horila, 2019, s. 169). On helppo ymmärtää, että uudeksi työntekijäksi halutaan valita paras mahdollinen, mutta kuka paras oikeastaan on? Tarkoittaako se käytännössä hakijaa, joka osaa kertoa osaamisestaan ja motivaatiostaan parhaiten tai joka tulee haastattelijan kanssa parhaiten toimeen? Perinteisesti länsimaalaisessa kulttuurissamme ulospäinsuuntautuneisuus on liitetty menestykseen ja hiljaisuus taas monenlaisiin negatiivisiin mielleyhtymiin (Santos, 2014, s. 1–2). Toisaalta etätöiden yleistymisen myötä on väläytelty myös hiljaisempien uutta valtakautta hyvinä kuuntelijoina (ks. Hallamaa, 2019) tai koronapandemian selviytyjinä, kun he ovat pärjänneet vähemmälläkin sosiaalisuudella ja säilyneet toimintakykyisinä (ks. Koskinen, 2020).

Sosiaaliskonstrukttiivisen käsityksen mukaan sosiaalinen todellisuutemme rakentuu kielenkäytössä, diskursseissa (van Dijk, 1995; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 71). Diskursit vaikuttavat siihen, miten ymmärrämme maailmaa ja mitä pidämme mahdollisena. Siksi ei ole yhdentekevää, miten töistä ja työntekijöistä tai työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhutaan (vrt. Seppänen, 2021; Fairclough, 1997, s. 76). Diskursintutkimuksen näkökulmasta kielenkäyttö onkin merkitysten lisäksi aina myös

sosiaalista toimintaa. Eettisyyden ja vastuullisuuden näkökulmista olisikin tärkeää, että osattaisiin määritellä, millä perusteella työntekijöitä rekrytoinneissa arvioidaan tai erotellaan sopiviin ja epäsopiviin hakijoihin. Esimerkiksi edellä mainittuja vuorovaikutustaitoja arvioidessa olisi hyvä huomioida, että tietynlaista vuorovaikutusta tärkeämpää olisi ylipäättään osata keskustella erilaisista käsityksistä hyvästä vuorovaikutusosaamisesta ja löytää yhteisymmärrys siitä, mitä kussakin tiimissä pidetään hyvänä vuorovaikutuksena missäkin tilanteessa (Horila, 2018b, s. 15–21).

Yhtenä keinona työelämän monimuotoistamiseen ja vaihtoehtoisten rekrytointi- ja työllistymiskeinojen kehittämiseen on kokeiltu Euroopan Unionin (jatkossa EU) hankerahoituksella järjestettyä työpajatoimintaa tai työelämäsimulaatioita (ks. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021a; Niitamo, 2003, s. 105–117). Euroopan sosiaalirahastosta rahoitetuissa hankkeissa toiminnalla ehkäistään syrjintää ja etsitään keinoja tukea *heikossa työmarkkina-asemassa olevien* henkilöiden työllistymistä. Usein kyseisten hankkeiden kohderyhmillä nähdään olevan haasteita juuri vuorovaikutusosaamisessa (Toivanen, 2020, henkilökohtainen tiedonanto, 5.11.2020). Hankkeiden työpajoissa työskentelyä pääsee harjoittelemaan tuetussa virtuaalisessa tai fyysisessä ympäristössä ja tekemällä yrityksille tehtäviä ilman varsinaista työsuhdetta yritykseen (ks. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021a).

Diskurssintutkimuksen näkökulmasta tämäläiset työelämäsimulaatiot, joissa tuodaan yhteen opiskelijoita, oppilaitosten ja yritysten henkilökuntaa näyttäytyvät samalla eri instituutioiden kielenkäytön, sosiaalisen toiminnan ja kontekstien risteymänä (vrt. Scollon & Wong Scollon, 2003; 2004). Puhetavat työelämän ja opintojen diskurssien ja kontekstien risteymässä voivat tehdä näkyväksi valta-asemia ja jännitteitä tai yhteneväisyyksiä ja eroja instituutioiden arvoissa ja arvottamisessa (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 43). Lisäksi tällaiset kehittämishankkeet tarjoavat samalla näköalapaikan kielenkäyttöön ja kielen merkitysneuvotteluihin ja sosiaalisen todellisuutemme rakentumiseen.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Viestintätieteiden näkökulmasta vuorovaikutus on erottamattomasti läsnä työelämässä niin työsuhdetta muodostettaessa kuin osana ammatillista toimintaa. Esimerkiksi *jäsenyysneuvottelu* on yksi organisaation olemassaolon kannalta välttämätön vuorovaikutusprosessi, jossa organisaation ja sen jäsenten välisiä suhteita sekä molempien identiteettejä muodostetaan jatkuvasti ja molemminpuolisesti kaikissa työsuhteen vaiheissa (McPhee & Zaug 2008, s. 34–35). Myös *ammattiosaaminen* voidaan nähdä vuorovaikutusosaamiseen kietoutuvana, kun se ymmärretään Koistiaisen (2003, s. 27) tapaan tulkinallisena eli työhön ja yksilön omiin käsityksiin liittyvänä osaamisena ja toimintana, joka konkretisoituu aina jossain sosiokulttuurisessa kontekstissa. Toisin sanoen työelämä vaikuttaa edellyttävän väistämättä myös jonkinlaista *vuorovaikutusosaamista*.

Näen vuorovaikutusosaamisen tässä tutkimuksessa Horilan (2018b, s. 21) tapaan osapuolten relationaalisena saavutuksena, johon vaikuttaa myös konteksti. Diskurssintutkimuksen ymmärryksen mukaan käsitteet ja tieto rakentuvat kuitenkin sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa kielen käyttö organisoii samalla sosiaalista toimintaa asettamalla rajat sille, mitä pidämme totena, hyväksyttävänä tai edes mahdollisena (van Dijk, 1995, s. 20–24). Työsuhteen muodostumiseen ja rekrytointiin liittyy väistämättä myös arvottamista ja positiointia eli vallan käyttöä, minkä vuoksi siihen liittyviä merkitysneuvotteluja on syytä tarkastella eri aikoina ja eri konteksteissa tarkemmin (Scott & Myers, 2010).

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhutaan työelämäsimulaatiohankkeen kontekstissa. Diskurssintutkimuksen perusajatukseen nojaten (esim. Potter, 1996) sekä tiedollinen että toiminnallinen ulottuvuus ovat kielenkäytössä aina molemmat läsnä, joten puheiden merkitysten lisäksi on syytä kiinnittää huomiota myös siihen, mitä vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa tehdään ja miten. Tästä näkökulmasta tutkimuksessa kiinnitetään huomiota myös kielen käyttöön sosiaalisena toimintana ja kielen käyttäjille rakentuviin positioihin (vrt. Fairclough, 1992).

Tutkimuksen tavoitteeseen vastaamista tukevat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Millaisista merkitysulottuvuuksista työelämässä tarvittava vuorovaikutusosaaminen rakentuu?
2. Millaisia subjektipositioita ja jäsenkategorioita työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa rakentuu?
3. Miten näitä merkitysulottuvuuksia, subjektipositioita ja jäsenkategorioita tuotetaan ja/tai muokataan it-alan työelämäsimulaatiohankkeen haastattelupuheissa?

Subjektipositiolla tarkoitan puhujalle kielen tasolla rakentuvaa identiteettiä, subjektia tai asemaa (ks. Jokinen & Juhila, 2016a, s. 282–286) ja *jäsenkategoriolla* kulttuurisesti tunnistettavaa positiota tai jäsenyyttä, kuten opettaja, äiti tai johtaja (ks. Nikander, 2010, s. 247; Jokinen, 2016, s. 346–347).

Ongelmanasettelu pohjautuu sosiaalisen konstruktionismin näkemykselle, jonka mukaan sosiaalinen todellisuus, käsitteet ja tieto ovat yhteisesti neuvoteltuja (ks. Jokisen ja muut, 2016, s. 12–17). Ensimmäinen tutkimuskysymys ohjaa analyysia kielenkäytön tiedollisen ulottuvuuden puolelle. On kuitenkin hyvä huomata, ettei diskurssintutkimuksella tavoitella tässäkin tapauksessa *oikeita* tai *vääriä* vuorovaikutusosaamisen merkityksiä (vrt. Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 73–74; Foucault, 1966/1994, s. 321–333). Diskurssintutkijan ymmärryksen mukaan kielen merkityksiä uusinnetaan ja neuvotellaan jatkuvasti uudelleen, joten kiinnostuksen kohteena on ennemminkin tämä neuvottelu ja siihen liittyvät jännitteet, käytänteet, säännöt, ehdot ja seuraukset (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 13–14). Esimerkiksi merkitysten välinen painoarvo kiinnostaa enemmän kuin merkitysten todenperäisyys tai puhujien mentaaliset käsitykset.

Toisen ja kolmannen tutkimuskysymyksen avulla siirryn merkitysten erittelystä merkitysten tuottamisen tapoihin ja tarkastelen vahvemmin kielenkäytön toiminnallista ulottuvuutta ja kielenkäytön seurauksia. Kieli nähdään tutkimuksessa sosiaalisena ilmiönä, minkä vuoksi myös kielenkäytön ja kontekstin suhde otetaan huomioon päätelmissä.

Kielenkäyttöä tarkastellaan tutkimuksessa kulttuurisidonnaisena sosiaalisena toimintana etenkin sen dialogisen luonteen ja siihen liittyvien käsitteiden kuten, vallan, toimijuuden ja arvottamisen näkökulmista. Tätä voidaan nimittää sosiaalisesti lähestymistavaksi vuorovaikutusosaamiseen (Wilson & Sabeek, 2003, s. 10). Toisen tutkimuskysymyksen asetteluun puhujille rakentuvista positioista ja jäsenkategorioista on vaikuttanut etenkin Fairclough'n (1992) näkemykset sosiaalisen järjestyksen purkamisen tarpeellisuudesta ja kilpailevien merkitysten tarjoamasta muutoksen mahdollisuudesta. Ongelmanasettelua motivoi diskurssitutkimukselle tyypilliseen tapaan yritys ymmärtää, kuinka kieltä käyttäessä ihmiset toimivat, rakentavat ja muokkaavat itselleen ja toisilleen identiteettejä ja lopulta myös instituutioita (vrt. Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 17, 26, 230). Näin pyrkimyksenä on tarkentaa katsetta varsinaisesta vuorovaikutusosaamispuheen yksityiskohtien ja yksilön tasolta aina yhteiskunnan tasolle saakka.

Tutkimuksen empiirisen aineiston lähde, DUDE-hanke tai -ympäristö (ks. luku 1.1.2), nähdään tutkimuksessa eräänlaisena kontekstien, kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan *risteymänä* (Scollon & Wong Scollon, 2003; 2004; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 43) koulutuselämän ja työelämän instituutioiden välimaastossa. Tästä näkökulmasta tutkimuksessa pohditaan samalla julkisrahoitteisen hankkeen roolia työelämän ja opintojen sosiaalisen todellisuuden rakentumisessa.

1.1.1 Aiempi tutkimus aiheesta

Usein vuorovaikutusosaamista on tutkittu työelämän kontekstissa hyvin ohjelmaisesti et-sien hyvän ja tehokkaan viestijän taitoja tai käsityksiä niistä (Backlund & Morreale, 2015, s. 25). Etenkin opinnäytetyötasolla näkökulmana on ollut tyypillisesti tietyn alan valmistuilta tai ammattilaisilta odotettu viestintäosaaminen (esim. Salminen, 2021; Mäki-Maunus, 2012). Manneri (2019) jopa toteutti pro gradu -tutkielmansa vuorovaikutuskoulutuksena pelialan tiimille. Muita yleisiä lähestymistapoja on ollut esimiehen vuorovaikutusosaamiseen tai vuorovaikutusosaamisen kehittyminen. Esimerkiksi Tapio ja muut (2018, s.157–158) tutkivat käsityksiä vuorovaikutusosaamisen kehittämisestä

vuorovaikutuskoulutusten kuvauksista. Rouhiainen-Neunhäuserer (2009) taas tutki väitöskirjassaan johtajan vuorovaikutusosaamista ja sen kehittymistä viestintäkoulutuksessa. Pro gradu -tutkielmissa esimiesten vuorovaikutusosaamista on lähestytty viime vuosina esimerkiksi etätöiden (Hyvärinen, 2019) ja asiantuntijaorganisaation (Jokiniemi, 2018) konteksteissa työntekijöiden näkökulmasta.

Toki työelämän ihanteiden ja tulevaisuuden työelämän diskursseja on tutkittu myös laajemmin kuin vain vuorovaikutusosaamiseen keskittyen (esim. Arponen, 2018; Tuunanen, 2019; Rintala, 2015). Haasteellisessa työmarkkina-asemassa olevien nuorten ja Ohjaajien työntekijöiden näkemyksiä työelämään siirtymisestä on tarkastellut opinnäytetyössään esimerkiksi Männistö (2021). Työpajatoiminnan diskursseja taas ovat tutkineet opinnäytetyötasolla viime vuosina ainakin Haapaniemi (2017) ja Silvo (2016). Haapaniemi tarkasteli työpajoihin osallistuneiden valmentautujien puhetapoja ja merkityksenantoprosesseja ja Silvo taas sitä, miten työpajalla työskentelevät nuoret rakentavat subjektiaan ja tulevaisuuttaan työpajan diskursseissa. Heillä molemmilla tutkimuksen aineisto oli kerätty vain pajoihin osallistuneilta opiskelijoilta, joten näkökulma jäi näin yksipuolisemmaksi kuin tässä tutkimuksessa.

Vuorovaikutusosaamista on tutkittu paljon myös rekrytoinnin yhteydessä. Nykyään työpaikka yleensä vaihtuukin useaan kertaan työuran aikana, joten liittymis- ja lähtemisvaiheen tutkimus onkin entistä tärkeämpää (Kramer & Miller, 2014, s. 525). Vaikuttaa kuitenkin siltä, että myös tätä tutkimusta on tehty lähinnä organisaatioon liittyvän yksilön näkökulmasta. Esimerkiksi Rajamäki ja Mikkola (2017; 2021) ovat syventyneet tulokkaan kuulumisen kokemuksen muodostumisen, pystyvyyden ja vuorovaikutusprosessien yhteyksiin terveydenhuollon alalta kerätyn aineiston pohjalta. Smith ja muut (2017) taas tutkivat aiempien käsitysten yhteyttä sitoutumiseen. Suomessa opinnäytetyötasolla taas keskiössä ovat olleet esimerkiksi rekrytointitilanteen vuorovaikutusosaamisen ja sen arvioimisen subjektiivisuus (Salminen, 2021) tai itse vuorovaikutusosaamisen arvioimisen subjektiivisuus ja kontekstisidonnaisuus (Alainen, 2021). Näissäkin tutkimuksissa aihe on kuitenkin rajattu pelkästään rekrytoijien näkökulmaan, Alaisella rekrytoijien käsityksiin

vuorovaikutusosaamisesta ja Salmisella itse rekrytoijien vuorovaikutusosaamiseen ja siihen liittyviin haasteisiin työhaastatteluissa.

Yksi lähelle tämän tutkimuksen näkökulmaa tulevista tutkimusasetelmista löytyy Koistiaiselta (2003), joka perehtyi väitöskirjassaan viestintään ammattiosaamisen ulottuvuutena. Myös hän tutki aihetta ammattikorkeakoulukontekstissa, mutta rajasi tarkastelun viestintäosaamiseen ja sen opettamiseen itse opinnoissa. Vähitellen tutkimuksissa näyttää kuitenkin yleistyneen vuorovaikutusosaamisen näkeminen ylipäättään kulttuurikohtaisena, kontekstisidonnaisena ja relationaalisena ilmiönä (esim. Horila, 2018b, s. 15–21; Hedman & Valkonen, 2013). Esimerkiksi Horila (2018a) paikallistaa vuorovaikutusosaamisen monisyiseksi yksilö- ja yhteisötason ilmiöksi, jota tulisi hänenkin näkemyksensä mukaan juuri siksi tarkastella monisyisissä risteymissä. Tarvetta näyttää olevan erityisesti organisaation ja tulijan näkökulmaa sekä työelämän ja opintojen organisaatioiden näkökulmia yhdistävälle tutkimukselle. Myös julkisrahoitteen hanketoiminnan arvoa on selvästi syytä tutkia lisää myös viestintätieteiden näkökulmasta (vrt. Suokas, 2021).

1.1.2 It-alan työelämäsimulaatiohanke DUDE

Tutkimuksen empiirisen osuuden kontekstiksi valikoitui DUDE – Show your Digi -hanke (viralliselta nimeltään Do yoUr own Diligence, jatkossa DUDE). Se oli Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke, jonka tavoitteena oli löytää toimintamalleja auttaa henkilöitä, jotka ovat vaarassa tippua työelämästä, kohti jatko-opintoja tai työllistymistä (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021a). Hankkeen kohderyhmänä olivat it-alaa opiskelevat tai siitä kiinnostuneet alle 29-vuotiaat opiskelijat tai muut syrjäytymisvaarassa [sic] olevat digiosaajat, kuten työttömät, maahanmuuttaneet tai mielenterveyskuntoutujat. Hankkeessa kehitettiin matalankynnyksen ympäristö, jossa yhdistyi työelämän tarpeita mallintavat tehtävät ja laaja-alainen elämänhallinnan tuki kohti työuraa tai lisäkouluttautumista. DUDE toimi ammattikorkeakoulu Centrian Kokkolan kampuksen tiloissa ja virtuaalisesti verkossa aikavälillä 1.4.2018–31.12.2020. Hankkeen toiminta on saanut myös

jatkoa uudessa DUDE - Do Unlimited, extenD compEtence -hankkessa ajalle 1.1.2021–31.8.2023 (ks. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021c).

DUDE-ympäristön työskentelytavoissa korostettiin hankekuvauksen (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021a) mukaan yksilölähtöisyyttä, joustavuutta, avoimuutta ja tilannekohtaisuutta. Yrityksiltä saadut tehtävät olivat työelämänkaltaisia ja niiden tarkoituksena oli kehittää ensisijaisesti nuoren ammatillista pääomaa. Lisäksi nuorten tukena toimi DUDEssa laaja yhteistyöverkosto ja alakohtaiset asiantuntijat, jotka sparrasivat, auttoivat ja tukivat nuorta hänen tehtävissään. Työskentely tapahtui nykyaikaisilla digitaalisilla työkaluilla ja toimintamenetelmillä, jotta siirtymä DUDE-ympäristöstä työelämään olisi joustava. Hankkeen loppuraportin mukaan (Toivanen ja muut, 2020) hankkeen tuloksia on pidetty hyvinä: DUDEen osallistui yhteensä 162 osallistujaa ja heistä kolmannes siirtyi osallistumisen myötä työhön tai uuden koulutuksen pariin. Tehtäviä antaneita yrityksiä ja muita yhteistyökumppaneita hankkeella oli yhteensä 36 eri tahoja.

DUDE-hanke oli mielestäni otollinen kohde tutkimuksen empiirisen aineiston keräämiselle, sillä näen sen itsessään haastavan valloillaan olevia käytäntöjä siirtyä opinnoista työelämään perinteisten yritysten tiloissa tapahtuvien työharjoitteluiden tai työhaastatteluiden kautta. DUDE-ympäristössä työelämän ja opintojen maailmat menivät myös tavallaan limittäin, sillä siinä toimittiin työelämän ja oppilaitoksen välissä monitoimijaisessa ympäristössä. Tämän voidaan olettaa tuovan esiin kilpailevia merkityksiä eri instituutioiden diskursseista niin yksilö-, organisaatio- kuin yhteiskuntatasolta. Tämän lisäksi DUDEn hankepäällikön mukaan (L. Toivanen, henkilökohtainen tiedonanto, 5.11.2020) isolla osalla hankkeeseen osallistuneista työnsaantia vaikeutti olennaisesti haasteet sosiaalisissa taidoissa ja viestintä- ja vuorovaikutusosaamisessa, mikä puolsi entisestään hankkeen valintaa aineistonkeruun kontekstiksi, kun näkökulmana oli vuorovaikutusosaaminen työllistymisen yhteydessä.

Työsimulaatioita on käytetty esimerkiksi rekrytoinnissa henkilöarviointien menetelmänä (Niitamo, 2003). Nimitän DUDEa kuitenkin tarkoituksella *työelämäsimulaatioksi*, sillä

näen hankkeen toiminnan matkivan työelämää yksittäisten työtehtävien simulointia laajemmin esimerkiksi kahvitaukoineen ja muine käytänteineen.

1.2 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksen aineisto koostui viidestä DUDE-hankkeen loppuraportissa julkaistusta hankkeeseen osallistuneen nuoren videohaastattelusta sekä kolmen hankehenkilökuntaan kuuluneen ja yhden yhteistyöyrityksen edustajan haastattelusta (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Tutkimuksen pohjustava ja varsinainen aineisto eriteltynä.

Pohjustava aineisto kysymysrunon muodostamista varten	Tutkimustulosten esitys		Määrä	Ääni	Analyyysiin
		Loppuseminaarin esitysmateriaalit it-alan työnantajatutkimusosion kyselytutkimuksesta aiheella <i>Mitä yritykset arvostavat työnhakijassa?</i>	9 diaesityksen sivua	Yrityselämän edustajat oppilaitoksen edustajan tulkitsemana	
Varsinainen aineisto	Toimitettu materiaali	Loppuraportti			
		Tekstiosuudet	66 sivua	Pääosin valmentajat, myös opiskelijat ja työnantajat	
	Generoitu vuorovaikutus	Osallistujien haastatteluvideot	5 x n. 3 min/video	Työnhakijat/opiskelijat	Litteraatit videoista, 4 sivua
		Tutkimushaastattelut			Litteraatit, 23 sivua tekstiä
Generoitu vuorovaikutus	Valmentajat	3 haastattelua, 30–45 min/haastattelu	(Työelämäyhteistyötä tekevät) Oppilaitosten edustajat		
	Yrityksen edustaja	1 haastattelu, 30 min	Työnantajat		

Haastatteluiden tausta-aineistona toimi etenkin hankkeen tuolloin juuri julkaistu loppuraportti (ks. Toivanen ja muut, 2020), joka sisälsi paitsi tekstiä, myös osallistujien ja ohjaajien videohaastatteluita. Myös hankkeen loppuseminaarin esitysmateriaalit, jotka kuvasivat it-alan työntäjille tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia aiheesta ”Mitä yritykset arvostavat työnhakijassa?” toimivat taustamateriaalina erityisesti yritysten näkökulman hahmottamiselle. Tein tämän materiaalin ja tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen pohjalta alustavaa analyysiä ennen haastattelurungon muotoilua. Koska hankkeen loppuraportti on kuitenkin (todennäköisesti) yhden ihmisen viimeistelemä toimitettu kokonaisuus, varsinaiseen tutkimusaineistoon valitsin siitä lopulta mukaan vain hankkeeseen osallistuneiden videot, sillä niissä osallistujat kertoivat itse kokemuksistaan DUDEssa. Videot oli editoitu siten, että haastattelijan esittämiä kysymyksiä ei kuulu tai näy katsojalle, mutta osallistujat kertoivat niissä DUDEsta, omista oppimiskokemuksistaan DUDEssa ja siitä, miten päätyivät mukaan ja mitä hyötyä heille oli osallistumisesta. Kussakin videossa osallistuja istui sohvalla. Yhdellä videoista osallistuja puhui englanniksi ja muissa suomeksi. Myös loppuseminaarin materiaalit jätin lopullisen aineiston ulkopuolelle, sillä nekkään eivät olleet niin sanotusti vuorovaikutusaineistoa vaan edustivat tutkimustulosten esityksenä hyvin erilaista tekstilajia kuin haastattelupuheet.

Päästäkseni hankkeen vuorovaikutusosaamisen puhetapojen jäljille ilman mahdollisuutta itse hankkeen toiminnan havainnointiin, päädyin täydentämään aineistoa puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä, jota pidetään hyvänä menetelmänä asiantuntijoiden haastatteluun (Alastalo ja muut, 2017, s. 221). Haastateltavista kolme oli työskennellyt hankkeessa osallistujien valmentajina ja yksi edusti hankkeen yhteistyöyritystä. Hankkeen työntekijät valikoituivat tutkimuksen haastateltaviksi, sillä he ovat toimineet pitkään työelämän ja koulutuksen rajapinnassa. Ammattikorkeakoulun ja ammattioppilaitoksen työntekijöinä he tuntevat opiskelijoiden maailman. Lisäksi he ovat olleet sekä aiempien työtehtäviensä puolesta että erityisesti tässä hankkeessa tiiviisti vuorovaikutuksessa myös työelämän edustajien, eli DUDEn tapauksessa yrittäjien, kanssa. Toisin sanoen he ovat nähneet ja kuulleet molempien osapuolten, työnantajien ja työtä tai harjoittelupaikkaa etsivien opiskelijoiden tai vastavalmistuneiden näkökulmia. Siksi heitä

haastatteleamalla koin saavani arvokasta empiiristä aineistoa työelämän ja opintojen rajapinnasta. Toisena tärkeänä syynä pidän sitä, että diskurssintutkimuksen näkökulmasta näen DUDE hankkeen ennen kaikkea sosiaalisena toimintana, jolloin hankkeen toimijoina heidän puhetapansa kärjistetyksi ”ovat itse DUDEn puhetavat”. Siten he olivat oivia haastateltavia tutkimuksen aiheeseen. Usein introvaiheen tutkimuksia kritisoidaan tulijoiden näkökulmassa pidättymisessä (Kramer ja Miller, 2014, s. 526). Tällä aineistolla koin saavani mukaan monipuolisesti näkökulmia niin työllistyviltä kuin koulutuksen kuin työelämän organisaatioista.

Haastattelunauhoituksia kertyi yhteensä ajallisesti hieman vajaa kaksi tuntia. Osallistujien videoita taas oli yhteensä viisi kappaletta, ja ne kestivät jokainen noin kolme minuuttia. Litteroituna haastatteluista muodostui tekstiä yhteensä 27 sivua (fonttikoolla 12 rivivälillä 1,5 ja kappalevaihdot käytössä vain kysymyksen vaihtuessa). Näistä 23 sivua koski valmentajien ja yrityksen edustajan haastatteluja ja neljä (4) sivua osallistujien haastatteluvideoita.

Diskurssintutkimuksen näkökulmasta haastatteluaineistoja on pidetty joskus ongelmallisina verrattuna luonnollisiin eli tutkijasta riippumattomiin aineistoihin (Jokinen ja muut, 2016a, s. 449). Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastateltavat muokkaavat sanomisiaan sen mukaan, millaisen käsityksen saavat haastattelijasta. Olennaista onkin haastattelutilanteen analysoiminen tutkijan ja tutkittavan haastattelutilanteessa tapahtuvana vuorovaikutuksena. Tällöin haastateltavien puheet nähdään yhdenlaisina selontekoina muiden joukossa (vrt. Suoninen 2016, s. 231–233). Pidänkin tätä osaa aineistoa generoituna eli tuotettuna, en niinkään kerättynä, aineistona (vrt. Ruusuvoori & Nikander, s. 432).

Hankkeessa osallistujien tukena toimineita valmentajia nimitettiin hankkeessa *asiantuntijoiksi*. Käytän heistä kuitenkin roolin selventämisen vuoksi nimitystä *valmentaja*, sillä koen sen kuvaavan heidän roolejaan hankkeessa osallistujien tukijoina paremmin kuin *asiantuntija*-nimityksen. On myös hyvä huomata, ettei tutkimuksen kohteena ole

niinkään henkilöt vaan heidän käsityksensä ja tietonsa, joka voi olla tietoa menettelyta-voista tai tulkinallista (Alastalo ja muut, 2017, s. 215–216, 219).

