

# ”PITÄSKÖ SOITTAA POJILLE?”

Kilpailevat diskurssit lentäjien ja matkustamomiehistön välisessä viestintäsuhteessa

Paula Salo  
Pro gradu -tutkielma  
Puheviestintä  
Käyttäytymistieteellinen tiedekunta  
Helsingin yliopisto  
Syyskuu 2013  
Saila Poutiainen

# Sisällysluettelo

1 JOHDANTO .....	1
2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN TAUSTA .....	4
2.1 Lentokoneen miehistön työ ja viestinnän erityispiirteet .....	4
2.2 Aikaisempi miehistöviestinnän tutkimus .....	7
2.3 Relationaalinen dialektiikka .....	12
2.4 Suhteen määrittelyä .....	17
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	20
3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	20
3.2 Aineisto ja aineistonkeruu .....	21
3.3 Aineiston analyysi .....	26
3.3.1 Kontrapunktinen analyysi .....	26
3.3.2 Analyysin vaiheet .....	31
4 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	34
4.1 Ennustettavuus ja yllätyksellisyys .....	35
4.1.1 Erilaiset persoonat persoonattomilla positioilla .....	37
4.1.2 Virallinen ja epävirallinen viestintä .....	46
4.2 Yksi miehistö vai kaksi miehistöä? .....	51
4.2.1 Tasa-arvo ja hierarkia .....	54
4.2.2 Tehokkuus ja kohteliaisuus .....	63
4.3 Tulosten yhteenveto: ideaali–todellinen .....	71
5 POHDINTA .....	75
5.1 Johtopäätöksiä .....	75

5.2 Tutkimuksen arviointi.....	81
5.3 Jatkotutkimusaiheita .....	86
KIRJALLISUUS.....	89
LIITE 1 TEEMAHAASTATTELURUNKO .....	96
LIITE 2 OSALLISTUMISPYYNTÖ TUTKIMUKSEEN .....	98
LIITE 3 SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN.....	99

# 1 JOHDANTO

Lentoliikenteen alkuvuosina lentäjiä oli ohjaamossa vain yksi, mutta lentokoneiden tekniikan kehittyessä monimutkaisemmaksi kapteenin avuksi tulivat lentoperämiehet. Lentoliikenne eli pitkään siinä uskossa, että yksilöiden hyvä koulutus ja osaaminen riittävät monimutkaisen lentokoneen turvalliseen ja tehokkaaseen operointiin monimutkaisessa ympäristössä. (Helmreich & Foushee 2010, 6.)

Tämä käsitys kuitenkin muuttui, kun havaittiin, että vuosina 1959–1989 maailmassa tapahtuneissa lento-onnettomuuksissa yli 70 %:ssa syynä oli lentäjien tekemä virhe. Uusi havainto oli, että onnettomuuteen oli usein johtanut interpersonaalisisessa viestinnässä tapahtunut epäonnistuminen. Inhimillisen virheen osuutta lento-onnettomuuksissa oli tutkittu jo pitkään aiemmin, mutta tutkimuksissa oli keskitytty yksilön ja teknisen laitteiston väliseen suhteeseen. Nyt mielenkiinto siirtyi yksilötasolta ryhmätasolle, lentäjän ja perämiehen yhteistoimintaan. (Helmreich & Foushee 2010, 6–7.) Lentäjiä alettiin kouluttaa viestintään ja ryhmätyöhön liittyvissä asioissa ns. Cockpit Resource Management (CRM) -koulutusohjelmissa. CRM:n avulla pyritään saamaan kaikki lennolla saatavilla olevat resurssit käyttöön turvallisen lennon aikaansaamiseksi. CRM-koulutuksissa tuodaan esille miehistön toimintaan vaikuttavia inhimillisiä tekijöitä (*human factors*) ja niiden vaikutusta yksilön ja ryhmän toimintaan. Tavoitteena on vähentää inhimillisten virheiden määrää lentotyössä ja saada miehistö toimimaan tehokkaasti yhdessä. Koulutuksissa kiinnitetään huomiota mm. johtajuuteen, ryhmädynamiikkaan, ongelmanratkaisuun, päätöksentekoon ja tilannetietoisuuteen liittyviin kysymyksiin. (Mts. 5.)

Lentäjien lisäksi lentokoneessa työskentelee toinen ammattiryhmä, matkustamohenkilökunta. Lento-onnettomuuksia tarkasteltaessa huomattiin, että matkustamohenkilökunnan tekemillä havainnoilla poikkeavilta vaikuttavista tilanteista olisi ehkä voitu välttää onnettomuus, jos havainnot vain olisi saatettu lentäjien tietoon. Vuonna 1989 Kanadan Drydenissä lentokoneen siipiin keräytynyt lumi sai aikaan koneen maahansyöksyn ja 24 ihmistä sai surmansa. Onnettomuuden osasyiksi tutkijat nimesivät miehistönjäsenten välisen puutteellisen viestinnän. Lentoemäntä oli huomannut siiville kerääntyneen lumen, mutta hän ei ollut kertonut havainnostaan lentäjille. Hänen käsityksensä mukaan lentäjät eivät suhtautuneet myönteisesti matkustamohenkilökunnalta tulleeseen lentokoneen toimintaan liittyvään tietoon. Lisäksi hän luotti lentäjien ammattitaitoon ja uskoi näiden olevan tietoisia tilanteesta. (Chute & Wiener 1996, 211–

212; Murphy 2001 30–31.) Pari kuukautta aikaisemmin British Midlandin kone tuhoutui maahansyöksyssä Kegworthissa Englannissa. Matkustamohenkilökunta näki liekkejä koneen vasemmassa moottorissa, mutta tätä tietoa ei välitetty eteenpäin lentäjille. Onnettomuustutkintaraportissa todettiin, että onnettomuus olisi ollut vältettävissä, jos tieto tulipalosta vasemmassa moottorissa olisi saatettu matkustamosta ohjaamoon lentäjien tietoon. (Department of Transport, Aircraft accident report 4/90.) Nämä onnettomuudet olivat osaltaan syynä siihen, että 1990-luvulla myös matkustamohenkilökunta otettiin CRM:n piiriin (Ford 2010, i). CRM:n nimi on myös muutettu vastaamaan paremmin nykytilannetta. Cockpit Resource Management on muuttunut muotoon Crew Resource Management.

Lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisellä viestinnällä on tärkeä merkitys lentoturvallisuuden varmistamisessa. Tästä huolimatta aihetta on tutkittu hyvin vähän. Suuri osa lentoliikenteen viestinnän tutkimuksesta keskittyy perämiehen ja kapteenin tai lentäjien ja lennonjohdon väliseen viestintään. Lentäjät ja matkustamohenkilökunta muodostavat kaksi ammattiryhmää, jotka eroavat toisistaan monin tavoin (Chute & Wiener 1995). Erot saattavat vaikeuttaa avointa ja tehokasta viestintää lennon aikana. Vaikka lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisen viestinnän ongelmat on tiedostettu jo pitkään, ne vaikuttavat ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön yhä edelleen (Brown & Rantz 2010). Suomessa ei ole tutkittu lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä yhteistyötä tai viestintää vielä lainkaan.

Tämän tutkimuksen aihe löytyi omien kokemuksieni kautta. Työskentelin itse lentoemäntänä neljäntoista vuoden ajan ja törmäsin usein tilanteisiin, joissa matkustamohenkilökunta pohti, ”pitäskö soittaa pojille”, eli pitäisikö soittaa lentokoneen sisäpuhelimella matkustamosta ohjaamoon ja kertoa lentäjille jostain matkustamohenkilökunnan tekemästä havainnosta, oudosta äänestä, oudosta hajusta matkustamossa, erikoisesti käyttäytyvästä matkustajasta tai muusta poikkeavalta vaikuttavasta tilanteesta. Oli kiinnostavaa, että tämä kysymys esitettiin, sillä tällaisista tilanteista raportointi lentokoneen ohjaamoon kuuluu olennaisena osana matkustamohenkilökunnan työtehtäviin. Tämä matkustamohenkilökunnan usein toistama kysymys johti aina soittoon lentäjille, mutta kysymyksen esittäminen sai minut pohtimaan sitä, onko matkustamohenkilökunnalla kenties joitain esteitä vuorovaikutukselle lentäjien kanssa.

Tässä työssä tarkastelen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä viestintää. Tarkastelun kohteena ovat miehistön viestinnässä esiintyvät diskurssit ja erityisesti se, kuinka erilaiset diskurssit esiintyvät miehistön viestinnässä yhtä aikaa kilpaillen keskenään. Teoreettisena viitekehyksenä on Baxterin ja Montgomeryn (1996) ja Baxterin (2011) relationaalisen dialektiikan teoria, jota ei ole tietojeni mukaan käytetty vielä lainkaan lentokoneen miehistön viestinnän tutkimuksessa. Tavoitteenani on nimetä ja kuvata miehistöviestinnässä esiintyviä kilpailevia diskursseja (Baxter 2011) tai relationaalisia jännitteitä (Baxter & Montgomery 1996) eli sitä, miten erilaiset miehistönjäsenten puheessa esiintyvät diskurssit kilpailevat keskenään miehistönjäsenten kuvatessa lentäjien ja matkustamohenkilökunnan yhteistyötä lennolla.

Puheviestinnän tieteenalalla tämä tutkimus sijoittuu interpersonaalisen viestinnän kontekstiin. Tämä sijoittuminen ei ole täysin ongelmaton, sillä interpersonaaliseen viestintään yhdistetään usein viestijöiden välisen suhteen henkilökohtaisuuden vaatimus. Erilaisten sosiaalisten roolien välistä viestintää ei perinteisesti ole pidetty interpersonaalisenä ennen kuin viestinnässä on siirrytty henkilökohtaiselle tasolle, persoonien väliseen viestintään (Gerlander 2003, 21.) Interpersonaalisen viestinnän tutkimus tekee myös usein eron yksityisen ja julkisen elämän välille. Yksityiseen elämään liittyvät läheiset ihmissuhteet ovat interpersonaalisen viestinnän tutkimuksen piirissä ja julkiseen elämään liittyvät viestintätilanteet saavat vähemmän huomiota. (Baxter 2011, 8.) Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta tällainen jako yksityiseen ja julkiseen on kuitenkin turha ja virheellinen. Tarkastelun kohteena ovat diskurssit, joissa julkinen ja yksityinen, interpersonaalinen ja ei-interpersonaalinen viestintä lomittuvat ja sekoittuvat väistämättä toisiinsa. (Baxter 2011). Esimerkiksi lentäjien ja matkustamohenkilökunnan puheessa lomittuvat toisiinsa työhön liittyvä julkiseen elämään kuuluva diskurssi ja epävirallinen, henkilökohtaiseen elämään liittyvä diskurssi.

Käytän tässä työssä käsitteitä viestintä ja vuorovaikutus toistensa synonyymeinä. Miehistöviestinnällä tarkoitan kaikkea lentokoneen miehistön viestintää. Miehistöllä tai lentomiehistöllä tarkoitan koko lentokoneen miehistöä, johon kuuluvat sekä lentäjät, että matkustamomiehistön jäsenet. Ohjaamomiehistö tai lentäjät viittaa lennon kapteeniin ja perämieheen tai perämiehiin<sup>1</sup>. Matkustamomiehistöllä tai matkustamohenkilökunnalla

---

<sup>1</sup> Joillakin lennoilla ohjaamomiehistössä on kapteenin lisäksi kaksi perämiestä.

tarkoitetaan lennon matkustamossa työskenteleviä lentoemäntiä ja stueritteja. Stueritti on miespuolinen matkustamomiehistön jäsen. Purseri on matkustamohenkilökunnan esimies.

## 2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN TAUSTA

### 2.1 Lentokoneen miehistön työ ja viestinnän erityispiirteet

Lentäjät ja matkustamohenkilökunta tekevät työtään työvuorolistan mukaisesti. Työ on luonteeltaan erittäin epäsäännöllistä. Työpäivien pituus, peräkkäisten työpäivien määrä ja lentojen määrä työpäivän aikana vaihtelee.

Lentäjät ja matkustamohenkilökunta aloittavat työpäivänsä käymällä läpi tulevan lennon kulkua. Tilaisuudesta käytetään nimeä *briefing* tai *briiffaus*. Molemmat ammattiryhmät ovat tässä vaiheessa toisistaan erillään. Matkustamohenkilökunnan briefingissä puhutaan muun muassa lentoturvallisuuteen liittyvistä asioista, lennolla suoritettavasta tarjoilusta ja lennolla mahdollisesti olevista erikseen apua tarvitsevista matkustajista. Lentäjien briefing käsittää esimerkiksi lentoreittien ja säähän liittyvää suunnittelua. Briefingin jälkeen siirrytään lentokoneeseen. Lentäjät ja matkustamohenkilökunta saapuvat lentokoneeseen usein eri aikaan ja kohtaavat toisensa ensi kertaa vasta siellä. Lennon aikana yhteydenpito ohjaamon ja matkustamon välillä tapahtuu pääasiassa lentokoneen sisäpuhelimen kautta, sillä ohjaamon ovi on lukittuna lennon ajan.

Jokaisella lennolla lentomiehistön kokoonpano on erilainen, joten työtoverina on usein kollega, jota ei aikaisemmin ole tavannut. Miehistön kokoonpano vaihtuu joskus jopa kesken työpäivän. Jotta erilaiset ihmiset pystyisivät toimimaan lentokoneessa tehokkaasti ja turvallisesti, miehistöjen toimintaa ja viestintää ohjeistetaan erilaisten sääntöjen ja määräysten avulla. Yksittäisen miehistönjäsenen viestintää ja muita tehtäviä määrittää se positio, paikka, jolla hän lennolla työskentelee. Sanalla positio (engl. *position*) tarkoitetaan miehistöviestinnän kontekstissa sekä sitä fyysistä paikkaa, miehistöistuinta, jolla miehistönjäsen istuu lennolla nousun ja laskun aikana, että niitä tehtäviä, jotka liittyvät kyseisellä paikalla istumiseen. Ohjaamossa positioita on aina vähintään kaksi, kapteenin ja perämiehen positio. Joillakin pidemmillä lennoilla ohjaamossa on myös kolmas positio,

jolla työskentelee toinen perämies. Matkustamon puolella positioiden määrä riippuu lentokonetyypistä. Pienimmissä koneissa positiota on vain kaksi, suurimmissa kaukoliikenteen koneissa kymmenen. Lentäjillä positiot ovat lennosta toiseen samat. Perämies työskentelee aina perämiehen positiolla ja kapteeni kapteenin positiolla<sup>2</sup>. Matkustamomiehistöllä positioiden vaihtelu on suurempaa. Positiot jaetaan kullakin lennolla virkaiän mukaan tietyssä järjestyksessä. Esimerkiksi yhdellä lennolla yksittäinen matkustamomiehistön jäsen saattaa olla virkaiältään vanhin, jolloin hän istuu koneen etuovella ja huolehtii mm. lentokoneen viihdejärjestelmän käytöstä ja matkustamokuulutuksista. Seuraavalla lennolla hän saattaa olla virkaiältään nuorin, jolloin hän huolehtii erityistä apua tarvitsevista matkustajista. Positiot ja niihin liittyvät tehtävät ovat ikään kuin kiinteä osa lentoa ja lentokonetta. Ne pysyvät lennosta toiseen samoina, mutta ne miehitetään jokaisella lennolla eri yksilöllä, erilaisella persoonalla, eri miehistönjäsenellä.

Lentotyö on luonteeltaan yhteistyötä, jossa kuitenkin vaikuttaa vahva hierarkia. Lennon kapteeni on ilma-aluksen päällikkö, jolla on ylin käskyvalta (Ilmailulaki 22.12.2009/1194, 61§). Komentoketjussa seuraavana tulee perämies ja hänen jälkeensä lennon purseri, eli matkustamomiehistön esimies. Vaikka lentäjät eivät olekaan matkustamohenkilökunnan esimiehiä, he ovat komentoketjun yläpäässä ennen lentoemäntiä ja stueretteja. Hierarkiasta huolimatta lentotyössä korostetaan avointa viestintäilmapiiriä ja yhteistyötä. Esimerkiksi jokaisella matkustamomiehistön jäsenellä on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa tekemistään havainnoista lentäjille.