1.3 Tutkimuksen menetelmä

Tämän laadullisen tutkimuksen menetelmänä hyödynnetään diskurssinanalyysiä, ja tutkimuksen empiirinen aineisto on syntynyt haastatteluissa. Lähestyn tavoitetta abduktiivisesti eli parhaaseen ymmärrykseen pyrkien (vrt. Tieteen termipankki, 2022). Tällä tarkoitan, että tulkiten aineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiin pääosin aineistolähtöisesti ja etenen päätelmissä yksityisistä empiirisistä havainnoista yleiselle tasolle, mutta etenkin alussa ja lopussa myös teoriataustaan tukeutuen, mikä onkin Hirsjärven ja muiden (2010, s. 266) mukaan laadulliselle tutkimukselle tyypillistä.

Diskurssinanalyysiä pidetään pikemminkin teoreettisena viitekehyksenä kuin varsinaisena menetelmänä (van Dijk, 1995; Jokinen ja muut, 2016b, s. 26). Jokisen ja muiden (2016b, s. 12–17) mukaan diskurssitutkimuksessa analysoidaan yksityiskohtaisesti sitä, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan ja muokataan erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Tutkimuksessa käytetään myös *risteymän* käsitettä kuvaamaan kielenkäytön, sosiaalisen toiminnan ja kompleksisten kontekstien yhteenkietoutuneisuutta ja moninaisuutta yksittäisen tilanteen mikrotasolta aina yhteiskunnalliselle makrotasolle saakka (ks. kuvio 2, luku 3.1.2; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 32, 43–49; Scollon & Wong Scollon, 2003 & 2004). Tutkimuksen analyysimenetelmän teoreettisen kivijalan muodostavatkin Potterin (1996) ajatukset diskurssien ja kielen käytön tiedollisten ja toiminnallisten ulottuvuuksien yhteenkietoutuneisuudesta. Tämän rinnalla hyödynnetään löyhästi soveltaen Juhilan (2016, s. 384–407) havainnollistamaa kulttuuristen kontekstikehien tunnistamisen tapaa, Fairclough'n (1992; 1997) sosiaalisen järjestyksen purkamista sekä jäsenkategoria-analyysiä eli kulttuuristen jäsenysten tarkastelua (ks. Nikander, 2010). Näiden avulla voin aineistoa kuunnellessa pohtia samalla sitä, kuinka merkityksiä, subjektipositioita ja instituutioita rakennetaan ja muokataan episteemisen konstruktionismin idean mukaisesti kielessä konstruoituvina asioina (vrt. Juhila, 2016, s. 406).

Tämän diskurssintutkimuksen orientaatio on siinä mielessä analyttinen, että pyrin olemaan avoin aineistolle ja sieltä löytyville jäsenyksille (vrt. Jokinen & Juhila, 2016a, s. 300–302). EU-rahoitteinen hanke on kuitenkin jo lähtökohtaisesti kehittämistoimintaa, joka pyrkii löytämään ja pilotoimaan uusia yhteiskuntaa hyödyntäviä käytänteitä, joten tämän hanketoiminnan perusluonteen vuoksi oletan aineistosta toisaalta löytyvän myös poleemisuutta ja vallankäyttöä. Näin ollen etenkin analyysin toimintaa tarkastelevaa osuutta kohden orientaatio lähestyykin kriittistä diskurssinanalyysiä (ks. van Dijk, 1995). Episteemisen konstruktionismin relativismin tapaan, pyrin kuitenkin sivuuttamaan sen, ovatko teksteissä rakentuvat valta-asetelmat olemassa niiden ulkopuolella jo ennestään vai eivät (vrt. Juhila, 2016, s. 385).

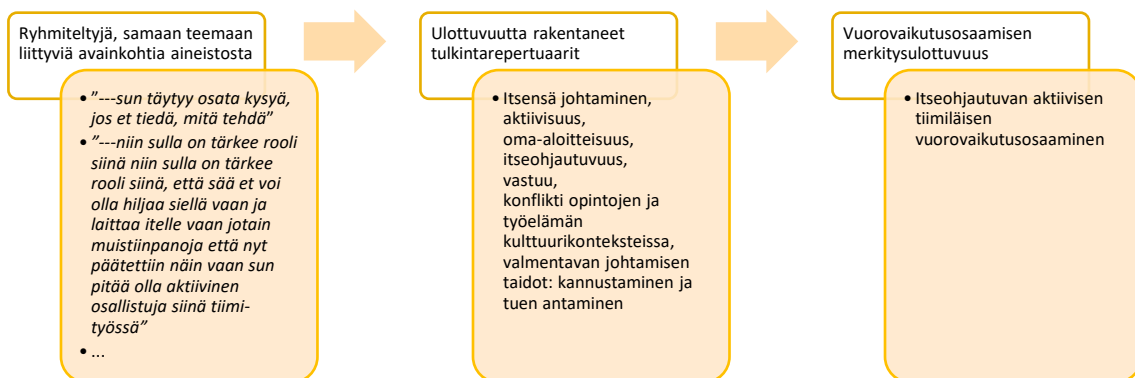
Tutkimuksen pääasiallisena aineistonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoidut haastattelut, joissa generoin puhetta työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta. Tutkimuksen haastateltavat poimittiin harkinnanvaraisesti alustavien tiedonantojen perusteella (L. Toivanen, henkilökohtainen tiedonanto, 5.11.2020), koska tällä saatiin tutkimusasetelman kannalta relevanteinta aineisto valitun kontekstin puhetavoista. Hankkeessa opiskelijoiden ohjaamiseen osallistui yhteensä 11 työntekijää, mutta moni heistä vain osa-aikaisesti muiden tehtäviensä ohella. Haastatteluun valikoituneet edustivat ydinhenkilöstöä, jolla voitiin olettaa olevan myös paras asiantuntijuus hankkeen toiminnasta. DUDEn kanssa yhteistyötä tehneitä yrityksiä oli yhteensä lähes 40 (Toivanen ja muut, 2020, s. 5). Saman tiedonannon perusteella poimin näistä kolme alueen yritystä ja lähetin kaikille haastateltaville kutsut sähköpostitse. Esittelin sähköpostiviestissä (ks. liite 1.) tutkimuksen ja annoin keskeiset tiedot osallistumisesta (vrt. Ranta & Kuula-Luumi, 2017, s. 415). Kaikki haastatteluun kutsutut valmentajat suostuivat haastateltaviksi, mutta yrityksistä vain yksi vastasi haastattelupyyntöön. Kun arvioin jo näissä haastatteluissa syntyneitä aineistoa, pidin tätä otosta kuitenkin riittävänä tutkimuksen tavoitteen kannalta, sillä puhettavat alkoivat jo kylläänäytyä. Lisäksi tutkimuksessa pyrittiin ennen kaikkea laadulliseen tiheään kuvaukseen. Toteutin valmentajien ja yrityksen edustajan haastattelut helmikuussa 2021 teknologiavälitteisellä haastattelumenetelmällä eli toisin sanoen etäyhteyksillä videoneuvottelusovelluksella. Päädyin tähän sekä

haastatteluhetkellä meneillään olevan COVID-19-pandemian vuoksi että parantaakseni todennäköisyyttä tavoittaa haastateltavia, kun tarjosin heille vaivattoman tavan osallistua tutkimukseen. Koska niin DUDEssa kuin haastateltavien organisaatioiden arjessa yleisestikin oli siirrytty COVID-19-pandemian myötä etäyhteyksien käyttöön, pystyin oletta-
maan, että haastateltava olivat jo tottuneet videoneuvotteluihin (vrt. Alastalo ja muut 2017, s. 229).

Puolistrukturoitu menetelmä tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että käytin kaikissa haastatteluissa samaa kysymysrunkoa (liite 2.), mutta saatoin esimerkiksi muokata tilanteessa kysymysjärjestystä, sanamuotoja tai kysyä joitakin tarkennuksia. Kysymysrungon alussa kysyin yleisellä tasolla vastaajien käsityksiä siitä, mikä DUDEssa auttoi työllistymään ja millä tavalla DUDE erosi perinteisestä työharjoittelusta. Vältin alkupään kysymyksissä tarkoituksella eksplisiittisesti vuorovaikutusosaamisesta kysymistä, sillä halusin kuulla, millaisen osaamisen he näkivät auttavan työllistymisessä. Tämän jälkeen kysyin tarkemmin muun muassa yritysten odotuksista vuorovaikutusosaamiselle ja siitä, miten sitä voidaan heidän mielestään kehittää. Lopuksi annoin vielä mahdollisuuden kommentoida aihetta vapaasti tai täydentää aiempia vastauksia. Näin sain toisaalta vertailukelpoisia keskusteluita tutkimuksen aiheesta, mutta pystyin kuitenkin edetä tilanteessa keskustelunomaisesti luontevasti aiheesta toiseen ja antaa haastateltavalle tilaa puhua enemmän itselleen tärkeistä teemoista (vrt. Hirsjärvi ja hurme, 2008, s. 47). Nauhoitin haastattelut haastateltavien suostumuksella tarkempaa analyysiä varten. Haastattelut kestivät kukin noin 20–40 minuuttia. Litteroin sekä nauhoittamani että osallistujien valmiit haastatteluvideot tarkkuudella, jossa rajasin eleet, ilmeet, äänenpainot ja tauot pois, sillä tutkimuksen tavoite, jossa keskeisin kiinnostuksen aihe oli kielelliset valinnat, ei edellyttänyt sellaista tarkkuutta (Ruusuvuori & Nikander, 2017, s. 427–442).

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa fokus oli aineistosta nousevissa tiedollisissa merkityksissä. Erottelin aluksi haastattelupuheista vuorovaikutusosaamisen merkitystä rakentavia puhetapoja aineistolähtöisesti laadullisen sisällönanalyysin keinoin (Hirsjärvi ja muut, 2010, s. 223–226). Alustava kokonaiskuva aineistosta ja sen puhetavoista alkoi

muodostua jo litterointivaiheessa ääninauhoja kuunnellessa. Litteroinnin jälkeen luin aluksi aineistoa useaan kertaan ja lähdin korostamaan sieltä tiheytyneitä avainkohtia, joissa tunnistin puhetta tutkimuskysymysten teemoista. Tässä käytin apuna esimerkiksi tekstinmuokkausohjelman värikoodaamista, jolla erottelin samojen teemojen ilmauksia ja kilpailevia merkityksiä omiksi ryhmikseen. Sitten ryhmittelin samaan teemaan liittyviä ilmauksia erilleen yhteen. Näin vuorovaikutusosaamisen puheista muodostui merkityspilviä, joita lähdin sitten tiivistämään. Etsin niistä yhteistä nimittäjää. Lopuksi nimesin merkityspilvet näistä kilpailevista merkityksistä vahvimpina näyttäytyneen puhettavan mukaan. Kuviossa 1 on esitettyä merkitysulottuvuuden muodostuminen yksinkertaistettuna esimerkkinä.



Kuvio 1. Esimerkki tutkimuksen analyysin etenemisestä.

Näitä aineistossa keskeisimpinä näyttäytyneitä työelämässä tarvittavan vuorovaikutusosaamisen merkitystä rakentaneita puhetapoja kutsun tässä tutkimuksessa merkitysulottuvuuksiksi.

Jokaisen merkityspilven kohdalla kuulostelin myös konteksteja eri merkitysten taustalla. Kävin aineistoa läpi pitkittäin ja poikittain. Välillä vertailin kielenkäyttöä ja merkityksiä kysymyskohtaisesti aineiston poikki eri puhujien välillä, mikä on Juhilan (2016, s. 407) mukaan hyvä tapa kontekstualisoida tekstejä ja ylittää yksittäisen kielenkäytön tilanteen rajat. Välillä taas kiinnitin huomiota puhujakohtaisesti esimerkiksi siihen, miten diskurssit vaihtelivat puheenvuorojen sisällä. Fairclough'n (1992) mukaan juuri ristiriitaisuuden tarjoavat mahdollisuuden muutokselle, minkä vuoksi kiinnitin huomiota myös kilpaileviin merkityksiin. Toisilla lukukierroksilla yritin kuulostella ylätasoa merkityksiä, toisinaan taas kiinnitin huomiota yksityiskohtiin. Lopuksi muodostin vielä koonnin näistä merkitysten muodostumisesta keskeisimpinä näyttäytyneistä konteksteista.

Toisessa vaiheessa analyysiä syvennyin vielä kielenkäytön toiminnallisen ulottuvuuteen. Luin aineistoa tässä vaiheessa erityisesti tutkimuksen toinen ja kolmas tutkimuskysymys ja niihin liittyvät teoriat mielessä. Sovelsin tähän esimerkiksi Potterin (1996) käyttämiä analyttisiä käsitteitä, kuten *arvottamisen*, *normalisaation* ja *kategorioiden* käsitteitä. Pidin myös kontekstit edelleen mukana tämän toiminnan tarkastelussa. Samalla, kun luin aineistoa, kirjoitin metatekstiä siitä, mitä puhujat *tekevät*, jotta pääsin tarkastelussa vahvemmin toiminnan tarkastelun tasolle. Tämän jälkeen etenin analyysin ensimmäisen vaiheen tavoin näihin kysymyksiin liittyviä avainkohtia poimimalla, ryhmittelemällä ja teoriaohjautuvasti teemoittelemalla. Lopuksi peilasin tulkintojani teoriaosuuden käsityksiin työelämän vuorovaikutusosaamisesta ja kielenkäytön merkitysneuvotteluista ja pohdin vielä hanketoiminnan roolia eri kontekstien, toiminnan ja merkityssysteemien risteymänä. Näin muodostuivat tutkimuksen tulokset vastauksina tutkimuskysymyksiin.

Tämä menetelmä palveli mielestäni valitun empiirisen aineiston tarkastelussa osana kulttuurien virtaa, identiteettien ja toimijuuksien tasolta yhteiskunnan tasolle saakka. Tällä lähestymistavalla oli mahdollista antaa aineistolle tilaa kertoa jotain olennaista tutkittavasta ilmiöstä, mutta olla silti sulkematta silmiä yhteyksiltä sosiaaliseen toimintaan ja sosiokulttuurisiin konteksteihin tai käsittelemättä aineistoa muusta kulttuurien virrasta erillisenä tai irrallisena (vrt. Juhila, 2016, s. 384).

2 Vuorovaikutusosaaminen työelämässä

Tässä ja seuraavassa pääluvussa käydään läpi teoreettista viitekehystä, jonka valossa tutkimuksessa tarkastellaan vuorovaikutusosaamisen puhetapoja. Vuorovaikutusosaamista tarvitaan luonnollisesti kaikilla elämän osa-alueilla. Organisaatioviestinnän tutkimuksen näkökulmasta ihmisten välinen vuorovaikutus ja erilaiset viestintäprosessit ovat kuitenkin organisaatioidenkin synnyssä ja olemassaolossa hyvin perustavanlaatuisessa roolissa (Putnam & Nicotera, 2009). Tässä tutkimuksessa näkökulma työelämään liittyvään vuorovaikutusosaamiseen rajataan tarkoituksella työelämän vuorovaikutukseen. *Vuorovaikutusosaaminen* nähdään tässä tutkimuksessa Horilan (2018b) tapaan osapuolten relationaalisenä saavutuksena, johon vaikuttaa myös konteksti.

2.1 Näkökulmia vuorovaikutusosaamisen käsitteeseen

Usein vuorovaikutusosaamista ja *vuorovaikutustaitoja* pidetään toistensa synonyymeinä (Laajahti, 2014; Tapio ja muut, 2018). Muita käytettyjä rinnakkaisia käsitteitä ovat muun muassa kommunikatiivinen kompetenssi, viestintäkompetenssi, relationaalinen kompetenssi ja viestintäosaaminen (Rouhiainen- Neunhäuserer, 2009, s. 19–20). Joissakin yhteyksissä puhutaan myös pehmeistä tai sosiaalisista taidoista tai pehmeästä tai sosiaalisesta osaamisesta (Koivunen, 2019). Myös työyhteisötaitojen ja alaistaitojen käsitteet voitaneen laskea vuorovaikutusosaamisen lähikäsitteisiin (Puusa & Ala-Kortesmaa, 2019). Englanninkielisissä tutkimuksissa *communication competence* vaikuttaa yleisimmältä (Hannawa & Spitzberg, 2015, s. 3–8). Suomenkielisissä tutkimuksissa kuitenkin *vuorovaikutusosaaminen* näyttää vakiintuneen käytetyimmäksi käsitteeksi 2010-luvulla (Horila, 2018b, s. 15; Laajalahti, 2014, 19). Seuraavissa alaluvuissa käydään vielä lyhyesti läpi koulukuntaeroja ja keskustelua vuorovaikutusosaamisen määritelmästä.

2.1.1 Yksilön taidot ja asenteet

Jos tutkimuksissa vuorovaikutusosaamista on lähestytty konstruktiiivisesti taitojen koostumisen ja arvioinnin näkökulmista (Backlund & Morreale, 2015, s. 25), on se ymmärrettävästi näkynyt myös käsitteen määrittelyssä. Yksi tämän käsityksen mukainen vuorovaikutusosaamisesta paljon käytetty määritelmä on Spitzbergin ja Cupachin (1984) esittämä kolmijakoinen kokonaisuus, jonka mukaan vuorovaikutusosaaminen koostuu kognitiivisen, affektiivisen ja behavioraalisen ulottuvuuden osaamisista. Tämän käsityksen mukaan vuorovaikutusosaaminen on paitsi varsinaisia vuorovaikutustaitoja myös ymmärrystä vuorovaikutuksesta ja siihen liittyvää asennoitumista. Suomenkielisellä tutkimuskentällä esimerkiksi Tapio ja muut (2018) ovat käyttäneet määritelmää, jonka mukaan vuorovaikutusosaaminen on taitoja laajempi kokonaisuus, jonka katsotaan sisältävän ne tiedot, taidot ja asenteet, joita ihmiset tarvitsevat ja käyttävät viestiessään toisilleen. Vuorovaikutusosaamisen tutkimusten yksilö- ja taitokeskeisyyttä on kuitenkin kritisoitu paljon. Esimerkiksi Wilsonin ja Sabeekin (2003, s. 7) mukaan on otettava huomioon käsityksen merkitys ja rooli ja suhde viestinnänteoriaan. Ei siis riitä, että löytyisi kiteytetty määritelmä vuorovaikutusosaamiselle ja sen arvioimiselle vaan on pidettävä mielessä myös koulukunnan taustaoletukset.

Viestintätieteiden tutkijoiden ymmärrys vuorovaikutuksesta on kehittynyt vuosien myötä perinteisestä lähettäjä–vastaanottajamallista kaksisuuntaisen mallin kautta kohti merkityskeskeistä ja kompleksisempaa ymmärrystä (ks. Ruben & Gigliotti, 2017, s. 19–23; Thayer, 1968). Nykyaikaisempi systeeminen näkemys viestinnästä kuvaa aiempia viestinnän malleja syvällisemmin sitä, kuinka ihmiset paitsi luovat ja välittävät myös valikoivat ja tulkitsevat aktiivisesti viestejä ja merkityksiä, jotka muokkaavat heidän elämänsä. Tämantapainen systeeminen näkemys huomioi, ettei kaikki viestintä ole tietoista, vaan vuorovaikutuksessa välittyy jatkuvasti paljon myös muuta kuin tarkoituksella lähetettyjä merkityksiä. Osa näistä merkityksistä voi syntyä esimerkiksi materiaalisten toimijoiden kuten vaatetuksen välityksellä.

Osa taitopohjaista määritelmää käyttävistäkin ottaa jollakin tavalla huomioon vuorovaikutuksen toisen osapuolen roolin aktiivisena tulkitsejana. Esimerkiksi Spitzberg (2003) näkee, että dialogisuus, selkeys, ymmärrettävyys, mukautuvaisuus, tyytyväisyys ja tavoitteellisuus ovat vuorovaikutusosaamisen rakennuspalikoita. Myös elämänhistorian eroilla nähdään olevan merkitystä vuorovaikutuksen sujuvuuteen (esim. Ruben & Stewart, 2016, Ruben & Gigliotti, 2017, s. 23 mukaan). Tuomme vuorovaikutustilanteeseen yksilöllisiä arvojamme, asenteitamme, tavoitteitamme ja esimerkiksi koulutustaustojamme ja niiden pohjalta havainnoimme (tai emme huomaa) ja tulkitsemme (tai emme) ympäröivää maailmaa. Jos näissä taustoissa on iso ero, voi olla, että myös vuorovaikutuksen eri osapuolten tulkinnat voivat herkästi erota toisistaan. Myös Laajalahti (2014, s. 28) kuvaa, kuinka yksilöiden taidot vaikuttavat toisiinsa ja esimerkiksi taitavat viestijät voivat helpottaa vuorovaikutuksessa myös toisten osapuolten suoritusta ja epätaitavat heikentää normaalisti taitavien suoritusta. Silti näissäkin määritelmissä myös *ymmärrys* ja *asenne* palautuvat lähinnä yksilöön liittyviksi ominaisuuksiksi, historiaksi, taidoiksi ja asenteiksi.

2.1.2 Vuorovaikutusosaaminen kontekstisidonnaisena relationaalisena aikaansaannoksena

Vuorovaikutusosaamisen kontekstisidonnaisuus on jo melko yleisesti tunnustettua ja hyväksyttyä tutkijoiden keskuudessa (ks. Laajalahti, 2014, s. 35; Spitzberg, 2003, s. 97–98). Yksi vuorovaikutusosaamisen kontekstisidonnaisuutta viime vuosina korostaneista tutkijoista on Horila (2018b), joka käsitteli väitöskirjassaan tiimien vuorovaikutusosaamisen yhteisyyttä. Hänen mukaansa (Horila, 2018b, s. 21, 49–50) vuorovaikutusosaaminen riippuu työelämän tiimissä yhteisesti rakennetuista ja ylläpidettävistä käsityksistä hyvästä ja tehokkaasta vuorovaikutuksesta. Toisin sanoen vuorovaikutusosaaminen on tiimikohtaista ja tiimin vuorovaikutuksessa dynaamisesti muovautuvaa eikä ole siten siirrettävissä suoraan yksilön mukana toiseen tiimiin. Näin ollen vuorovaikutusosaaminen on syytä nähdä Horilan tapaan osapuolten relationaalisena saavutuksena, johon vaikuttaa myös konteksti.

Käsitteellä *relaationaalinen* viitataan ihmisten väliseen toimintaan (Rouhiainen-Neunhäuser, 2009, s. 20). Näen käsitteen tarkoittavan likipitään samaa kuin toinen usein käytetty käsite *interpersonaalinen*, vaikka näiden välillä saattaa huomata eroja sinä, nähdäänkö suhteilla olevan merkitystä vuorovaikutusosaamiselle vai viitataanko sillä vain vuorovaikutuksen yhteistoiminnalliseen sosiaaliseen kontekstiin. Käsite liittyy tutkijoita edelleenkin mietityttävään kysymykseen, voiko hyvää vuorovaikutusosaamista olla tehtäväkeskeisesti, ilman osapuolten suhdetta. Tästä puhutaan myös vuorovaikutusosaamisen *sijaintina* eli keskustelua käydään siitä, sijaitseeko se suhteessa vai yksilössä. Esimerkiksi Tapio ja muut (2018, s.157–158) havaitsivat tutkimuksessaan viitteitä molemmista käsityksistä. Heidän tutkimuksensa aineistona toimi vuorovaikutuskoulutusten kuvaukset ja niissä oppimisesta puhuttiin sekä *omaksumisena* että *osallistumisena*. Ensimmäisessä korostuu yksilökeskeinen käsitys ja jälkimmäisessä taas yhteisökeskeinen, suhteita korostava käsitys.

Osa tutkijoista asettuu selvemmin jommallekummalle puolelle. Wilson ja Sabee (2003, s. 3–4) näkevät, että vuorovaikutustaidoilla ja eroilla niissä on iso merkitys juuri menestyksekkäiden suhteiden luomiselle. VanRulerin (2018) mielestä taas suhteet eivät ole välttämättömiä. Hän näkee, että suhteilla ei ole itseisarvoa, koska viestin merkitykset syntyvät tulkinnoissa ja niiden vaikutuksissa. Tällöin hänen mukaansa merkittäviä ovat vain osallistujien väliset sosiaaliset teot. Kuitenkin esimerkiksi Horila (2019, s. 170) perustelee, että suhteiden muodostaminen ja vapaamuotoinen viestintä työyhteisössä tai työelämän tiimissä parantaa myös tehtäväkeskeisen viestinnän joustavuutta ja toimivuutta ja siten parantaa suoriutumista myös itse työtehtävistä. Sinänsä onkin turha asettaa suhteita ja tehtäväkeskeistä vuorovaikutusta vastakkain, sillä kompetentti vuorovaikutus voi samalla sekä rakentaa ja ylläpitää suhteita että auttaa tavoitteiden saavuttamisessa (Horila, 2019, s. 175).

Keskustelu vuorovaikutusosaamisen yksilö-, taito- tai suhddepohjaisuudesta liittyy kuitenkin myös siihen, miten ymmärrämme sen kehittymisen ja opettamisen mahdollisuuksia. Vuorovaikutusosaaminen karttuu yleisesti hyväksytyyn käsitykseen mukaan elämän myötä

esimerkiksi eri tilanteiden ja kokemuksen kautta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa (Jablin, 2001, s. 734–735). Kuitenkin on olemassa myös yhteinen ymmärrys siitä, että vuorovaikutusosaamista voi myös opettaa, opetella ja kehittää, niin yksilö kuin organisaatiotasolla (Laajalahti, 2014: 231–233; Horila, 2019, s. 171–175). Osaamisen siirrettävyyttä eri kontekstista toiseen kuitenkin myös kyseenalaistetaan, minkä vuoksi harjoittelu aidossa tilanteessa työssä nähdään kannattavimpana (Horila, 2019, s. 171–175). Kontekstisidonnaisena ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa käyttöön tulevana osaamisena sitä ei myöskään näytä olevan syytä kehittää vain yksilökeskeisesti vaan myös tiimi- ja organisaatiotasolla. Erityisen tärkeäksi Horila näkee sen, että tiimeissä tiedostetaan eroavat käsitykset osaavasta vuorovaikutuksesta ja että niitä eroavaisuuksia osataan käsitellä yhteisesti.

Laajalahti (2014) tarkasteli tutkijoiden kokemuksia vuorovaikutusosaamisen kehittymisestä työssään ja havaitsi, että tutkijan omilla käsityksillä vuorovaikutusosaamisen kehittämisestä oli merkitystä kokemuksille sen oppimisesta (Laajalahti, 2014, s.331–332). Ei siis näytä olevan samantekevää, miten puhumme tai miten ajattelemme vuorovaikutusosaamisen oppimismahdollisuuksista, sillä se saattaa muodostua itseään toteuttavaksi ennusteeksi. Myös luokittelu ujoin ja puheliaisiin on tästä näkökulmasta ongelmallista. Esimerkiksi Laajalahti (2014, s. 332) toteaa, että jos vuorovaikutusosaamisen tai sen puutteen selitetään olevan luonteenpiirteistä johtuvaa, yksilön mahdollisuudet vaikuttaa kehitykseensä ja hallita oppimistaan pienenevät.

2.2 Jäsenyysneuvottelun vuorovaikutusosaaminen

Yksi työelämän organisaatioiden prosessi, jossa vuorovaikutusosaamisella vaikuttaa olevan keskeinen rooli, on *jäsenyysneuvottelu* (McPhee & Zaug 2008, s. 34–35). Siinä on kyse organisaation olemassaolon kannalta välttämättömästä vuorovaikutusprosessista, jossa muodostetaan jatkuvasti sen ja sen jäsenten välisiä suhteita ja joka rakentaa myös itse organisaatiota sekä molempien identiteettejä. Nykykäsityksen mukaan viestinnällä nähdäänkin olevan eriyttämätön ja perustavanlaatuinen rooli organisaatioiden olemassaolossa (Putnam & Nicotera, 2009). Esimerkiksi MCPhee ja Zaug (2008, s. 34)

johdattelevat jäsenyysneuvotteluprosessin organisaatiota rakentavaan merkitykseen seuraavasti: Koska organisaatiolla on oltava jäseniä eikä organisaatio kuitenkaan ole yhtä kuin jäsenensä, suhdetta on pidettävä yllä. Koska on oltava joku, minkä jäsen olla, tämä viestintäprosessi on perustavanlaatuinen osa organisaation olemusta.

Jäsenyysneuvottelun käsite tulee viestinnällisen organisaatiokäsityksen teoriakokonaisuudesta (engl. CCO: *Communicative Constitution of Organization(s)/Organizing*; ks. Putnam & Nicotera, 2009; Putnam & Nicotera, 2010, s. 158–159) ja siihen liittyvästä neljästä virran teoriasta (McPhee & Zaug, 2008, s. 21–48). McPheen ja Zaugin (2008) viestinnän neljä virtaa (*the four flows*) ovat suomeksi jäsenyysneuvottelu (*membership negotiation*), organisatorinen itsejärjestäytyminen (*self-structuring*), toiminnan yhteensovittaminen (*activity coordination*) ja institutionaalinen asemoituminen (*institutional positioning*). Organisatorisessa itsejärjestäytymisessä toimintaan ja viestintään tulee yhteistä suuntaa tai tarkoitusta, järjestelmällisyyttä, yhteisiä toimintatapoja ja normeja. Toiminnan yhteensovittamisessa taas koordinoidaan sääntöjen ja normien yhdenmukaisuutta, henkilöstön suhteita ja sitouttamista ja yhteisen ”työn” tai tavoitteen jatkuvaa määrittelemistä ja muokkaamista. Institutionaalisen asemoitumisen myötä organisaation paikka yhteiskunnassa on jatkuvasti määrittelyssä ja muokkauksessa. Näiden neljän virran kautta viestinnän ja vuorovaikutuksen nähdään olevan mukana organisaation muodostamisessa sekä organisaation linkittämisessä jäseniinsä, itseensä ja ympäristöönsä.

Vaikka yksi virta ei riitä organisaation määritelmään ja organisaatioviestintää tutkittaessa kaikki neljä olisikin hyvä ottaa huomioon (Putnam & Nicotera 2010, s. 161–163), tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena on työelämässä tarvittavan vuorovaikutusosaamisen diskurssit, ei niinkään organisaatioviestintä kokonaisuudessaan. Työelämään siirtymisen ja vuorovaikutusosaamisen näkökulmasta näen jäsenyysneuvotteluksi nimitetyn virran (tai prosessin) keskeisimpänä tarkasteltavana näistä neljästä virrasta. Tämän tutkimuksen viitekehyksessä CCO kuvaa kuitenkin ennen kaikkea sitä, että kaikessa organisaation toiminnassa viestinnän ja vuorovaikutuksen ulottuvuudet olisi otettava huomioon.

Ne ovat tämän viestinnällisen organisaatiokäsityksen mukaan erottamaton osa niin rekrytointia, asiakastyötä kuin oikeastaan kaikkea toimintaa organisaatiossa.

Jäsenyysneuvottelu-käsitteen jälkimmäinen sana eli *neuvottelu* kuvaakin osuvasti rekrytointivaiheeseen eli niin kutsuttuun *introvaiheeseen* ja koko jäsenvaiheeseen liittyvää houkuttelun ja vaatimusten välillä tasapainoilua. Molempien osapuolten täytyy määrittää ja hyväksyä prosessissa suhde ja sopeutua toisiinsa ja tapoihinsa. Viestintäprosessi voi paitsi yhdistää tieteenkin myös erottaa (Putnam & Nicotera, 2010, s.160). Myös se, ettei viestintää ole tai se ei toimi luo merkityksen.

Vuorovaikutusosaamista tarvitaan siis melko yksimielisesti myös jonkinlaisten suhteiden rakentamiseen työllistyessä (Scott & Myers, 2010, s. 81). Itse asiassa hyvien suhteiden muodostamisella on havaittu olevan yhteyksiä esimerkiksi työntekijöiden sitoutumiseen, sopeutumiseen ja suoriutumiseen sekä parempiin mahdollisuuksiin neuvotella asemansa organisaatiossa (ks. Kramer & Miller, 2014, s. 536–540). Työyhteisön jäsenten välisissä suhteissa jäsenille nähdään tarjoutuvan paljon virallista perehdytystä enemmän tietoa, jolloin niiden muodostumisen voidaan ajatella vaikuttavan saatavan tiedon määrään ja sopeutumiseen (Jablin, 2001). Myös tulijan ja esimiehen välisen suhteen sekä tulijan työtehtävistä suoriutumisen on havaittu vaikuttavan siihen, miten muu työyhteisö suhtautuu tulijaan (Sias & Jablin, 1995). Jos he havaitsevat suosimista tai eivät vakuutu ahkeruudesta ja osaamisesta, muut saattavat alkaa vältellä tulijaa ja jättää kertomatta tietoa. Vähitellen arvojen ja normien oppimatta jääminen taas voi heidän mukaansa vaarantaa koko organisaation tuloksellisuuden.

2.2.1 Työyhteisöön kuulumisen kokemus ja sen yhteys pystyvyyteen

Interpersonaalisten suhteiden lisäksi jäsenyysneuvottelulla on vaikutuksia myös potentiaaliseen työntekijään ja organisaatioon, molempien identiteetteihin, jotka muovautuvat diskurssintutkimuksen käsityksen mukaan jatkuvasti vuorovaikutuksessa (Scott & Myers, 2010). *Identifikaatio* kuvaa organisaatioon kuulumisen tunteen kehittymistä

(Smith ja muut, 2017, s. 490). Sitä tarvitaan organisaatioon liittyessä (Kramer & Miller, 2014, s. 530) esimerkiksi henkilökohtaisella, ryhmä-, organisaatio- tai ammatillisella tasolla. *Työyhteisöön kuulumisen (kokemuksen)* käsite taas kuvaa sitä dialogisesta jäsenyysneuvotteluprosessin (toivotusta) tuloksesta, joka muotoutuu koko sen ajan, kun työntekijä on organisaation työntekijä. Käsitettä ovat käyttäneet esimerkiksi Rajamäki ja Mikkola (2017, s. 252–254). Muita jäsenyysneuvotteluun ja sen tuloksiin liittyviä lähikäsitteitä ovat *assimilaatio, sosiaalistuminen, työn imu, sitoutuminen tai sosiaalisen integraatio*.

Käsitteissä on eroa siinä, kuinka vuorovaikutuksen rooli ymmärretään (Rajamäki & Mikkola, 2017, s.251–253). Erityisesti assimilaatio ja sosiaalistuminen nähdään yksilön sopeutumisprosessina. Sen sijaan työyhteisöön kuulumisen käsitteessä vuorovaikutuksen rooli on vahva ja kuulumisen nähdään rakentuvan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa jatkuvasti (May, 2011, s. 368). Näin se ottaa huomioon diskurssintutkimukselle olennaisen yksilön, työyhteisön ja yhteiskunnan yhteenkietoutuneisuuden, sillä kuulumisen nähdään yksilöllisenä käsityksenä, joka kuitenkin muodostuu vuorovaikutuksessa ympäröivän sosiaalisen ryhmän kanssa. Se ottaa huomioon myös yksilön identiteetin moniulotteisuuden poissulkematta mahdollisuutta kuulua moniin erilaisiin ryhmiin ja yhteisöihin. Kuulumisen käsitettä puoltaa myös se, ettei se rajaudu ajallisesti vain työsuhteen alkuun, kuten esimerkiksi assimilaation ja sosiaalistumisen käsitteet.

Vuorovaikutus näyttää siis liittyvän myös kuulumisen kokemuksen rakentumiseen (Stein, 2006; Smith, 2018, s. 49–51). Esimerkiksi Rajamäki ja Mikkola (2021) jakavat kokemusta rakentavat vuorovaikutusprosessit kolmeen pääluokkaan, joita ovat vastavuoroisuus, hyväksynnän hakeminen sekä aktiivisesti työyhteisön jäseneksi tuleminen. Heidän mukaansa työsuhteen alussa tulokkaan on oltava aktiivinen vuorovaikutustilanteissa, sitouduttava vastavuoroisuuteen ja saatava hyväksyntää työyhteisön ja johtajien keskuudessa, jotta kokemus työyhteisöön kuulumisesta muodostuu. Erityinen lataus prosessissa on ensimmäisen työpaikan kohdalla, kun vähintään toinen osapuoli on vuorovaikutustilanteissa väistämättä melko ensikertalainen (Smith, 2018, s. 49–51). On havaittu myös, että

työyhteisö voi suhtautua kriittisemmin uuteen työntekijään, jolla työkokemusta on vasta vähän tai ei lainkaan, kuin kokeneempaan tulijaan (Endacott & Myers, 2019).

Kuulumisen kokemuksessa on havaittu yhteyksiä myös aikaan ja paikkaan (May, 2011, s. 372). Toisin sanoen organisaatioon kuuluessa identifioidutaan yhteisön lisäksi esimerkiksi tiettyyn fyysiseen tilaan, työvälineisiin tai aikaan. Esimerkiksi Rajamäki ja Mikkola (2017, s. 257–261) ovat luokitelleet kuulumisen kokemusta rakentavia vuorovaikutusilmiöitä *organisaatioympäristön vuorovaikutustekijöihin ja työyhteisön interpersonaalisiin vuorovaikutustekijöihin*. Organisaatioympäristön vuorovaikutustekijöihin kuuluvat heidän mukaansa esimerkiksi fyysinen ympäristö (kuten kahvihuone ja työtilat), työn luonne (kuten se, voiko työn ohessa jutella) ja vuorovaikutuskäytänteet (kuten kokouskäytänteet). Työyhteisön interpersoonallisiksi vuorovaikutustekijöiksi taas luetaan esimerkiksi ryhmäytyminen ja vuorovaikutussuhteet, vaikutelmien hallinta, palaute ja tuki sekä vaikuttamisen mahdollisuudet. Nämä voivat näkyä organisaatiossa esimerkiksi vuorovaikutustilanteiden varomisena tai osallisuuden tärkeäksi kokemisena.

Jäsenyysneuvottelu ja siitä seuraava työyhteisöön kuulumisen kokemus näyttävät olevan organisaatioille hyvin tärkeitä myös sen vuoksi, että vain pääsemällä kunnolla mukaan työntekijän potentiaaliset kyvyt pääsevät käyttöön (Smith ja muut, 2017). Ilman osallisuutta ja kokemusta työyhteisöön kuulumisesta *pystyvyys* eli työntekijän uskoa tai luottamusta omiin kykyihin, osaamiseen ja työtehtävistä suoriutumiseen näyttää heikkenevän. Esimerkiksi Kantola (2020) havaitsi (minä)pystyvyyden olevan merkittävässä roolissa pro gradu -tutkielmien kirjoittamisesta suoriutumisessa. Vahvasti itseensä uskovat yksilöt olivat hänen mukaansa myös valmiita näkemään vaivaa päämäärän saavuttamiseksi. Kantola ei tosin väheksynyt myöskään yksilöllisen tuen ja kannustuksen merkityksen sekä joustavien ajattelumallien ja suotuisten oppimiskäsitysten merkitystä. Lammer, Atouba ja Carlson (2013) taas nostivat it-alalle sijoittuvassa työuupumuksen ja identifikaation suhdetta tutkineessa tutkimuksessaan esiin etenkin henkilökohtaisen saavutusten ja onnistumisen kokemusten tunteiden tärkeyden työssä. Heidän mukaansa näytti siltä, että

niiden myötä työntekijä kykenee sitoutumaan asiakkaisiin ja kollegoihin ja menestymään työtehtävissä.

Kuulumisen kokemuksen muodostumista ennustavaksi tekijäsi Smith ja muut (2017) havaitsivat uuden työntekijän työsuhdetta edeltäviä käsityksiä siitä, millaista työskentely organisaatiossa tulisi olemaan. Jos todellisuus poikkesi odotetusta, sitoutuminen ja luottamus vähenivät, ja niin väheni ajan myötä myös pystyvyys. Vaikuttaisi siis olevan tärkeää sekä organisaation rekrytointi-investoinnin että työntekijän kannalta, että käsitykset tulevista työtehtävistä vastaisivat mahdollisimman paljon todellisuutta. Toisaalta myös organisaation rakenteen ja käytänteiden on havaittu useissa tutkimuksissa olevan tärkeässä roolissa työsuhteen alun jäsenyysneuvottelun sujumisessa (Scott & Myers, 2010, s. 81).

Suhteita ja kuulumista tutkittaessa on huomioitava työn tekemisen tavat (Kramer & Miller, 2014, s. 537). Esimerkiksi tiimeissä suhteiden merkitys on todennäköisesti isompi kuin autonomisemmassa työssä, sillä niissä työn tulokset ovat riippuvaisempaa muiden tiimin jäsenten työstä. Tästä syystä etenkin tietotyössä, jossa työ vaatii usein yhteistyötä, vaikutus nähdään suurempana kuin muilla aloilla (Horila, 2018, s. 296).

2.2.2 Modernien organisaatioiden rajatapaukset

McPhee ja Zaug (2008, s. 34) nostivat jo yli kymmenen vuotta sitten esille haasteet tilanteissa, joissa organisaatio lainaa työntekijöitä esimerkiksi konsultteina eri yrityksestä tai alihankkijoina tai vuokra- tai projektityöntekijöinä. Tuolloin itse jäsenyys kyseiseen organisaatioon jäänee muodostumatta. Esimerkiksi Lammers ja muut (2013) havaitsivat, että insinöörit mielsivät itsensä selvästi useammin ammattinimikkeen ja tehtävien kautta kuin organisaation jäsenyyden kautta. Tämä voi tietysti vaikuttaa negatiivisesti suhteen luonteeseen ja esimerkiksi sitoutumiseen (McPhee & Zaug, 2008, s. 34). Toisaalta tehtäväkohtainen identifikaatio näyttää voivan myös lisätä aikaansaamisen tunnetta ja suojella näin työuupumukselta (Lammers ja muut, 2013).

Uudenlaisissa projektien ja tiimien ympärille organisoituvien matriisiorganisaatioiden ja matalan hierarkian johtamisen organisaatioiden organisaatorakenteissa näyttäisi olevan omanlaisiaan haasteita vuorovaikutuksen näkökulmasta (Jablin & Sias, 2001, s. 843–847; Rouhiainen-Neunhäuserer, 2009, s.43). Haasteiden arvellaan juontuvan myös johtajan roolin ja vastualueiden epäselvyyksistä, päätöksenteon hajaantumisesta ja eri tiimien välisen yhteistyön vähäisyydestä. Verkostoperustaisissa organisaatioissa työntekijät myös työskentelevät tyypillisesti organisaatioyksikköjen rakenteiden yli tai yhteistyössä toisten verkoston jäsenorganisaatioiden kanssa. Tiimien johtamisvuorovaikutusta väitöskirjansa artikkelissa käsitellyt Horila (2018b) havaitsi, että esimerkiksi vuorovaikutuksen tarpeet, odotukset ja jäsenten roolit muuttuivat väliaikaisissa ja pysyvissä tiimeissä eri vaiheissa eri tavalla. Matalaa hierarkiaa tai jaettua johtajuutta ei kuitenkaan voida pitää missään nimessä vain haasteena (Linell, 2017; Ruben & Gigliotti, 2017).

Omat haasteensa työelämän vuorovaikutukselle voivat tuoda myös eri organisaatioiden erilaiset toimintaympäristöt, jos yhteistyötä tehdään esimerkiksi julkisen ja yksityisen sektorin välillä (Hoelscher, 2019, s. 340–358). Tällöin jännitteitä voivat tuoda esimerkiksi erot kilpailuympäristössä skeptisen riskien hallintaan tai optimistisen yhteistyöhön perustuvan kehittämisen toimintaympäristön välillä. Hyödyllisiksi strategioiksi näiden erojen tasaamiseksi on havaittu muun muassa erojen tiedostaminen, vasta-argumentteihin varautuminen ja niiden käsittelyn viivästäminen.

2.3 Vuorovaikutusosaaminen osana ammattiosaamista

Vuorovaikutusosaamista tukitaan hieman eri käsittein monilla aloilla, kuten psykologian, kasvatustieteiden, kauppatieteiden ja johtamisen, lääketieteen ja viestintätieteiden aloilla sekä näiden sukulaisaloilla (Wilson & Sabee, 2003, s. 3–4), ja usein näkökulmana on tietyissä ammattirooleissa tarvittava vuorovaikutusosaaminen. Nykyään vuorovaikutusosaaminen tunnustetaan yleisesti osaksi ammatillista kompetenssia – muutenkin kuin varsinaisissa viestintäammateissa (Koistiainen, 2003, s. 13). Esimerkiksi Dufva ja muut (2017, s. 22) luettelevat työelämässä yhteisötasolla tarvittaviin osaamistarpeisiin

sekä vuorovaikutuksen että vuorovaikutustaidot, sosiaaliset ja verkostoitumisen taidot, yhteistyön, ryhmätyön, kommunikaation ja erilaisuuden ymmärtämisen taidot. Yksilöta-son tulevaisuuden osaamistarpeiksi he listaavat muun muassa reflektiivisyyden, elämänhallinnan ja joustavuuden tapaista osaamista.

Vuorovaikutusosaamisen ja ammatillisen kompetenssin voidaan nähdä liittyvän toisiinsa myös syvemmin kuin pelkkien ammattiroolien vaatimusten osalta. *Ammatillisella kompetenssilla* tarkoitetaan työntekijän kykyjä ja valmiuksia suoriutua työtehtävistä (Helankorpi ja muut (2010, s. 64–67). Työntekijällä voi olla kompetenssia useisiin eri tehtäviin. *Kvalifikaatio* taas viittaisi kussakin ammatissa edellytettäviin vaatimuksiin. Helankorpi ja muut (2010, s. 64–67) erottavat vielä muodollisen kompetenssin ja hyödynnetyn kompetenssin toisistaan ja nimittävät jälkimmäistä *ammattitaidoksi*.

Ammattitaito voidaan siis nähdä hyödynnettynä kompetenssina, jota hyödynnetään aina jossakin kontekstissa eli toisin sanoen sosiokulttuurisesti (Helankorpi ja muut, 2010, s. 64–67). Tämä tarkoittaa, että sosiokulttuurisesti sovellettuna kompetenssi realisoituu *osaamisena*, jolla on samalla myös pitkäaikaisempi ja syvällisempi luonne kuin *taidoilla* tai yhden hetken suorituksilla. *Ammattiosaaminen* (tai synonyyminä pidetty *ammattillinen osaaminen*) voidaan nähdä tehtävistä suoriutumisen sijaan Koistiaisen (2003, s. 27) tapaan tulkinallista eli kontekstisidonnaisesti tilanteisiin, työhön ja yksilön omiin käsityksiin liittyvänä toimintana ja osaamisena. Myös niin kutsuttua hiljainen tieto voidaan laskea tällaiseksi osaamiseksi, sillä se on yleensä tiedostamatonta ja subjektiivisiin kokemuksiin perustuvaa ymmärrystä ja tulkintaa (Helankorpi ja muut, 2010, s. 64–67). Helankorpi ja muut näkevät lisäksi, että myös elämänhallinta, persoonallisuus ja monet muut asiat vaikuttavat osaamiseen ja ammattitaitoon ja painottavat osaamisen ja ammattitaidon näkemistä muuttuvina ominaisuuksina, sillä ne muokkautuvat jatkuvasti eri tilanteiden ja kokemuksen myötä.

2.3.1 It-alan ja etätöön osaamistarpeet vuorovaikutusosaamiselle

It-alalla organisaatioiden työ ja työn tulokset perustuvat yleensä pitkälti jäsenten asiantuntemukseen, tietoon ja osaamiseen. Siksi voidaan ajatella, että tieto ja sosiaalisen pääoma ovat alan organisaatioissa tärkeämpiä kuin esimerkiksi aineelliset resurssit. Laajemmin voidaan puhua myös *tietotyöstä* (ks. Rouhiainen-Neunhäuserer, 2009, s. 13), jossa digitalisaatio on mahdollistanut uudenlaisten organisaatioiden syntymistä ja uudenlaisia työn tekemisen tapoja jo pitkään. Viimeistään COVID19-pandemia on kuitenkin pakottanut yhä useammat organisaatiot siirtymään etätöihin kokonaan tai osittain. Vuorovaikutusosaamisen riippuvuutta aikakauden arvoista ja yhteiskunnallisesta tilanteesta on käyty keskustelua jo ennen pandemiaa (Horila, 2018a), mutta itse pandemian vaikutuksista löytyy ymmärrettävästi vasta vähän tutkimusta. Kuitenkin esimerkiksi Hemby (2016) on nostanut esiin jo ennen pandemiaa etätöihin liittyen, ettei löydy tutkimusta siitä, onko suullisten esiintymistaitojen ja virtuaalisten esiintymistaitojen välillä yhteyttä tai että mitä e-taitoja odotetaan yliopistoista valmistuvilta.

Vuorovaikutuksen teknologiavälitteisyyden tuomista ominaispiirteistä ja osaamistarpeista huolimatta vaikuttaa kuitenkin siltä, että myös teknologiavälitteisessä vuorovaikutusosaamisessa työntekijän motivaatio, asenne teknologiaa kohtaan ja kokemus kyseisten teknologioiden käytöstä vaikuttavat teknologiavälitteisen vuorovaikutusosaamisen kehittymiseen (Spitzberg, 2006). Opinnäytetyötasolla myös Salminen (2021) päätteli rekrytoijien vuorovaikutusosaamista koskevassa pro gradu -tutkielmassaan, että rekrytoijien vuorovaikutusosaaminen ja sen haasteet teknologiavälitteisissä työhaastatteluissa olivat pitkälti samankaltaisia kuin kasvokkaishaastatteluissa. Erilaiset digitaaliset ympäristöt voiva myös monilla tavoin tuoda uusia mahdollisuuksia organisaatioiden viestintään, tiedonkulkuun ja päätöksentekoon ja antaa esimerkiksi työntekijöille yhdessäolon ja yhteisöllisyyden kokemuksia myös etätöissä (Sivunen & Laitinen, 2020).

Teknologian sijaan määrittelevämpää voikin olla esimerkiksi organisaatorakenne. Aarnio (2010, s. 170–171) näkee, että koska työ on organisaatioissa yhä enemmän tekemistä yhdessä ja tiimeissä ja ryhmissä, joita teknologia tukee, asiantuntijuus ja pätevyys ovat

nykyään enemmän kuin yksilön taidot ja perustuvat tiimien yhteistoiminnalliseen asiantuntijuuteen, sosiaalisesti jaettuun ajatteluun ja kyvykkyyteen. Etenkin tietotyössä ja luovilla aloilla monet työn vaiheet ja tulokset ovat hyvin viestinnällisiä ja tiimiperusteisia (Horila, 2019, s. 165–167).

Vaikka nykyajan tietotyö on usein kiinnostavaa ja palkitsevaa, se vaatii työntekijöiltä usein intensiivistä ongelmanratkaisua, suuren tietomäärän käsittelyä, paineiden sietämistä ja voi myös aiheuttaa stressiä (Mikkola, 2020, s. 149–158). Koistiainen (2003) havaitsi väitöskirjassaan perehtyessään viestintään ammattiosaamisen ulottuvuutena, että vuorovaikutusosaamisesta näytti olevan suurin hyöty erityisesti ongelmanratkaisu- ja konfliktitilanteissa, jotka ovat tyypillisiä tietotyössä, esimerkiksi juuri it-alalla. Hänen mukaansa vuorovaikutuksessa voidaan toisaalta huomata erimielisyydet ja toisaalta myös ratkaista ongelmia ja konflikteja.

2.3.2 Johtaminen ja vuorovaikutusosaaminen

Vaikka organisaatio olisi niin kutsutusti matala ja tietoperusteinen, jossa johtamistapa on yleensä ei-hierarkkinen, on hyvä muistaa, että niissäkin johtajan rooliin liittyy tietynlaisia erilaisia vastuita myös alaisten ja johtajan välisen vuorovaikutuksen osalta (vrt. Rouhiainen-Neunhäuserer, 2009). Johtaminen ymmärretään nykyään yhä monisyisemmin ja ylipäätään syvemmin viestinnällisenä (Ruben & Gigliotti, 2017). Rouhiainen-Neunhäuserer (2009, s. 42) on määritellyt johtamisen edellyttäviksi taidoiksi vuorovaikutuksen perustaitojen lisäksi esimerkiksi vuorovaikutussuhteen luomisen ja ylläpitämisen sekä verkostoitumisen taidot, tiedonhallinnan taidot, ryhmäviestinnän ja yhteistyön taidot, konfliktinhallinnan taidot, neuvottelutaidot, tiedottamisen ja vaikuttamisen taidot sekä emotionaalisen tuen taidot. Isotalus ja Rajalahti (2017, Johtajan tarvitsema vuorovaikutusosaaminen) taas pitävät johtajan kykyä ylläpitää vuorovaikutussuhteita muiden kanssa olennaisena koko organisaation toiminnan kannalta. He perustelevat kyseisen osaamisen olevan tärkeää esimerkiksi innovaatioiden syntymisen kannalta. Itse vuorovaikutusta onkin johtamisen yhteydessä kuvattu ongelmaksi, jonka pohjalla on henkilöstön eroista

johtuva kompleksisuus ja sen hallinnan haasteellisuus, joka vaati ongelmanratkaisua (Nissi & Honkanen, 2016). Myös näiden ongelmanratkaisuprosessien onnistumisen nähtiin olevan suoraan yhteydessä organisaation menestymiseen.

Esihenkilön tehtäviin kuuluu yleensä myös rekrytointi tai ainakin rekrytointihaastattelujen suorittaminen (Isotalus & Rajalahti, 2017, Johtajan tarvitsema vuorovaikutusosaaminen). Työhaastattelutilanteen edellyttämästä vuorovaikutusosaamisesta antanee osviittaa seuraava Salmisen (2021) pro gradu -tutkielmassa erittelemät osaamistarpeet. Hänen mukaansa työhaastattelu vaatii rekrytoijilta muun muassa ymmärrystä omasta roolistaan, työhaastattelun vuorovaikutuksesta ja tavoitteista sekä taitoa suunnitella sitä. Lisäksi hänen mukaansa rekrytoijien on kyettävä arvioimaan omaa vuorovaikutuskäyttäytymistään, motivoitumaan työhaastatteluun, tunnistamaan ja kontrolloimaan omia tunnetilojaan, luomaan toimiva viestintäilmapiiri, kyseenalaistamaan omia ennakkokäsityksiään, omaksumaan positiivinen asenne, mukauttamaan omaa viestintäkäyttäytymistään, kuuntelemaan aktiivisesti, argumentoimaan vakuuttavasti sekä antamaan ja vastaanottamaan palautetta.

Johtamisen ihanteet myös muuttuvat ajan myötä (Horila, 2018b). Nykyään esimerkiksi myös emotionaalisen tuen tai supportiivisen viestinnän taidot luetaan yleisesti osaksi esihenkilön ammattiosaamiseen liittyviä taitoja (Mikkola, 2020; Rouhiainen-Neunhäuser, 2009, s. 42). Hyvärisen (2019) pro gradu -tutkielman perusteella etenkin nuoret odottavat esihenkilöiltä hyväksytyksi tulemisen kokemusta ja sosiaalista tukea myös etätöissä. Isotaluksen ja Rajalahden (2017, Johtajan tarvitsema vuorovaikutusosaaminen) mukaan johtajalta odotetaan nykyään aktiivisuutta eri foorumeilla ja sosiaalisessa mediassa sekä entistä vuorovaikutteisempaa viestintää myös teknologisilla alustoilla. Omat haasteensa johtamiselle asettaa jo itse virtuaalisten viestintäteknologioiden käyttöönotto ja hyödyntäminen organisaatioissa (Lindeblad ja muut, 2016). Tosin tehokas ja toimiva vuorovaikutus ei näytä edellyttävän ajan ihanteisiin mukautumista vaan voi olla myös hyvin tiimikohtaista (Horila, 2018b, s. 54).