Vaikka lentomiehistöjen jäsenet ovat usein toisilleen entuudestaan tuntemattomia työpäivän alkaessa, heidän tulee muodostaa tehokkaasti toimiva ryhmä heti alusta lähtien. Miehistön ensitapaamisesta varsinaisen työn suorittamisen alkuun on lyhyimmillään vain muutama minuutti, parhaimmillaankin ehkä vain puoli tuntia. Tästäkin ajasta suurimman osan lentäjät ja matkustamomiehistö viettävät omissa lennonvalmistelutoimissaan, sillä lyhyen esittäytymisen jälkeen lentäjät siirtyvät ohjaamoon, matkustamohenkilökunta omiin tehtäviinsä matkustamon puolelle. Esittäytyminen muille miehistönjäsenille kuuluu sääntöjen ja määräysten piiriin. Se ei ole vain kohtelias tapakulttuuriin kuuluva asia, vaan tärkeä osa turvallista lentoa. On tiedettävä, kuka kuuluu miehistöön, kuka ei.

---

<sup>2</sup> Kapteeni voi tarvittaessa työskennellä myös perämiehen positiolla. Kapteenin positiolla työskentelee kuitenkin aina kapteeni.



Miehistöjen koulutuksessa miehistöyhteistyön merkitystä ja oikea-aikaisen ja oikeansisältöisen viestinnän tärkeyttä korostetaan voimakkaasti. Tiedon jakamisella miehistönjäsenten kesken on tärkeä osa lentoturvallisuuden maksimoimisessa. Matkustamohenkilökunnalla on velvollisuus kertoa tekemistään havainnoista ja mahdollisista epätavallisiksi kokemista asioista välittömästi ohjaamoon. Lentäjät puolestaan informoivat matkustamohenkilökuntaa mahdollisista lentoajan muutoksista, odotettavissa olevista turbulensseista tai muista poikkeavista lentoon vaikuttavista seikoista. Toisilleen tuntemattomien miehistönjäsenten työtä on pyritty helpottamaan laatimalla toimintaohjeet, joita noudatetaan jokaisella lennolla. Tarkoin määritellyt toimintatavat ja rutiinit tuovat työhön ennustettavuutta ja asettavat työnteolle eräänlaiset raamit, joiden sisällä toimitaan. Asiakaspalvelutilanteiden palveluviestinnässä raamit ovat väljät. Palveluviestinnässä miehistöllä on paljon liikkumavaraa ja heitä myös rohkaistaan tuomaan esiin omaa persoonallista viestintätyyliään. Esimerkiksi matkustamokoulutuksista on olemassa valmiiksi sanoitetut versiot, mutta matkustamomiehistö voi muokata niitä vapaasti omaan tyyliinsä sopiviksi, kunhan viestin asiasisältö säilyy. Lentoturvallisuuteen liittyvään viestintään liittyy paljon rutiineja ja määräyksiä ja siinä on huomattavasti vähemmän liikkumavaraa kuin palveluviestinnässä. Liikkumavaraa ei tietyissä tilanteissa ole lainkaan, sillä tietyt lentoturvallisuuteen liittyvät toiminnot sanoitetaan aina samoin sanoin. Näissä fraaseissa kielenä on englanti. Tietyn position viestintätehtäviin kuuluu sanoa tietty fraasi tietynä hetkenä tietylle miehistönjäsenelle. Fraaseissa pyritään vähentämään väärinymmärryksen mahdollisuuksia sanoittamalla fraasit mahdollisimman yksinkertaisesti ja yksiselitteisesti. Niissä vältetään kieltomuotojen käyttöä ja ne ovat käskymuodossa. Matkustamohenkilökuntaa koskevat käskyt alkavat aina sanoilla *cabin crew*. Esimerkiksi ennen laskua ohjaamo kuuluttaa: ”*Cabin crew, prepare for approach*”. Lentäjät käyttävät lennon eri vaiheissa apunaan tarkastuslistoja, jotka luetaan ääneen aina samoin sanoin. Toinen lentäjä lukee listasta tehtävän, toinen kuittaa omasta listastaan tehtävän suoritetuksi. Tavoitteena on yksiselitteinen ja selkeä viestintä ja väärinkäsitysten ja virheiden minimoiminen.

Viestintä on tietyissä tilanteissa jopa kiellettyä. Lennolla on kriittisiksi vaiheiksi kutsuttuja hetkiä, jolloin lentäjien työmäärä on erityisen suuri ja vaatii tarkkaavaisuutta. Näiden vaiheiden aikana yhteydenotot ohjaamoon on kielletty, ellei kyseessä ole lentoturvallisuuteen välittömästi vaikuttava uhka. Tämä ns. *sterile cockpit* -sääntö on voimassa esimerkiksi moottoreiden käynnistämisen ja nousukiidon aikana. Myös matkustamomiehistön tulee pidättäytyä kriittisten vaiheiden aikana kaikesta sellaisesta

viestinnästä, joka ei välittömästi liity lentoturvallisuuteen ja keskittyä tarkkailemaan lennon kulkua.

## 2.2 Aikaisempi miehistöviestinnän tutkimus

Lentäjien ja matkustamomiehistön välistä viestintää käsitteleviä tieteelliset kriteerit täyttäviä tutkimuksia on vähän, vaikka lentoliikenteen toimijoiden omissa raporteissa ja selvityksissä tutkimuksen tarve tuodaan säännöllisesti esiin. Lentoturvallisuutta käsittelevässä kirjallisuudessa tuodaan kyllä esille lentäjien ja matkustamomiehistön viestinnän tärkeys, mutta aiheeseen ei paneuduta sen tarkemmin. Useat tutkimukset puhuvat miehistöyhteistyöstä lennolla, mutta sillä tarkoitetaan lähes säännönmukaisesti vain lentäjien välistä yhteistyötä ja viestintää. *Crew communication* viittaa tutkimuksissa lähes yksinomaan lentäjien väliseen viestintään. Olen suomentanut termin *crew communication* miehistöviestinnäksi ja tarkoitan sillä tässä tutkimuksessa koko lentokoneen miehistön, myös lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä, viestintää.

Vaikka viestinnän merkitystä miehistön yhteistyössä ja sitä kautta lentoturvallisuudessa pidetään tärkeänä, lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä viestintää on tutkittu maailmalla hyvin vähän ja Suomessa ei vielä lainkaan. Tutkimusta on tehty paljon lentäjien välisestä ohjaamoviestinnästä (Kanki, Folk & Irwin 1991; McKinney, Barker, Davis & Smith 2005; Nevile 2007; Sexton & Helmreich 2000) sekä lentäjien ja lennonjohdon välisestä viestinnästä (Howard 2008; Jones 2003; Tajima 2004). Myös lentäjien ja lentokonemekaanikkojen välistä viestintää on tutkittu (Munro, Kanki & Jordan 2008). Suuri osa lentäjien viestintää käsittelevistä tutkimuksista on tehty psykologian tieteenalalla ja usein huomion kohteena ovat olleet toimintaan vaikuttavat inhimilliset tekijät (*human factors*). Kun lentäjien toimintaa tarkastellaan psykologian näkökulmasta ja keskeisellä sijalla ovat yksilöiden mielensisäiset tapahtumat ja toimijoiden ominaisuudet, tarkastelun ulkopuolelle saattaa jäädä se sosiaalinen ympäristö, jossa toiminta tapahtuu. Lentoliikenteessä on kuitenkin kyse myös yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta eri organisaatioiden ja ammattiryhmien välillä. (Palukka & Auvinen, 2005, 4.) Suomessa on tehty keskusteluanalyttistä tutkimusta lennonjohtajien ja lentäjien välistä viestinnästä (Palukka & Auvinen 2005), intersubjektiivisuuden rakentumisesta lentäjien vuorovaikutuksessa (Auvinen 2009) ja puheessa esiintyvistä korjauksista lentäjien välisessä ohjaamokeskustelussa (Arminen, Auvinen & Palukka 2010).

Suuri osa matkustamohenkilökuntaa koskevista tutkimuksista on tehty matkustamotyöhön ja asiakaspalveluun liittyvästä tunteiden hallinnasta ja tunteiden esittämisestä (*emotional labour*) (Hochschild 2003; Williams 2003) tai matkustamohenkilökunnan terveyteen liittyvistä kysymyksistä (Barish 2004; Burström, Lindberg & Lindgren 2006; Pukkala & Auvinen 1995). Matkustamohenkilökunnan viestinnän tutkimus on ollut erittäin vähäistä lentäjien viestinnän tutkimukseen verrattuna. Tutkimusta on tehty matkustamohenkilökunnan lennolla suorittamista kuulutuksista (Banks 1994), matkustamohenkilökunnan asiakaspalveluroolin ja lentoturvallisuusroolin mahdollisesta ristiriidasta hätätilanteissa (Murphy 2001) ja matkustamohenkilökunnan käyttämistä diskursseista ammatillisen identiteetin luomisessa (Clark 2013).

Miehistönjäsenten välinen viestintä on olennainen osa miehistön toimintaa turvallisen lennon varmistamisessa. Tiedon jakaminen ja päätöksenteko ovat tutkimusten mukaan tärkeimmät miehistön suoriutumista määrittävät tekijät. Tehokkaasti viestivä miehistö tekee vähemmän virheitä. On turvallisuuden kannalta erittäin tärkeää, että miehistön jäsenet uskaltavat tuoda eriäviä mielipiteitään julki ja vaatia lisätietoja, jos jokin asia jäi epäselväksi. (Helmreich & Foushee, 2010, 23–24.) Puutteellinen viestintä lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä on ollut osasyynä monessa lento-onnettomuudessa, poikkeustilanteessa ja tehottomassa evakuoinnissa (Krivonos 2005). Tästä huolimatta ammattiryhmien välistä viestintää on historiallisesti pidetty merkityksettömänä ja jopa epäsuotavana. Chute ja Wiener (1995, 262) viittaavat Mahleriin (1991,47), joka siteeraa koulutuskäsikirjaa vuodelta 1930: ”The pilots are from the Operating Department while the stewardesses are from the Traffic Department so there is no real need for conversation or contact.”

CRM-koulutusten myötä viestintä ja yhteistyö lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä on nostettu tärkeäksi tekijäksi lentoturvallisuuden varmistamisessa. Esimerkiksi matkustamomiehistön on kerrottava tekemistään poikkeavilta vaikuttavista havainnoista välittömästi ohjaamoon. Lento-onnettomuuksia tutkittaessa on havaittu, että näin ei kuitenkaan aina toimita. Aikaisemmissa miehistön viestintää käsittelevissä tutkimuksissa on havaittu matkustamohenkilökunnan olevan joskus haluton viemään havaintojaan lentäjien tietoon pelätessään tulevansa nolatuksi, epäillessään havaintojensa oikeellisuutta tai yhteydenoton ajankohdan sopivuutta (Brown & Rantz 2010; Chute & Wiener 1996). Brownin ja Rantzin (2010) tutkimuksessa peräti 55 % tutkimukseen osallistuneista yhdysvaltalaisista matkustamomiehistön jäsenistä (n=224) sanoi joskus epäröineensä ottaa

yhteyttä lentäjiin. Syiksi matkustamomiehistön haluttomuudelle kertoa havainnoistaan ohjaamoon on esitetty muun muassa epätietoisuutta havainnon tärkeydestä tai paikkansapitävyydestä, pelkoa torjutuksi tulemisesta tai naurunalaiseksi joutumisesta, epävarmuutta siitä, oliko juuri nyt sopiva hetki ottaa yhteyttä ohjaamoon tai luottamusta lentäjien kykyyn havaita mahdolliset lentoturvallisuuteen liittyvät ongelmat. Matkustamomiehistön jäsen joutuu puntaroimaan toisaalta sitä, minkälaisen vastaanoton hänen viestinsä saa ohjaamossa ja toisaalta sitä, onko viesti tarpeeksi tärkeä, jotta ohjaamoon on sallittua ottaa yhteyttä lennon kriittisessä vaiheessa. (Chute ja Wiener 1996.)

McKinney, Barker, Davis ja Smith (2005) esittävät, että viestinnällä ja erityisesti viestinnällisillä arvoilla on suuri merkitys ohjaamomiehistön kyvyille muodostaa toimiva ryhmä välittömästi. Tällaisia arvoja ovat esimerkiksi avoimuus, kunnioitus, arvostelusta pidättäytyminen, vilpittömyys, tarkkaavaisuus ja uteliaisuus. Heidän mukaansa tällaisille nopeasti toimintaan ryhtyville ryhmille (*swift starting action teams*) on ominaista se, että ryhmän jäsenet ovat toisilleen entuudestaan tuntemattomia saman alan koulutettuja ammattilaisia, ryhmän tulee pystyä toimintaan välittömästi ja toimintaan liittyy suuria riskejä heti alusta lähtien. Tällaisten ryhmien toimintakyky paranee, jos ryhmä tuo heti aluksi eksplisiittisesti julki positiivisia viestinnällisiä arvojaan. Arvoja voidaan tuoda esille verbaalisesti tai nonverbaalisesti. Nonverbaalisia keinoja ovat esimerkiksi nyökkäykset, katsekontakti, kädenpuristus tervehdittäessä ja äänensävy. (Mt.) Esittäytyminen lennon aluksi voi toimia tällaisena viestintäarvojen välittäjänä ja ryhmän koheesiota parantavana tekijänä myös lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä.

Vaikka yhteistyön merkitystä korostetaan miehistöjen CRM-koulutuksissa, käytännössä miehistöjen toiminta ei aina edistä yhteistyötä. Esimerkiksi matkustamomiehistön käyttämiä diskursseja tutkineen Clarkin (2013) mukaan matkustamohenkilökunta luo oman ammattikuntansa diskursiivisilla käytänteillä, joilla suljetaan ulkopuolelle kaikki muut matkustamohenkilökuntaan kuulumattomat ryhmät, myös lentäjät.

Lentokoneen ohjaamo ja matkustamo ovat perinteisesti olleet erillisiä maantieteellisiä ja sosiaalisia ympäristöjä, joissa vallitsee kaksi erilaista ammatillista kulttuuria. Näiden kulttuurien välinen ero vaikeuttaa viestintää ja miehistön toimintaa (Chute & Wiener 1995). Lentäjien ja matkustamomiehistön ammatit ovat monessa suhteessa erilaisia. Lentäjistä suurin osa on miehiä. USA:ssa 1990-luvun lopussa vain 3 % lentäjistä oli naisia. (Helmreich & Merritt, 1998, 42.) Lentäjät ovat perinteisesti suhtautuneet ammattiinsa

uraorientoituneesti. Lentoemännät ja stuertit puolestaan ovat usein pitäneet ammatinvalintaansa väliaikaisena, vaikka muutaman vuoden lennettyään ovatkin muuttaneet mieltään ja jääneet alalle pysyvästi. (Chute & Wiener, 1995, 260.) Lentämistä pidetään vaativana ja erityistaitoa edellyttävänä ammattina, kun taas matkustamossa työskentelevä lentoemäntä tai stueritti nähdään ensisijaisesti asiakaspalvelijana. Lentomatkustuksen alkuaikoina nuorta, viehättävää lentoemäntää käytettiin lentokoneessa luomaan turvallisuuden ilmapiiriä matkustajille, jotka olivat pääasiassa vanhempia liikemiehiä. Lentokoneen ruokatarjoilu ja viihdetarjoilu olivat samaan päämäärään. (Murphy, 2001, 50.) Matkustamomiehistössä toimiminen on perinteisesti ollut ns. naisten ammatti, johon on liitetty glamouria ja seksuaalisia mielikuvia. Lentoturvallisuuskohdat ovat olleet toissijaisia matkustamopalvelun rinnalla. (Chute & Wiener 1995.) Tämä perinteinen näkemys saattaa haitata viestintää matkustamomiehistön ja lentäjien välillä. Murphy (2001) esittää, että matkustamomiehistön sopeutumista ja tynnyttelyä korostava feminiininen asiakaspalvelurooli saattaa johtaa jopa siihen, että lentäjät jättävät matkustamohenkilökunnan raportoimat havainnot täysin huomiotta. Matkustamomiehistön on myös havaittu arvostavan autoritäärisempää johtamistapaa kuin lentäjien. Tutkittaessa yhdysvaltalaisia lentäjiä ja matkustamomiehistön jäseniä havaittiin, että lentäjät arvostivat enemmän esimiestä, joka otti heidänkin mielipiteensä huomioon päätöksenteossa kuin matkustamomiehistön jäsenet. Matkustamomiehistön jäsenet olivat haluttomampia kyseenalaistamaan kapteenin tai matkustamon esimiehen päätöksiä. Helmreich ja Merritt (1998) selittävät näitä eroja ammattiryhmien välisillä statuseroilla, ikä- ja sukupuolieroilla ja lentämiseen liittyvän teknisen tiedon määrän erolla. Lentäjillä on korkeampi status ja huomattavasti enemmän tietoa lentämiseen liittyvistä teknisistä seikoista kuin matkustamomiehistöllä.