3 Työelämän sosiaalisen todellisuuden diskursiivinen rakentuminen

Diskurssintutkimuksen näkökulmasta esimerkiksi edellisessä luvussa kuvatut jäsenyysneuvottelun vuorovaikutusprosessit voidaan ymmärtää moniulotteisina kielellisen ja sosiaalisen toiminnan prosesseina, joissa muun muassa tehdään selkoa sosiaalisesta todellisuudestamme ja eroa sopivan ja epäsoptivan kandidaatin välillä. Tässä luvussa käydään läpi teoreettisia lähtökohtia siitä, kuinka työelämän vuorovaikutusosaamisen merkitysten ja samalla työelämän sosiaalisen todellisuuden rakentumista, puhetapojen neuvottelua, kommunikatiivisuutta ja kulttuurisuutta sekä hanketoimintaa näiden puhetapojen uusintajana ja muokkaajana voidaan hahmottaa diskurssintutkimuksen näkökulmasta.

3.1 Sosiaalinen konstruktionismi merkitysneuvottelujen lähtökohtana

Kielenkäyttö voidaan nähdä karkeasti jaoteltuna kahdella tavalla: todellisuuden kuvana tai todellisuutta rakentavana (Jokinen ja muut, 2016b, s. 12, 17, 28–32). Diskurssintutkimus ponnistaa jälkimmäisestä saussurelaisesta tavasta nähdä kieli ei-heijastavana sosiaalista todellisuutta rakentavana merkityssysteeminä. *Diskurssin* käsitteellä (engl. *discourse*) viitataan kielenkäyttöön sosiaalisena toimintana (Hirsjärvi ja muut, 2010, s. 226; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 30). *Diskurssit*-käsitteellä (engl. *a discourse*) taas tarkoitetaan tyyppillisesti kiteytyneempiä kielenkäytön alueita tietyssä tilanteessa tai tietyllä alalla, joilla muodostuu yhteisiä merkitys- ja termisysteemejä – puhetapoja. Myös *tulkintarepertuaarit* ja/tai *tulkintaresurssit* voidaan nähdä niille synonyyminomaisina käsitteinä (Jokinen & Juhila, 2016a, s. 279). Olennaista on nähdä niiden toiminnallinen luonne tietyistä näkökulmista rakentuneina merkityksellistämisen käytänteinä, jotka muokkaavat ja määrittelevät nimeämiään kohteita. Sosiaalinen todellisuutemme rakentuu useiden teksteissä, diskursiivisissa ja sosiokulttuurisissa käytänteissä neuvoteltuina muodostuvien, rinnakkaisten tai kilpailevien, merkityssysteemien kirjossa.

Käsitteet ja tieto rakentuvat siis diskurssintutkimuksen näkökulmasta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, ei niinkään kognition tasolla (Berger ja muut, 1994; ks. Potter, 1996, s.12). Toisin sanoen totuus, fakta tai se, mitä pidetään oikeana tietona, on suhteellista ja sosiaalisesti neuvoteltua (ks. Potter, 1996). Esimerkiksi *merkitys* ei tarkoita totuuden määrittelemistä vaan on *diskursiivisen toiminnan tulos*. Tästä näkökulmasta esimerkiksi *osaaja* saa merkityksensä sen myötä, mitä pidetään osaamisena, miten sitä sovitaan mittaavan tai miten se tunnustetaan. Eri yhteydessä osaamista voisi olla ihan eri asiat kuin toisessa.

3.1.1 Työelämän merkitysneuvottelut ja kontekstit

Merkitykset rakentuvat diskurssintutkijoiden ymmärryksen mukaan aina jossakin kielenkäytön tilanteessa ja osana sosiaalista toimintaa tietyssä ajassa ja paikassa (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 37–52). Siten merkitykset eivät myöskään ole pysyviä eikä kieli ei ole vain leksikaalinen systeemi, vaan se sisältää tämän funktionaalisen kielikäsitteiden mukaan esimerkiksi kulttuurillisia, non-verbaalisia merkityksiä ja kontekstia.

Konteksti on diskurssintutkimuksessa laaja-alainen, kompleksinen ja monikerroksinen käsite (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 44–50). Sillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi asia-yhteyttä, vuorovaikutustilannetta, toimintaympäristöä tai vaikkapa yhteiskunnallista tilannetta. Se tuo mukanaan ajalliset yhteydet menneisiin historiallisiin tilanteisiin ja nykyiseen aikaan ja paikkaan. Näin yksittäinen kielenkäyttötilanne ja toiminta siinä on aina uniikki mutta samalla sidoksissa laajempiin kokonaisuuksiin. Eri kontekstit ovat kontekstit ovat samanaikaisesti läsnä ja kontekstia onkin mahdoton kuvata kokonaan.

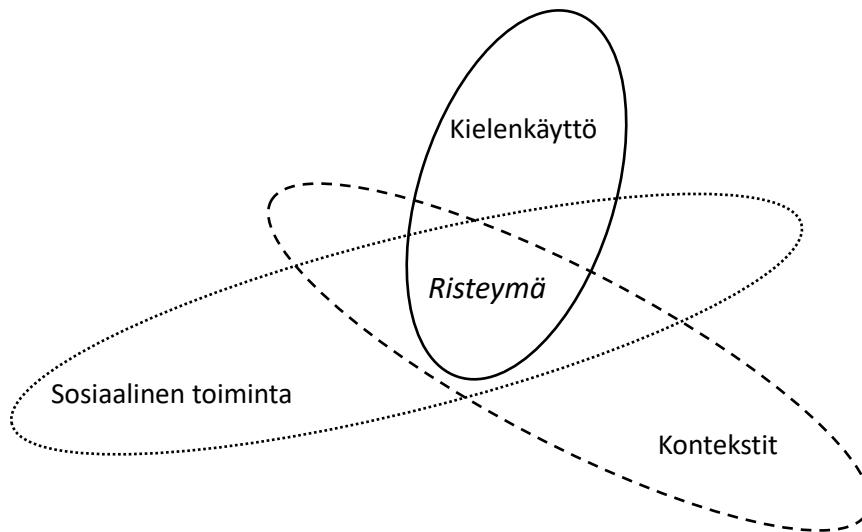
Yksi keskeisimpiä konteksteja on *tilannekonteksti*, joka kytkee kielenkäytön tarkastelun sosiaaliseen tilanteeseen ja sosiaaliseen toimintaan (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 44–45). Samalla tilanteeseen liittyvät myös toimijoiden roolit, jotka ovat toisaalta pysyviä (kuten tohtori, valmentaja), toisaalta dynaamisesti muodostuvia (asiantuntija, kannustaja). Tilannekonteksti kytkee myös materiaalisen ympäristön (vaikkapa digitaalisen)

yhteyden merkityksiin. Tilanteisuuden ja roolien kautta mukana ovat myös esimerkiksi *ajallinen konteksti*, *institutionaalinen konteksti*, *yhteiskunnallinen konteksti*, *yhteisöllinen* ja *lajikonteksti*. Näitä voidaan havainnollistaa esimerkiksi limittyvillä kehillä, joita ei kuitenkaan ole syytä käsittää tarkkarajaisina (ks. Juhila, 2016, s. 384–407).

Diskurssintutkimuksen näkökulmasta mikään kielenkäytön tilanne ja sen merkitykset eivät ole irrallaan kulttuurien virrasta (Juhila, 2016, s. 384; Potter, 1996, s.15). Silloin esimerkiksi yksittäisen keskustelujen keskinäinen vertailu voi auttaa päättämään yksittäisen puheen merkityksistä myös laajemmin kulttuurin merkityksiä ja voi toimia yhtenä tapana kontekstualisoida tekstejä ja ylittää tilanteisuus–kulttuurisuus-dilemma (Juhila, 2016, s. 407). Kuitenkin jokainen kielenkäytön tilanne on aina uniikki, tietyssä ajassa ja paikassa, joten yksittäisen tekstin tai keskustelun merkityksistä ei voi vielä tehdä painavia johtopäätöksiä siitä, kuinka yleisiä kulttuurillisia merkityksiä kyseiset yksittäisen kielenkäytön tilanteen merkitykset ovat (Jokinen ja muut, 2016b, s. 36–37). Tulkinat on suhteutettava tähän kontekstisidonnaisuuteen.

3.1.2 Työelämän diskursiiviset käytänteet ja risteymät

Kun ajansaatossa syntyneet kiteytyneet diskursiivisen toiminnan tavat eli *diskursiiviset käytänteet* liittyvät tilannekontekstin yhteen laajempiin yhteiskunnallisiin konteksteihin, voidaan puhua neksuksesta tai *risteymästä* (ks. kuvio 2; Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 32, 43–49; Scollon & Wong Scollon, 2003; 2004). Käsite kuvaa kielenkäytön, sosiaalisen toiminnan ja kompleksisten kontekstien yhteenkietoutuneisuutta ja moninaisuutta mikrotasolta makrotasolle. Siinä kielelliset resurssit ja niiden käyttämiseen liittyvät valinnat risteytyvät laajemman vuorovaikutuksellisen, institutionaalisen ja yhteiskunnallisen tilanteen kanssa ja ikään kuin kiinnittyvät johonkin paikkaan sanan laajassa merkityksessä. Toisaalta käsitteellä voidaan viitata myös kontekstien risteymään. Silloinkin kielenkäyttö ja sosiaalinen toiminta nähdään ikään kuin sisään leivottuina käsitteessä.



Kuvio 2. Risteymä mukaillen Pietikäistä ja Mäntystä (2019, s. 43) kuvaa sosiaalisen toiminnan, kielenkäytön ja kontekstien yhteenkietoutuneisuutta.

Kuviossa 2 risteymällä havainnollistettu kielen ja toiminnan yhteenkietoutuneisuus kuvaa myös sitä, että toisaalta kielellä luodaan sosiaalista todellisuutta, toisaalta sosiaalinen todellisuus vaikuttaa siihen, miten kieltä käytetään (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 24–26). Esimerkiksi organisaatiosta ja yhteiskunnasta kumpuavat rekrytointitilanteeseen tietyt mahdollisuuksien rajat sopivalle ja ymmärrettävälle kielen käytölle, millaiseen tyyliin ja millaisilla sanavalinnoilla rekrytoitavan tai rekrytoijan on soveliasta tai edes mahdollista puhua.

3.2 Merkitysten tiedolliset ja toiminnalliset ulottuvuudet

Diskursseja voidaan lähestyä analyyttisesti merkityksiä eritellen (esim. Wetherell & Potter, 1992), mutta kuten edellisessä luvussa kävi ilmi, diskurssintutkimuksessa merkityksiinkin liittyy myös ajatus kielenkäytöstä toimintana. Esimerkiksi Potter (1996), jakaa kielenkäytön tiedolliseen (*epistemic orientation*) ja toiminnalliseen (*action orientation*)

ulottuvuuteen. Hän näkee molempien ulottuvuuksien olevan aina erottamattomasti läsnä kielenkäytössä. Samaa ajatusta on tunnistettavissa myös Fairclough'n (1992) tavasta jaotella kielenkäyttö representaatio-, identifikaatio- ja toimintamerkityksiin. Toisin sanoen kysymällä aineistolta sekä *mitä* että *miten* pidetään sekä merkitykset että niiden tuottamisen tavat mukana diskurssintutkimuksissa (Jokinen & Juhila, 2016a, s. 280).

3.2.1 Subjektipositiot puhujakategoriat

Kieltä tuotetaan aina jostakin positiosta käsin (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 48–49). Tämän vuoksi diskurssinanalyysissä on syytä kiinnittää huomiota myös itse kielenkäyttäjään tai tämän toiminnallisiin identiteetteihin, joiden kautta toimintaa toteutetaan. Esimerkiksi Virsu (2007, s. 348) havainnollistaa, kuinka keskusteluissa sosiaalisista ongelmista puhujien on luotava itselleen tekstissä ja tilanteessa relevantti ja tarkoituksenmukainen puhujaidentiteetti tai -positio. Diskurssinanalyysin kriittisen suuntauksen tutkija Norman Fairclough'n mukaan sosiaalinen järjestys onkin purettava, jotta nähdään näiden positioiden takana piilevät valtarakenteet ja niitä rakentavat diskursiiviset käytänteet (Fairclough, 1997, s. 74–97). Puhujakategoriat ovat usein tiiviisti yhteydessä puhujien epistemologisiin eli tiedollisiin oikeuksiin ja motiiveihin (esim. tohtorit, asiantuntijat) (Potter, 1996, s. 15). Kaikilla kielenkäyttäjillä ei myöskään ole samanlaisia kielellisiä, sosiaalisia ja visuaalisia resursseja toimia erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi globaalissa digitaalisessa ympäristössä (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 67).

Arkielämässä identiteetissä on kysymys siitä, kuka tai keitä tunnemme olevamme ja mihin kuulumme nyt ja tulevaisuudessa. Diskurssintutkimuksen näkökulmasta *identiteetillä* tarkoitetaan tyypillisesti sen luonnetta sosiaalisesti neuvoteltuna (ks. Ropo, 2015, s. 39–41). Esimerkiksi puhujalle vuorovaikutustilanteiden myötä rakentunut käsitys itsestä viestijänä vaikuttaa toimintaa ja toisaalta sosiaalinen toiminta muokkaa jatkuvasti tätä käsitystä. Diskurssinanalyttisen näkemyksen mukaan kieltä käyttäessä rakennetaan paitsi merkityssysteemejä myös itseä ja toisia (Jokinen & Juhila, 2016a, s. 282–286). Kuitenkin, kun ei keskitytä niinkään puhujan kognitiivisiin prosesseihin vaan tekstin tasolle,

käytetään identiteetin sijaan enemmänkin *subjektiposition* käsitettä. Positio viittaa vahvemmin kulttuurisesti ja sosiaalisesti tunnettuihin kategorioihin (vrt. Virsu, 2007, s. 348). Silloin halutaan yleensä myös korostaa sitä, ettei yksilö itse voi yksinään päättää identiteettiään vaan eri merkityssysteemeissä puhujille rakentuu tietynlaisia subjektipositioita.

Vielä subjektipositiota selvemmin puhujan yhteydet kulttuuriin kategorioihin ja esimerkiksi institutionaalisiin rooleihin tuovat esiin *puhujakategorian* ja *jäsenkategorian* käsitteet. Nikanderin (2010, s. 247) mukaan jäsenkategorian käsite toimii erityisen hyvin silloin, kun ollaan kiinnostuneita siitä, miten ihmiset kulttuuriset kategorioita käyttäen jäsentävät, ylläpitävät ja kyseenalaistavat kulttuurisia jäsennyksiä. Puhujakategorian käsitteessä taas painottuu enemmän eri puhujien roolien antama oikeutus toimijoiden lausumille (Jokinen, 2016, s. 346–347). Molempiin käsitteisiin viitaten esimerkiksi opettaja opettaa ja arvioi, lapsi leikkii tai johtaja johtaa. Nämä kategoriat jäsenyivät tyypillisesti pareiksi, kuten haastattelija–haastateltava, esimies–alainen ja työnhakija–työnantaja. Tällaisia kulttuurisesti tunnistettavia jäsennyksiä voivat olla myös esimerkiksi kasvattajan tai työnhakijan roolit.

Jäsenkategorioiden tarkastelu tuo mukana myös moraaliskulttuurillisia ulottuvuuksia, sillä sijoittamalla itsemme tiettyihin kategorioihin valitsemme ja määrittelemme samalla myös moraalisia vastuita ja velvollisuuksia ja orientoidumme kulttuurillisten odotusarvojen mukaisesti (Nikander, 2010, s. 246–247). Nikanderin mukaan jäsenkategorioiden tarkastelu soveltuukin institutionaalisten tilanteiden tai ammattiryhmien välisen vallan analyysiin. Suoninen (2016, s. 239–240) taas havainnollistaa, kuinka myös keskustelukumppani avaa *odotushorisontteja* esimerkiksi selontekojen kohentamiseen ja eksplikointiin. Esimerkiksi saman alan kollegalle selitetään asioita eri tavalla kuin kuulijalle, joka ei ole alan asiantuntija. Suonisen mukaan turvaudumme selonteoissa herkästi merkityksiin, joiden oletamme olevan hyväksytyjä, jotta välttyisimme antamasta hankalia selontekoja.

Kielenkäyttäjään liittyy läheisesti myös *toimijuuden* käsite, joka määrittellään yleensä tilanteessa ja tilanteeseen vaikuttamiseksi (Latour, 2005, s. 64). Myös jäsenyysneuvottelun

prosessissa korostuu ihmisten toimijuus, sillä vain ihmiset voivat muodostaa organisaation. Toisaalta myös materiaalisille (non-human) ominaisuuksille tutkimuksissa on alettu antaa toimijuutta (Latour, 2005, s. 10) ja nykyään puhutaan esimerkiksi *teknologisesta toimijuudesta*, sillä työn tekemisen tapojen nähdään olevan sidoksissa työvälineisiin ja tiloihin tai esimerkiksi abstraktimpiin materioihin kuten tietoon (Orlikowski, 2007, s. 1444–1446). Esimerkiksi käytössä olevat viestintäteknologiat ohjaavat ja muokkaavat viestintää (Putnam & Nicotera, 2010, s.163).

Identiteetti, subjektipositio ja muut lähikäsitteet eivät määritä vain sitä, mihin puhuja sitoutuu ja mikä yhdistää vaan myös sen mikä erotetaan itsen ulkopuolelle. Potter (1996, kpl 6) puhuu tästä *etäännyttämisenä* (engl. *out-there-ness*), joka kuvaa sitä, miten kuvaukset eriytetään tai etäännytetään omista motiiveista, jotta ne näyttäisivät neutraaleilta, ulkoisilta ja ei puolueellisilta. Hänen mukaansa keinoina tässä todistamisessa voidaan tyyppillisesti käyttää esimerkiksi runsaita yksityiskohtia narratiiveissa.

3.2.2 Faktojen konstruointi

Vuorovaikutuksella ja kielenkäytön valinnoilla on vaikutuksia, joten niihin liittyy myös valta ja vastuu (Foucault, 1966/1994). Esimerkiksi työsuhteen muodostumiseen ja rekrytointiin liittyy väistämättä myös arvottamista, positiointia ja identifikaatiota (Scott & Myers, 2010). Kielen käyttö organisoii sosiaalista toimintaa asettamalla rajat sille, mitä pidämme mahdollisena (Jokinen & Juhila, 2016b, s. 75–104). Esimerkiksi vakiintuneet työelämän vakiintuneet puhetavat asettavat reunaehdonsa sille, millä tavalla työnteosta ja työntekijöistä on mahdollista tai uskottavaa puhua. Kieltä tarkastelemalla, voidaan tarkastella samalla myös yhteiskunnan rakenteisiin ja valtasuhteisiin, instituutioihin ja toimijoihin liittyviä (kilpailevia) merkityksiä (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 17–26). Kun huomataan kysyä, kenen merkitystä pidetään oikeana tai totena, nähdään, että merkitysten kilpailuun liittyy myös vallan kysymyksiä.

Jokisen ja Juhilan (2016b, s. 76–80) mukaan diskurssien ja vallan yhteenkietoutumisen tarkastelussa puhutaan toisaalta diskurssien keskinäisestä hierarkisoitumisen analysoinnista, toisaalta diskurssien sisäisten valtasuhteiden tarkastelusta. Tietyillä ryhmillä voi olla enemmän valtaa määrittellä ongelmaa kuin toisilla (esim. institutionaalinen tai taloudellinen valta). Hegemoituneiden diskurssien identifioiminen aineistosta onkin tärkeää, sillä usein tutkijakin on sokea niille.

Kun tarkastellaan, millä faktat vakiinnutetaan ja tehdään uskottavaksi ja mistä resursseista tuohon prosessiin ammennetaan, puhutaan yleensä *faktojen konstruoinnin analysoinnista* (Potter, 1996, s. 103). Suomenkielisessä diskurssintutkimuksessa on käsitelty faktojen konstruointiin liittyvää kielellistä toimintaa myös *selontekoina*, joilla tuotamme ja tulkitsemme yhteisesti järkeenkäyviä selityksiä asioista ja asioiden tilasta (Suoninen, 2016, s. 229–248).

Kategoiden käyttö on keino, jonka myös Potter (1996) nostaa keskeiseksi kielenkäytön toiminnallisen ulottuvuuden analysoinnissa. Käsitteen on Jokisen ja Juhilan (2016a, s. 283) mukaan kehittänyt kuitenkin 90-luvulla Harvey Sacks. Esimerkiksi ihmiset tunnustetaan hänen mukaansa erilaisilla luokitteluilla sijoittamalla heidät kategorioihin (vrt. jäsenkategoriat). Kolmas Potterin (1996) esille nostama keino on asioiden normalisointi ja/tai poikkeavaksi tekeminen. Näen tämän liittyvän samaan asiaan kuin Jokisen ja Juhilan (2016a, s. 279; ks. myös Juhila, 2016, s. 377–380) käsittelemä *sosiaalisesti ongelmaksi kehystäminen*. He esimerkiksi kuvaavat asunnottomuutta käsittelevien diskurssintutkimuksista nostamallaan esimerkeillä, kuinka asunnottomuuden kehystäminen sosiaalisesti ongelmaksi oikeuttaa puhujan vaatimaan muutosta epätoivottuun ilmiöön.

Suomenkielisissä diskurssintutkimuksissa käytetään usein apuna Arja Jokisen tutkimusten mukaisia retorisia keinoja (ks. Jokinen, 2016, s. 344–368). Niitä ovat esimerkiksi puhujakategorioilla oikeuttaminen, liittoutumisasteen säätely, konsensuksella tai asiantuntijalausunnolla vahvistaminen, ”tosiasiat puhuvat puolestaan”, yksityiskohdilla ja kertomuksilla vakuuttaminen, metaforien käyttö, normalisointi, faktualisointi, ääri-ilmaisujen

käyttö, vasta-argumenttiin varautuminen ja kategorioiden käyttö muutamia keskeisiä keinoja mainitakseni.

Kielenkäyttöä ja faktojen konstruointia tarkastellessa olisi jollakin tavalla otettava kantaa myös siihen, mihin keskusteluun puheet ovat puheenvuoroja ja mitä niillä tehdään kyseisessä kontekstissa (Jokinen & Juhila, 2016a, s. 296). Jokinen ja Juhila nostavat tätä kielenkäytön *responsiivisuuden* tarkastelun tärkeyttä esille myös viittaamalla Holsteinin vuoden 1988 artikkeliin *Court ordered incompetence: Conversational organization in involuntary commitment hearings*. Juhilan ja Jokisen esimerkkinä käyttämässä tutkimuksessa Holstein näkee mielenterveydellisten oireiden ja potilaiden poikkeavuuden tai normaaliuden rakentuvan vuorovaikutuksessa ja heidän mukaansa sosiaalisten tulkintojen kohdalla pitäisi tutkia näitä rakentavia vuorovaikutusprosesseja eikä niinkään yksilöitä itsessään. Voidaan ajatella, että sama lähestymistapaa olisi hyvä soveltaa esimerkiksi haasteellisessa työmarkkina-asetmassa olevien kontekstiin.

Edeltävien lukujen myötä on kuvattu tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja niiden tieteellisessä yhteisössä yhteisesti neuvoteltuja määritelmiä. Kuviossa 3 hahmotellaan vielä, millä tavalla tämän sosiaalisen kontekstin ”totuus” työelämän vuorovaikutusosaamisesta rakentuu tutkimuksen teoriataustan näkökulmasta.



Kuvio 3. Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen rakentuminen.

Samalla kuvio 3 pyrkii kuvaamaan edellä käsiteltyjen käsitteiden tai teorioiden suhteita toisiinsa. Vuorovaikutuksen käsitteen merkitys ymmärretään diskurssitutkimuksen maailmankuvan mukaisesti sosiaalisesti jatkuvasti neuvoteltuna työelämän kontekstin eri vuorovaikutusprosesseissa. Tutkimuksessa vuorovaikutusosaamisen puhetapoja lähestytään tässä viitekehyksestä käsin.

4 Vuorovaikutusosaamisen puhetavat työelämäsimulaatiohankkeen kontekstissa

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen keskeiset tulokset ja johtopäätökset. Tutkimustuloksia havainnollistetaan poimimalla esimerkeiksi aineistosta kohtia, joissa nämä kielelliset valinnat, puhetavat ja toiminta kiteytyvät haastattelupuheissa työelämäsimulaatiohankkeen kontekstissa. Esimerkeissä kolme peräkkäistä välimerkkiä (---) tarkoittaa välistä poistettua tekstiä. *Kursivoinnilla* taas viitataan aineistossa esiintyneisiin kielellisiin ilmauksiin. Taulukkoon 2 on koottu aineistoesimerkeissä käytetyt puhujakategorioiden lyhenteet ja niiden selitykset. Esimerkeissä *tutkija* on tutkimushaastatteluiden tekijä (al-lekirjoittanut), *osallistujalla* tarkoitetaan DUDE-ympäristön työpajatoimintaan osallistunutta henkilöä ja *valmentajaksi* nimitän hankkeessa ja työpajassa työskennelleitä henkilöitä, joista kaksi oli ammattikorkeakoulun ja yksi ammatillisen koulutuskuntayhtymän henkilöstöä. *Yrityksen edustaja* tarkoittaa DUDEn kanssa yhteistyötä tehneen yrityksen yhteyshenkilöä, jolla oli myös rekrytointivastuuta ja omistusosuus kyseisestä yrityksestä.

Taulukko 2. Aineistoesimerkeissä käytettävät puhujakategorioiden lyhenteet.

Lyhenne	Lyhennettä vastaava puhujakategoria	Puhujakategorian selitys
T	tutkija	haastattelija
O	osallistuja	DUDE-toimintaan osallistunut opiskelija tai nuori
V	valmentaja	DUDE-hankkeen valmentaja/ohjaaja/asiantuntija, oppilaitoksen työntekijä
Y	yrityksen edustaja	DUDEn yhteistyöyrityksen edustaja, it-alan esihenkilö

En näe aineistoesimerkeissä yksittäisten puhujien erottelemista tarpeelliseksi, sillä analyysissä ei keskitytä heihin yksilöinä. Puhujien institutionaaliset roolit koen kuitenkin niin

olennaisiksi tulkintojen kannalta, että haluan tuoda ne näkyviin. Tästä syystä vastaukset on eroteltu esimerkeissä puhujakategorioittain taulukossa 2 näkyviä lyhenteitä käyttäen.

4.1 Vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuudet

Keskeisimmät työelämän vuorovaikutusosaamisen merkitystä haastattelupuheissa rakentaneet merkitysulottuvuudet olivat rohkeutta ja itseluottamusta vaativa vuorovaikutusosaaminen, itseohjautuvan aktiivisen tiimiläisen vuorovaikutusosaaminen, taitopohjainen osallistuessa kehittyvä vuorovaikutusosaaminen, kontekstisidonnainen vuorovaikutusosaaminen, välineellisesti arvokas vuorovaikutusosaaminen sekä käytöstapojen ja pukeutumisen vuorovaikutusosaaminen (kuvio 4).



Kuvio 4. Vuorovaikutusosaamisen merkitystä rakentaneet ulottuvuudet aineistossa.

Nämä kuvio 4:ssä esitetyt merkitysulottuvuudet eivät ymmärrettävästi tiivistyneet ilman kilpailevia tulkintarepertuaareja, mutta nimesin ulottuvuudet merkityskamppailuissa

vahvimpina näyttäytyneiden tulkintarepertuaarien perusteella. Merkitysulottuvuudet saattoivat siis olla osittain myös keskenään ristiriitaisia ja silti esiintyä puheissa samanlaisesti. Merkitysulottuvuuksien rakentumista haastattelupuheissa havainnollistetaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

4.1.1 Rohkeutta ja itseluottamusta vaativa vuorovaikutusosaaminen

Haastattelupuheista esiin nousseen merkitysulottuvuuden mukaan vuorovaikutusosaaminen näytti olevan jotakin rohkeutta ja itseluottamusta vaativaa, johon liittyi riskejä, jännittämistä tai jopa pelkoa. Vuorovaikutuksessa oleminen näyttäytyi aineistossa hyvin vaikeana ja ahdistusta aiheuttavana välttämättömänä pahana erityisesti heille, joiden vuorovaikutusosaamista ei pidetty (tai jotka eivät itse pitäneet) hyvänä. Tätä kuvaa esimerkin 1:n *pakko* ja esimerkin 2 *joutuminen*.

- (1) V: sitä vuorovaikutusta on pakko tehdä, että herkästi sitte, jos se on vaikeeta, niin heti, ku mahdollisuus tulee, niin siitä jättäytyy pois, että ei ees yritä
- (2) V: se opiskelija joutu olemaan tiiviissä vuorovaikutuksessa sinne yritysten suuntaan niin hän joutu ottaa vastuuta siitä omasta tekemisestä enemmän

Tämä esimerkkien 1 ja 2 puhetapa on linjassa Nissin ja Honkasen (2016) tutkimustulosten kanssa, joissa vuorovaikutus kuvattiin *ongelmaksi*, joka vaatii ratkaisua. Vuorovaikutuksen pelottavuudesta kertoivat myös osallistujat. Esimerkissä 3 osallistuja viittaa pelottavuuteen epäsuoremmin ilmauksella *ei halua* (hoitaa yhteydenpitoa yrityksiin).

- (3) O: saa sitä käytännön työkokemusta ilman, että tarvii itte miettiä mitään maksuja tai muita vaikeuksia vaan tavallaan DUDE-ohjaajat ja DUDE hankkeena hoitaa kaikki tämmöset asiat sun puolesta. Myöskin tarvittaessa sen yhteydenpidon sinne yrityksiin, jos ei ite halua laittaa sähköpostia tai muuta mutta myöskin siitä saa erittäin hyvää kokemusta ja siitä että käy ihan paikan päällä niissä yrityksissä

Helpompana vaihtoehtona sekä valmentajien että osallistujan puheissa näyttäytyy vuorovaikutuksesta *pois jättäytyminen* (esimerkki 1) tai toimijuuden luovuttaminen hankkeen henkilökunnalle (esimerkki 3). Puhujat kuitenkin näyttivät jakavan aineistossa yleisesti tulkintaresurssin, jonka mukaan vuorovaikutusosaaminen karttuu harjoituksen myötä. Pelko liittyi puheissa yleensä lähinnä ensimmäiseen yhteydenottoon. Vuorovaikutuksen pelottavuutta ja vastenmielisyyttä selitettiinkin aineistossa lähinnä harjoituksen puutteesta johtuvalla sosiaalisten tilanteiden jännittämisellä ja pelolla sekä itseluottamuksen puutteella (vrt. *pystyvyys*, Smith ja muut, 2017). Osallistujat kuvasivat itseluottamuksen kertyvän paitsi sosiaalisten tilanteiden harjoituksen myötä myös työtehtävissä onnistumisen myötä esimerkiksi seuraavasti: *[DUDE] on tuonu semmosta, että on pystynyt montaa eri hommaa tekemään.*

DUDE-ympäristön psykologinen turvallisuus näyttäytyi ahdistusta ja pelottavuutta vähentävänä ja siten vuorovaikutusosaamisen harjoittelua tukevana tekijänä (esimerkki 4).

(4) O: sinne oli tosi helppo mennä

Tämä helppous selittyi osallistujien puheissa yhdestä näkökulmasta sillä, että asioista kerrottiin avoimesti ja ohjeistus oli selkeää, säännöllistä ja riittävää, kuten esimerkki 5 havainnollistaa.

(5) O: Mulle heti ohjeistettiin kaikki ja eikä oo ollu mitään tietokatkoksia tai epäselvyyksiä missään vaan koko ajan on infottu tosi hyvin ja meillä on viikottaiset viikkopalaverit

Esimerkki 5:n kuvauksen voidaan ajatella ilmentävän samalla instituution jäsenyysneuvottelua tukevia käytänteitä (vrt. Scott & Myers, 2010). Kannustava ilmapiiri ja saatavilla ollut tuki sai merkityksiä etenkin taitojen harjoitteluun kannustavana ja rohkaisevana tekijänä. Turvallinen ja positiivinen ympäristö näytti myös laskevan kynnystä pyytää apua. Rohkeus näytti nimittäin tarkoittavan myös rohkeutta pyytää apua ongelmatilanteissa.

4.1.2 Itseohjautuvan aktiivisen tiimiläisen vuorovaikutusosaaminen

Toinen puheissa selkeästi esiin noussut vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuus liittyi työelämän edellyttämään itseohjautuvuuteen ja aktiivisuuden osoittamiseen. Tämä, etenkin valmentajien ja yrittäjien puheissa esiintynyt vaatimus itsenäisestä, oma-aloitteisesta työntekijästä (esimerkki 6) näytti kilpailevan lähinnä osallistujien puheissa esiintyneen hierarkkisemmän työnjohtamisen tavan kanssa, jossa valmentajat antoivat ohjeet ja palautetta tekemisestä (vrt. esimerkki 5). Työelämässä tarvittava vuorovaikutusosaamisen oma-aloitteisuus liittyi vahvasti etenkin työn sujumisesta viestimiseen. Työntekijän omaa vastuuta viestiä työn etenemisestä niin organisaation sisällä kuin asiakkaan suuntaan havainnollistaa esimerkki 6.

- (6) V: että ensisijaisesti että pystyy jakamaan sitä oman työnsä etenemistä siinä omassa yrityksessä ja oman yrityksen sisällä ja sitte vielä toiseksi, että sitä pystyis jakamaan asiakkaalleki.

Puhetavassa vastuuta sisäisestä viestinnästä ja asiakassuhteista jaetaan työntekijöille. Vaikka esimerkissä 6 kuvataan melko yksisuuntaista tiedottavaa viestintää, sekä valmentajat että yrityksen edustaja korostivat oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta tyypillisemmin tärkeänä nimenomaan tiimiperustaisen matalan hierarkian työn organisoinnin näkökulmasta (esimerkki 7).

- (7) V: Työelämässä sää teet yleensä töitä niin, että sä oot osa jotakin tiimiä kuitenkin jollain tavalla, niin ne taidot on tosi tärkeitä, ja nähdä se, että kun ollaan tiimityössä, niin sulla on tärkeä rooli siinä, että sää et voi olla hiljaa siellä vaan ja laittaa itelle vaan jotain muistiinpanoja, että nyt päätettiin näin vaan sun pitää olla aktiivinen osallistuja siinä tiimityössä.

Esimerkissä 7 näkyy vahva ennako-oletus tiimiperustaisesta työstä, mitä selittänee it-alan konteksti. It-alan tiimityö näyttäytyi puheissa matalan hierarkiaan perustuvana itseohjautuvana organisoitumisen tapana, jossa käskyt eivät tule ylhäältäpäin (vrt. Kramer & Miller, 2014, s. 537).

Oma-aloitteisuus ja itseohjautuvuus näytti tarkoittavan myös *sitoutumista* ja mahdollisuuksiin *oikein* suhtautumista (esimerkit 7 ja 8).

- (8) V: Kyllä se on kaikkien ikäluokkien, joitten kaa ollaan oltu tekemisissä nii haaste, että ei se oo nuorten haaste, että ei pysty sitoutumaan tai ei osaa asettaa tavoitteita itellensä tai ei osaa suhtautua oikein niinku näihin mahdollisuuksiin mitä on tarjolla.

Valmentaja kuvaa esimerkissä 8 ongelmana sitä, että *ei osaa asettaa tavoitteita itselensä*, mikä havainnollistaa, ettei tavoitteiden asettamista nähdä (pelkästään) esimiehen tehtävänä. Aineiston valmentajien ja yrityksen edustajan puhetavoista kävi selväksi, ettei it-alalla työarjessa haluta johtaa auktoriteetin kautta ylhäältä päin ohjeistaen vaan työntekijöiden *pitää olla aktiivisia osallistujia tiimeissä*. Tämä normalisoitiin rinnastuksilla kuten *kun ollaan tiimityössä --- niin sun pitää olla aktiivinen osallistuja* yleiseksi itsestäänselvyydeksi, jolle ei ollut vaihtoehtoja. Näin tästä organisoitumisen tavasta rakennettiin ikään kuin yleistä totuutta.

Huomionarvoista on, että tässä työkuultuurissa toimimisen edellytettiin luonnistuvan opiskelijoilta töihin siirtyessä itsestään, vaikka asian korostuminen puheissa viittaa siihen, että kulttuuri poikkeaa opintojen aikaisesta. Ilmeisesti opintojen aikana opiskelijat eivät ole tottuneet vielä toimimaan yhtä itseohjautuvasti vaan ovat ehkä saaneet tehtävät enemmän annettuna. Verraten eri alalla tai eri kulttuurissa palaverissa hiljaa pysyminen ja käskyjen odottaminen saatettaisiin nähdä esimerkillisenä vuorovaikutuksena.

Vaikka suurin osa haastattelukysymyksistä kysyi *osallistujien* vuorovaikutusosaamista, osa haastattelukysymyksistä oli tarkoituksella muotoiltu niin, että subjekti häivytettiin ja kysyttiin vain yleisesti esimerkiksi seuraavasti: *Miten työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista voi mielestäsi kehittää?* Näin vastaajalle jäi vapaus puhua niin osallistujien kuin muidenkin vuorovaikutusosaamisesta. Aineistossa tämä matalan hierarkian organisaatioiden vuorovaikutusosaaminen saikin merkityksiä myös valmentajien vuorovaikutusosaamisena. Esimerkissä 9 valmentajan puheessa vuorovaikutusosaaminen saa merkityksiä myös valmentajien ja työnantajien osaamisena.

- (9) V: DUDEssa huomasi, että tosi usein se ei kuitenkaan sitte loppujen lopuksi vaadi niin paljo koska ei mullakaan oo mitään esimerkiks pedagogista taustaa tai mitään sellasta, että ei niitten siellä yrityksissäkään tarte olla ammattilaisia siinä vaikka niinku erityiseen tukeen liittyen tai muuten vaan enemmänkin, että on vaan semmonen niinku ihmismäinen ja toimii silleen fiksusti ja positiivisesti ja jaksaa vaan niinku antaa sitä tukea siinä oman työn ympärillä just siinä oman työn ympärillä, että reagoi positiivisesti ja ottaa ihmisiä mukaan, niin se siitä on jo paljo apua ja siinä kyllä pääsee tuloksiin

Puhetapa muistuttaa valmentavasta johtamisesta tutuja positioita rinnalle asettuvan johtajan dialogisesta, sosiaalista tukea antavasta ja yksilöllisestä johtamistyylistä (vrt. Linnell, 2017; Mikkola, 2020). Valmentaja kuitenkin puhuu näistä yleiseen ihmisyyteen liittyvinä, ei erityistä ammatillista osaamista vaativina, taitoina.

4.1.3 Kontekstisidonnainen vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaaminen näyttäytyi aineistossa Horilan (2018b) ja muiden tutkijoiden havaintoja tukien hyvin kontekstisidonnaisena. Puhujat viittasivat työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista kuvaillessaan esimerkiksi tilannekonteksteihin, erilaisiin työtehtäviin tai yhteiskunnallisiin konteksteihin.

Yksi esimerkki kontekstisidonnaisuudesta oli puheissa tyypillinen puhetapa, jonka mukaan työhaastattelun tilannekontekstissa edellytettiin erilaista tai parempaa vuorovaikutusosaamista kuin itse työ. Työhaastattelu näytti muodostuvan suoranaiseksi *kynnykseksi* työelämään pääsemiseksi (esimerkki 10).

- (10) V: Ne sosiaaliset taidot kehittyi pikkuhiljaa ja siellä yrityksessä töissä ollessa ne voi hyvinki parantua niin tota se vaan se on aika iso kynnyks se haastattelu siihen että pääsee sitte töihin.
- (11) O: ja samalla opitaan, et miten etsitään töitä ja laajennetaan sitä omaa portfolioa ja näytetään että mitä mää oon tehny.

Esimerkit 10 ja 11 havainnollistavat, kuinka työhaastattelutilanne näyttää vaativan hyvin erilaista tai jollakin tavalla vaativampaa (ks. esimerkki 10) vuorovaikutusosaamista, mitä

itse työelämä. Toisin sanoen (rekrytointi)haastattelussa vuorovaikutusosaamisen vaatimukset näyttivät olevan korkeammat ja ehdottomammat kuin varsinaisessa työroolissa. Etenkin osallistujat nostivat esiin monenlaista spesifisti työhakuun liittyvää osaamista lähtien siitä, miten töitä etsitään, kuinka työntajia lähestytään tai kuinka yrityksille kommunikoidaan oma aiempi osaaminen ja (työ)kokemus.

Vuorovaikutusosaamisen kontekstisidonnaisuutta korostava merkitysulottuvuus selitti myös haastattelupuheissa tärkeänä pidettyä käytännön tilanteiden merkitystä vuorovaikutusosaamisen kehitykselle. Haastattelupuheissa osallistujat esimerkiksi kategorisoitiin *digiajan nuoret* -joukoksi, joka ei ole saanut harjoitusta kasvokkaisista vuorovaikutustilanteista, puhelimesta puhumisesta tai muista työelämässä tyypillisesti vastaan tulevista tilanteista. Vuorovaikutusosaaminen nähtiin osaamisena, jota ei voi opetella kirjoista tai edes opettaa, vaan erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin hakeutuminen nähtiin olennaisena kokemuksen kertymisen ja osaamisen kehittymisen kannalta (esimerkki 12).

- (12) V: Mun ei niinku oikeesti auta välttämättä niinku juurikaan tosiaan teoriassa niinku tässä niinku asioita selittää ja kertoo ennen ennen, ku siihen löytyy joku semmonen yhtymäkohta, liittymäkohta ja konkretia

Kuitenkin näitä *aitoja tilanteita* nähtiin voitavan myös lavastaa ja harjoitella simuloimalla niitä ja niiden rooleja, kuten valmentaja kuvaa esimerkissä 13.

- (13) V: No sitä [vuorovaikutusosaamista] voi kehittää kyllä sillä tavalla, että ha-keudutaan täällä koulussakin, oppilaitosympäristössä tai sitte tietysti voidaan vaihtaa kontekstia, ei sen tarvi täällä kontekstissa olla, tai sitä paljo ollaan tehtyki, että ollaan tehty tämmösiä toimeksantoja ja projektimuotoisesti, niin aidoissa tilanteissa, ympäristöissä öö --- ku se on autenttinen se tilanne ja sitte pystyy sanoo siinä, että hei tässä, huomasiitko juuri, miten niinku toimit

Esimerkissä valmentaja jakaa *ympäristöt* opintojen ja työelämän ympäristöihin ja niiden olennaisena erona näyttäytyvät projektimuotoisuus ja toimeksiannot. Hän näkee myös, että työelämän ympäristö on aito ja sitä voidaan *autenttisesti* simuloida esimerkiksi DUDE-ympäristöllä.

Fyysisen ja digitaalisen ympäristön vuorovaikutus näyttivät kuitenkin limittyvän melko saumattomasti. DUDE näytti olevan vuorovaikutusympäristönä toisaalta työpaikkaa matkiva fyysinen tila, jonne voi aamulla *tulla*, toisaalta työpaikkaa edusti ajoittain puheissa myös *digitaalinen ympäristö*, kuten Slack-sovellus. Aineistossa tyypillisenä näyttäytyi myös puhetapa, jonka mukaan töissä oleminen on käytännössä pikaviestisovelluksien äärellä, tavoitettavissa, olemista. Tämä puhetapa *olla jossakin sovelluksessa* on tyypillinen myös erilaisten sosiaalisen median sovellusten yhteydessä.

Aineistossa se, ettei opiskelijoiden ole välttämätöntä suorittaa harjoittelujaksoa yrityksen fyysisissä tiloissa näyttäytyi hyvin positiivisena asiana (esimerkki 14).

- (14) V: Varsinki niinku tää digitaalisuus tässä nii se mahdollistaa paljon, että me ollaan paljo yritettyki kääntää sitä niin päin, että ei henkilön ja opiskelijan tarvi mennä sinne työpaikalle pakosta, että tässä on kuitenkin nää koulun tilat käytettävissä, täällä on paljon tyhjäkäyntiä, niin täällä voi työskennellä ja sit meillä on kuitenkin välineet ja laitteet on pääsääntöisesti näissä ollaan käytetty niin löytyy kyllä täältä meiltä, et ei se oo aina välttämätön se että ollaan siellä työpaikalla.

Esimerkki 14:n puhetavassa rakentuu kuva projektimaisesta tavasta, jossa erotetaan organisaation jäsenyys ja työpanos erillisiksi ja tarvittava osaaminen ostetaan tai otetaan mieluiten vastaan ilman resursseja vaativia jäsenyysneuvottelun prosesseja (vrt. luvut 2.2.1 ja 2.2.2).

Vuorovaikutusosaamisen merkityksiä näyttikin puheissa määrittävän ja selittävän tutkimushetkellä myös koronapandemia ja sen vaikutukset taloustilanteeseen sekä työn tekemisen tapoihin, ympäristöihin ja välineisiin etätöihin siirtymisen seurauksena. Nämä digitaalisiin ympäristöihin ja työtehtäviin liitetyt taidot liittyvät paitsi kontekstisidonnaisuuteen myös seuraavaan vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuuteen.

4.1.4 Taitopohjainen osallistuessa kehittyvä vuorovaikutusosaaminen

Haastattelupuheissa nousi esiin myös kirjallisuudesta tutuja kilpailevia merkityksiä sen suhteen, onko vuorovaikutusosaaminen jotakin yksilön taidoista koostuvaa vai suhteissa muodostuvaa. Vuorovaikutusosaamisesta puhuttiin yleisesti välttämättöminä *taitoina* (esimerkki 15) ja etenkin osallistujat kuvasivat tyypillisesti DUDEssa karttunutta osaamista luettelemalla erilaisia työelämän vuorovaikutukseen liittyviä taitoja (esimerkki 16).

- (15) V: mut just tämmöset niinku kommunikaatio ja viestintä on vaan äärimmäisen tärkeitä ja ei me ilman niitä taitoja pärjättäs
- (16) O: I also learn about how to manage a project have contact with a customer how to respond to them... work with a company.

Puheissa nämä vuorovaikutuksen eri muodot näyttivät tarkoittava esimerkiksi kirjallista, suullista, kasvokkaista tai eri viestintävälineissä tapahtuvaa viestintää. Puheissa käytettiin myös ilmauksia, kuten *viestintä --- missä muodossa tahansa*. Toisin sanoen vuorovaikutusosaaminen luokiteltiin koostuvan näiden viestintämuotojen tai -tapojen hallitsemisesta.

Kuitenkin vuorovaikutusosaaminen (tai *sosiaaliset taidot*) nähtiin myös työkokemuksen ja työyhteisön jäsenyyden myötä kehittyvinä (esimerkit 17 ja 18).

- (17) V: Ne sosiaaliset taidot kehitty pikku hiljaa ja siellä yrityksessä töissä ollessa ne voi hyvinki parantua
- (18) Y: Ihmisethän kasvaa niinku pikkuhiljaa organisaatiossa ja sitte tulee tavallaan semmosta itsevarmuutta ja sitte ollaan enemmän niinku asiakkaitten kans tekemisissä

Toisin sanoen puheissa oli nähtävissä Tapion ja muiden (2018) tapaan puhetapoja vuorovaikutusosaamisen oppimisesta sekä *omaksumisena* että *osallistumisena* jo organisaation jäsenenä, ”sisällä” yrityksessä tai organisaatiossa. Jako näiden välillä ei ollut kuitenkaan mitenkään mustavalkoinen. Esimerkiksi osallistuminen näytti liittyvän sekä taitojen harjoittelun mahdollisuuksiin että sosiaaliseen tukeen ja *yhteyksien saamiseen yrityksiin*.

Toisaalta taitopohjaiseen käsitykseen viittasi esimerkiksi puhetapa, jossa puutteellista vuorovaikutusosaamista perusteltiin nuoruudella ja viitattiin sukupolveen, joka *kulkee kännykän kaa*, eikä ole saanut kasvaessaan tarpeeksi harjoitusta tosielämän vuorovaikutustilanteista. Samalla tällä kuitenkin viitattiin myös siihen, ettei heillä ollut kehittämistä tukevia *verkostoja*, mikä voidaan tulkita sittenkin suhddepohjaiseksi käsitykseksi.

Vuorovaikutuksen systeeminen luonne ja suhteiden merkitys näkyivätkin ainakin epäsuorasti puhetavoissa, vaikka sitä ei välttämättä eksplisiittisesti sanoitettu. Esimerkki 16 havainnollistaa puhetapaa, joka toi esiin ryhmän tai vuorovaikutuskumppanin roolin vuorovaikutukseen kutsumisessa. Esimerkissä 19 valmentaja kuvaa, kuinka vuorovaikutusosaamisen kehittymistä edisti se, että osallistujat *otettiin mukaan*.

- (19) V: että otetaan mukaan ihmiset silloin, ku he esimerkiks ei puhu yhtään mitään niin siltiki huomioidaan heidät, että siihen tulee se tunne, että he haluaa niinku osallistua, koska halustahan se on myös paljon kiinni.

Näissä lähinnä valmentajien esiin tuomissa kokemukseräisissä esimerkeissä DUDE-ympäristössä tapahtuneista kokemuksista näkyi, että myös toisen osapuolen tekemisellä ja asennoitumisella käsitetään olevan merkitystä, ja että vuorovaikutuksen onnistumista tai vuorovaikutusosaamisen kehittymistä ei yksiselitteisesti asetettu vain yksilön vastuuksi.

Sekä valmentajien että yrittäjän puheissa toistui ilmaus *mahdollisuus antaa aikaa* (ks. esimerkki 20), kun kysyttiin syitä, miksi DUDE auttoi työllistymään tai sitä, miten työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista voi kehittää.

- (20) V: No se on varmasti DUDEssa niinku monessa muusakin niinku on mahdollisuus antaa enemmän aikaa opiskelijalle tai projektihenkilölle --- että on niinku enemmän aikaa ja antaa paneutua yksilöllisemmin niinku henkilön tarpeisiin

Puhetapa ja ajan *antaminen* nostaa esiin myös vastapuolen sitoutumista vuorovaikutusosaamisen kehittämiseen. Tärkeäksi vuorovaikutusosaamisen kehittymistä tukevaksi

tekijäksi puheissa näyttikin nousevan satunnaista vuorovaikutusta syvempi suhde oppijan ja muiden osapuolten, kuten valmentajan, työnantajan tai toisten osallistujien kanssa. Tämän syntymisen ymmärrettiin vaativan resursseja myös toiselta osapuolelta.

Siirtymä DUDE:n etätoteutuksen digitaaliseen ympäristöön COVID-19-pandemian iskiessä näytti muuttaneen vuorovaikutusosaamisen merkityksiä myös tästä taitopohjaisen osallistuessa kehittyvän vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuuden näkökulmasta. Esimerkiksi kirjalliset taidot olivatkin chattiin kirjoittamista ja rohkeus esiintymistä taidoissa sitä, uskaltaako videopalaverissa laittaa kameran päälle vai ei (esimerkit 21 ja 22).

- (21) V: kuvayhteyden ottaminenhan oli alkuun ihan hirveetä, että sää joudut niinku menemään sinne epämukavuusalueelle
- (22) V: ja osa tietenkä tykkäs siitä että kohdattiin joka päivä mennen tulleen siinä käytävillä ja osan kanssa sitte, he ehkä tykkäs enemmän sitte viestiä tietokoneella tuon chat-toiminnon kautta ja sillen taas tullaan siihen, että mm herkästi ku sä naputat koneella jotain viestiä niin sä kirjotat sen vähä niinku töks töks ja tulee niinku väärinymmärryksiä ja kun sä et oo pystyny niinku eleillä ja ilmeillä niinku täydentään sitä sun sanomaa ja viestiä niin siinäki, no harjotus tekee mestarin ja en oo vielääkään mestari

Ylipäättään COVID-19-pandemia näyttäytyi muutoksena, jonka jälkeen *digitaidot* olivat vuorovaikutusosaamiseen liittyvä normalisoitu merkitysulottuvuus, jotka *täytyy hallita*. Ne taidot näyttivät vaativan harjoittelua paitsi osallistujilta myös itse valmentajilta.

4.1.5 Välineellisesti arvokas vuorovaikutusosaaminen

Haastateltavien vastauksissa kuului myös puhetapa, jonka mukaan vuorovaikutusosaaminen on ikään kuin jotakin, jolla tehdään näkyväksi todellinen *kova osaaminen* tai jonka avulla todistetaan asenne ja rakennetaan luottamus etenkin jäsenyysneuvottelun alkuvaiheessa. Valmentajat ja yrittäjät kaipasivat esimerkiksi *positiivista asennetta työtä kohtaan* sekä *omaa halua päästä eteenpäin ja työllistymään*. Vuorovaikutusosaaminen

näyttikin olevan myös osaamista, jolla sanoittaa oma osaaminen ja jolla osoittaa oma motivaatio ja asenne, eli toisin sanoen kykyä rakentaa luottamusta (vrt. Rajamäki & Mikola, 2021). Näin vuorovaikutusosaaminen näytti olevan välineellistä vipuvoimaa, jolla voi kammata itsensä työelämään ja päästä käyttämään *oikeaa osaamistaan*.

Tässä merkitysulottuvuudessa oli havaittavissa merkityskamppailua vuorovaikutusosaamisen asemoinnista ja arvottamisesta osaksi ammatillista osaamista tai siitä irralliseksi osaamiseksi (esimerkki 23).

- (23) V: se osaaminen juuri on se pääsyy, miks yritykset on lähteny mukaan, että ehkä nää vuorovaikutustaidot on tullu siinä sivussa todettu, että no tälle asialle tähän pitää nyt jotenki kiinnittää huomiota koska niilläki ihmisillä, joilla on niitä haastavia vuorovaikutustilanteita niin he kuitenkin sitte on osa mahdollisesti ehkä osaavia työntekijöitä niin yrityksen pitää olla valmis sitte niitäki ottaan mukaan

Valmentaja erittelee esimerkissä 23 *osaamisen ja nää vuorovaikutustaidot* erillisiksi asioiksi. Vuorovaikutusosaamisen nähtiin kuuluvan osaksi ammatillista kompetenssia lähinnä tehtäväkohtaisesti. Esimerkissä 24 yrityksen edustaja vahvistaa tarjoamani ennakko-oletuksen tehtäväkohtaisuudesta.

- (24) T: Mitä muuta, ku kovaa osaamista tarvitaan, tietenki tehtäväkohtasta?

Y: Joo, tietysti on erillaisia, jos ajatellaan meillä on näitä rooleja niin on tietysti näitä puhtaita koodareita, joilla se kova osaaminen on ehtottomasti se ratkaseva tekijä ja pystytään sanotaanko sietämään hyvinki huonoja kommunikaatiotaitoja sitte sen osalta mutta sitte on taas niinku rooleja joissa ollaan asiakkaan kans tekemisissä ja tehään heille teknisiä toimenpiteitä, niin sillohan ne kommunikaatiovaatimukset on niinku huomattavasti korkeemmat ja siihen liittyy vähä sitä liittyy sitte tavallaan niinku, että pystyy omaksua muutaki tämmöstä substanssiosaamista meidän tapauksessa taas niinku talouteen ja esimerkiks tuonne kuntamaailmaan liittyen, missä toimitaan paljon

Yrittäjän puheenvuorosta käy ilmi, että vuorovaikutusosaaminen ymmärretään jollakin tavalla erillisenä ja *siinä sivussa* tulevana asiana, joka ei liity varsinaiseen ammatilliseen

osaamiseen muuta kuin esimerkiksi asiakaspalvelutehtävissä. Toisin sanoen *osaaminen* oli selvästi jotakin erillistä, mitä voi olla, vaikka sitä ei osaisi sanallistaa ja kertoa muille (esimerkki 25).

- (25) V: ne joilla on sitä parasta osaamista, jos ei ne ihmiset osaa sitä ääneen sanoa tai jostain syystä ei pysty sitä ääneen sanomaan

Tämän puhetapa vaikuttaa ammentavan talousdiskurssin vahvasta toimintaympäristöä määrittävä hegemonisesta asemasta yrityselämässä ja uusintavan sitä. Sen mukaan osaaminen näyttää olevan sellaista, joka tuottaa suoraan taloudellista hyötyä yritykselle. Näin ollen vuorovaikutusosaaminen näytti olevan osaamista vain, jos siitä voi laskuttaa asiakasta.