Lentäjien ja matkustamomiehistön työ on myös käytännössä hyvin erilaista. Matkustamohenkilökunta on suoraan yhteydessä matkustajiin, tekee asiakaspalvelutyötä suhteellisen epämuodollisissa olosuhteissa, voi liikkua matkustamossa vapaasti ja on lennon aikana fyysisesti aktiivinen. Lentäjät tekevät työtä ahtaassa ja teknisesti monimutkaisessa ohjaamossa istuen, eivätkä yleensä ole matkustajien kanssa suoraan tekemisissä. Useassa lentoyhtiössä on myös voimassa käytäntö, jossa matkustamomiehistö ja lentäjät ovat organisaatiossa eri osastoilla. (Helmreich & Merritt, 1998, 192; Chute & Wiener 1995, 258.) Tämä saattaa johtaa ristiriitaisiin tulkintoihin ja epä johdonmukaisuuksiin esimerkiksi molempien ryhmien työtä ohjeistavissa käsikirjoissa

ja toimintatavoissa. Miehistölle saattaa lentokoneessa muodostua käsitys lennolla toimivista kahdesta miehistöstä. Tämä voi olla ongelma, kun mahdollisessa poikkeustilanteessa näiden kahden miehistön pitäisi yhdistyä ja toimia yhdessä ryhmänä. (Chute & Wiener 1995.)

Lentäjien ja matkustamomiehistön välistä viestintää tarkasteltiin myös Skogstadin, Dyregrovin ja Hellesøyn (1995) tutkimuksessa, jossa puolet kyselyyn vastanneista SAS-lentoyhtiön norjalaisista miehistönjäsenistä (n=1240) oli tyytymättömiä lentäjien ja matkustamomiehistön väliseen viestintään ja yhteistyöhön. Ne miehistöt, jotka tapasivat toisiaan työvuorojen ulkopuolella, esimerkiksi yöpyvillä lennoilla, olivat tyytyväisempiä viestintään ja vuorovaikutukseen lennon aikana kuin ne, jotka olivat tekemisissä toistensa kanssa vain lentokoneympäristössä. Tyytyväisimpiä viestintään olivat myös ne miehistöt, joiden kokoonpano pysyi samana koko työrupeaman ajan. Skogstad ym. (1995, 845) epäilevät, että koska lentäjät ja matkustamohenkilökunta saavat koulutuksen tehtäviinsä toisistaan erillään, kummankin ammattiryhmän viestintäkäytännöt olennaisten tietojen vaihtamiseksi poikkeustilanteen aikana saattavat olla riittämättömät. Kriisitilanteessa lentäjien huomio on ensisijaisesti lentokoneen turvalliseen lentämiseen liittyvissä tehtävissä, joten tällöin ohjaamosta matkustamohenkilökunnalle välitetty tieto rajoittuu välttämättömimpään informaatioon. Mikäli mahdollisuus vuorovaikutukseen lentäjien ja matkustamomiehistön välillä on pieni ennen mahdollista poikkeustilannetta, tietoa välitetään poikkeustilanteessa entistäkin vähemmän. (Mts. 845–846.) Nykyään useassa lentoyhtiössä on käytäntönä, että lentäjät ja matkustamohenkilökunta suorittavat vuosittain suoritettavasta turvakoulutuksestaan osan yhdessä, vaikka peruskoulutus tapahtuukin kummallakin ammattiryhmällä erikseen.

Chuten ja Wienerin (1995) tutkimuksessa päädyttiin antamaan suosituksia lentäjien ja matkustamohenkilökunnan viestinnän ja vuorovaikutuksen parantamiseksi. Näitä olivat esimerkiksi lentäjien ja matkustamohenkilökunnan yhteisten koulutustilaisuuksien järjestäminen, miehistönjäsenten esittäytyminen toisilleen ennen lentoa, yhteiset briefing-tilaisuudet työpäivän alussa ja molempien ammattiryhmien sijoittuminen organisaatiossa hallinnollisesti samaan paikkaan. Brownin ja Rantzin (2010) mukaan näistä suosituksista huolimatta lentäjien ja matkustamohenkilökunnan viestinnässä on edelleen paljon parannettavaa, eivätkä kaikki lentoyhtiöt ole ottaneet suosituksia osaksi toimintatapaansa.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä viestintää lennon aikana tuomalla esiin ammattiryhmien käyttämiä diskursseja heidän kuvatessaan yhteistyötä työpäivän aikana. Teoreettisena viitekehyksenä on relationaalinen dialektiikka, jota esittelen seuraavaksi.

### 2.3 Relationaalinen dialektiikka

Viestintä on Baxterin (2004, 3; 2011, 14–15) mukaan perinteisesti nähty välineenä, jolla ihminen pyrkii sekä ilmaisemaan omia asenteitaan ja uskomuksiaan muille, että vaikuttamaan muiden asenteisiin ja uskomuksiin. Perinteisen näkemyksen mukaan viestintä on vain yksi ihmissuhteen osa. Ihmissuhde nähdään ikään kuin eräänlaisena säiliönä, josta voidaan löytää myös viestintää. Viestintää voidaan kuitenkin tarkastella myös toisenlaisesta näkökulmasta, jolloin viestintä nähdään välineenä, jolla ihmiset luovat sosiaalista maailmaa. Tällöin ihmisiä ja ihmissuhteita ei voida erottaa viestinnästä. Suhde luodaan viestinnässä, suhde on viestintää. Relationaalinen dialektiikka jakaa sosiaalisen konstruktionismin (ks. esim. Leeds-Hurwitz 1995) käsityksen siitä, että sosiaalinen todellisuus syntyy ihmisten välisessä toiminnassa. Toiminnallaan ihmiset tuottavat sosiaalista todellisuutta ja luovat sitä vuorovaikutuksessaan yhä uudelleen ja uudelleen. (Baxter & Montgomery 1996, 40.) Esimerkiksi kuvatessaan lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä viestintää haastateltavat tässä tutkimuksessa samalla myös luovat sitä.

Relationaalisen dialektiikan taustalla on Mikhaïl Bahtinin dialogismi, jossa sosiaalisen maailman nähdään syntyvän ihmisten viestinnässä erilaisten, usein keskenään kilpailevien näkemysten kamppaillessa keskenään. (Baxter 2011; Baxter & Montgomery 1996). Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta sosiaalinen elämä on täynnä ristiriitaisuuksia ja toisilleen vastakohtaisia elementtejä. Esimerkkejä dialektisistä jännitteistä ovat vaikkapa tilanteet, joissa tuomme esiin henkilökohtaisia asioitamme muille, mutta samanaikaisesti pidämme osan niistä vain omana tietonamme, tai se, että haluamme kuulua ryhmään, mutta haluamme samalla myös olla itsenäisiä yksilöitä. On kuitenkin huomattava, että relationaalisen dialektiikan fokus ei ole yksilöiden sisäisessä maailmassa, yksilön tarpeissa tai ajatuksissa, vaan yksilöiden välisessä suhteessa, ”*in the between*” (Baxter 2004, 18; Baxter 2011, 12). Interpersonaalisen viestinnän tutkijat ovat perinteisesti sijoittaneet yksilön ja hänen sisäisen maailmansa, tarpeensa ja päämääränsä tarkastelunsa keskiöön

(Baxter 2011, 12). Relationaalinen dialektiikka hylkää tämän tarkastelutavan. Relationaalisen dialektiikan fokus on vuorovaikutuksessa yksilöiden välillä (Baxter 2004, 18; Baxter 2011, 12). Toisilleen viestivät yksilöt, itset (*selves*), eivät ole etukäteen muotoutuneita autonomisia entiteettejä, vaan ne muodostuvat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Merkityksiä ei tarkastella yksilöiden sisäisen maailman tuotteina, vaan niiden nähdään muodostuvan yksilöiden välissä, erilaisten diskurssien kilpailussa keskenään (Baxter 2011, 12).

Relationaalinen dialektiikka tutkii ihmissuhteisiin liittyviä merkityksiä ja sitä, miten näitä merkityksiä luodaan kieltä käyttämällä. Ydinajatuksena on, että merkitykset syntyvät erilaisten jännitteiden (Baxter & Montgomery 1996) tai diskurssien (Baxter 2011; Baxter & Braithwaite 2010) välisestä kamppailusta. Teorian ensimmäisessä versiossa (Baxter & Montgomery 1996) käytetään käsitteitä jännite ja jännitteisyys viitattaessa toisilleen vastakkaisten voimien tai näkemysten (esimerkiksi ennustettavuus-yllätyksellisyys) väliseen yhteyteen. Teorian uudemmassa versiossa (Baxter 2011) tarkastellaan erilaisia diskursseja ja niiden välistä kilpailua ja käytetään termejä diskursiivinen kamppailu (*discursive struggle*) ja kilpailevat diskurssit (*competing discourses*) jännitteisyyden sijaan. Baxter (2011) tarkoittaa diskurssilla merkityssystemiä, näkökulmaa tai maailmankuvaa, joka on muodostunut viestinnässä. Kaikki ne merkitykset, jotka liitetään johonkin asiaan tai ilmiöön, muodostavat yhdessä merkityssystemin, diskurssin. Diskurssien välinen kamppailu eli jännitteisyys ilmenee ihmisten puheessa tai toiminnassa esiintyvinä ristiriitaisina, toisilleen vastakohtaisina elementteinä. Esimerkiksi lauseessa ”Haluan viettää mahdollisimman paljon aikaa lapseni kanssa, mutta välillä pitää varata aikaa vain itselleen ja tehdä aikuisten juttuja” keskenään kamppailevat diskurssi hyvästä vanhemmuudesta ja toisaalta diskurssi oikeudesta yksilöllisyyteen ja itsenäisyyteen. Edellisen esimerkin kohdalla on syytä huomata, että relationaalinen dialektiikka ei ole kiinnostunut lausuman puhujan haluista tai toiveista, vaan itse lausumasta ja siitä diskurssista, joka ilmenee lausumassa. Relationaalisisessa dialektiikassa tarkastelun kohteena on erilaisten diskurssien kamppailu ja kamppailusta rakentuvat merkitykset, ei yksilöiden välinen konflikti eivätkä yksilön sisäiset ajatukset tai tarpeet (Baxter 2011).

Koska teorian uudemman version mukaista tutkimuskirjallisuutta on vielä varsin vähän, olen pyrkinyt tässä tutkimuksessa käyttämään sekä relationaalisen dialektiikan uudempaa, että vanhempaa versiota. Teoriaversioiden välillä ei ole suuria eroja. Erot liittyvät lähinnä painotuksiin ja käytettyyn sanastoon. Tässä tutkimuksessa jänniteparit ja kilpailevat



diskurssit ovat toistensa synonyymejä. Käytän termiä jännite tai jännitteisyys kuvaamaan sitä tilaa, joka syntyy erilaisten diskurssien välisestä kamppailusta. Jänniteparilla viitataan kahteen kilpailevaan diskurssiin. Olennaista on, että huomio on ihmisten välisessä suhteessa ja heidän vuorovaikutuksessaan, ”*in the between*”, eikä yksilöiden sisäisen maailman kuvaamisessa tai ymmärtämisessä. Vaikka molemmissa versioissa keskeistä on, että mielenkiinto on yksilön ulkopuolella, yksilöiden välisessä suhteessa, uudemmassa versiossa tätä korostetaan entistä painokkaammin. Baxterin (2011, 12) mukaan ihmisille näyttää olevan kaikkein vaikeinta ymmärtää se, että relationaalinen dialektiikka siirtää yksilön pois tarkastelun keskiöstä. Jopa puheviestinnän opiskelijoille tarkoitetuissa oppikirjoissa (ks. esim. Guerrero, Andersen & Affi 2011, 83) relationaalisen dialektiikan yhteydessä viitataan Baxteriin (2011) ja sanotaan, että relationaalisen dialektiikan teorian mukaan ihmisillä on ristiriitaisia interpersonaalisia *tarpeita*. Yksilöiden sisäisen maailman kuvaus näkyy paikoitellen myös teorian ensimmäisessä versiossa. Baxter ja Montgomery (1996) käyttävät termiä *praksis* kuvatessaan niitä tapoja, viestinnällisiä *valintoja* ja *strategioita*, joilla suhteen osapuolet käsittelevät suhteessaan esiintyviä jännitteitä. Baxter (2011) ei hylkää *praksiksen* käsitettä, mutta korostaa diskursiivista kamppailua vahvasti viestinnällisenä tapahtumana, jossa etualalla ja marginaalissa olevat diskurssit kamppailevat keskenään. Tarkastelun kohteena eivät siis ole yksilöiden strategiat tai valinnat, vaan diskurssit ja niiden valtataistelu. Esittelen diskurssien kamppailun eri tapoja luvussa 3.6.1.

Relationaalisen dialektiikan uudemmassa versiossa Baxter (2011) esittää kriittisen näkökulman viestinnän tutkimukseen tarkastellessaan diskurssien valtaa. Erilaiset diskurssit ovat harvoin tasa-arvoisessa asemassa, yhtä vahvoja. Jokin diskurssi tai jännitteen ääripää on tietynä hetkenä etualalla ja toiset marginaalisemmassa asemassa. (Baxter 2011.) Kunakin hetkenä voimakkaimmat, kulttuurissa vallalla olevat diskurssit on yleensä laajasti hyväksytyjä näkemyksiä ja merkityksiä, joita pidetään luonnollisina tai itsestään selvinä. Samaan aikaan olemassa on myös marginaalisempia diskursseja, joiden katsotaan olevan usein poikkeavia ja ei-normatiivisia. Tämä eriarvoisuus saa aikaan diskursiivisen kamppailun niiden välille. Kamppailun seurauksena joko vallalla olevat merkitykset vahvistuvat entisestään tai uusia merkityksiä syntyy. (Norwood 2010, 44.) Perinteinen interpersonaalisen viestinnän tutkimus pitää valtaa yksilöiden ominaisuutena tai piirteenä, jonain joka sijoittuu yksilöön. Relationaalinen dialektiikka siirtää huomion pois yksilöstä ja sijoittaa vallan diskurssin ominaisuudeksi, pois yksilöstä. (Baxter 2011.)

Dialektiset jännitteet, erilaisten diskurssien välinen kamppailu, ovat erottamaton osa ihmissuhteita ja vuorovaikutusta. Jännite tai kamppailu ei siis ole negatiivinen käsite, vaikka se arkikielessä usein sellaiseksi mielletäänkin, vaan olennainen osa sosiaalista elämää ja ihmissuhteita (Baxter & Montgomery 1996, 7). Jännitteiden ääripäät, erilaiset vastakkaiset voimat tai kilpailevat diskurssit ovat olemassa suhteessa yhtä aikaa ja ne ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään (Baxter 2011; Baxter & Montgomery 1996). Vuorovaikutus ilmenee jatkuvana ”köydenvetona” erilaisten vastakkaisten voimien välillä. Tämä köydenveto saa aikaan muutosvirran kaikissa sosiaalisissa systeemeissä, myös ihmissuhteissa. Jännitteisyys ja muutos ovat toisistaan erottamattomia. Jännitteisyyteen liittyy aina muutos. Tietynä hetkenä jännitteen toinen ääripää, toinen diskurssi, on etualalla ja jonain toisena hetkenä marginaalissa. Relationaalisessa dialektiikassa muutoksen ei katsota olevan teleologista, eli johtavan johonkin ”parempaan” suuntaan kohti ideaalia lopputulosta. Suhde vain muuttuu johonkin suuntaan. Kantaa ei oteta siihen, onko tilanne muutoksen jälkeen ”hyvä” tai ”huono”. (Baxter & Montgomery 1996, 10–13.)

Jännitteiden ääripäät saavat merkityksensä toistensa kautta ja ovat toisistaan riippuvaisia. Esimerkiksi käsite varmuus tulee ymmärrettäväksi vastakohtansa epävarmuuden kautta. Kyse ei kuitenkaan ole yksinkertaisista binäärisistä oppositioista, vaan eräänlaisesta jännitteiden verkosta tai useamman jännitteen muodostamasta jännitesolmusta tai -kimpusta. Esimerkiksi varmuuden vastakohtana voi olla epävarmuuden lisäksi esimerkiksi jännitys, uutuus tai ennalta-arvaamattomuus. Varmuus on vain yksi elementti useiden vastakkaisten voimien muodostamassa verkossa. (Baxter & Montgomery 1996, 8–10.) Tästä moniäänisestä jännitteisyydestä (*multivocal contradiction*) muodostuu jänniteverkko, jossa useat merkitykset ovat kaikki yhteydessä toisiinsa. (Baxter & Montgomery 1996, 30.) Dialektisten jännitteiden kimppuuntumisesta seuraa, että relationaalisen dialektiikan näkökulmasta ilmiöt voidaan ymmärtää vain suhteessa muihin ilmiöihin. Kaikki vaikuttaa kaikkeen. Jännitteet ovat erottamaton osa ihmissuhdetta, ne ovat toisistaan riippuvaisia ja vaikuttavat toisiinsa, ja ne ovat aina kontekstisidonnaisia. Jännitteisyys on universaali ilmiö ihmissuhteissa, mutta jokainen tilanne on sidoksissa kontekstiinsa ja siis ainutlaatuinen. (Baxter & Montgomery 1996, 14–17.)

Ihmiset viestivät jännitteiden värittämässä sosiaalisessa todellisuudessa ja samanaikaisesti jännitteet vaikuttavat heidän tulevaan viestintäänsä. He toimivat ja ovat samalla oman toimintansa objekteja. Jokainen viestinnällinen teko on historiallisesti ainutlaatuinen, mutta samalla siihen vaikuttavat edelliset teot ja samalla se vaikuttaa myös tuleviin tekoihin.

(Baxter & Montgomery 1996, 13–14.) Keskeinen osa relationaalisen dialektiikan teoriaa on lausumaketjun (*utterance chain*) käsite. Baxter ja Montgomery (1996) esittelivät käsitteen teorian ensimmäisessä versiossa lyhyesti, mutta Baxter (2011) nostaa sen teorian uudemmissa kehittelyissä keskeiseen asemaan. Merkitykset syntyvät useiden erilaisten diskurssien kilpaillessa keskenään lausumaketjuissa. (Baxter 2011.) Lausumalla tarkoitetaan yksittäistä puheenvuoroa. Yksittäistä lausumaa ei tarkastella sen lausujan sisäisen maailman ilmentymänä, vaan osana ajassa taakse- ja eteenpäin jatkuvaa lausumien ketjua. (Baxter 2011, 49.) Lausuma on aina upotettu laajempaan lausumaketjuun. Yksittäisessä lausumassa kohtaavat aikaisemmat lausumat ja siinä myös ennakoitaan mahdollisia tulevia lausumia. Ajassa aikaisemmin lausutut ilmaisut vaikuttavat tällä hetkellä lausuttuun kahdella tavalla. Toisaalta tämän hetkessä lausumassa näkyvät kulttuurissa yleisesti vallalla olevat diskurssit ja toisaalta juuri tässä ihmissuhteessa aikaisemmin lausutut lausumat, suhteen historia. Tämän hetkessä lausumassa ovat läsnä myös tulevat lausumat kahdella eri tavalla. Toisaalta tämän hetkessä lausumassa ennakoitaan suhteen toisen osapuolen vastausta tai reaktiota lausumaan, toisaalta lausumassa on mukana myös ajatus laajemman yleisön tai kulttuurin käsityksistä siitä, mikä on hyväksyttävää, normatiivista tai ideaalia. (Baxter 2011.)

Relationaalinen dialektiikka on alun perin keskittynyt tarkastelemaan henkilökohtaisissa suhteissa esiintyvää viestintää. Kiinnostuksen kohteena ovat olleet erityisesti ystävyysuhteet, romanttiset suhteet ja perhesuhteet (Baxter & Montgomery 1996, 4). Relationaalinen dialektiikka taipuu kuitenkin Baxterin (2011, 8–9) mukaan yksityiselämän suhteiden lisäksi myös julkisen elämän suhteiden tarkasteluun. Relationaalisen dialektiikan näkemys on, että erilaiset diskurssit kilpailevat keskenään tullakseen kuulluiksi niin yksityisen kuin julkisenkin elämän viestinnässä. Yhteiskunnassa tai kulttuurissa esillä olevat diskurssit ovat läsnä myös yksittäisten ihmisten välisessä viestinnässä. Yksityinen ja julkinen lomittuvat toisiinsa. Ihmissuhteita ei tule tarkastella muusta sosiaalisesta ympäristöstä erillisinä. Suhde saa merkityksensä myös vuorovaikutuksessa suhteen ulkopuolisen maailman kanssa. (Baxter 2004; Baxter 2011.) Esimerkiksi kulttuurissa vallalla oleva käsitys normaalista tai hyvästä parisuhteesta vaikuttaa yksittäisen parin suhteessa vallitseviin jännitteisiin. (Baxter & Montgomery 1996, 17.) Relationaalista dialektiikkaa on kuitenkin käytetty vähän institutionaalisen ja professionaalisten suhteiden tutkimiseen (Gerlander, 2003, 74). Sen näkökulmasta on tarkasteltu esimerkiksi lääkärin ja potilaan (Gerlander 2003), tohtorikoulutettavien ja heidän ohjaajien (Poutiainen & Gerlander 2009), opettajan ja oppilaan (Rawlins 2000) ja

farmaseutin ja asiakkaan (Gerlander & Isotalus 2011) välistä viestintää sekä professionaalisen ja interpersonaalisen suhteen sekoittumista työpaikan ystävyysuhteissa (Bridge & Baxter 1992).

Gerlanderin (2003, 77–78) mukaan on oletettavaa, että vaikka aikaisempien henkilökohtaisia suhteita koskevien tutkimuksien nimeämät jännitteet antavatkin pohjaa institutionaalisen-professionaalisten suhteiden jännitteiden tutkimiseen, nämä jännitteet eroavat toisistaan ainakin osittain. Esimerkiksi lääkäri ja potilas ovat asymmetrisessä suhteessa toisiinsa mm. tiedon, tehtävien, oikeuksien ja velvollisuuksien suhteen (mt.). Myös lentäjät ja matkustamohenkilökunta ovat asymmetrisessä suhteessa toisiinsa. Lennon kapteeni on lentokoneen päällikkö, jonka määräyksiä ja ohjeita muu miehistö (ja myös matkustajat) noudattavat. Matkustamohenkilökunnan toimintaa ohjaa virkaikäjärjestys. Jokaisella miehistönjäsenellä on omat tehtävänsä, oikeutensa ja velvollisuutensa. Miehistöviestintä eroaa henkilökohtaisten suhteiden viestinnästä myös siinä, että lentäjien ja matkustamohenkilökunnan jäsenten välistä viestintää ja vuorovaikutusta säädellään monin säännöin ja määräyksin. Henkilökohtaisissa ystävyys- ja parisuhteissa tällaista asymmetriä tai ylhäältä annettuja viestintää koskevia sääntöjä ja määräyksiä ei ole.

Baxter (2011) suosittelee uudemmassa relationaalisen dialektiikan versiossa analyysimenetelmäksi kontrapunktista analyysiä, jonka avulla tunnistetaan kilpailevia diskursseja ja tarkastellaan sitä, kuinka ne kamppailevat keskenään. Esittelen kontrapunktista analyysiä tarkemmin luvussa 3.6.1.

## 2.4 Suhteen määrittelyä

Tämän tutkimuksen nimessä mainitaan lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välinen viestintäsuhte. Tutkimuksen näkökulmana on sosiaalisen konstruktionismin ajatus viestinnästä välineenä, jolla ihmiset luovat sosiaalista maailmaa. Viestintä luo myös suhteen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välille. Suhdetta ei ole olemassa valmiina kategoriana ennen viestintää. Suhteeseen liitetään kuitenkin usein vaatimus jatkuvuudesta ja osapuolten henkilökohtaisesta ja vastavuoroisesta tiedosta toisistaan (Gerlander, 2003, 17), tunteesta syvemmän yhteyden olemassaolosta kuin satunnaisten tuttavuuksien kohdalla (Sias 2009) tai ainutlaatuisista, juuri tälle suhteelle ominaisista vuorovaikutuksen tavoista (Guerrero, Andersen & Afifi 2011). Lentomiehistöt muodostuvat usein

entuudestaan toisilleen tuntemattomista miehistönjäsenistä. Voidaanko toisilleen entuudestaan tuntemattomien lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisestä vuorovaikutuksesta puhua suhteena?

Jatkuvuuden ja henkilökohtaisuuden osalta lentäjien ja matkustamomiehistön ensikohtauksia ei voida määritellä suhteeksi, sillä jatkuvuus ja henkilökohtainen tieto eivät ole läsnä, kun toinen tavataan ensimmäistä kertaa. Toisaalta suhde voidaan nähdä jonain, johon liittyy toistuvien viestintätilanteiden mukanaan tuomia odotuksia itsen ja toisen osapuolen käyttäytymistä kohtaan (Gerlander, 2003, 17). Tällöin lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisissä ensikohtauksissa muodostuisi suhde, sillä molemmilla osapuolilla on selkeät koulutuksen ja kokemuksen mukanaan tuomat käsitykset siitä, miten tilanteessa viestitään, mitä itseltä ja toiselta odotetaan.

Gerlanderin (2003,18) mukaan professionaalis-institutionaaliset asiakas-asiantuntijasuhteet perustuvat tiettyyn tavoitteeseen. Esimerkiksi lääkärin ja potilaan ensikohtauksessa syntyy välittömästi suhde, sillä molemmat osapuolet ovat tietoisia suhteen tavoitteellisuudesta ja sen tehtävästä. Suhde päättyy, kun tehtävä on hoidettu tai kun jompi kumpi osapuolista ei enää sitoudu tavoitteeseen. Kun suhde ymmärretään ontologisesti vahvasti viestintään liittyvänä, syntyy osapuolten välille aina jonkinlainen suhde jo ensikohtauksessa (mts. 17).

Sigman (1995, 192–193) erottaa toisistaan sosiaalisen suhteen (*social relationship*) ja vuorovaikutuksessa syntyvän, viestinnällisen suhteen (*interactional relationship*). Sosiaalisia suhteita ovat esimerkiksi ystävyys- ja parisuhteet, jotka kuuluvat sosiaalisen järjestyksen piiriin (*social order*). Vuorovaikutuksessa syntyviä suhteita ovat muut viestintäsuhteet, kuten puhujan ja kuulijan tai luennoitsijan ja yleisön väliset suhteet. Näiden taustalla on viestinnän ja vuorovaikutuksen sisäinen järjestys (*interactional order*). Näiden kahden suhdetyypin ero tulee esille esimerkiksi tarkasteltaessa suhteiden jatkuvuutta. Suhteilla on erilaiset alkamis- ja päättymispisteet. Ystävyys- tai parisuhteen alkaminen tai päättyminen on usein vaikeasti määriteltävissä, mutta viestinnällisten suhteiden alku ja päätös on helpommin havaittavissa. Esimerkiksi uuden keskustelun aloittaminen ei välttämättä tarkoita uuden ihmissuhteen aloittamista tai ystävän hyvästely ystävyysuhteen loppumisesta. (Sigman 1995.) Sosiaalisella suhteella tarkoitetaan siis ihmissuhdetta tai henkilökohtaista suhdetta, joka jatkuu, vaikka yksittäinen viestintähetki

loppuu. Viestinnällinen suhde on tyypillisemmin hetkellinen. Suhde loppuu, kun viestintätilanne loppuu.

Sigmanin jako sosiaaliseen ja viestinnälliseen suhteeseen on mielenkiintoinen tarkasteltaessa lentäjien ja matkustamohenkilökunnan jäsenten välisiä suhteita. Miehistönjäsenten väliset viestintäsuhteet ovat sekoitus sosiaalista ja viestinnällistä suhdetta. Toisaalta suhde on olemassa vain lentotyössä: lentäjä ja matkustamohenkilökunnan jäsen ovat suhteessa toisiinsa vain työpäivän aikana, jolloin viestinnällä ja suhteella on selkeä alku ja loppu. Voi olla että kyseessä on ainutlaatuinen yksittäinen kohtaaminen, joka ei enää koskaan toistu. Tässä mielessä suhdetta voi pitää viestinnällisenä. Toisaalta kyse on suhteesta joka jatkuu, kunnes toinen osapuoli ei enää lainkaan työskentele lentäjänä tai matkustamohenkilökunnan jäsenenä. Vaikka yksittäinen työpäivä loppuu ja miehistö hyvästelee toisensa, mahdollisuus uuteen yhteiseen työrupeamaan on olemassa. Suhde jatkuu, vaikka työpäivä päättyy. Tässä mielessä suhde on sosiaalinen.

Vaikka Sigman (1995) näkeekin suhteen ja viestinnän erilaisina, ne ovat vahvasti toisiinsa kietoutuneita. Suhde on viestintää. Yksilöt ja heidän välisensä suhteet nähdään ennemminkin viestinnän tuotteina (*products*) kuin tuottajina (*producers*) (Sigman, 1995, 190). Kun suhde käsitetään vahvasti viestinnälliseksi, viestintäsuhteen osapuolia ei voida erottaa viestinnästä erillisiksi, sillä osapuolet syntyvät ja muuttuvat ja niitä ylläpidetään vuorovaikutuskäytännöissä (Gerlander & Kostiainen, 2005, 71).

Myös relationaalinen dialektiikka jakaa tämän näkemyksen. Suhdetta ei ole olemassa ennen viestintää. Yksilöt ja ihmissuhteet ovat ensisijaisesti sosiaalisia entiteettejä, jotka syntyvät ja ilmenevät vuorovaikutuksessa. Ne eivät ole konteksti, jossa viestintä ilmenee, vaan ne ovat viestinnässä syntyneitä merkityksiä. Relationaalisen dialektiikan fokus ei ole ihmissuhde yksilön näkökulmasta, vaan suhde lausumaketjussa diskursiivisen kamppailun seurauksena syntyneinä merkityksinä. (Baxter 2011.)

Tässä tutkimuksessa näkemykseni on, että lentäjien ja matkustamohenkilökunnan jäsenten välille muodostuu suhde jo ensikohtaamisissa, sillä suhde on viestinnässä syntyvä ilmiö. Suhde syntyy viestinnässä ja on viestintää heti ensi hetkestä lähtien. Kun yksilöt antavat puheessaan äänen erilaisille diskursseille, diskurssien vuorovaikutus luo suhteen (Baxter 2011). Diskurssien vuorovaikutusta tarkastellaan luvussa 3.6.1. Lisäksi relationaalisen

dialektiikan näkökulmasta katsottuna kaikessa viestinnässä on läsnä myös suhdeulottuvuus, sillä jokaisessa lausumassa ovat mukana lausumaketjun aikaisemmat lausumat ja samalla jokaisessa lausumassa ennakoidaan myös tulevia lausumia. Puheessamme ovat siis aina läsnä myös toisten ilmaiset diskurssit. (Baxter 2011.)