Talousdiskurssin hegemoninen asema työelämässä näkyi myös siinä, miksi hankekon- teksti mahdollisti näistä talouden paineista vapaan ympäristön harjoitella vuorovaiku- tusosaamista (esimerkki 26).

- (26) V: Yleensä hanke antaa meille enemmän aikaa käyttää tiettyjen asioiden eteenpäin viemiseen, ku tässäkin on syrjäytymisen ehkäiseminen ja sitte semmosten pudokkaiden pelastaminen, jos nyt sillee haluaa aatella, että työnnetään eteenpäin ja kannetaan ja silotetaan vähä tietä, että sitähän ne hankkeet yleensä aina on, että on niitä ongelmakohtia ja sitte haetaan rahoitusta ja saadaan vähän enemmän resursseja niiden asioiden työstä- miseen, että oon sitä mieltä, että kaikilta osin hankkeet mahdollistaa sitä ja se on toisaalta vähä harmi sinänsä, koska kaikki tarvii samassa määrin niitä asioita, mitä hankkeella pystytään tarjoamaan, mutta tää on meille ihan niinku koulutuksen kentässä mun mielestä, nii eletään isossa murrok- sessa siinä mielessä, että mihin me opettajat sitä aikaa käytetään ja mitä opetetaan

Esimerkin 26 taustalla näkyy puhetapa, jonka mukaan vuorovaikutusosaamisen harjoit- teluun ei nähty olevan aikaa – eli käytännössä rahaa, vaan muut asiat priorisoitiin edelle. Myös COVID-19-pandemian konteksti näytti puheissa muuttaneen toimintaympäristöä entistä enemmän tähän suuntaan, kun yritykset olivat joutuneet taloudellisesti koville. Ilmaus *nämä ajat* riitti selittämään myös DUDE-ympäristön toiminnan haasteet

(esimerkki 27). Peruuntuneiden projektien ja työpaikkojen alta meno näyttäytyvät ikävinä asioina, joihin työelämässä on jouduttu turvautumaan pandemian hankaloittaessa kannattavaa yritystoimintaa. Esimerkissä 27 valmentaja maalailee *näiden aikojen poikkeuksellisuutta* ja tulee samalla kuvanneeksi hanketoiminnan riippuvuutta yritysten ja talouselämän tilanteesta (vrt. Hoelscher, 2019).

- (27) V: Työelämä suhtautuu yllättävänki myönteisesti tuota niinku täälläki alueella vielä, että vaikka nää ajat on tosi poikkeukselliset ollu ja on tietenki paljo menny työpaikkoja altakin ja peruutettu projekteja varsinki tuossa pandemian alkuaikoina

Talousdiskurssi näyttäytyy esimerkissä 27 vahvana määräävänä diskurssina, jonka realismia hanketoimintakaan ei kokonaan päässyt pakoon. Puhe muistuttaa lama-ajan puheita työpaikkojen alta menosta ja projektien peruuttamisesta. (vrt. Jokinen 2016, s.210)

4.1.6 Käytöstapojen ja pukeutumisen vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaamisesta puhuessaan vastaajat nostivat kielellisiin kuvauksiin myös käyttäytymiskulttuurillisia hyvinä tapoina pidettyjä käytänteitä (esimerkki 28).

- (28) V: Osalla mejjän osallistujista oli vaikeuksia nimenomaan sen vuorovaikutuksen kanssa ja tultiin niinkun lakki päässä ja huppu päässä tilaan elikkä töihin, ku sä tuut, nii et sä tuu sillä tavalla, et sun täytyy niin ottaa katsekontakti ja sanoo päivää, että joidenki kanssa lähettiin siitä liikkeelle

Toisin sanoen käytöstapojen ja jopa oikeanlainen asiallinen pukeutuminen näytti kuuluvan osaksi työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista. Puhetapa havainnollistaa samalla nonverbaalien, materiaalistien viestien ja toisaalta kulttuurinormatiivisten käytänteiden merkittävää roolia vuorovaikutuksessa. Esimerkissä 28 valmentaja rinnastaa pukeutumisen vuorovaikutusosaamiseksi tulkitsee päässä olevan hupun suoraan huonoksi asenteeksi. Työelämän pukeutumis- ja käyttäytymiskoodisto ei näyttänyt jättävän tilaa varioinnille.

Jos tätä vertaa vuorovaikutuksen konteksti- ja kulttuurisidonnaisuuteen (vrt. Horila, 2018b), on helppo ymmärtää, että sanattomat käytösnormit, jotka kaikkien oletetaan tuntevan kulttuurissa kasvamisen myötä, ovat saattaneet jäädä harjoituksen puutteen tai vaikkapa eri pukeutumiskulttuurin vuoksi oppimatta ja aiheuttaa paheksuntaa. Nämä myös oikeanlaisen asenteen osoittamiseen liitetyt käyttäytymisnormit rinnastettiin usein seuraavasti: ilman oikeanlaista asennetta ei saa mahdollisuutta vaan joutuu *takaisin kasvamaan*. Erityisesti tämä vuorovaikutusosaamisen kulttuuriin käytösnormeihin liittyvistä merkitysulottuvuudesta puhuminen näyttikin kutsuvan asiantuntijoissa esiin nuoria ojentavan kasvattajan puhujakategoriaa ja provosoivan käyttämään voimakkaitakin sanavalintoja.

4.2 Vuorovaikutusosaamista koskeva puhe diskursiivisena toimintana risteymässä

Edellä on eritelty aineistosta nousseita vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuuksia. En halua kuitenkaan tulkita niitä niinkään kognitiivisina merkityksinä, vaan näen kyseisetkin kielenkäytön valinnat Potterin (1996) tapaan toimintana, joka osaltaan rakentaa, muokkaa ja arvottaa työelämän yhteisesti määritellyjä totuuksia, käytänteitä ja sosiaalista todellisuutta. Seuraavaksi tarkastelen vielä, kuinka tätä merkitysten rakentamista, mahdollista muokkausta ja arvottamista tehtiin haastattelupuheissa.

Haastatteluiden hankekontekstin kielenkäyttö ja argumentaatio näytti olevan monenlaista diskursiivista ja sosiaalista toimintaa. Osallistujien kielenkäyttö poikkesi ymmärrettävästi valmentajien ja yrityksen edustajien kielenkäytöstä, sillä he oletettavasti kertoivat DUDE-kokemuksestaan lähinnä omasta näkökulmastaan eivätkä pohtineet ilmiöitä tutkimuksen haastattelurungon ohjaamina. Haastatellut puhujat sen sijaan muun muassa haastoivat vallitsevia rekrytointikäytänteitä ja kannustivat kehittämään niitä sekä reflektoivat omaa oppimistaan samalla, kun puhuivat työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta. He loivat uusia rooleja koulutuksen ja työelämän instituutioille ja vetoivat sosiaalisesti vastuulliseen toimintaan sekä toisaalta myös määrittelivät työelämän

realismia, käyttivät valtaansa arvottaa osallistujia, kaiuttivat hegemonisoituneita diskursseja ja naturalisoivat talouden reunaehdoja.

4.2.1 Subjektipositiot ja jäsenkategoriat puhetta legitimoimassa

Puhujat näyttivät ottavan kielellisen toimintansa kannalta tarkoituksenmukaisia positiota, asemoituvan tarkoitusta palveleviin jäsenkategorioihin ja hyödyntävän yleisesti tunnettuja kategorioita legitimointiin (vrt. Jokinen, 2016, s. 356–357). Keskeisiksi subjektipositioiksi valmentajien ja yrityksen edustajien vastauksissa muodostuivat *edelläkävijöiden* ja *tosiasiarealistien* positiot (vrt. Hoelscher, 2019). Näistä ensimmäisessä asetettiin edistämään ja tekemään työelämän muutosta kohti monimuotoista ja jatkuvan oppimisen työelämää omalla esimerkillä. Jälkimmäisessä taas asemoiduttiin perustelemaan tai puolustamaan olemassa olevia rakenteita ja käytänteitä sidottuina talouden reunaehdoihin. Nämä positiot vaikuttivat jakautuvan pariiksi, jonka diskurssien välillä puhujat vaikuttivat vaihtelevan positiotaan. Saman tyylistä jaottelua havaitsi myös Jokinen (2016), joka nimitti diskursseja hyvinvointi-ideologiseksi ja uusliberalistiseksi yksilönvastuuta korostavaksi diskurssiksi. Positioparissa voidaan havaita myös yhtäläisyyksiä myös Hoelscherin (2019) jakoon optimismin–pessimismin ja yhteistyön–kilpailun toimintaympäristöjen välillä.

Edelläkävijän positio rakentui, paitsi hanketyöntekijän jäsenkategorian kautta (*meillä hankkeessa*), ennen kaikkea modernin opettajan jäsenkategorian kautta. Tämä näytti olevan samalla yksilöiden yksilölliseen kasvupotentiaaliin uskovan valmentajan ja toisaalta myös nöyrän, rinnallakulkevan ja itserefleктоivan, elinikäisen oppijan kategoria. Näin edelläkävijäisyys oli koulutusalan ja yrityselämän organisaatioiden edustajien ideologista moninaiseen jatkuvan oppimisen työelämään uskova edelläkävijyyttä (esimerkit 29 ja 30).

- (29) V: Kyllähän opettaja on niinku autonominen ja voi itse päättää, mitä siellä luokassa tekee vaikka opetussuunnitelma on ja vaikka opetussuunnitelma on, mikä ohjaa niin kyllä siihen voi kuitenkin ite vaikuttaa. Ja **ite ainaki**

pyrinki siihen niinku paljo omassa työssäni, että yritän kiinnittää huomiota enemmän niinku sellasiin taitopuolen asioihin, et jos huomaan että se on haastavaa niin pakko sitä on niinku yrittää tehdä, että enemmän ku sitte se vaan ite substanssin niinku eteenpäin vieminen. Että niinku tässä hankkeessa niin meillä tietysti näitä... siihen tuli tää digitaalinen toiminta ja digitaalisten työvälineiden hyödyntäminen ja sen tavallaan varjolla voi tehdä paljon että ei se sillä tavalla niinku oo irrallinen osa sitä että se pitää vaan tiedostaa niinku sanotaanko **opettajana tai valmentajana tai rinnalla kulkijana,** että pystyy näkeen sen, että mitkä ne on niinku ne haasteet ja tietysti sillon ku sulla on vähä enemmän aikaa käytettävänä siihen niin se mahdollistuu sitte paremmin.

- (30) Y: Meillä on ehkä aikasemminki ollu tämä että ollaan niinku nuoria rekrytty tänne, että me itseasiassa vähemmän on rekrytty tänne semmosta niinku vanhempaa kokeneempaa porukkaa, että on totuttu kasvattamaan ite organisaatiossa henkilöitä, niin ei [DUDE] ehkä siinä mielessä hirveesti muuttanu, muuttanu mitään, mutta semmonen niinku uus kanava ehkä siitä löytää, että siinä mielessä niinku toivos kyllä että tämmönen toiminta niinku jatkuis.

Esimerkeissä 29 ja 30 sekä opettajana että yrityksenä otetaan vastuuta opiskelijoiden ja työntekijöiden kehityksestä ja tehdään tavallaan enemmän, mitä vähimmäisvaatimukset edellyttäisivät. He kuvaavat toiminnan olevan ikään kuin omaehtoista vastuun ottamista opiskeilijoiden, yrityksen, alueen ja yhteiskunnan kehityksestä. Tässä toimi puheissa esimerkiksi valmentajan tapa yleistää vastuu tunnettujen kategorioiden avulla seuraavasti: *se pitää vaan tiedostaa --- opettajana tai valmentajana.*

Edelläkävijän positio rakentui myös modernin johtajan puhujakategorioiden avulla. Valmentajien ja yrityksen edustajan asemoitumisessa näkyi tuttuja elementtejä dialogisen, relationaalisen ja valmentavan johtamisen koulukunnista (esimerkit 31 ja 32; vrt. Linell, 2017).

- (31) V: sitte oli hieno huomata, että sitte vaan ku jaksaa vaan joka päivä jokaiselle kysyä ne kuulumiset ja muuta vaikka ei vastausta saa nii sitte joku päivä sen saaki niin siitä tuli semmonen hyvä mieli, että pääsi näkemään niitä sellasia avautumisia nii se oli varmaan ainaki sellanen, mitä myöskin jatkossa pitää myöskin muistaa, että ne ei tapahu niin nopeesti nää vuorovaikutukseen liittyvät muutokset ihmisissä.

- (32) V: ku näkee, että se on toiselle haastavaa niin siinä se postiviisuus ja se, että antaa sitä tukea ja huomioi sen, että toinen yrittää, niin se on hirveen arvokasta ja se me myös DUDEssa huomattiin

Näiden yksilöllisen ja tukea antavan johtajan puhetapojen lisäksi positio rakentui myös asettumalla itse keskeneräiseksi ja omaa oppimistaan refleктоivaksi (esimerkit 33 ja 34)

- (33) V: Ne kokee sen niinku sillee turvalliseks, että ku sitte yhdessä niin ku silleen mietitään ja pohditaan --- mää pystyn hyvin niinku myöntää ja sanoo sen, että en mää tätä asiaa niinku tiiä tai osaa välttämättä mutta että katoaan ja selvitetään yhdessä
- (34) V: Herkästi, ku sä naputat koneella jotain viestiä niin sä kirjotat sen vähä niinku töks töks ja tulee niinku väärinymmärryksiä ja kun sä et oo pystyny niinku eleillä ja ilmeillä niinku täydentään sitä sun sanomaa ja viestiä niin siinäki, no harjotus tekee mestarin, ja en oo vieläkkään mestari

Asemoituessaan oppijaksi, esimerkiksi kuvaamalla itseään epätäydellisenä ja keskeneräiseksi viestijänä tai sanavalinnoilla *en oo vieläkkään mestari* (esimerkki 34) valmentajat näyttivät samalla rakentavan psykologista turvallisuutta. Tämä omaa oppimisprosessia refleктоiva oppijan positio näytti olevan yleinen etenkin valmentajien puheissa.

Nykykäytänteitä puolustelevaa tosiasiarealistien positiota taas rakennettiin etenkin autoritaaristen kasvattajien ja yritysten toimintaympäristöä tuntevien kokeneiden ammattilaisten roolien avulla. Valmentajat ja yritysten edustajat ottivat tätä positiota rakentavissa puheissa erilaisia auktoriteettien ja institutionaalisen vallankäytön rooleja. Haasteltavat jäsensivät itsensä esimerkiksi perinteisten kuria pitävien kasvattajien, arvioijien tai esimiesten jäsenkategorioihin (esimerkit 35–37).

- (35) V: Koulussahan on tietysti oppilaita sen verran tässä niin meillä on ehkä vähä vähemmän niitä työkaluja ja keinoja siihen, että me voitais niitä kiristää ja uhkailla esimerkiks, jos ei niinku yhdessä sovittuja sääntöjä noudateta mutta sitte taas että työelämässä niin paremmin niitä noudatetaan
- (36) Y: Ehkä odotetaan kuitenkin semmosta oma-aloitteisuutta et se oma-aloiteisuus voi, no varsinkaan nykyään sitä ei ehkä kasvatusta ei haluta tehdä muutenkaan, että sitä oma-aloiteisuutta voi näillä viestintävälineillä

toteuttaa ihan samalla lailla. Että sen mää nään ainaki yhtenä semmosena isona asiana, että jos sulla ei oo niinku tekemistä niin sää osaat niinku kysyä

- (37) V: Mun mielestä on sitte niinku myöskin hyvä, että työnantajat sanoo, että noniin tää loppuu tähän, että mee vielä kasvaan kotiin tai kouluun, että varmaan semmoset niinku pääsääntöisesti

Tässä yhteydessä valmentajien puhetapa muistutti perinteisen autoritaarisen opettajan tai johtajan kurinpitoa, jossa esitettiin ehdottomia sääntöjä ja vaadittiin niiden noudattamista. Tosiasiarealistin position kautta puheissa näytettiin uusintavan ja puolustavan työelämän normeja, kuten että *työajoista täytyy pitää kiinni* tai että *sää et voi olla hiljaa siellä vaan ja laittaa itelle vaan jotain muistiinpanoja*. Etenkin käytöstapoihin, pukeutumiseen ja aikaan liittyvien käytänteiden kohdalla asemoiduttiin vahvasti kasvattajan jäsenkategoriaan. Samalla puheissa rakentui kuva kynnyksestä joustavamman oppilaitoksen lasten ja työelämän ehdottomamman aikuisten kulttuurin välillä (esimerkit 35 ja 37).

4.2.2 Kategorioiden käyttö, arvottaminen ja toimijuudet

Puheissa myös käytettiin institutionaalisiin asiantuntijapositioniin liittyvää valtaa erilaisien kategorioiden avulla, mitä pidetäänkin yhtenä faktojen konstruoinnin argumentoinnin ja arvottamisen keinona (Potter, 1996; Jokinen, 2016, s. 344–368). Toisaalta näiden kategorioiden merkityksiä myös muokattiin ja haastettiin puheissa.

Yksi rekrytoinnin yhteydessä tyyppillisesti käytetty kategoria on *Hyvä tyyppi* -kategoria (esimerkki 38).

- (38) V: Se hyvä tyyppi, se voi olla myöskin se todella ujo ja hiljainen henkilö.

Argumentin taustalla voidaan havaita oletus *hyvän tyypin* sosiaalisuudesta ja ulospäin-suuntautuneisuudesta, jota puhuja haastaa alleviivaamalla, että kyseinen hyvä tyyppi *voi olla* myöskin *todella ujo ja hiljainen*. Se, että puhujan täytyy erikseen vakuutella, että myös ujo ja hiljainen voi olla hyvä tyyppi, paljastaa, kuinka normatiivisesti

ulospäinsuuntautuneisuutta ja puheliaisuutta arvotetaan *hyviksi*. Ujous ja hiljaisuus taas näyttävät olevan jotain hankalaa ja ongelmallista, vaikka asiantuntija haastaakin tuota perinteistä jaottelua.

Tämän tutkimuksen perusteella sen sijaan ei näytä siltä, että *hyvän tyypin* pitäisi olla esimerkiksi erityisen hauskaa tai mukavaa seuraa. Valmentajien ja yrityksen edustajan puheissa *hyvän tyypin* -kategoriaan liitettiin merkityksiä lähinnä oma-aloitteisesta asenteesta ja töistä suoriutumisesta. Kategoriolla ei puheissa tavoiteltu esimerkiksi mukavaa vapaa-ajan kaveria vaan ennen kaikkea oma-aloitteista työntekijää.

Valmentajat käyttivät myös kategoriaa *nuoret* selittämään puutteita vuorovaikutusosauksissa. Kulttuurillisesti *nuoruus* näytti liittyvän myös hankaluuksiin asettaa tavoitteita ja sitoutua. Muita tyypillisiä kategorioita aineistossa olivat muun muassa *tämä porukka*, *heikossa työmarkkina-asetmassa olevat* ja *syрjäytymisvaarassa olevat*.

Aineistossa näkyi tietynlaista luokittelua myös subjektipositivoiden aktiivisuudessa, eivätkä ne näyttäneet jakautuvan osallistujien, valmentajien ja yrityksen edustajan roolien mukaan vaan kaikkien puheessa oli havaittavissa sekä aktiivista että passiivisempia toimimuuksia. Esimerkissä (39) osallistujalle on ehdotettu ohjelmaa työvoimatoimistosta, jolloin puhuja itse jää passiiviseen rooliin toiminnan kohteeksi ehdotuksen vastaanottajan rooliin. Myös esimerkki (40) havainnollistaa, kuinka osallistujien puhutavoissa korostui *pääsy* ja suhteiden *saaminen* yritysten suuntaan, ja työpajatoiminnan eduksi nähtiin nämä työelämästä avautuvat *mahdollisuudet*.

(39) O: sain ehdotuksen työkkäriltä että ois tämmönen ohjelma

(40) O: sai yhteyttä muihin yrityksiin sillai että laajentaa sitä työllisyysmahollisuutta --- pääsee tutustuu uusiin ihmisiin ja päässy nii vähä yritystoimintaan, itseni mukaan siihen, nii ja tietenki päässy näkemään kaikenlaista ja erilaisia tapahtumia Centriassa

Toimijuuden näkökulmasta tämän puhettavan mukaan osallistuja olivat pääosin toiminnan kohde eivätkä itse aktiivisia toimijoita. Haastattelupuheissa esimerkiksi harjoittelupaikat olivat yritysten *tarjoamia*, eivät esimerkiksi osallistujien itse hankkimia. Harjoittelumahdollisuuksien antaminen näyttäytyi kädenojennuksena, josta päätti yritys itse. Kuitenkin myös osallistujien puheessa rakentui joidenkin kohdalla hyvin aktiivista toimijuutta, kuten esimerkin 41 aktiivinen *mää menin* ja esimerkin 42 *mää ite hain* osoittavat.

(41) O: mää menin DUDEen

(42) O: sai tuota oman alan työkokemusta mitä mää ite hain

Poikkeavia mahdollisuuksia tarjosi myös puhetapa, jonka mukaan osallistajat *halusivat osallistua*, kun *tuli tunne*, että *haluaa osallistua*.

Osallistujilla näytti siis olevan jonkin verran valinnanvaraa kielenkäytössä toimijuuden aktiivisuudessa pajatoiminnan. Kun vertaa Rajamäen ja Mikkolan (2021, Results) jäsenyysneuvottelussa olennaisten viestintäprosessien aktiivisuuden osoittamisen tärkeyteen, voidaan havaita, että nämä pienet sanavalinnat luovat jo erontekoja potentiaalsiin ja vähemmän potentiaalsiin osallistujiin ja liittyvät esimerkiksi osallistujien mahdollisuuksiin rakentaa subjektiaan (vrt. Fairclough, 1992).

4.2.3 Käytänteiden haastaminen sosiaalisen ongelmaan vetoamalla

Oikeutusta työelämän muutosvaatimuksiinsa puhujat saivat kehystämällä perinteiset, tietynlaista vuorovaikutusosaamista edellyttävät, rekrytointikäytänteet sosiaalisesti ongelmaksi (vrt. Jokinen & Juhila 2016a, s.279). Ongelmaa ja yleistä totuutta välttämättömästä muutoksesta rakennettiin realismipuheella, kuten ilmauksilla *on löydettävä keinot* tai *töihin pitää ottaa erilaisia ihmisiä* (esimerkki 43).

(43) V: Uskon, että yritykset sen jollain lailla tunnistaaki, että työelämän pitää ottaa tai töihin pitää ottaa erilaisia ihmisiä, mutta tota se, että miten se käytännössä tehdään ja niinku ymmärrän sen, että ne yritykset tekee sitä

niitten pääleipätyötä ja se heijän osaaminen on siinä eikä heijän tarvi olakaan niinku siinä, että tuetaan sellasia erityistä tukea tarvitsevia ihmisiä, mutta jollain lailla pitäis kuitenkin myöskin työelämässä olla valmiudet ottaa erilaisia ihmisiä --- koska DUDEssa sitte myöskin DUDEssa huomaa, että tosi usein se ei kuitenkaan sitte loppujen lopuks vaadi niin paljo --- että on vaan semmonen niinku ihmismäinen ja toimii silleen fiksusti ja positiivisesti ja jaksaa vaan niinku antaa sitä tukea siinä oman työn ympärillä just siinä oman työn ympärillä, että reagoi positiivisesti ja ottaa ihmisiä mukaan, niin se siitä on jo paljo apua ja siinä kyllä pääsee tuloksiin --- pitäis saada se niinku työelämään siirtymisen vaihtoehot semmosiks, että niihin pääsee kaikki mukaan ja nyt oon tietenkä puhunu paljo, että ne on jotain sosiaalisia tai vaikka vuorovaikutushaasteita, mutta voihan ne haasteet olla jotakin muitaki jotain, vaikka vammaisuutta tai vaikka kielitaito ei oo niin hyvä, vaikka Suomessa ei osaa suomee, niin hyvin niin ne on vähä samantyyppisiä tilanteita, että ois hienoa, että yritykset pystyis tarjoamaan mahdollisuuksia, millä näyttää sitä osaamistaan eri tavoin ku vaan puhumalla haastattelussa ja myymällä ittensä mahdollisimman hyvin sinne, ku se ei vaan kaikille oo se luontanen tapa.

Esimerkissä 43 puhuja rakentaa ensiksi tilannekuvaa ehdottomasta nykytilasta ilmaisulla *työelämän pitää ottaa* tai korjaamalla lausuman vielä passiivimuotoon *töihin pitää ottaa erilaisia ihmisiä*. Puhumalla yleisesti *työelämästä* ja vielä passiivimuodossa eikä suoraan aiemmasta subjektista *yrityksistä*, hän näyttää paitsi välttävän konfliktia myös jakavan vastuuta ratkaisujen löytämisestä *yhteiseen* ongelmaan. Valmentaja rakentaa yhteisen ongelman laajuutta nostamalla esiin myös vammaiset ja vieraskieliset ja rinnastamalla heidätkin ongelman ratkaisusta hyötyviksi. Puhujat vetosivat yhteiseen vastuuseen myös käyttämällä *me*-muotoa esimerkiksi ilmauksella *meillä on nämä* (vrt. Jokinen, 2016, s. 208).

Muutospaineita sosiaalisen ongelman ratkaisussa suunnattiin myös opintojen suuntaan (esimerkki 44).

(44) V: työnantaja kysyy, että ettekö te ymmärrä tai ettekö te opeta niitä

Esimerkissä 44 näkyvä puhetapa rakentaa samalla yritysten ja koulutusorganisaatioiden instituutioiden keskinäistä suhdetta, tehtävien- ja vallanjakoa. Positioihin rakentui valtaeroja myös kohtaanto-ongelman ratkaisusta puhuttaessa, sillä koulutuksen edustajat

lähinnä *kyselivät yritysten tarpeita*, kun taas yritykset esimerkiksi *ottivat vastuuta koulutuksesta*.

Sekä edelläkävijän että tosiasiarealistin positioissa vastuullisuus rakentui yhdeksi toimintaa oikeuttavaksi motiiviksi – vastuullisuuden merkitykseen vain ammennettiin eri diskursseista. Edelläkävijän vastuullisuus kuului olevan kaikille yksilöille arvoa antavaa sosiaalista vastuullisuutta (*töihin pitää ottaa erilaisia ihmisiä*), kun taas tosiasiarealistin vastuullisuus kuulosti enemmän taloudelliselta vastuullisuudelta (*yritykset tekee sitä niitten pääleipätyötä*), jossa vastuullisuus tarkoitti yrityksen pitämistä kannattavana ja toimintakykyisenä. Tuo vastuullisuus ei suinkaan jakautunut vain esimerkiksi siten, että yrittäjä olisi vedonnut vain taloudelliseen vastuuseen ja valmentajat sosiaaliseen vaan sekä valmentajat että yrittäjät ammensivat molemmista (esimerkit 45 ja 46).

- (45) Y: Se on kyllä yks semmonen, mihin pitäs niinku meilläki löytää varmasti keinoja ja sitte ku koulutusmenetelmiä, että miten sitä vauhditettas niinku semmosten kohalla jotka niinku ite haluaa siihen suuntaan mennä
- (46) Y: jos me halutaan täältä osaavaa työvoimaa niin kyllä meidän pitää osallistua sen työvoiman kehittämiseenki ja tavallaan alueellisesti tätä alaa koittaa täällä kehittää omalta osaltaan – kyllä se on niinku se motivaattori, miks ollaan mukana

Ensimmäisessä esimerkissä 45 yrityksen edustajaa näyttää ainakin eksplisiittisesti tulkiten motivoivan sosiaalinen vastuu yksilöiden kehitysmahdollisuuksien antamisesta. Jälkimmäisessä esimerkissä 46 taas motiivina toimii yrityksen osaavan työvoiman saatavuuden ja toimintakyvyn turvaaminen.