### 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä tutkimuksessa käytettävä kontrapunktinen analyysi (ks. luku 3.6.1) on laadullista tutkimusta. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista keskittyminen tutkittavien näkökulmiin, todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavien tapausten näkeminen ainutlaatuisina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997). Relationaalisen dialektiikan ensimmäisessä versiossa (Baxter & Montgomery 1996) esitettiin, että kaikki tutkimusotteet ja metodit olivat potentiaalisia vaihtoehtoja jännitteiden tutkimiseen. Myöhemmissä teoriankehittelyissä keskeiseen asemaan on kuitenkin noussut kvalitatiivinen tutkimusote. Vaikka kvantitatiivisella tutkimuksella voidaankin saada tietoja esimerkiksi diskurssien esiintymisen yleisyydestä, ne antavat diskurssien välisestä kamppailusta yksinkertaistetun ja lopullisen kuvan, vaikka diskurssien kamppailu on perusuonteeltaan monimutkaista ja jatkuvasti muuttuvaa. Lisäksi diskurssit kamppailevat aina jossakin kontekstissa ja ovat ainutlaatuisia. (Baxter 2011.)

#### 3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välistä viestintää on tutkittu vasta hyvin vähän, vaikka näiden kahden ammattiryhmän välinen viestintä on tärkeässä roolissa lentoturvallisuuden rakentumisessa. Tässä tutkimuksessa tavoitteena on tunnistaa ja nimetä lentäjien ja matkustamohenkilökunnan viestintäsuhteessa esiintyviä diskursseja sekä tarkastella sitä, miten nämä diskurssit asetetaan toisiaan vasten eli millä tavalla ne kilpailevat keskenään. Tavoitteena on lisätä tietoa ja ymmärrystä lentokoneen kahden ammattiryhmän välisestä viestinnästä tekemällä miehistöviestinnässä esiintyviä diskursseja näkyviksi. Diskurssien ja niiden kilpailun tunnistamisella pyritään kohti entistä parempaa miehistöviestintää ja sitä kautta entistä parempaa lentoturvallisuutta.

Tässä tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Minkälaisia kilpailevia diskursseja löytyy haastateltujen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan puheesta heidän kuvatessaan lentäjien ja matkustamomiehistön välistä vuorovaikutusta ja viestintää?
2. Miten löydetty diskurssit kamppailevat keskenään haastateltujen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan puheessa?

### 3.2 Aineisto ja aineistonkeruu

Haastattelu valitaan aineistonkeruumenetelmäksi usein esimerkiksi silloin, kun halutaan korostaa haastateltavan aktiivista, merkityksiä luovaa roolia tutkimuksessa. Ihmiseltä itseltään kysytään häntä koskevista asioista. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 192). Haastattelua pidetään joustavana aineistonkeruumenetelmänä, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa ja tiedonkeruuta voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelussa on myös mahdollista tehdä tulkintoja ei-kielellisten vihjeiden perusteella. (Hirsjärvi & Hurme, 2009, 34.)

Haastattelumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu (ks. LIITE 1), jossa haastattelu etenee etukäteen suunniteltujen aihepiirien eli teemojen pohjalta. Haastattelun joustavuus tulee teemahaastattelussa hyvin esille, sillä teemojen järjestystä voidaan tarvittaessa muuttaa tilanteen edellyttämällä tavalla ja lisäkysymysten ja selvennysten esittäminen on mahdollista. Teemahaastattelussa tutkijan näkökulma jää taka-alalle, koska yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee teemoittain ja keskeisiksi nousevat haastateltavien omat tulkinnat ja heidän oma äänensä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48).

Vaikka tutkija pyrkii pysyttelemään taustalla ja antamaan haastateltavan äänelle tilaa, haastattelutilanteessa haastattelija ja haastateltava tuottavat puhetta ja merkityksiä yhdessä. Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta haastattelu ei ole vain tilanne, jossa haastateltava tuottaa informaatiota haastattelijalle. Haastateltavan puhetta ei tarkastella objektiivisena kuvauksena suhteesta ja sen historiasta, vaan puhetta käytetään apuna sen



ymmärtämisessä, miten haastateltava itse rakentaa suhteensa identiteettiä tai merkityksiä kertoessaan suhteestaan ja tehdessään sen ymmärrettäväksi ulkopuoliselle haastattelijalle. (Baxter 2011.)

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelu valittiin aineistonkeruumenetelmäksi, koska lentäjien ja matkustamohenkilökunnan oma ääni haluttiin saada kuuluviin heidän itse sanoittaessaan käsityksiään ja kokemuksiaan lennoilla tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Haastattelut toteutettiin syksyn 2011 ja kevään 2012 aikana. Lentäjiä ja matkustamomiehistön jäseniä haastateltiin erikseen kahden hengen ryhmissä. Lisäksi kaksi lentäjähaastattelua suoritettiin aikataulullisista syistä yksilöhaastatteluna. Ammattiryhmiä haastateltiin erikseen, sillä haastattelutilanteen ilmapiiristä pyrittiin saamaan mahdollisimman luottamuksellinen. Tavoitteena oli, että haastattelussa uskalletaisiin tuoda helpommin esille kriittisiäkin ajatuksia vuorovaikutuksesta, jos tarkasteltavana olevan vuorovaikutustilanteen toinen osapuoli ei ole läsnä. Haastateltavat toivatkin esille tilanteita, joissa toinen osapuoli ei heidän mielestään ollut käyttäytynyt sopivalla tavalla. Parihaastattelua voidaan pitää ryhmähaastattelun alalajina (Hirsjärvi & Hurme, 2009, 61). Ryhmähaastattelun etuna pidetään nopeutta ja taloudellisuutta, koska sen avulla saadaan saman aikaan tietoa usealta vastaajalta (mts. 63). Hirsjärvi ja Hurme (mts. 62) viittaavat Snälliin (1997), jonka mukaan ryhmähaastattelut jäljittelevät todellista elämää, koska ihmiset toimivat muutenkin ryhmissä ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Lentotyö on luonteeltaan ryhmätyötä, joten lentäjien ja matkustamohenkilökunnan vuorovaikutuksesta puhuminen on luontevaa ryhmässä.

Haastattelut tallennettiin digitaalisella sanelukoneella. Haastattelut olivat kestoltaan noin puolitoista tuntia. Lyhyin haastattelu kesti 52 minuuttia, pisin kaksi tuntia. Haastatteluista osa suoritettiin yliopiston tiloissa, osa lentoyhtiön tiloissa, yksi haastateltavan kotona ja yksi haastattelijan kotona. Haastattelupaikan valinnassa kiinnitettiin huomiota haastattelun luottamuksellisuuteen. Oli etukäteen oletettavaa, että haastatteluissa tulisi esille myös lentoturvallisuuteen liittyvää luottamuksellista tietoa, joten kaikki haastattelut suoritettiin suljettujen ovien takana, jolloin ulkopuolisten ei ole mahdollista kuunnella haastattelua. Näin pyrittiin myös varmistamaan haastateltavien anonymiteetin säilyminen.

Teemahaastattelurunko oli sama molemmilla ammattiryhmillä. Aluksi pyysin haastateltavia kuvailemaan tilannetta, jossa he töihin saapuessaan tapaavat lentäjät tai matkustamomiehistön jäsenet ensimmäistä kertaa. Tästä esittäytymistilanteen kuvailusta

keskustelu eteni helposti muihin teemoihin. Kun haastateltavat toivat puheessaan esiin jonkin uuden teeman, jatkoimme keskustelua seuraavaksi siitä.

Haastateltaville lähetettiin haastattelupyyntö joko sosiaalisen median (Facebookin) tai sähköpostin välityksellä. Tavoitteena oli löytää sanavalmiita lentotyötä tekeviä henkilöitä, joilla olisi kiinnostusta pohtia lennolla tapahtuvaa vuorovaikutusta. Haastateltavien valinnassa käytettiin sekä lumipallo-otantaa, että eliittiotantaa. Lumipallo-otannassa uusia tutkittavia löydetään jo olemassa olevien tutkittavien avulla (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 88). Eliittiotannassa valintaperusteena voi olla esimerkiksi itsensä ilmaisemisen taito. Tutkittaviksi pyritään saamaan henkilöitä, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. (Mt.) Pyysin haastateltavilta ehdotuksia uusista tutkittavista ja näiden vihjeiden avulla löysin lisää haastateltavia. Lähestyin haastattelupyynnöllä myös sellaisia lentäjiä ja matkustamomiehistön jäseniä, joiden uskoin olevan kiinnostuneita ja halukkaita keskustelemaan aiheesta ja joilla uskoin olevan halua tuoda haastattelussa omia ajatuksiaan esille.

Tutkimukseen haastateltiin kahdeksaa matkustamomiehistön jäsentä ja kuutta lentäjää. Matkustamohenkilökunnan haastattelut toteutettiin neljänä parihaastatteluna ja lentäjien haastattelut kahtena parihaastatteluna ja kahtena yksilöhaastatteluna. Kaikki haastatellut lentäjät olivat miehiä ja matkustamomiehistön jäsenet naisia. Haastatelluista matkustamomiehistön jäsenistä kaksi toimi purserina, matkustamon esimiehenä, muut olivat tavallisia lentoemäntiä ns. riviemäntiä. Lentäjistä yksi oli perämies, muut kapteeneita. Kaikki työskentelivät samassa suomalaisessa lentoyhtiössä. Lentäjät olivat 34–49 -vuotiaita ja matkustamomiehistön jäsenet 35–52 -vuotiaita. Lentäjistä vähiten lentokokemusta oli 9 vuotta lentäneellä perämiehellä ja eniten 26 vuotta lentäneellä kapteenilla. Matkustamomiehistöllä vastaavat luvut olivat 5 vuotta ja 30 vuotta. Kuusi haastatelluista oli toiminut lentotyönsä ohella lentoturvallisuus- tai matkustamopalvelukouluttajana. Tiedot haastateltavista on koottu alla olevaan taulukkoon 1. Yksittäisen haastateltavan lentokokemuksen määrää ei ole ilmoitettu haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi. Haastatteluille on annettu koodit LE1–4 (lentäjät) ja MA1–4 (matkustamohenkilökunta), joihin viitataan tulosten esittämisen yhteydessä luvussa 4.

TAULUKKO 1 Tutkimukseen haastatellut lentäjät ja matkustamomiehistön jäsenet

	Haastattelu	Haastateltavat	
Lentäjät:	LE 1	Ville	34 v. perämies
		Mikko	39 v. kapteeni
	LE 2	Pekka	37 v. kapteeni
		Lasse	45 v. kapteeni
	LE 3	Jussi	37 v. kapteeni
	LE 4	Kari	49 v. kapteeni
Matkustamomiehistö:	MA1	Sanna	40 v. lentoemäntä
		Leena	36 v. lentoemäntä
	MA2	Petra	39 v. lentoemäntä
		Katja	44 v. lentoemäntä
	MA3	Jaana	36 v. purseri
		Helena	42 v. lentoemäntä
	MA4	Anne	52 v. purseri
		Eeva	52 v. lentoemäntä

Jo haastattelupyyntöä esittäessäni kerroin olevani kiinnostunut kaikenlaisesta viestinnästä ja vuorovaikutuksesta lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä työpäivän aikana. Mainitsin muutaman esimerkin kiinnostavista tilanteista (mm. esittäytyminen, lentäjien ruokailuajoista sopiminen, määräysten mukaiset viralliset viestintätilanteet, viestintä mahdollisissa poikkeustilanteissa, epämuodollinen jutustelu jne.) Tavoitteenani oli virittää haastateltava ajattelemaan vuorovaikutusta ja viestintää mahdollisimman laajasti. Jos haastateltavalla oli työvuoro ennen haastattelua, pyysin häntä kiinnittämään huomiota vuorovaikutukseen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä ja tekemään mahdollisuuksien mukaan muistiinpanoja haastattelun tueksi. Pyysin haastateltavaa myös muistelemaan etukäteen esimerkkejä sujuvista tai hankalista vuorovaikutustilanteista lennoilla. En pyrkinyt mitenkään erityisesti määrittelemään viestintää tai vuorovaikutusta, vaan pyrin käyttämään molempia termejä arkipuheenomaisesti, tasapuolisesti ja toistensa synonyymeinä jo haastattelupyyntöä esittäessäni sekä myöhemmin itse

haastattelutilanteessa. Näiden termien rinnalla käytin ilmaisuja ”miten tullaan toimeen toistemme kanssa” tai ”minkälaista yhteistyö lennolla on”. Haastateltavat käyttivät puheessaan termejä viestintä, vuorovaikutus, nonverbaali viestintä ja kommunikaatio kuvatessaan lentäjien ja matkustamomiehistön välistä viestintää.

Kertasin haastattelutilanteen aluksi olevani kiinnostunut kaikenlaisesta lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä tapahtuvasta viestinnästä työpäivän aikana. Sanoin myös olevani tilanteessa tutkijan, en lentoemännän roolissa, joten saattaisin esittää haastateltavien mielestä ”tyhmiäkin” kysymyksiä asioista, joista itselläni oli jo tietoa työkokemukseni kautta.

Alun perin ajatukseni oli käydä koko lennon kulku haastateltavien kanssa kronologisessa järjestyksessä niin, että kaikki mahdolliset kohtaamiset ja viestintätilanteet lennon aikana lentäjien ja matkustamohenkilökunnan kanssa olisi käyty läpi. Parin ensimmäisen haastattelun jälkeen luovuin tästä ajatuksesta, sillä käytännössä tällainen lähestymistapa vaikutti hyvin jäykältä ja epäluonnolliselta ja haastateltavien puhetta rajoittavalta. Sen sijaan pyrin etenemään haastateltavien tahdissa ja järjestyksessä teemasta toiseen. Taustatietojen (ikä, lentokokemus, positio) keräämisen jälkeen aloitin kysymällä haastateltavilta, missä miehistön tapaa ensimmäisen kerran työpäivän aluksi ja mitä sitten tapahtuu. Teemahaastattelurungon teemat ja kysymykset (ks. LIITE 1) olivat edessäni pöydällä, mutta en takertunut niihin, vaan annoin haastateltavien johtaa puhetta. Esitin kysymyksiä ja johdattelin keskustelua teemasta toiseen sitä mukaa, kun teemat tulivat esiin haastateltavien puheessa. Haastattelun loppupuolella silmäilin teemahaastattelurungon teemat ja kysymykset läpi tarkastaakseni, että kaikkia teemoja oli käsitelty.

Poutiainen ja Gerlander (2009) viittaavat aikaisempiin tutkimuksiinsa, joiden mukaan vaikuttaa siltä, että suomalaisten on vaikeaa sanoittaa kokemuksiaan ja käsityksiään viestinnästä. Metakommunikaatio näyttää olevan suomalaisessa viestinnässä verrattain marginaalisessa asemassa. Miehistöviestinnän kontekstissa tilanne näyttää olevan päinvastainen. Tässä tutkimuksessa haastatelluilla suomalaisilla lentomiehistöjen jäsenillä ei näyttänyt olevan mitään vaikeuksia keskustella viestinnästä ja pohtia sen merkitystä omassa työssään. Viestintä nähtiin työväliseenä ja sen merkitystä korostettiin kaikissa haastatteluissa. On kuitenkin kiinnostavaa, että haastateltavat toivat puheessaan esiin sellaisia viestinnän ja vuorovaikutuksen piirteitä, joita voidaan pitää suomalaiselle puhokulttuurille ominaisina. Haastatteluissa korostettiin muun muassa viestinnän

asiallisuutta (ks. Wilkins 2005), small talkin vähämerkityksisyyttä asiapuheeseen tai viralliseen viestintään verrattuna (ks. Carbaugh 1995) sekä tuotiin esiin nimien käytön vähäisyys puhutteluissa (ks. Carbaugh 1995, 56).

### 3.3 Aineiston analyysi

#### 3.3.1 Kontrapunktinen analyysi

Baxterin (2011) mukaan paras tapa tarkastella ihmissuhteita relationaalisen dialektiikan näkökulmasta on käyttää diskurssianalyttistä lähestymistapaa. Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta tehtyä diskurssianalyysiä kutsutaan kontrapunktiseksi analyysiksi (*contrapuntal analysis*). Kontrapunkti on alun perin musiikkitermi, jolla tarkoitetaan kahden tai useamman melodian yhdistämistä yhtäaikaiseksi. Kontrapunktisen analyysin avulla voidaan tunnistaa keskenään kilpailevat diskurssit ja tarkastella sitä, miten merkitykset syntyvät niiden välisessä vuorovaikutuksessa (Baxter 2011, 151–180; Baxter & Braithwaite 2010, 54–57). Diskurssianalyysi on teoreettis-metodologinen viitekehys, jota on käytetty monella eri tieteenalalla laadullisessa tutkimuksessa. Diskurssianalyysiä ei voi määritellä yksiselitteisesti, sillä sitä on kehitelty samanaikaisesti useiden eri tieteenalojen toimesta ja useista eri teoreettisista näkökulmista (ks. esim. Pietikäinen & Mäntynen, 2009). Baxter (2011, 151–152) viittaa Tayloriin (2001), jonka väljän määritelmän mukaan diskurssianalyysi on perusteellista kielen käytön tutkimusta ja paremmin ymmärrettävissä tutkimusalana kuin tietynä analyysitapana.

Kontrapunktinen analyysi etenee kolmivaiheisesti. Aluksi aineistosta etsitään diskursseja teema-analyysin avulla. Tämän jälkeen tunnistetaan keskenään kilpailevat diskurssit ja lopuksi tarkastellaan sitä, miten nämä kilpailevat diskurssit asetetaan toisiaan vasten lausumissa. (Baxter 2011.) Baxter (2011) viittaa Braunin ja Clarken (2006) kuvaukseen teema-analyysin etenemisestä. Teema-analyysin aluksi tutkija tutustuu aineistoonsa mahdollisimman kattavasti ja tekee samalla muistiinpanoja aineiston herättämistä ideoista ja kysymyksistä. Seuraavassa vaiheessa tutkija muodostaa alustavia kategorioita koodaamalla aineistosta kaikki mielenkiintoiselta vaikuttavat piirteet. Tämän jälkeen on pohdittava, miten eri koodauskategoriat liittyvät toisiinsa ja pyrittävä yhdistämään niitä suuremmiksi kokonaisuuksiksi, teemoiksi. Analyysi jatkuu alustavien teemojen tarkastelulla, niiden yhdistämisellä, poistamisella tai jakamisella useammaksi teemaksi

tarpeen mukaan. Tavoitteena on muodostaa selkeitä, toisistaan eroavia ja sisäisesti koherentteja teemoja. Lopuksi teemat määritellään tarkasti, nimetään ja esitetään tutkimusraportissa. Aineistoesimerkkejä käytetään tukemaan tutkijan esittämää teemoitteluratkaisua. (Braun & Clarke 2006.)

Kontrapunktisessa analyysissä teema-analyysin avulla löydetyt teemat ovat diskursseja. Diskurssit voivat olla aineistossa selkeästi esillä ja helposti löydettävissä. Ne voidaan tunnistaa suoraan puheen tai tekstin merkitysisällöstä. Diskurssi voidaan ilmaista myös implisiittisesti esimerkiksi silloin, kun jotain asiaa arvostellaan, tuomitaan, kritisoidaan, kehuaan tai kauhistellaan (Baxter 2011; Martin & White 2005). Kun puhuja esimerkiksi tuomitsee jonkin asian, hän samalla ilmaisee implisiittisesti sen, mitä pidetään hyväksyttävänä. (Baxter 2011).

Kun teema-analyysin avulla on tunnistettu aineistossa esiintyvät diskurssit, kontrapunktisen analyysin seuraava vaihe on tarkastella, kilpailevatko löydetyt diskurssit keskenään. Puhujan puheesta voidaan löytää erilaisia diskurssin merkitsijöitä (*discourse markers*) joilla puhuja merkitsee kaksi tai useampaa merkitystä, näkemystä eli diskurssia vastakohtaisiksi (Baxter 2011). Baxter (2011) lainaa Martinin ja Whiten (2005) arviointiteoreettisista (*appraisal theory*) kirjoituksista kolmea tapaa tunnistaa diskursiivinen kilpailu. Esittelen näitä kolmea tapaa seuraavaksi.

Diskurssien kilpailun voi havaita ensinnäkin toisen diskurssin olemassaolon kieltämisessä, negaatiossa (*negating*) tai sen leimaamisessa epäoleennaiseksi (Baxter 2011, 167; Martin & White 2005, 117–118). Negaatio kantaa mukanaan vastakohtaansa ja kieltäessään sen, paljastaa samalla myös sen olemassaolon (Martin & White 2005, 118). Esimerkiksi lauseessa ”Ei perämiehenä olemisessa mitään vikaa ole” negaatio paljastaa vastakohtansa, kilpailevan diskurssin, sen, että ”perämiehenä olemisessa on jotain vikaa”.

Toinen diskurssien kilpailun paljastava merkki on odotuksenvastaisuus (*countering*). Tällöin puhuja korvaa etualalla olevan yleisesti hyväksytyyn diskurssin odotustenvastaisesti toisella, marginaalisemmalla diskurssilla asettaen nämä kaksi diskurssia vastakkain (Baxter 2011, 169–170; Martin & White 2005, 120–121). Esimerkiksi lauseessa ”Vaikka mä olen lennon kapteeni, mulle voi antaa negatiivistakin palautetta tarvittaessa”, konjunktio *vaikka* paljastaa, että palautteen antaminen kapteenille on odotusten vastaista. Tällaisia

odotuksenvastaisuuden paljastavia sanoja ovat esimerkiksi *yllättäen, vaikka, toisaalta, mutta, silti ja kuitenkin* (Baxter 2011, 168; Martin & White 2005, 121; Norwood 2010, 71).

Kolmas diskursiivisen kilpailun merkki on jonkin toisen mahdollisuuden olemassaolon pohtiminen (*entertaining*). Englanninkielisen *entertain*-sanan suomentaminen on haastavaa. Sana tarkoittaa muun muassa harkitsemista, puntaroimista ja pohtimista. Tässä tutkimuksessa tulen käyttämään suomennoksena ilmaisua *elätellä jotain toista mahdollisuutta*. Kun kyseessä on jonkin toisen mahdollisuuden elättely, puheessa esiintyvä diskurssi esitetään vain yhtenä vaihtoehtona monien muiden joukossa (Baxter 2011, 168; Martin & White 104–108). Tällaisia diskursiivisen kilpailun merkitsijöitä ovat esimerkiksi *ehkä, todennäköisesti, voi olla, on mahdollista että, minun mielestäni, uskon että* jne. (Baxter 2011, 168–169; Martin & White 2005, 104–105). Esimerkiksi lauseesta ”Mun mielestä on helppoa ottaa yhteyttä lentäjiin” voidaan lukea mahdollisuus myös siihen, että jonkun toisen mielestä yhteydenotto voi olla vaikeaa.

Muita diskurssien kilpailun paljastavia ilmaisuja ovat esimerkiksi *toisaalta* ja *toisaalta* sekä *joko tai*. Niissä annetaan tilaa kahdelle tai useammalle diskurssille. (Baxter 2011.)

Baxter (2011, 121, 169) ja Baxter ja Braithwaite (2010, 63) kritisoivat olemassa olevaa relationaalisen dialektiikan näkökulmasta tehtyä tutkimusta, koska tutkimukset päättävät analyysinsä kilpailevien diskurssien tai jänniteparien tunnistamiseen. Heidän mukaansa analyysi ei saisi päättyä tähän, vaan tutkijoiden olisi tarkasteltava sitä, miten merkitykset syntyvät diskurssien kilpaillessa keskenään. Viimeinen vaihe kontrapunktisessa analyysissä tarkastelee tapoja, joilla diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Aikaisemman relationaalisen dialektiikan kirjallisuuden termein ilmaistuna tarkastelun kohteena on jännitteiden ääripäiden välinen jatkuva ”köydenveto”. Diskurssien välisellä vuorovaikutuksella (*interplay*) tarkoitetaan niitä tapoja, joilla diskurssit asetetaan toisiaan vasten yksittäisissä lausumissa, jolloin ne joutuvat kosketuksiin toistensa kanssa. Diskursseja voidaan painottaa ja nostaa etualalle tai painaa marginaaliin. Ne voivat olla lausumissa läsnä yhtä aikaa yhtä vahvoina tai ne voivat esiintyä ajasta ja paikasta riippuen joskus vahvempina, joskus heikompina. (Baxter 2011.) Baxter ja Montgomery (1996) käyttävät relationaalisen dialektiikan teorian ensimmäisessä versiossa termiä praksis kuvatessaan niitä tapoja, joilla suhteen osapuolet käsittelevät suhteensa jännitteitä. Baxter (2011) siirtää teorian uudemmassa versiossa huomion pois yksilöiden strategioista ja viittaa praksiksella niihin tapoihin, joilla diskurssit kamppailevat keskenään vallasta. Tämä

valtataistelu tapahtuu jatkumolla, jonka toisessa päässä on monologi, jossa yksi diskurssi hiljentää kaikki muut ja toisessa päässä transformatiivinen dialogi, jossa erilaiset diskurssit sulautuvat toisiinsa (Baxter 2011). Esittelen seuraavaksi tätä diskurssien kilpailun jatkumoa.

On mahdollista, että tarkasteltavassa aineistosta ei olisi löytynyt keskenään kilpailevia diskursseja. Tällöin kyseessä olisi ollut monologi, diskurssi, joka on niin vahva ja autoritäärinen, että se hiljentää kaikki muut diskurssit. Autoritäärisen diskurssin monologia pidetään itsestään selvänä totuutena, jota ei kyseenalaisteta. (Baxter 2011, 125.) Relationalisen dialektiikan teorian ensimmäisessä versiossa Baxter ja Montgomery (1996, 61) kutsuvat tällaista monologia kieltämiseksi (*denial*), jolloin jännitteen toinen ääripää häivytetään ja jännitteen olemassaolo kielletään kokonaan.

Monologisen diskurssin vastakohta on transformatiivinen dialogi, jossa eri diskurssien välinen kilpailu häviää ja diskurssit ovat läsnä yhtä aikaa tasa-arvoisina. Tällöin ne eivät ole enää toistensa vastakohtia, jännitteiden ääripäitä, vaan ne kietoutuvat toisiinsa mahdollistaen uusien merkitysten syntymisen. (Baxter 2011, 139.) Baxter ja Montgomery (1996, 65) kutsuvat integraatioksi (*integration*) tapaa, jolla jännitteiden ääripäiden yhtäaikainen olemassaolo hyväksytään täysin. Esimerkiksi perheen yhteinen illallinen on toisaalta yhteisöllisyyden korostamista ja samaan aikaan yksilöllisyyden esiin nostamista, kun perheenjäsenet kertovat omista kokemuksistaan päivän aikana (Mt.) Yhteisöllisyys ja yksilöllisyys eivät kilpaile lainkaan keskenään, vaan ovat läsnä tasa-arvoisina. Baxter ja Braithwaite (2010, 53) kutsuvat tällaisia tilanteita hybrideiksi ja vertaavat niiden syntymistä salaattikastikkeen sekoittamiseen. Öljystä ja viinietikasta, kahdesta erillisestä aineesta syntyy jotain uutta, salaattikastiketta. Samalla tavalla kahdesta tai useammasta diskurssista syntyy uusia merkityksiä, vaikka ne öljyn ja viinietikan tavoin voidaan yhä erottaa erillisinä aineina, erillisinä diskursseina (Baxter 2011, 139).

Transformatiivisen dialogin toinen diskurssien yhdistymisen tapa on tilanne, jossa kaksi tai useampi diskurssi sulautuu täydellisesti yhteen muodostaen uusia merkityksiä. Baxter ja Braithwaite (2010, 53) kuvaavat tällaista yhteensulautumista vertaamalla sitä kemialliseen reaktioon. Esimerkiksi kaksi vetymolekyyliä ja yksi happimolekyyli muodostavat yhdistyessään täysin uutta ainetta, vettä. Samalla tavalla diskurssien yhteensulautumisesta muodostuu täysin uusia merkityksiä, kun diskurssit lomittuvat ja sekoittuvat toisiinsa niin, että kummankin merkitys muuttuu. Baxter ja Braithwaite (2010, 53) ja Baxter (2011, 139)



kutsuvat tällaisia tilanteita esteettisiksi hetkiksi (*aesthetic moments*). Teorian ensimmäisessä versiossa Baxter ja Montgomery (1996, 65–66) käyttivät termiä *recalibration*. Suhteen osapuolet voivat kokea esteettisinä hetkinä syvää yhteenkuuluvuutta ja yhtenäisyyttä (Baxter 2004, 12; Baxter 2011, 140). Esimerkkinä esteettisestä hetkestä ovat esimerkiksi keskustelutilanteet, joissa keskustelu sujuu ponnistelematta, lausumat ikään kuin liukuvat toistensa lomaan helposti ja vaivattomasti ja keskustelu elää aivan kuin omaa elämäänsä. (Baxter 2004, 13). Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta diskurssien kamppailun paras vaihtoehto on juuri transformatiivinen dialogi, hybridit ja esteettiset hetket, koska niissä diskurssien kamppailu häviää ja syntyy jotain uutta, uusia merkityksiä (Baxter 2011, 141).

Näiden kahden ääripään, autoritäärisen monologin ja transformatiivisen dialogin väliin jää kaksi tapaa, joilla diskurssit ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Ensimmäinen näistä on diakroninen, aikaan tai kontekstiin sidottu diskurssien erottelu (*diachronic separation*), joissa kahden tai useamman diskurssin valta-asema vaihtelee joko ajan kuluessa tai kontekstin vaihtuessa. Jokin diskurssi on tietynä ajankohtana etualalla ja myöhempänä ajankohtana marginaalissa. (Baxter 2011.) Tällaista aikaan sidottua diskursiivisen vallan vaihtelua kuvataan termillä *spiraling inversion* (Baxter 2011, 127; Baxter & Montgomery 1996, 62–63). Diskursseja voidaan painottaa ja nostaa etualalle myös kontekstista riippuen. Tällöin kyseessä on segmentaatio (*segmentation*) (Baxter 2011, 127; Baxter & Montgomery 1996, 63–64). Segmentaatiossa toinen diskurssi on tietyssä tilanteessa, etualalla ja toisessa tilanteessa marginaalissa. Miehistöviestinnässä segmentaatio näkyy esimerkiksi siinä, että tietyissä lennon vaiheissa on lupa viestiä vain lentoturvallisuuteen liittyvistä aiheista, jolloin epävirallinen viestintä on painettu taka-alalle. Matkalennon aikana epäviralliselle viestinnälle on puolestaan enemmän tilaa.

Toinen diskurssien vuorovaikutuksen tapa on synkroninen, yhtäaikainen, olemassaolo (*synchronic interplay*) (Baxter 2011). Kilpailevat diskurssit voivat esiintyä eri yksilöiden puheessa niin, että eri yksilöt sijoittuvat eri puolille, toinen jännitteen toiseen ääripäähän, toinen toiseen tai ne voivat kilpailla yhden yksilön lausumassa. Diskurssit voivat esiintyä puheessa myös sekä suorasti että epäsuorasti. (Mt.) Esimerkiksi lauseessa ”On tärkeää, että oma miehistöni on yksi yhteinen kokonaisuus, mutta näin ei käytännössä aina ole”, kahden diskurssin kilpailu esitetään suoraan. Toisaalta miehistön yhtenäisyys esitetään ideaalitulanteena, mutta toisaalta käytännössä ihannetta ei aina saavuteta. Sama diskurssien välinen kamppailu voitaisiin esittää myös epäsuorasti sanomalla esimerkiksi, että ”Pyrin

muodostamaan miehistöstäni aina yhden yhtenäisen miehistön”. Tällöin puhuja esittää pyrkivänsä yhtenäisen miehistön muodostamiseen, mutta samalla implisiittisesti esittää, että kyseessä on pyrkimys, ei jatkuva onnistuminen.