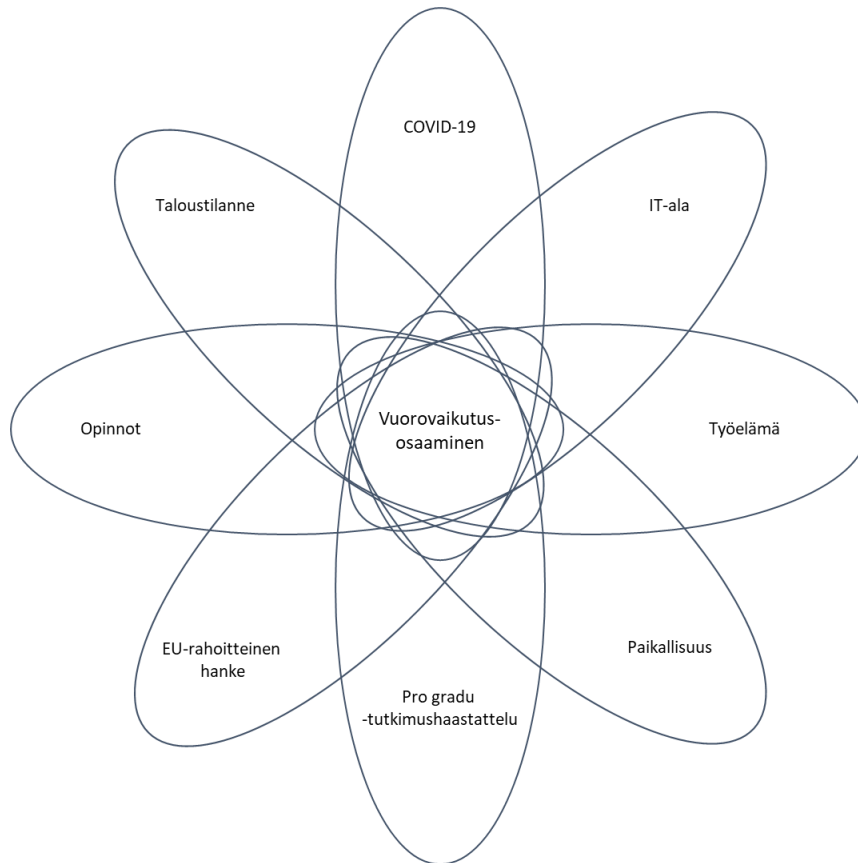
4.2.4 Tasapainoilua risteymän kontekstien kirjossa

Diskurssien, roolien ja käytänteiden haastaminen näytti toteutuvan hankekontekstin yrittäjien ja valmentajien haastattelupuheissa ja se näytti olevan hienosyistä tasapainottelua eri kontekstien risteymässä. Toisaalta haastateltavat näyttävät olevan sidottuja hegemonisoituihin merkityksiin, vaikka he myös haastoivat niitä monin tavoin (ks. esimerkki 43,

luku 4.2.3). Valmentaja tasapainoilee esimerkin 43 otteessa yritysten toimintaympäristön ymmärtämisen ja moninaisen rekrytoinnin vaatimisen välillä. Puheet näyttivät olevan ennen kaikkea tasapainottelua talousdiskurssin ja sitä haastavan sosiaalisen vastuullisuuden diskurssin välillä. Ensimmäisestä ammennettiin esimerkiksi viittaamalla *toimintaympäristöön ja pääleipätyöhön* ja jälkimmäisestä taas esimerkiksi valmiuksiin *ottaa erilaiset ihmiset tai kaikki mukaan*.

Samoja resursseja käytettiin kuitenkin jopa päinvastaisiin tarkoituksiin (vrt. Potter, 1996, s. 103). Esimerkiksi talousdiskurssia käytettiin perustelemaan sekä rekrytointikeinojen muutostarvetta että vaikeuksia moninaistaa rekrytointeja. Muutostarpeen kohdalla vedottiin uhkaavaan osaajapulaan ja siihen, että täytyy löytää keinoja saada kaikki mukaan työelämään, jos yritykset haluavat kasvaa. Muutoksen mahdottomuuden kohdalla taas talousdiskurssia käytettiin realiteetit asettavana toimintaympäristönä, jossa yrityksillä ei ole aikaa tai osaamista (eli resursseja ja rahaa) osallistua vuorovaikutustaitojen kehittämiseen. Sinänsä esimerkiksi Horilan (2018b) tutkimustuloksiin peilaten onkin hyvä asia, että asioista puhuttaessa käytetään yhteisiä merkitysvarantoja.

Riippuvuus eri tasoista ja kompleksisista konteksteista näkyi haastattelupuheissa monin tavoin. Kuviossa 5 on esiteltyinä kontekstit (vrt. Juhila, 2016, s. 384–407), jotka nousivat keskeisinä esiin tutkimusaineiston risteymän haastattelupuheista.



Kuvio 5. Keskeiset kontekstit tutkimusaineistossa soveltaen Juhilan (2016) havainnollistamaa esitystapaa.

Erilaiset ajalliset, paikalliset, yhteiskunnalliset, institutionaaliset ja kulttuuris–historialliset kontekstit näyttäytyivät sekä varantona että reunaehtoina niin merkitysten rakentamisissa kuin kielenkäytössä. Niistä keskeisimmiksi nousivat puheissa seuraavat kuviossa 5 esitetyt kontekstit: taloustilanne, COVID-19-pandemia, IT-ala, työelämä, paikallisuus, pro gradu -tutkimushaastattelu, EU-rahoitteinen hanke ja opinnot. Kuvio 5 havainnollistaa konteksteihin sisäänrakennettuina samalla myös kielenkäytön, kompleksisten kontekstien ja sosiaalisen toiminnan risteymää, josta käsin tutkimuksen aineistoa tarkastellaan ja tulkitaan (vrt. Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 32–49). Kuvaus ei kuitenkaan edes pyri kattamaan kaikkia konteksteja, sillä niiden kuvaus kokonaan on käytännössä mahdotonta (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 44–50). Kyse on pikemminkin otoksesta, jota voisi jatkaa monen tasoilla muillakin konteksteilla.

Puhujat ammensivat konteksteista myös syitä, selityksiä, motivaatiota ja asiantuntijuutta. Esimerkiksi paikallinen konteksti erottui vahvasti työvoiman saatavuudesta ja toimintaympäristöstä puhuttaessa ja siihen viitattiin esimerkiksi ilmauksilla *täällä* tai *täällä meillä* (esimerkki 47).

- (47) V: Täällä mejän alueella varsinki ja varmaan koko Suomessa niin suurin osa yrityksistähän on varmaan aika pieniä ja sen takia niin kaikki joutuu tekemään niinku aika laajasti niitä töitä. Tarkotan sitä, että hyvin monet pääsee vaikka asiakkaitten kanssa tekemisiin

Myös COVID-19-pandemian kontekstia käytettiin erityisesti oikeutuksena vedota taloudellisten resurssien niukkuuteen. Useassa yhteydessä puhuttiin *tästä tilanteesta* oletettavasti DUDE-hankkeen toimintakaudelle osuneeseen COVID-19-pandemiaan viitaten. Tämä konteksti näytti myös kääntäneen ohjaajien ja opiskelijoiden asetelmia pääläelleen ja nostaneen *digitaalisiin ympäristöihin tottuneet, nämä kännykkä kädessä kasvaneet*, nuoret etätyöympäristöjen luontaisiksi hallitsijoiksi ja siirtäneen opettajat myös oppijan positioon.

Aineistossa piirtyivät esiin myös toimintaa nimellisesti toteuttavat instituutiot, kuten työelämä ja ammattikorkeakoulu instituutioina, kun puhujat viittasivat instituutioiden totuttuihin käytänteisiin tai toimintaa ohjaaviin ohjeistuksiin kuten opetussuunnitelmaan. Eri instituutionaalisten kontekstien tunteminen vaikutti olevan erityisesti puhujien tapa rakentaa legitimizeettiä eli uskottavuutta puheilleen. Voidaan ajatella, että näin puhujat veivät pohjaa vasta-argumenteilta, kun esimerkiksi valmentajat osoittivat olevan tietoisia yritysmaailman taloudellisista realiteeteista. Tämä näyttäytyi tärkeänä argumentaatiokeinona merkityksiä haastettaessa.

Tutkimushaastattelutilanteen konteksti näytti vaikuttavan keskusteluihin esimerkiksi siten, että haastattelutilanne ikään kuin tarjosi puhujille julkisen areenan. Puheet suunnattiin haastattelijalle (esimerkki 48), mutta tilanne nähtiin samalla julkisena, mutta silti anonyyminä, tilaisuutena viedä viestiä (esimerkit 49 ja 50).

- (48) V: Se oli tosi hyvä kysymys siitä, että miten niinku yritysten pitäis huomioida tää tai valmistautua siihen, et jos on niinku haasteita
- (49) Y: Mmm, no ehkä se tavallaan niinku toivois että sitä välittys niinku sitä viestiä että just tää toimintamalli, että niinku on se sitte hankkeessa tai ehkä koululla ylipäättäensä, että kysytään niinku yrityksiltä niitä haasteita ja sitte otetaan niinku opiskelijoita niinku ratkasemaan, jollon ne opiskelijat pääsee kuitenkin niitä oikeita ongelmia ratkasemaan
- (50) O: suosittelen kyllä DUDEa kaikille.

Haastateltavat tuottivat näin paitsi haastattelijalle myös tilanteen ulkopuoliselle yleisölle suunnattua julkista puhetta. Heillä oli tutkimustulosten tai loppuraportin julkinen luonne tiedossa ja lisäksi hankekontekstin voidaan ajatella kannustavan tällaiseen uusien toimintamallien välittämiseen. Näin puheissa näytti olevan mukana myös DUDEa legitiimivaa tai markkinoivaa funktiota. Kuitenkin tilanne oli selvästi myös yksityinen, mitä kuvasi esimerkiksi haastateltavien osoittama luottamus paljastaa arkaluontoisia ”salaisuuksia”, joita he eivät olisi esimerkiksi osallistujien kuulleen suoraan kertoneet (esimerkki 51).

- (51) V: ja se me myös DUDEssa huomattiin, että öö ei niinkään tuotu esille, tai niinku tää nyt on kärjistettyä, mutta ei niinku tuotu esille sitä, että sulla nyt on huonot vuorovaikutustaidot, niin sun pitää harjotella, ei tietenkään, vaan enemmän sillee, että sitte, ku se ihminen alkaa avautua ja sanoo vaikka ne ensimmäiset lauseensa, vaikka sen osallistumisen aikana, niin sitte siitä niinku toisaalta huomioidaan se positiivisesti, mutta ei myöskään tehdä siitä mitään kauheeta showta

Osallistujien haastattelutilanne oli anonymiteetin kannalta kuitenkin erilainen kuin yrittäjällä ja valmentajilla, sillä he esiintyivät videoilla omilla kasvoillaan, mikä oletettavasti vaikutti puheisiin ja etenkin siihen, kuinka arkaluontoisia asioita he halusivat jakaa haastatteluissa.

Kaiken kaikkiaan DUDE:ssa muodostunut eri instituutioiden, kontekstien ja käytänteiden risteymä näytti toimivan areenana merkitysten ja puhetaiposten ristipölytykselle ja medlemminpuolisten odotusten sovittamiselle.

5 Päätäntö

Kieli ja sosiaalinen toiminta ovat diskurssintutkimuksen ymmärryksen mukaan riippuvaisia toisistaan (van Dijk, 1995, s. 17–19). Siten kielenkäytön tarkastelu voi kertoa jotain käynnissä olevista merkityskamppailuista ja niiden ehdoista ja seurauksista. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhutaan työelämäsimulaatiorahankkeen kontekstissa. Tutkimuksen empiirinen haastatteluaineisto kerättiin nuorten työllistymistä tukeneen ESR-rahoitteisen DUDE-hankkeen kontekstissa. Näin tutkimuksen tavoite johdatteli myös pohtimaan hanketoiminnan roolia risteymänä koulutuselämän ja työelämän instituutioiden välimaastossa. Tavoitteeseen pääsemisen tueksi asetettiin seuraavat kolme tutkimuskysymystä:

1. Millaisista merkitysulottuvuuksista työelämässä tarvittava vuorovaikutusosaaminen rakentuu?
2. Millaisia subjektipositioita ja jäsenkategorioita työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta puhuttaessa rakentuu?
3. Miten näitä merkitysulottuvuuksia, subjektipositioita ja jäsenkategorioita tuotetaan ja/tai muokataan it-alan työelämäsimulaatiorahankkeen haastattelupuheissa?

Analyysi yhdisti Potterin (1996) ajatusten mukaisesti sekä diskurssien tiedollisen että toiminnallisen ulottuvuuden tarkastelua. Aineistosta teemoiteltiin ensin keskeiset vuorovaikutusosaamisen merkitysulottuvuudet. Sen jälkeen huomiota kiinnitettiin vielä tarkemmin siihen, mitä puheissa ”tehtiin” ja millaisia subjektipositioita ja jäsenkategorioita puhujille rakentui. Lopuksi koostettiin vielä tilannekuva aineiston keskeisistä konteksteista, jotta kielenkäytön merkitykset saatiin suhteutettua kielenkäytön tilanteisiin. Kielenkäyttöä ja rakentuvia merkityksiä vertailtiin niin puheenvuorojen sisällä, välillä kuin kirjallisuuteenkin verraten. Näin tutkimuksessa saatiin vastattua asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tavoitteeseen.

Tutkimuksen tulokset tukivat Horilan (2018b), Laajalahden (2014), Spitzbergin (2003) ja monien muiden tutkijoiden viime vuosina esiin nostamia havaintoja

vuorovaikutusosaamisen kontekstisidonnaisuudesta, sillä sen merkitykset näyttivät elävän esimerkiksi yhteiskunnallisen tilanteen, työtehtävän tai käytettävien teknologioiden mukana. Opintojen ja työelämän kulttuurien raja ja etenkin työhaastattelutilanne näyttäytyi *kynnyksenä*, joka edellyttää erilaista tai vaativampaa vuorovaikutusosaamista kuin itse työelämä. Tämän kynnyksen yli pääsemistä DUDE-ympäristö näytti edistävän vuorovaikutuksen näkökulmasta parillakin eri tavalla.

DUDE vaikutti puhetapojen perusteella ensinnäkin tarjoavan turvallisen mutta työelämää jäljittelevän ympäristön, jossa osallistujat saivat tuetusti harjoitella työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista. Samalla se näytti toimivan perinteistä rekrytointihaastattelua paineettomampana väylänä käydä jäsenyysneuvottelua eli tarjosi vaihtoehdoisen polun työllistyä, sillä DUDEn toinen anti näytti olevan molempipuolisten odotusten sovittelu realistiseksi. Tämä on todettu usein tärkeäksi onnistuneen rekrytoinnin kannalta (Smith ja muut, 2017). Näiden lisäksi DUDEen rakentunut koulutuksen ja työelämän instituutioiden risteymä näytti toimivan areenana, jossa työelämän ja opintojen instituutioiden jäsenet neuvottelivat yhteisiä merkityksiä ja instituutioiden tehtävänjakoa.

Ehkä DUDEn tapaisen talouden reunaehdoista vapaamman hanketoiminnan tärkeä arvo onkin juuri puhetapojen ja käytänteiden ristipölytyksen areenana vallitsevia käytänteitä haastavana edelläkävijänä. Diskurssintutkimuksen oletusten mukaisesti samalla, kun DUDEssa oltiin vuorovaikutuksessa ja käytettiin kieltä hankkeen toiminnan tai siihen liittyvän tutkimushaastattelun nimissä, neuvottelun kohteena näyttivät olevan myös puhujien ja puheiden kohteiden identiteetit sekä myös instituutioiden roolit.

Vuorovaikutusosaaminen sai puheissa merkityksiä niin käytännön taitojen harjoittelua kuin yhteyttä toisiin edellyttävänä osaamisena eli se ymmärrettiin sekä konstruktivisesti että relationaalisesti (vrt. Tapio ja muut, 2018). Esimerkiksi sekä *omaksuminen* että *osallistuminen* näkyivät puhetavoissa. Vuorovaikutusosaamisesta rakentui kuva vaikeana mutta tärkeänä asiana, joka vaati itseluottamusta (vrt. *pystyvyys*). Sinänsä

vuorovaikutuksen näkeminen ongelmana onkin tuttua jo aiemmista tutkimuksista (esim. Nissi & Honkanen, 2016) ja on ymmärrettävää, että ongelmanratkaisu vaatii itseluottamusta. Tavat puhua vuorovaikutusosaamisen ja itseluottamuksen yhteydestä ja työyhteisön ja esihenkilön roolista sen kehittymisessä tukivat myös Rajamäen ja Mikkolan (2017; 2021) havainnot vakuuttamiseen ja legitimaation vuorovaikutusprosesseissa työyhteisössä.

Joskus niin sanottuja *hyviä tyyppejä* kuvataan osaaviksi työntekijöiksi, joiden kanssa on myös kiva mennä kaljalle töiden jälkeen. Tässä tutkimuksessa *tyypistä* teki *hyvän* lähinnä osaaminen, oma-aloitteisuus ja kyky kertoa oma-aloitteisesti töiden etenemisestä. Esimerkiksi mukavuudella ja huumorintajulla ei tässä tapauksessa näyttänyt olevan merkitystä. Sen sijaan työelämän kulttuurisia pukeutumismien noudattaminen liitettiin puheissa osaksi vuorovaikutusosaamista. Kulttuuristen nonverbaalien viestien kulkeutumisesta kertoi myös se, kuinka pukeutumisesta ja käytöstavoista tulkittiin erityisesti osallistujien asennetta ja motivaatiota.

It-alan vuorovaikutusosaaminen näyttäytyi puheissa keinona tehdä näkyväksi *oikea* osaaminen, joka näytti viittavan teknisten käytännön työtehtävien suorittamiseen. Se ettei vuorovaikutusosaamista nähdä osana ammattiosaamisena (muuta kuin asiakaspalvelutehtävissä), vaan se arvotetaan varsinaisen kovan osaamisen välineelliseksi esiintuojaksi, ei kannusta käyttämään aikaa, energiaa ja rahaa sen kehittämiseen. Kuitenkin samalla sen kehittäminen nähtiin mahdollisena ja tärkeänä.

Haastateltavat vaikuttivat varovan jollakin tavalla vuorovaikutusosaamisen käsitettä tai jopa eksplisiittistä vuorovaikutuksesta puhumista. Haastateltavien tuntui olevan helppompia puhua asiasta esimerkiksi *työelämätaitoina*. Voidaankin pohtia, puhutaanko työelämässä ylipäättään vuorovaikutuksesta tai vuorovaikutusosaamisesta tai onko työelämän ja oppilaitosten edustajilla yhteistä kieltä puhua siitä (vrt. Horila, 2018b).

Koronapandemia näytti vaikuttaneen yritysten toimintaympäristöön, mikä näkyi DUDEsakin puhetapoina, jotka muistuttivat lama-ajan vaihtoehtomuuspuhetta ja tiukkojen me–talous-kontrastiparien käyttöä argumentoinnissa (vrt. Jokinen, 2016, s. 210). Yhteiskunnan ja työelämän ennennäkemätön digihyppy koronapandemian myötä mullisti DUDEn ja työelämän käytänteitä ja muutti samalla etätyön myötä myös vuorovaikutustilanteita teknologiavälitteisiksi.

Puheenvuoroja oikeuttavina positioina aineistosta piirtyivät esiin vastavoimaiset tosiasiarealistien ja kehittävien humanistien subjektipositiot (vrt. Hoelscher, 2019), joita rakennettiin tunnettujen institutionaalisten jäsenkategorioiden avulla. Puheissa myös uusinnettiin esimerkiksi perinteisiä käytöstapanormeja ja instituutioiden rooleja (kuten oppilaitosten oppiminen – työelämän tuloksen tekeminen). Aineistosta hahmottui esiin puheenvuoroja, joissa työelämää haastettiin muuttumaan paikaksi, jossa voi myös opetella, mutta toisaalta oppilaitoksia haastettiin opettamaan enemmän työelämän kaltaisia taitoja, etenkin oppimaan oppimista. Kehystämällä perinteiset tietynlaista vuorovaikutusosaamista edellyttävät rekrytointikäytännöt sosiaalisesti ongelmaksi rakennettiin konsensusta väistämättömästä muutoksen tarpeesta (vrt. Jokinen & Juhila, 2016a).

Hankkeen ja tutkimushaastattelun kontekstit näyttivät tarjoavan oikeutusta kriittisille puheenvuoroille ja vallitsevien käytänteiden haastamiselle. Tätä valloillaan olevien merkitysten haastamista kuitenkin toteutettiin risteymän eri kontekstien merkityssysteemien välillä hienosyisesti tasapainoillen. Kontekstit ja eri merkityssysteemit näkyivät sekä toimintaa rajoittavina kehikkoina että resursseina, joista puhujat ammensivat monipuolisesti tarkoituksiinsa sopivien positioiden ja roolien avulla (vrt. Suoninen, 2016, s. 243). Tämä havainnollisti osuvasti risteymää ja kieltä elävänä ja jatkuvassa muutoksessa olevana systeeminä, joka on kiinteästi yhteydessä myös yksilöiden, organisaatioiden ja instituutioiden identiteetteihin.

Vuorovaikutusosaaminen sai puheissa merkityksiä käytännönharjoittelua vaativana, mistä näytti muodostuvan paradoksi: täytyy olla aitoja tilanteita ja omakohtaisia

kokemuksia pohjalle, jotta oppii, mutta sitten aidoissa tilanteissa työelämässä ei ole resursseja käyttää aikaa opetteluun. Jos vuorovaikutus on vaikeaa tai vastenmielistä ja siitä livetään heti, kun voidaan, on vaarana, että kahtiajako syvenee. Siksi tarvitaan keinoja madaltaa kynnyksiä. Vaikuttaa siltä, että joko voidaan helpottaa aitoihin tai aitoja vastaaviin työelämän tilanteisiin pääsemistä tai tehdä opinnoista enemmän työelämää vastaavia. Näihin johtopäätöksiin ja Koistiaisen (2003, s. 13) huomioihin viitaten voisikin kysyä, koulutetaanko opiskelijoita ammattiin vai yleisemmin työorganisaatioihin ja työmarkkinoille laaja-alaisiksi asiantuntijoiksi.

DUDEn hyvänä pidetty toimintamalli, jossa yritysorganisaation jäsenyys jäi etäiseksi, tuntuu ilmentävän myös it-alan työelämän verkostomaista organisoitumista, jossa halutaan ostaa vain työpanos. Verkostoyhteiskunta ”tarvitsee” itsenäisiä, itseohjautua, yrittäjämaisiä työntekijöitä. Muu työsuhteeseen kuuluva, kuten osaamisen kehittäminen, johtaminen ja fasilitointi ulkoistetaan mielellään esimerkiksi hankeorganisaatiolle. Puheiden perusteella näytti siltä, että jostakin työntekijöiden olisi saatava sosiaalinen kuulumisen tunne ja kannustus. DUDE antoi kuitenkin perusteita pohtia, onko kuulumisen kohteen kuitenkin pakko olla itse työnantajaorganisaatio tulevaisuudessa (vrt. Lammers ja muut, 2013). Ehkä DUDEn tapainen, esimerkiksi yhteistyötiloihin rakennettu yhteisö voisi täyttää tarpeen jopa perinteistä organisaatiota paremmin. Puheissa rakentui muutenkin kuva työelämän organisoitumisen muutoksesta myös materiaalisuuden ja tilakontekstin osilta. *Työpaikkaa* ei edustanutkaan välttämättä fyysinen tila vaan digitaalinen alusta (Slack tms.). DUDE havainnollisti, että kulttuuriset työssäkäyntiritiinit voidaan toteuttaa menemällä ”työpaikalle” johonkin tilaan (vrt. yhteistyötilat).

Jo julkisesta keskustelusta tuttu puhe *osaajapulasta ja kohtaanto-ongelmasta* antaa ymmärtää, että on olemassa luokittelua *hyvässä ja huonossa työmarkkina-asemassa* oleviin. Kuitenkin väki vähenee ja nykyisenkaltaisen hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitämiseen tarvittaisiin työvoimaksi mukaan kaikki kynnelle kykenevät. Talouden reunaehdot näyttävät kuitenkin olevan niin vahvat, että vaatii niin kutsuttuja hyviä aikoja tai hankerahoituksen resursseja alkaa kokeilla uutta. Toisaalta korona on opettanut, että ainakin

terveysdiskurssi voi ohittaa talousdiskurssin. Ehkä työllistymisen keinojakin löytyy, jos työelämän ulkopuolelle jäämisen kustannukset alkavat vaikuttaa taloudelliseen toimintaympäristöön ja yhteisestä sosiaalisesta ongelmasta tulee tarpeeksi vakava.

Mitä sitten on tehtävissä? Yksinkertaisesti mukaan ottamisella näyttäisi tämän tutkimuksen tulosten perusteella olevan jo iso merkitys kompetenssin saamisessa käyttöön. Katseen kohdistaminen työelämän ja opintojen risteymään antoi viitteitä jäsenyysneuvottelua tukevista käytännöistä ja rakenteista, kuten ohjausresurssien ja perehdytysresurssien tärkeydestä ja työyhteisön vastaanottavuuden merkityksestä. Mitä tämän tutkimuksen perusteella työpaikoilla ja oppilaitoksissa voitaisiin tehdä vuorovaikutusosaamisen ja monimuotoisuuden kehittämiseksi?

- Tukea itseohjautuvuuden kehittämissä opinnoissa ja työuran alkuvaiheessa
- Panostaa resursseja uusien työntekijöiden mukaan ottamiseen ja tiimiytymiseen
- Etsiä keinoja opiskelijoiden työkokemuksen kartuttamiseen aidoista tai simuloituista tilanteista
- Ymmärtää, että niin kutsuttu kova osaaminen pääsee parhaiten esiin vasta turvallisessa ympäristössä osana tiimiä
- Hyödyntää muitakin osaamisen ja henkilöiden arviointimenetelmiä rekrytoinneissa kuin työhaastattelut
- Reflektoida taitoja, käsityksiä ja asenteita niin yksilöinä kuin yhdessä organisaatiotasolla ja ymmärtää, että viestintätavat ovat jatkuvasti muutoksessa

Entä mitä työelämään tähtäävä opiskelija tai työnhakija voi tämän tutkimuksen perusteella tehdä ammattispesifin osaamisen hankkimisen lisäksi, jotta mahdollisuudet työllistyä paranevat?

- Mennä mukaan erilaiseen toimintaan, jossa voi saada kokemusta
- Opetella sanottamaan osaamisensa.
- Hankkia mentori tai tukiverkosto

- Ottaa selvää yrityksen tavoista ja kulttuurista tai yrittää tutustua sen henkilöstöön

Näen tämän tutkimuksen yhdeksi arvoksi vuorovaikutusosaamisen puhetapojen tarkastelun risteyssä niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnan näkökulmasta aikana, jolloin työelämä on monella tapaa murroksessa paitsi väestörakenteen muutoksen myös pandemian tuomien muutosten vuoksi. Horila (2018a) selitti risteymien antia vuorovaikutusosaamisen tarkastelussa seuraavasti:

Vuorovaikutusosaamista ei voida sanella ylhäältä alaspäin, muttei myöskään selittää vain yksilöominaisuuksina. Ilmiö sijaitsee usean tason risteyssä. Näitä risteymiä voitaisiin jatkotutkimuksessa tarkastella syvemmin. (s. 296).