### 3.3.2 Analyysin vaiheet

Litteroin haastattelutallenteet mahdollisimman pian haastattelutilanteen jälkeen. Litteroinnissa kiinnitin huomiota sanalliseen sisältöön. Säilytin puhekielenomaisuuden, mutta aivan kaikkia täytesanoja (esim. *tota*, *niinku*, *öö*) en litteroinut. Jätin litteroimatta myös selvästi tutkimusaiheen ulkopuolelle jäävät tarinat ja kertomukset, esimerkiksi kertomukset viestintätilanteista lentotyön ulkopuolella. Kirjasin muistiin erityisen pitkät tauot, nauramisen ja voimakkaat nonverbaaliset eleet. Muutin litterointivaiheessa haastateltavien nimet pseudonyymeiksi. Tässä tutkimusraportissa esitetyistä aineistoesimerkeistä on myös poistettu kaikki tilanteen tai henkilöiden tunnistamisen mahdollistavat paikkakuntien nimet tai viittaukset ajankohtiin tai tapahtumiin. Yksi matkustamomiehistön parihaastattelun nauhoite tuhoutui heti haastattelun jälkeen ennen litterointia. Tein siitä kuitenkin mahdollisimman tarkat muistiinpanot välittömästi haastattelun jälkeen ja haastattelu on tutkimusaineistossa mukana. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi 181 sivua.

Aineiston analyysi alkoi jo litterointivaiheessa. Litteroinnin yhteydessä tein muistiinpanoja aineistosta tekemistäni havainnoista. En pyrkinyt tässä vaiheessa mitenkään karsimaan tai luokittelemaan muistiinpanoja, vaan kirjasin ylös kaikenlaisia aineiston herättämiä ajatuksia ja havaintoja. Luin litteroitua aineistoa läpi useaan kertaan. Myös tässä lukuvaiheessa tein muistiinpanoja.

Aluksi koodasin ja ryhmittelin aineistoa aiheittain eri otsikoiden alle, alustavasti eri kategorioihin sen mukaan, mistä haastateltavat kulloinkin puhuivat. Esimerkiksi keräsin kaikki lausumat, joissa puhuttiin erilaisista persoonista tai ihmisistä miehistössä yhden otsikon alle. Käytin tietokoneen tekstinkäsittelyohjelman leikkaa ja liimaa -komentoja ja siirsin tekstikatkelmia eri tiedostoihin. Loin uusia tiedostoja sitä mukaa, kun koodasin uusia alustavia kategorioita. Vaikka en pyrkinytkään muodostamaan kategorioita etukäteen, aineistoa lukiessani mielessäni olivat teemahaastattelurungon mukaiset teemat sekä teoriakirjallisuudessa esiintyneet jänniteparit ja kilpailevat diskurssit. Minulla oli

ennakkokäsityksiä diskurssien esiintymisestä miehistöviestinnässä oman lentoemäntäkokemukseni myötä. Pyrin kuitenkin olemaan avoin uusille aineiston herättämille ajatuksille ja käyttämään aiemmassa teoriakirjallisuudessa käytettyjä jännitepareja vain eräänlaisena taustatukena nimetessäni kilpailevia diskursseja.

Koodauskategorioihin ryhmitellyt aineistokatkelmat saattoivat olla hyvin lyhyitä lausumia tai pitkiä useamman puheenvuoron pituisia keskustelupätkiä. Merkitsin aineistokatkelmat niin, että ne oli myöhemmin mahdollista jäljittää alkuperäiseen haastattelutekstiin tarvittaessa. Esimerkiksi merkintä 3LE17 katkelman edessä tarkoitti, että katkelma oli kolmannen lentäjähaastattelun litteroidusta tekstistä sivulta 17. Etsin katkelmista yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Tässä analyysin vaiheessa kategoriat muodostuivat osittain haastattelussa esiintyneiden teemojen ympärille. Ensimmäisessä vaiheessa kategorioita olivat:

1. Kuvaukset siitä, minkälainen on lentäjä ja minkälainen on matkustamomiehistön jäsen
2. Tiedon jakaminen lennolla
3. Erilaiset persoonat lentotyössä
4. Hierarkia lentotyössä
5. Epävirallinen *small talk*
6. Yksi vai kaksi miehistöä?
7. Palautteen antaminen ja saaminen

Luin näitä kategorioita läpi uudelleen ja ryhmittelin niitä edelleen. Tavoitteena oli tunnistaa teemoja eli diskursseja löydettyjä kategorioita yhdistelemällä ja uudelleen ryhmittelemällä. Usean luku- ja ryhmittelykerran tuloksena nimesin teemoiksi seuraavat kolme diskurssia:

miehistönjäsenten toiminnan ennustettavuus  
miehistön yhtenäisyys  
ideaalitalanne

Diskurssien nimeämiseen vaikutti se, miten ne tuotiin aineistossa esille. Tunnistin haastattelupuheesta helposti eksplisiittisesti ilmaistuja diskursseja puheen merkityssisältöjen kautta. Joskus diskurssit tuotiin esiin suoraan puhumalla esimerkiksi rutiinien tärkeydestä työnteon sujuvuuden ja ennustettavuuden kannalta.

Teemahaastattelukysymykseni ohjasivat haastateltavia tuomaan esiin esimerkiksi näkemyksiään miehistön yhtenäisyydestä tai tiedon jakamisen merkityksestä. Tietty diskurssi, jännitteen ääripää, tulee ymmärrettäväksi vastakohtansa, kilpailevan diskurssin tai jännitteen toisen ääripään kautta (Baxter 2011; Baxter & Montgomery 1996). Näin ollen haastattelupuheessa esitetyt lausumat miehistön yhtenäisyydestä paljastivat eksplisiittisesti tai implisiittisesti myös diskurssin miehistön epäyhtenäisyydestä. Diskurssin nimeksi valitsin kuitenkin miehistön yhtenäisyyden, sillä se tuotiin aineistossa esille ensisijaisena, etualalla olevana diskurssina.

Pyrin tässä vaiheessa etsimään merkkejä jännitteistä, diskurssien kilpailusta. Kiinnitin huomiota esimerkiksi kieltolauseisiin ja tiettyihin sanoihin ja ilmauksiin (*mun mielestä, mutta, ainakaan, toisaalta, uskon että, haluaisin ajatella että, vaikka jne.*), jotka paljastavat kilpailevan diskurssin olemassaolon.

Lopullisiksi jännitepareiksi eli kilpaileviksi diskursseiksi nimesin seuraavat kuusi diskurssia, joista ensimmäinen jännitepari ideaali–todellinen on eräänlainen pääjännite, joka on läsnä kaikissa muissa jännitepareissa. Lisäksi ennustettavuus–yllätyksellisyys ja yksi miehistö–kaksi miehistöä -jänniteparit sisältävät kumpikin kaksi alajänniteparia.

#### 1. Ideaali–todellinen

#### 2. Ennustettavuus–yllätyksellisyys

- Persoonattomat positiot–erilaiset persoonat
- Virallinen viestintä–epävirallinen viestintä

#### 3. Yksi miehistö–kaksi miehistöä

- Tasa-arvo–hierarkia
- Kohteliaisuus–tehokkuus

Lopuksi tarkastelin sitä, miten nimeämäni kilpailevat diskurssit kamppailivat keskenään haastateltujen miehistönjäsenten puheessa, miten diskursseja nostettiin etualalle tai painettiin marginaaliin tai miten niille annettiin tilaa olla olemassa yhtä aikaa haastateltavien puheessa.

Vaikka nimesinkin jännitteitä osin samannimisiksi, kuin aikaisemmissa tutkimuksissa, on muistettava, että relationaalisen dialektiikan näkökulmasta tehdyt tutkimukset ovat aina kontekstisidonnaisia (Baxter 2011; Baxter & Montgomery 1996). Tässä tutkimuksessa

esitetyt jänniteparit tai kilpailevat diskurssit on löydetty miehistöviestinnän kontekstissa tietyn lentoyhtiön miehistön viestinnässä. Niitä voi tietenkin vertailla muissa tutkimuksissa havaittuihin jännitteisiin, mutta niitä on pidettävä myös tässä tutkimuksessa tarkastellun lentoyhtiön miehistöviestinnässä esiintyvänä ainutlaatuisina diskursseina.

On syytä korostaa, että vaikka käytän termiä jännitepari kahdesta kilpailevasta diskurssista, kyseessä ei ole binäärinen ilmiö, vaan jännitteiden, kilpailevien diskurssien kimppu, jänniteverkko. Olen nimennyt jänniteparit kuvaamaan jännitteiden ääripäiden vastakohtaisuutta, diskurssien kilpailua, mutta on muistettava, että ääripäät liittyvät toisiinsa, ovat aina olemassa suhteessa yhtä aikaa ja ovat aina osa suurempaa jännitekimppua tai jännitteiden verkkoa. Tästä jännitteisyyden kimppuuntumisesta johtuen sama haastattelukatkelma saattoi päätyä kahden tai useammankin eri jännitepariotsikon alle. Tämä on relationaalisen dialektiikan näkökulmasta täysin mahdollista, sillä eri diskurssit usein lomittuvat toisiinsa (Baxter, 2011, 87, 163). Jännitteet muodostavat jänniteverkon, jossa ne vaikuttavat toisiinsa ja voivat olla osittain päällekkäisiä (Baxter & Montgomery 1996, 30–31; Gerlander & Poutiainen 2009, 109). Jännitteiden kimppuuntuminen tai verkottuminen tuo mukanaan tutkimuksellisia haasteita, kun jännitteitä pyritään identifioimaan, kuvaamaan ja nimeämään. Tutkija joutuu pelkistämään ja valitsemaan jonkin tietyn jännitteen, jota tarkastelee syvemmin, vaikka samalla ajattelisikin sen olevan osa suurempaa jännitteiden verkkoa. (Gerlander 2003, 68.). Tutkimustulosten raportoinnin kannalta on haastavaa kuvata jatkuvassa liikkeessä ja muutoksen tilassa olevaa jännitteiden verkkoa ja kilpailevia diskursseja.

#### 4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Haastateltavien puheessa kilpailivat ennustettavuusdiskurssi ja yllätyksellisyysdiskurssi sekä yhden miehistön ja kahden miehistön diskurssit. Ennustettavuus ja yllätyksellisyys kilpailevat keskenään haastateltavien puhuessa erilaisten miehistönjäsenten toiminnasta tarkasti määritellyillä työskentelypositioilla sekä heidän kuvaillessaan epävirallisten ja virallisten viestintätilanteiden vaihtelua työpäivän aikana. Yhden miehistön ja kahden miehistön välinen diskursiivinen kamppailu esiintyi haastateltavien puheessa tasa-arvon ja hierarkian sekä tehokkuuden ja kohteliaisuuden kilpaillessa keskenään. Lisäksi taustalla

vaikutti ideaalitulanteen ja todellisen tilanteen välinen kamppailu, joka muodosti eräänlaisen sateenvarjojännitteen muiden miehistöviestinnässä kilpailevien diskurssien ylle. Esittelen ideaalidiskurssin ja todellisuuskurssin välistä kilpailua aineistoesimerkkien kautta esitellessäni ennustettavuus–yllätyksellisyys- ja yksi miehistö–kaksi miehistöä -jännitepareja. Aloitan tutkimustulosten esittelyn tarkastelemalla ennustettavuuden ja yllätyksellisyyden välistä kamppailua miehistön viestinnässä.

#### 4.1 Ennustettavuus ja yllätyksellisyys

Jännitepari ennustettavuus–yllätyksellisyys liittyy varmuuden, tuttuuden tai ennustettavuuden ja epävarmuuden, uutuuden tai yllätyksellisyyden väliseen dynamiikkaan (Gerlander 2003, 83). Lentotyölle tunnusomaista on se, että työtoverit vaihtuvat jopa saman työpäivän aikana ja ovat usein toisilleen entuudestaan tuntemattomia. Tästä seuraa vuorovaikutukseen epävarmuutta ja yllätyksellisyyttä. Eri positiioihin liittyvät viestintää ja toimintaa säätelevät määräykset ovat jokaisella lennolla samat, mutta positio miehitetään joka lennolla eri yksilöllä, erilaisella miehistönjäsenellä. Tarkasti määritellyt työtehtävät ja viestintää ja vuorovaikutusta koskevat määräykset pyrkivät vähentämään epävarmuutta ja lisäämään ennustettavuutta toimintaa ja viestintää säätelemällä ja tarvittaessa rajoittamalla. Lentoturvallisuuteen liittyvä viestintä on määräysten mukaan ensisijaista, eivätkä miehistön epäviralliset keskustelut saa häiritä sitä. Sääntöjen ja määräysten avulla on pyritty helpottamaan toisilleen tuntemattomien miehistönjäsenten toimintaa luomalla toiminta- ja viestintätapoja, joita käytetään jokaisella lennolla.

Haastateltavat pitävät viestintää erittäin tärkeänä ammattitaitoon kuuluvana asiana, työkaluna, jolla varmistetaan turvallinen ja sujuva työnteko. Lentäjien ja matkustamohenkilökunnan työhön ja ammattitaitoon kuuluu olennaisena osana taito viestiä annettujen määräysten mukaisesti. Haastateltavat toivatkin jokaisessa haastattelussa eksplisiittisesti esiin määräystenmukaisen viestinnän tärkeyden työnteon sujuvuudessa ja lentoturvallisuudessa. Määräystenmukainen viestintä lisää haastateltavien mukaan toisen toiminnan ennustettavuutta ja helpottaa työntekoa.

Seuraavassa esimerkissä lentoemännät Sanna ja Leena kertovat viestinnän merkityksestä työssään.

## Esimerkki 1

MA1<sup>3</sup>

Haastattelija: Mikä on viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys lentotyössä?

Sanna: Erittäin tärkeä, eikä vaan. Tulee semmoinen just luottamus näistä rutiineista ja kun se tehdään tietyllä tavalla. Ja tulee myöskin se kuva siitä, että ollaan ammattitaitoisia, tiedetään, mitä ollaan tekemässä, ja muutenkin semmoinen hyvä, onhan se, riippuhan se just siitä tunnelmasta.

Leena: Ja, ja mä sanosin just, että tää luottamus just, että tulee se olo, että homma on hanskassa, se on molemminpuolista, että tota noinniin, me arvostetaan sitä, että tietoo tulee täsmällisesti ja oikea-aikaisesti ja oikeansisältöisesti ja he [lentäjät] arvostavat sitä myös, että siellä tehään asiat, niinkun kuuluu.

Sanna: Kyllä.

Leena: Siinä voi puhua vuorovaikutuksesta todellakin, että molemminpäin se toimii.

Haastateltavien puheessa rutiinit koetaan hyvänä ja tavoittelemisen arvoisena asiana ja ne nostetaan etualalle. Rutiinien noudattaminen lisää luottamusta ja antaa vaikutelman ammattitaidosta. Oikea-aikainen ja oikeansisältöinen viestintä liittyy olennaisesti hyvään työsuoritukseen. Leenan kommentissa ”me arvostetaan sitä, että tietoo tulee täsmällisesti ... ja he arvostavat sitä myös, että siellä tehään asiat niinkun kuuluu” verbi *arvostaa* paljastaa ennustettavuuden ja yllätyksellisyyden vastakkainasettelun elättelemällä myös yllätyksellisyyden mahdollisuutta, jolloin tietoa annetaan epätäsmällisesti eikä asioita tehdä niin kuin ne kuuluu tehdä. Sellaista viestintää tai toimintaa ei arvosteta. Se, mikä on oikeaa, arvostettavaa ja hyvää käyttäytymistä, toimintaa tai viestintää tulee ymmärrettäväksi vastakohtansa kautta. Ennustettavuusdiskurssia korostettaessa yllätyksellisyys on myös läsnä, koska sen avulla ennustettavuus on ymmärrettävissä.