Tällä tutkimusasetelmalla sain tarkasteltua kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan ja kontekstien kompleksisuutta mutta kuitenkin pidettyä analyysin laadulliselle tutkimukselle olennaisen tiheänä ja yksityiskohtaisena. Totta kai aineisto on hyvin paikallista ja diskursiivisen käsityksen myötä vain niin sanotusti yhden hetken otos. Haastateltaviksi saattoi tällä menetelmällä valikoitua niin osallistujista, valmentajista kuin yrityselämän edustajista positiivisimpia kokemuksia DUDEsta saaneet. Toisin sanoen satunnaisempi otos valmentajista ja yritysten edustajista sekä osallistujien haastatteleminen paremmin verrattavissa olemalla asetelmalla ja kysymysrungolla olisi voinut tuoda esiin erilaisia puhetapoja. Uskon silti saaneeni tällä aineistolla tietyllä tavalla tiivistetyssä muodossa otoksen puhetavoista. Vaikka tämäkin tutkimus on tulkintaa, jossa väistämättä tutkija tekee subjektiivisia valintoja, tätä tulkintaa on kuitenkin edeltänyt yksityiskohtainen ja monikerroksellinen perehtyminen aiheeseen, teoriaan ja aineistoon (vrt. Jokinen & Juhila, 2016b, s. 103–104). Olen myös pyrkinyt selittämään tekemäni valinnat mahdollisimman tarkasti, jotta lukija voisi itse arvioida valintojen perusteita (vrt. Varantola ja muut, 2013).

Tämän tutkimuksen tuloksia voitaneen joissakin määrin soveltaa esimerkiksi organisaation moninaisuutta tukevien rekrytointikeinojen kehittämiseen tai osaamisen johtamiseen. Soveltamisessa ei voida kuitenkaan unohtaa ESR-hankkeen kontekstia, minkä takia DUDEssa ei ollut samanlaisia talouden paineita kuin työelämässä. Toki asetti toiminnalle

omat reunaehdonsa. DUDE sai rahoitusta ESR:n toimintalinja 4: koulutus, ammattitaito ja elinikäinen oppiminen ja erityistavoite 9.1: siirtymävaiheita ja koulutuksellista tasa-arvoa tukevien palveluiden parantaminen (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2021a), mikä tarkoittaa, että nämä tavoitteet ovat ohjanneet sen toteutusta ja työntekijöiden toimintaa.

Ymmärrän toki diskurssintutkimuksen luonnollisten kielenkäytön tilanteiden suosimisen. Kehittämishanketoiminta on kuitenkin kokeilemista ja pilotointia, ja sen arvon voidaan ajatella tulevan vasta, kun näiden kokeilujen havainnot ja tulokset liitetään osaksi laajempia konteksteja julkistamalla ne. Esimerkiksi havainnoimalla osallistujien välistä keskustelua tai toimintaa itse DUDEssa en olisi tavoittanut tätä hanketoiminnan olennaisen funktion kontekstia. Samalla koin EU-rahoitteisen hankkeen kontekstin lisäävän tutkimuksen yhteiskunnallinen arvoa, kun välillisenä tavoitteena oli ymmärtää julkisin varoin rahoitetun hanketoiminnan antia myös viestinnätutkimuksen näkökulmasta. Tätä tutkimusta ei ole myöskään toteutettu kyseisen hankkeen tai muun ulkopuolisen rahoituksen avulla eikä toimeksiantona, vaan hanke on valikoitunut empiirisen aineiston hankinnan kohteeksi muista syistä, joita olen perustellut erityisesti luvuissa 1.2 ja 1.1.2.

Diskurssinanalyttisen orientaation mukaan tutkimus ei kuitenkaan pyri lopettamaan keskustelua vaan lähinnä toimimaan puheenvuorona puheenvuorojen ketjussa (Jokinen & Juhila, 2016a, s. 300–302). Tutkimuksen aineisto antoi viitteitä siihen, että teknologioiden kehitys tuo jatkuvasti uusia merkityksiä edellytyksiä vuorovaikutusosaamiselle, ja näitä olisi syytä tutkia lisää. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla aidon työelämän vuorovaikutustilanteen ja työelämäsimulaation vuorovaikutustilanteen vertaileva asetelma. Tämän aineiston puhetapoja voisi myös verrata eri kontekstiin, tämän hankkeen ulkopuolelle, jotta saisi selville, ovatko puhettavat laajemminkin kulttuurillisesti jaettuina. Esimerkiksi julkisen keskustelun analyysi työelämässä tarvittavasta vuorovaikutusosaamisesta olisi otollinen tutkimuksen aihe. Koska vuorovaikutusosaaminen näyttäisi olevan riippuvainen aikakauden arvoista, ihanteista ja muista moniulotteisista konteksteista, sille rakentuvia merkityksiä ja muutoksia niissä on syytä tarkastella yhä uudelleen eri aikoina ja eri tilanteissa.

Lähteet

- Aarnio, H. (2010). Oppimisen ohjaaminen. Teoksessa S. Helankorpi, H. Aarnio & M. Majuri, *Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin* (s. 155–178). HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Alainen, S. (2021). *Rekrytoijien käsityksiä työnhakijoilta edellytetystä vuorovaikutusosaamisesta ja työnhakijoiden vuorovaikutusosaamisen arvioinnista rekrytointihaastatteluissa* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto] JYX. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202106294083>
- Alastalo, M., Åkerman, M. & Vaittinen, T. (2017). Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 214–233). Vastapaino.
- Aro, T. [@timoaro]. (2021, toukokuun 13.). *ENNAKOITU #väestönmuutos ikäryhmittäin ja kunnittain 2019-2040: Lasten määrä vähenee noin -183 000; Työikäisten määrä vähenee noin -103 000; läkkäiden määrä kasvaa noin +287 000 hlöä. Pakko kysyä, onko vieläkään ymmärretty, kuinka suuresta muutoksesta on kyse? @MDIfriends* [Julkaisun kuvana kyseiset kolme Suomen karttaan värein havainnollistettuna kunnittain] [Twiitti]. Twitter. <https://urly.fi/2dFD>
- Arponen, L. (2018). *Ihanteena sopeutuva työntekijä: Tulevaisuuden työelämän ja työelämätaitojen diskurssi kehittyneenä liberalistisena hallintana*, [pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. Helda. <http://hdl.handle.net/10138/298388>
- Backlund, P. M., & Morreale, S. P. (2015). Communication competence: Historical synopsis. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.), *Communication competence*. (s. 11–38). De Gruyter, Inc.
- Berger, P. L., Luckmann, T., Aittola, T. & Raiskila, V. (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: Tiedonsosiologinen tutkielma*. Gaudeamus.
- Van Dijk, T. A. (1995). Aims of Critical Discourse Analysis. *Japanese Discourse*, 1, 17–27.
- Dufva, M., Halonen, M., Kari, M., Koivisto, T., Koivisto, R. & Myllyoja, J. (2017). *Kohti jaettava ymmärrystä työn tulevaisuudesta. Valtioneuvoston selvitys- ja*

- tutkimustoiminnan julkaisu 33/2017.* Valtioneuvoston kanslia.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-380-4>
- Endacott, C. G. & Myers, K. K. (2019). Extending the Membership Negotiation Model: Previous Work Experience and the Reproduction and Transformation of Structures. *Management communication quarterly*, 33(4), 455-483.
<https://doi.org/10.1177/0893318919861555>
- Fairclough, N. (1997). *Miten media puhuu*. Vastapaino.
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- FiCom ry. (2021, helmikuun 1.) *ICT-alan työlliset ja koulutus*. Noudettu 29.9.2021 osoitteesta: <https://www.ficom.fi/ict-ala/tietopankki/ict-toimialan-tunnuslukuja/ict-toimialan-merkitys/ict-alan-tyolliset-ja-koulutus/>
- Foucault, M. (1966/1994) *Sanat ja asiat. Eräs ihmistieteiden arkeologia*. Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.
- Haapaniemi, S. (2017). *Työpajatoiminnan, yhteiskuntaan kiinnittymisen, syrjäytymisen ja osallisuuden diskurssien rakentuminen Nuorten startti –hankkeen työpajoissa* [pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto]. Helda. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201706074751>
- Hallamaa, L. (2019, 26.helmikuuta). Laura Hallamaan kolumni: On aika myöntää, että introvertti pärjää työelämässä. *YLE*. Noudettu 10.3.2021 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-10651344>
- Hannawa, A. F. & Spitzberg, B. H. (2015) Welcome to the Handbook of Communication Competence. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.) *Communication competence* (s. 3–8). De Gruyter, Inc.
- Hedman, E. & Valkonen, T. (2013). Vuorovaikutusosaamisen relationaalisuus ja työyhteisön kehittäminen. Teoksessa *Työelämän tutkimuspäivät 2012: Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyyttä*, [Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisuja 4/2013]. Tampereen yliopisto, Työelämän tutkimuskeskus.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9063-7>

- Helankorpi, S. (2010) Työ ja ammattitaito. Teoksessa S. Helankorpi, H. Aarnio & M. Majuri *Ammattipedagogiikkaa uuteen oppimiskulttuuriin*, (s. 55–80). [HAMK Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja.] Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Helsingin yliopisto (2021). *Tulevaisuuden työelämätaidot: Henkilöstön kehittämisen tueksi* [pdf]. HYPLUS. Noudettu 26.3.2022 osoitteesta <https://urly.fi/2y3g>
- Hemby, K. (2016, päivitetty 17.11.2020). A systematic literature review of virtual presentation instruction: are we teaching the skills that employers expect of college graduates? *Allied Academies International Conference. Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict. Proceedings*, 21(1), 28. <https://urly.fi/2ox8>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2010). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Hirsjärvi, S & Hurme, S. (2008). *Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hoelscher, C. S. (2019). Collaboration for Strategic Change: Examining Dialectical Tensions in an Interorganizational Change Effort. *Management communication quarterly*, 33(3), 329–362. <https://doi.org/10.1177/0893318919834340>
- Horila, T. (2019). Communication competence in the workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.), *Workplace Communication* (s. 165–178). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429196881-13>
- Horila, T. (2018a). Työelämän tiimeissä rakennetaan vuorovaikutusosaamista yhteisesti. *Työelämän tutkimus*, 16(4), 293–297. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/82707/41914>
- Horila, T. (2018b). Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys tiimeissä [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. JYX. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7452-7>
- Hyvärinen, H. (2019). *Johtajuus etätyöntekijän näkökulmasta: Etätyön johtamisen merkitys etätyötä tekeväille milleniaanille*, [pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/9191> [rajoitettu saatavuus]
- Isotalus, P. & Rajalahti, H. (2017). Vuorovaikutus johtajan työssä. Alma Talent.

- Jablin, F. (2001). Organizational entry, assimilation, and disengagement/exit. Teoksessa F. Jablin & L. Putnam (toim.), *The new handbook of organizational communication* (s. 732–818). SAGE Publications, Inc.
- Jablin, F. & Sias, P. (2001). Communication competence. Teoksessa F. Jablin & L. L. Putnam (toim.), *The new handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods* (s. 819–864). Thousand Oaks, CA: Sage
- Jokinen, A. & Juhila, K. (2016a). Diskurssinanalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s.267–310). Vastapaino.
- Jokinen, A. & Juhila, K. (2016b). Valtasuhteiden analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 75–104). Vastapaino.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2016a). *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. (2016b). Diskursiivinen maailma – Teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 25–50). Vastapaino.
- Jokinen, A. (2016) Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 337–368). Vastapaino.
- Jokiniemi, T. (2018). *Esimiehen ja etätyöntekijän välinen vuorovaikutus asiantuntijaorganisaatiossa etätyöntekijän näkökulmasta* [pro gradu -tutkielma, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/9214> [rajoitettu saatavuus]
- Juhila, K. (2016). Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät: Tilanteisesta kulttuuriseen kontekstiin. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s. 369–408). Vastapaino.
- Kantola, J. (2020). Kaksi tarinaa gradun tekemisestä – Itsensä johtamisen näkökulma. Teoksessa H. Katajamäki (toim.), *Tieteellinen kirjoittaminen tiedeyhteisössä* (s. 40–54). VAKKI.

- Koistiainen, E. (2003). *Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena*, [väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. JYX. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-39-1541-7>
- Koivunen, T. (2019). Työnhakijoiden pehmeät taidot ulkoistetussa suorarekrytoinnissa. *Työelämän tutkimus*, 14(2), 153–166. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87009/45908>
- Koskinen, A. L. (2020, 8. huhtikuuta). Miksi toinen leipoo ja toinen lamaantuu karanteenissa? Temperamentti selittää, miten reagoimme – kriisin selviytyjä voi yllättää silti. *YLE*. Noudettu 10.3.2021 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-11293745>
- Kramer, M. W. & Miller, V. D. (2014). Socialization and assimilation: Theories, processes, and outcomes. Teoksessa L. Putnam & D. K. Mumby (toim.), *The Sage handbook of organizational communication: Advances in theory, research, and methods* (3. painos) (s. 525–548). Los Angeles: SAGE.
- von Kügelgen, M. & Laukkonen, V. (2020). *Kaikki koodaa: Päivitä itsesi – Käytännön opas ajankohtaisiin digitaitoihin*. Into.
- Laajalahti, A. (2014). Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylä Studies in Humanities 225. Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5618-9>
- Lammers, J. C., Atouba, Y. L. & Carlson, E. J. (2013). Which Identities Matter? A Mixed-Method Study of Group, Organizational, and Professional Identities and Their Relationship to Burnout. *Management communication quarterly*, 27(4), 503–536. <https://doi.org/10.1177/0893318913498824>
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford University Press, Incorporated.
- Levashina, J., Hartwell, C. J., Morgeson, F. P. & Campion, M. A. (2014). The Structured Employment Interview: Narrative and Quantitative Review of the Research Literature. *Personnel psychology*, 67(1), 241–293. <https://doi.org/10.1111/peps.12052>
- Lindeblad, P. A., Voytenko, Y., Mont, O. & Arnfalk, P. (2016). Organisational effects of virtual meetings. *Journal of cleaner production*, 123, 113–123. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.08.058>

- Linell, P. (2017). Dialogue, dialogicality and interactivity A conceptually bewildering field? *Language and Dialogue*, 7(3), 301–335. <https://doi.org/10.1075/ld.7.3.01lin>
- Manneri, A. (2019). *Pelialan yritystiimin vuorovaikutuksen kehittäminen* [pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. JYX. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201911295048>
- May, V. (2011). Self, Belonging and Social Change. *Sociology*, 45(3), 363–378. <https://doi.org/10.1177/0038038511399624>
- McPhee, R. & Zaugg, P. (2008). The communicative constitution of organizations: A framework for explanation. In: Putnam, L. L., & Nicotera, A. M. (Eds.), *Building theories of organization : The constitutive role of communication*. ProQuest Ebook Central. [Reprinted from “ (2000). *Electronic Journal of Communication*, 10 (1–2).] 21–48
- Mikkola, L. (2020). Supportive communication. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.), *Workplace communication* (s. 149–162). Routledge.
- Mäki-Maunus, M. (2012). *Työelämän viestinnälliset kvalifikaatiovaatimukset. Tarkastelussa ammattikorkeakouluinsinöörien viestintäosaaminen*, [pro gradu -tutkielma, Vaasan Yliopisto]. Osuva. <https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/3334>
- Männistö, V. (2021). *Nuorten eriytyneet siirtymät työhön ja koulutukseen – Ohjaamojen tunnistamat haasteet*, [pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. Erepo. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20210225>
- Niitamo, P. (2003). *Henkilöarviomenetelmät työelämässä*. Työterveyslaitos.
- Nikander, P. (2010). Jäsenkategoria-analyysi ja haastattelun kulttuuriset järjestykset. Teoksessa Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s.242–268). Vastapaino.
- Nissi, R. & Honkanen, S. (2016). *Aittoa dialogia asiantuntijatyöhön: kielen tuotteistamisen uudet mekanismit vuorovaikutuskoulutusta markkinoivissa kurssikuvauksissa*. AFinLAn vuosikirja (74), 184–199. Noudettu 2021-1-10 osoitteesta <https://journal.fi/afinlavk/article/view/59726>
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization studies*, 28(9), 1435–1448. <https://doi.org/10.1177/0170840607081138>

- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2019). *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.
- Potter, J. (1996). *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. SAGE Publications Ltd.
- Putnam, L. L. & Nicotera, A. M. (2010). Communicative Constitution of Organization Is a Question: Critical Issues for Addressing It. *Management communication quarterly*, 24(1). 158–165. <https://doi.org/10.1177/0893318909351581>
- Putnam, L. L. & Nicotera, A. M. (toim.) (2009). *Building Theories of Organization: The Constitutive Role of Communication*. <https://doi.org/10.4324/9780203891025>
- Puusa, A. & Ala-Kortesmaa, S. (2019). Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. *Työelämän tutkimus*, 17(3), 187–201. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87125/46056>
- Rajamäki, S. & Mikkola, L. (2021). Membership negotiation in the first workplace: newcomers' experiences. *Journal of Communication Management*, 25 (1), 18–33. <https://doi.org/doi:10.1108/jcom-12-2019-0162>
- Rajamäki, S. & Mikkola, L. (2017). Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuuluminen. *Työelämän tutkimus*, 15(3).
- Ranta, J., & Kuula-Luumi, A. (2017). Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 413–426). Vastapaino.
- Rintala, A-S. (2015). *Työelämä kaltoinkohtelee, pelottaa ja pelastaa: Nuoret ja työelämä Helsingin Sanomien vuosien 2009–2010 mielipidekirjoituksissa*, [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Noudettu 28.11.2021 osoitteesta <https://core.ac.uk/download/pdf/250139095.pdf>
- Ropo, E. (2015). Identiteetti tutkimuskohteena. Teoksessa E. Ropo, E. Sormunen, J. Heinström (toim.) *Identiteetistä informaatiolukutaitoon: tavoitteena itsenäinen ja yhteisöllinen oppija*. Tampere University Press. Noudettu 6.12.2021 osoitteesta <https://urly.fi/2oJ5>
- Rouhiainen-Neunhäuserer, M. (2009). *Johtajan vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen* [Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto]. JYX. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3759-1>

- Ruusuvuori, J. & Nikander, P. (2017). Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* (s. 427–444). Vastapaino.
- Ruben, B. D. & Gigliotti, R. A. (2017). Communication: Sine qua non of organizational leadership theory and practice. *International Journal of Business Communication* (Thousand Oaks, Calif.), 54(1), 12–30. <https://doi.org/10.1177/2329488416675447>
- Salminen, E. (2021). *Rekrytoijien vuorovaikutusosaaminen ja siihen liittyvät haasteet työhaastatteluissa* [pro gradu, Jyväskylän yliopisto] JYX. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-202105112717>
- Santos, M. (2014) (s. 1–6). Introduction. Teoksessa M. Santos (toim.), *An Introvert in an Extrovert World: Essays on the Quiet Ones*. Cambridge Scholars Publishing.
- Scollon, R. & Wong Scollon, S. (2003). *Discourses in Place: Language in the Material World*. Routledge.
- Scollon, R. & Wong Scollon, S. (2004). *Nexus analysis: Discourse and the emerging internet*. Routledge.
- Scott, C. & Myers, K. (2010). Toward an Integrative Theoretical Perspective on Organizational Membership Negotiations: Socialization, Assimilation, and the Duality of Structure. *Communication Theory*, 20(1), s. 79–105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2009.01355.x>
- Seppänen, P. (2021, 4. marraskuuta). Pekka Seppäsen kolumni: Rupusakki ei kelpaa työnantajille. Miksi ei sanota suoraan, että työttömät työnhakijat ovat osaamatonta rupusakkia, kirjoittaa Seppänen. *YLE*. Noudettu 4.11.2021 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-12169306>
- Sias, P. M., & Jablin, F. M. (1995). Differential superior-subordinate relations, perceptions of fairness, and coworker communication. *Human Communication Research*, 22(1), 5–38. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1995.tb00360.x>
- Silvo, M. (2016). *Neuvottelua omasta paikasta ja etenemisestä: Työpajalla työskentelevät nuoret rakentamassa subjektiaan ja tulevaisuuttaan työpajan diskursseissa*

- [pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto] Helda. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201612133255>
- Sitra (2021). Megatrendit: Sitran trendikatsaus esittää yhden tulokinnan globaalien muutosten suunnista – megatrendeistä. Noudettu 8.3.2021 osoitteesta <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/#megatrendit-2020>
- Sivunen, A. & Laitinen, K. (2020). Digital Communication Environments in the Workplace. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.), *Workplace communication* (s. 41–52). Routledge.
- Smith, S.A. (2018), Formation of career expectation: what organizations can do. Teoksessa Smith, S.A. (Toim.), *Recruitment, Retention, and Engagement of a Millennial Workforce*, (s. 49–62). Lexington Books.
- Smith, L. G. E., Gillespie, N., Callan, V. J., Fitzsimmons, T. W. & Paulsen, N. (2017). Injunctive and descriptive logics during newcomer socialization: The impact on organizational identification, trustworthiness, and self-efficacy. *Journal of Organizational Behavior*, 38(4), 487–511. <https://doi.org/10.1002/job.2131>
- Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Sage.
- Spitzberg, B. H. (2003). Methods of interpersonal skill assessment. Teoksessa: J. O. Greene & B. R. Burlison (toim.), *Handbook of communication and social interaction skills* (s. 93–134). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Spitzberg, B. H. (2006). Preliminary development of a model and measure of computer-mediated communication (CMC) competence. *Journal of Computer-Mediated Communication* 11(2), 629–666. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2006.00030.x>
- Spitzberg, B. H. (2015). Assessing the state of assessment: Communication competence. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.), *Communication competence*, (s. 559–584). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110317459-023>
- Stein, A. (2006). Employee Communications and Community: An Exploratory Study. *Journal of public relations research*, 18(3), 249–264. https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr1803_3

- Suokas, M (2021). *Peruskoulutuksen eriytymisen hallinta Tulevaisuuden peruskoulu - hankkeen loppuraportissa* [pro gradu, Helsingin yliopisto]. Helda. <http://hdl.handle.net/10138/327375>
- Suomen virallinen tilasto (2021). *Sijoittuminen koulutuksen jälkeen* [verkkójulkaisu]. Tilastokeskus. Noudettu 29.9.2021 osoitteesta <http://www.stat.fi/til/sijk/index.html>
- Suoninen, E. (2016). Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.), *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö* (s.229—247). Vastapaino.
- Tapio, E., Alapuranen, M-L., Rauhansalo, M. & Siromaa, M. (2018). Teoksessa: L. Kääntä, M. Enell-Nilsson & N. Keng (toim.), *Työelämän viestintä, Arbetslivskommunikation, Workplace Communication, Kommunikation im Berufsleben*. VAKKI-symposium XXXVIII 8.–9.2.2018. (s. 147–160) VAKKI Publications 9. Vaasa. http://www.vakki.net/publications/2018/VAKKI2018_Tapio&Alapuranen&Rauhansalo&Siromaa.pdf
- Tieteen termipankki. (2022, 2. tammikuuta). *Kielitiede:abduktiivinen päättely*. Noudettu 2.1.2022 osoitteesta https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:abduktiivinen_paattely
- Thayer, L. (1968). *Communication and communication systems: In organization, management, and interpersonal relations*. Richard D. Irwin.
- Toivanen, L., Kaartinen, H., Lahnalampi, H., Mäkelä, J., Valjus, J., Skog, N. Hankaniemi, M. Eteläaho, A., Peltoniemi, T., Määttälä, J. & Myllymäki, M. (2020). *DUDE – DO YOUR OWN DILIGENCE – Potkua ja taitoja omalle uralle!* Theseus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-7173-56-5>
- Tuunanen, K. (2019). *"On nuoria, työtä vieroksuvia ja sellaisia, jotka eivät koskaan sovellukaan työelämään."*: Työttömän subjekti aktiivimallista käydyssä eduskuntakeskustelussa, [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201910143852>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2021a). Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus [DUDE – Show your Digi -hankkeen kuvaus]. Rakennerrahastojen

- tietopalvelu. Noudettu 26.3.2021 osoitteesta
<https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S21301>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2021b). *Kestävä talouskasvu ja hyvinvointimme tulevaisuus. Kesätävän kasvun työryhmä*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:12. Noudettu 29.9.2021 osoitteesta <https://urly.fi/2dFE> [pdf]
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2021c). Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus [DUDE – Do Unlimited, extend compEtence -hankkeen kuvaus]. Rakennerahastojen tietopalvelu. Noudettu 26.3.2022 osoitteesta <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S22311>
- Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S. K. & Jäppinen, S. (toim.) (2013). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa* [Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012] Tutkimuseettinen neuvottelukunta. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Virsu, V. (2007). Sosiaalisten ongelmien retoriikka: Tapaus Doping. *Virittäjä: Kotikielen seuran aikakauslehti*, 111(3), 346–366.
- Wetherell, M. & Potter, J. (1992). *Mapping the language of racism: Discourse and the legitimation of exploitation*. Harvester Wheatsheaf.
- Wilson, S. R. & Sabee, C. M. (2003). Explicating Communicative Competence As a Theoretical Term. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.), *Handbook of communication and social interaction skills* (s. 3–50). ProQuest Ebook Central.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukutsu

Hyvä [DUDE-hankkeessa työskennellyt / DUDE-hankkeen yhteistyöyrityksen edustaja]

Olen tekemässä organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkimusta vuorovaikutusosaamisen merkityksistä työllistyessä. Tutkimus on diskurssitutkimus, jonka aineiston kerään DUDE-hankkeiden kontekstista.

Haluisin haastatella Sinua aiheesta [DUDE-hankkeessa toimimisen ja muun aiemman kokemuksesi vuoksi / DUDE-hankkeen kanssa yhteistyötä tehneen yrityksen edustajan näkökulmasta]. Kysymyksiin vastaaminen ei vaadi ylimääräistä perehtymistä aiheeseen.

Haastattelu vie aikaa arviolta 20–30 minuuttia ja teen sen etävideoyhteyden välityksellä. Tallennan vastaukset analyysiä varten, mutta käsittelen annettuja tietoja ehdottomalla luottamuksella tutkimuseettisten käytäntöjen mukaisesti. Tutkimusraportissa aineistoa käsitellään anonyymisoituna.

DUDE-hankkeessa luotiin tyypillisestä työnhausta ja työharjoittelusta poikkeavia polkuja työelämään ja näen tärkeäksi tarkastella ilmiötä myös organisaatioviestinnän ja diskurssitutkimuksen viitekehyksistä käsin. Toivon, että ehdit ja haluat olla apuna tässä.

Voit ilmoittautua mukaan tutkimukseen vastaamalla tähän viestiin. Sopsisiko esimerkiksi joku seuraavista ajankohdista: [3—4 vaihtoehtoista ajankohtaa]?

Voit myös ehdottaa itsellesi sopivaa aikaa.

Ystävällisin terveisin

Satu Vihtari

Viestinnän monialainen maisteriohjelma - Organisaatioiden viestintä
Vaasan yliopisto

[Yhteystiedot: sähköpostiosoite ja puhelinnumero]

Liite 2. Haastattelurunko

1. DUDEen osallistuneista moni työllistyi. Mikä DUDEssa auttoi työllistymään?
(Jos vuorovaikutus ei tule jo vastauksessa esille:) Hankkeessa harjoiteltiin paljon käytännön osaamista ja esimerkiksi koostettiin portfolioita, mutta millaisia muita työelämävalmiuksia osallistujille karttui DUDEssa?
2. Millä tavalla näet DUDEn eroavan esimerkiksi perinteisestä työharjoittelusta?
3. Millaisia odotuksia yrityksillä on työntekijän vuorovaikutusosaamiselle?
4. Millaiset puutteet vuorovaikutusosaamisessa voidaan kokea työllistymisen esteenä?
5. Miten työelämässä tarvittavaa vuorovaikutusosaamista voi mielestäsi kehittää?
6. Miten suhtaudut, jos huomaat vuorovaikutusosaamisessa kehittämisen varaa?
7. Koitko itse jotain oivalluksia vuorovaikutuksesta tai omista tavoistasi viestiä?
8. Millaisia motivaatioita yrityksillä oli lähteä mukaan DUDEen?
9. Haluatko vielä kommentoida jotain tai nousiko mieleen vielä jotain lisättävää?

Yrityksen edustajalle lisäksi:

Haastattelun aluksi taustaa: Kuinka paljon teitte yhteistyötä DUDE-hankkeen kanssa?

10. Miten näet DUDEn eroavan esimerkiksi perinteisestä työharjoittelusta?
11. Oletteko DUDEen osallistumisen myötä muuttaneet toimintaanne tai rekrytointianne jollakin tavalla?