Haastateltavat kertoivat useita esimerkkejä odotustenvastaisesta ja yllätyksellisestä viestinnästä, joka aiheuttaa hämmennystä ja väärinkäsityksen mahdollisuuden. Fraasien oikein sanoittaminen koettiin erittäin tärkeäksi niin haastateltujen matkustamohenkilökunnan jäsenten kuin lentäjienkin keskuudessa. Seuraavassa aineistoesimerkissä kapteeni Jussi kertoo määrätystenvastaisen viestinnän aiheuttamasta hämmennyksestä.

## Esimerkki 2

LE3

Haastattelija: Joo. Tota, mä pyysin sua muistelemaan, tuleeks mieleen jotain sellasia niinku sujuvia tai hankalia viestintätilanteita? Et olis ollu jotenkin niinkun erityisen niinku hyvää yhteistyötä jossain tilanteessa tai sitten jostain syystä niin ois niinku jotenkin ollu hankalaa tai nahkeeta.

Jussi: Tota aika paljon tuli mieleen semmosia niinku tekijöitä, että mitkä sit niinku kuitenkin on jotenkin, jollain tavalla liittynyt siihen, et onko tilanne sit yleisellä tasolla vaikeeta vai helpompaa. Että tota, niinku sellasia yleisiä tekijöitä, jotka vaikuttaa, niin on tietysti se, että se viestintä siltä osin kuin on määrätty, niin se ois sitte proseduurien ja määräysten mukaista, esim just nää *cabin ok:t* ja

<sup>3</sup>Koodi MA1 viitaa matkustamomiehistöön haastatteluun 1, ks. taulukko 1, s. 21

mitä siinä on nämä, jotka pitää sanoa tietyllä hetkellä tietyllä tavalla ilmoittaa, niin aina silloin, niinku se meidän yhteys on hirveen hyvin onkin, aina silloin kun se on niinkun sen proseduurin mukaista, niin se helpottaa sitä ihan hirveesti. Joku keissi oli, en muista nyt kenen kanssa, mutta tässä nyt viime kuukausina, että se sana *cabin ok* ei jostain syystä tullu silleen, *cabin ok*. Se jollain eri, silloin tällöin harvoin siihen joku käyttää jotain erilaista sanontatapaa. Ja tällä kyseisellä henkilöllä, jota en edes muista kuka se oli, niin oli joku sen tyylinen tapa ilmoittaa se *cabin ok*, että me molemmat perämiehen kanssa koettiin se hirveen hankalaks, että heti huomattiin, että molemmat jäätiin miettimään, että olisk se nyt ihan oikeesti ok. Ja meidän piti soittaa ja varmistaa, että niin, tarkoititsä, että se *cabin oli ok*? Joo. Et tota se, että se sanotaan, tota, vaikka se tuntuu ehkä joistakin, en tiedä, tuntuuko se sitten tylsältä toistamiselta, kun aina pitää sanoa samalla tavalla, mutta kyllä se vaan helpottaa sitä viestin perille menoa.

Jussin kertomassa esimerkissä matkustamomiehistön jäsenellä on omanlaisensa tapa ilmoittaa *cabin ok*, fraasi, jolla matkustamomiehistö ilmoittaa ohjaamoon, että matkustamo on valmiina lentoonlähtöä tai laskeutumista varten. Jussin mukaan olisi hyvä jos viestintä ”ois sitte proseduurien ja määräysten mukaista” ja ”aina silloin kun se on niinkun sen proseduurin mukaista, niin se helpottaa sitä ihan hirveesti?”. ”Ois” ja ”aina silloin kun” elättelevät mahdollisuutta myös toisenlaisen diskurssin olemassaolosta, jolloin miehistö ei toimi määräysten mukaisesti. Ennustettavuusdiskurssi esitetään Jussin puheessa ideaalina ja sitä suositaan, koska se helpottaa viestin perillemenoa. Yllätyksellinen määräystenvastainen viestintä marginalisoidaan Jussin lausumassa huonompana ja vältettävänä toimintana, sillä se aiheuttaa hämmennystä ja turhaa työtä, kun miehistönjäsenet joutuvat varmistamaan viestin sisällön erikseen.

Kuhunkin miehistöpositioon liittyvät tietyt tehtävät ja tietyt fraasit, joita käytetään. Jokaisella lennolla positiot miehitetään erilaisella yksilöllä, joten joskus yksilöllinen vaihtelu tuo mukanaan poikkeamia sovituisista viestintä- tai työskentelytavoista. Tarkastelen seuraavaksi tätä persoonattomiksi miellettyjen positioiden ja lentotyötä tekevien ihmisten erilaisten persoonallisuuksien välistä jännitettä. Sitä voidaan tarkastella ennustettavuus–yllätyksellisyys -jänniteparin alajännitteenä, sillä positioiden tarkasti määrätty viestintä ja positiioihin kuuluvat tehtävät luovat miehistön toimintaan ennustettavuutta ja toisaalta lentotyön erilaiset persoonat, yksilöt yllätyksellisyyttä.

#### 4.1.1 Erilaiset persoonat persoonattomilla positiioilla

Vaikka miehistönjäsenet eivät tunne toisiaan, he tuntevat toistensa positiioihin liittyvät tehtävät ja velvollisuudet. Heillä on toisin sanoen tietoa miehistön viestinnällisestä suhteesta ja sen järjestyksestä (ks. Sigman 1995). Vaikka työtoveri on henkilökohtaisella



tasolla entuudestaan tuntematon, hänen toimintansa tietyllä positiolla on kuitenkin tuttua ja ennustettavaa. Säännöt ja määräykset luovat vuorovaikutukselle ja viestinnälle kehykset, joiden sisällä tulee pysyä.

Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena oleva lentoyhtiö työllisti haastattelujen suorittamisen aikaan yhteensä noin 2300 lentäjää ja matkustamomiehistön jäsentä. Lennolla työtovereina on hyvin monenlaisia ihmisiä ja usein osa on toisilleen entuudestaan tuntemattomia. Haastateltavat toivat puheessaan toistuvasti ja spontaanisti esille sen, että lentomiehistöt koostuvat hyvin erilaisista ihmisistä. Haastateltavat puhuivat erilaisuudesta persoonallisuuden piirteenä tai käyttäytymisen tapoina. Seuraavissa aineistokatkelmissa esiintyy tapoja, joilla haastateltavat toivat esille erilaisten persoonallisuuksien suurta määrää lentotyössä:

#### Esimerkki 3

##### LE4

Kari: Musta niitä[lentäjiä] on niinku ihan laidasta laitaan, niinku monenlaista persoonaa. On ekstovertejä tyyppisiä ja sit on vähän semmosia sulkeutuneempia ja on tota noin. Sitä on niinku joka lähtöön. Sit on pilkuntarkkoja, äärimmäisen tarkkoja kavereita, joita oikein niinku, ite mä ihailen sitä, että jaksaa koko aika päivästä ja vuodesta toiseen, tunnista toiseen niinku olla niin pilkuntarkka. Mut niinku porukka on kyllä hyvin kirjavaa.

##### MA4

Eeva: Ei, se on se luonne, et joko he [lentäjät] on semmosii helposti vastaanottavaisia tai semmosia, jotka haluaa pysyä niinku, et minä olen täällä ja nehen on just niitä, jotka ei ees kävele sinne koneen taakse tervehtimään, vaan me nähdään ekan kerran sit, kun me astutaan koneesta ulos jossain paikassa, jos me ei oo ehitty tulla sinne.

##### MA1

Leena: Sen vois, mä yritän ajatella niin päin, että minkälainen ihminen [matkustamomiehistön jäsen] ei vois olla, koska on meillä aikamoinen kirjo erilaisia persoonia.

##### MA2

Petra: Onhan niitä [lentäjiä], jotka on herkempiä ja niitä, jotka ei oo niin herkkiä.

##### LE3

Jussi: Yksilötasosta vaihtelua on kyllä hirveesti isossa massassa ja on paljon muita ominaisuuksia, joissa kahella lentäjällä voi olla eroa kuin yöllä ja päivällä.

##### LE1

Mikko: Sitten on tämmösii erilaisia persoonia [matkustamomiehistön jäseniä], jotka sitten kiireisiinsä vedoten viuhahtavat sinne omiin toimiinsa, mutta ne on kuitenkin aika, on ne niinkun onneksi häviävän pieni vähemmistö.

Haastateltavien puheessa erilaisten ihmisten suuri määrä vaikuttaa olevan lentotyöyhteisölle olennainen piirre. Voi olla, että jatkuvasti vaihtuvat ja ennestään tuntemattomat työtoverit tuovat lentotyössä korostetusti esiin yksilöiden erilaisuuden. Oman kokemuksen mukaan miehistönjäsenet pitävät lentotyötä tavallisuudesta poikkeavana työnä ja viittaavat muihin työpaikkoihin ja ammatteihin usein ”oikeina”, ”normaaleina” tai ”tavallisina” töinä. Tutkimusaineistossa on mainintoja siitä, että lentotyö on luonteeltaan erilaista kuin muu työ. Lentoemäntä Eevalla on kokemusta myös ”tavallisista töistä”:

#### Esimerkki 4

##### MA4

Haastattelija: Se on mielenkiintosta just tää mun mielestä, kun aika usein ihmiset puhuu jotenkin niinku normaaleista työpaikoista ja tavallisissa töissä ja muuta, et mikä se on siinä meissä, että onko se just tämä, että kun ihmiset vaihtuu niin kauheesti?

Eeva: On, on, koska silloin kun sä meet tavallisiin töihin, niinku mäkin olin hirveen monta vuotta, niin tota onhan se ihan eri asia, kun sä meet sinne ja samois kopeissa joka aamu istuu samat ihmiset, ni onhan se ihan eri asia, kun mennään tonne ja ehkä ei vuoteen olla samojen ihmisen kanssa.

Eevan mielestä tavallisille töille tyypillistä on se, että ”samoissa kopeissa joka aamu istuu samat ihmiset”. Lentotyössä näin ei ole, koska työtoverit vaihtuvat joka päivä ja seuraava yhteinen työpäivä saman työtoverin kanssa saattaa olla kaukana tulevaisuudessa. Uusien työtovereiden kohtaaminen joka päivä on haastateltavien mukaan olennainen osa lentotyön luonnetta.

Erilaisten persoonallisuuksien lisäksi aineistossa esiintyi näkemys persoonattomista positioista. Koko lentotyötä tekevä työyhteisö on siinä mielessä persoonaton, että jokainen miehistönjäsen on korvattavissa toisella samaan koulutusryhmään kuuluvalla miehistönjäsenellä. Esimerkiksi miehistönjäsenen sairastuessa, hänen tilalleen valitaan päivystysvuorossa oleva miehistönjäsen, joka pystyy koulutuksensa puolesta työskentelemään tarvittavalla positiolla. Seuraavissa esimerkeissä miehistönjäsenten persoonattomuus tuodaan eksplisiittisesti esille.

#### Esimerkki 5

##### MA2

Katja: niin mä sit vaan tästä puhuin, että mä oon tulossa tänne, että mä jotenkin, sen vuoksi mä en varmaan näit nimiäkään jätä päähäni, kun mun mielestä ne on vaan niinku lentäjät. On kippari ja perämies, et mä en niinku se, että se persoona, et ne ei oo niinku, miten mä nyt sanoisin näitisti, et se ei oo niinku väliä kuka siellä istuu, niinku näin.

LE1

Mikko: Hississä tavataan ensimmäisen kerran siinä ja niinmuodoin sitte nopea, nopea kohtaaminen siinä ja sitte ilmoittautuessa, jolloin ei ees välttämättä tiedä, ne on kohtaamisia, joista ei välttämättä ole sitä oman miehistön väkeä, vaan se on tämmösen ikäänkuin neutraalin CA<sup>4</sup>:n kohtaaminen siinä. Huomenen sanominen tai muutama pikku small talk siinä tietokoneella.

Kun vuorovaikutusosapuolet ovat positionsa edustajia, viestinnän impersonaalisuus korostuu. Katja ja Mikko puhuvat yllä olevassa esimerkissä lentäjistä ja matkustamomiehistön jäsenistä persoonattomina positionsa tai ammattiryhmänsä edustajana. Katjan mukaan ei ole väliä, kuka istuu ohjaamossa, persoonalla ei ole merkitystä, ”ne on vaan niinku lentäjät”. Mikko kohtaa työpäivän aluksi hississä tai töihin ilmoittautuessaan ”neutraalin CA:n”, ammattiryhmän edustajan. Tässä vaiheessa hän ei välttämättä tiedä, onko hänen kohtaamansa matkustamomiehistön jäsen osa hänen miehistöään. Ammattiryhmä tai positio ikään kuin peittää näkyvistä yksilön persoonan ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Vaikka persoonia on monenlaisia, työn tekemisen kannalta niillä ei ole merkitystä.

Miehistönjäsen on toisaalta ammatillisessa roolissa, positionsa edustaja, mutta samalla myös tietynlainen yksilö. Esimerkiksi Gerlander (2003) on tarkastellut samankaltaista ammatillisen ja yksilöllisen sekoittumista viestintäsuhteessa tutkiessaan lääkärin ja potilaan välistä viestintäsuhdetta. Viestintäsuhte on samanaikaisesti sekä kahden yksilön, että tiettyjen ryhmien välinen suhde. Suhdetta kehystää suoritettava tehtävä. (Mt. 35–36.) Lentäjien ja matkustamomiehistön jäsenten välinen suhde on myös tehtävän kehystämä. Eri positoiden miehistönjäsenille asettamat erilaiset toiminnalliset ja viestinnälliset vaatimukset ja positioita miehittävien erilaisten yksilöiden ominaisuudet luovat miehistön vuorovaikutussuhteisiin jännitteitä. Miehistönjäsen on vuorovaikutussuhteessa toisiin miehistönjäseniin toisaalta oma yksilönsä, toisaalta ammattiryhmänsä ja positionsa edustaja. Jännitteen toisessa ääripäässä on interpersonaalisen tason viestintäsuhte, johon pätevät arkielämän sosiaalisen vuorovaikutuksen säännöt. Suhteen osapuolina ovat tällöin yksilöt, persoonat. Toisessa ääripäässä on institutionaalisen tason viestintäsuhte, jossa toimitaan institutionaalisten tehtävien kehystämällä alueella miehistönjäsenten toimintaa ja viestintää säätelevien sääntöjen ja määräysten puitteissa. Tällöin vuorovaikutusosapuolet ovat ryhmänsä ja positionsa edustajia, kapteeneita, perämiehiä, pursereita, lentoemäntiä ja stuertteja. Nämä jännitteen molemmat ääripäät ovat miehistön vuorovaikutussuhteissa

---

<sup>4</sup> CA = *Cabin attendant*, matkustamomiehistön jäsen

mukana yhtä aikaa. Suhteessa on yhtä aikaa läsnä sosiaalinen ja viestinnällinen ulottuvuus (ks. Sigman 1995).

Erilaiset persoonat ja persoonattomat positiot kietoutuivat haastateltujen puheessa toisiinsa eri tavoin. Joissakin haastatteluisa korostettiin ammatillista positionmukaista viestintää, johon henkilökohtaiset ominaisuudet eivät saa vaikuttaa. Toiset haastateltavat totesivat henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikuttavan miehistöyhteistyöhön ja työn sujuvuuteen lennolla. Yhteistä kaikille haastatelluille oli kuitenkin näkemys positionmukaisen viestinnän ja toiminnan ensisijaisuudesta. Se esitettiin ideaalilanteena, johon pyritään, mutta johon todellisuudessa joskus vaikuttavat myös miehistönjäsenten erilaiset persoonat ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Käsitellen seuraavaksi sitä, miten haastateltavat asettivat vastakkain, kilpaileviksi diskursseiksi, toisaalta persoonattomat positiot ja toisaalta niitä miehittävien miehistönjäsenten erilaiset persoonat.

Vaikka lentotyötä tekevät ihmiset ovat erilaisia, eri persoonien kirjo ei saisi haastateltavien mukaan vaikuttaa työtehtävien suorittamiseen tai suorituksen laatuun. Mikäli viestintäkumppani koetaan jollain tavalla hankalaksi, oma ammattitaito ja ammatillisen roolin mukainen viestintä otetaan avuksi, jotta työhön liittyvät tavoitteet saavutetaan ja sääntöjen mukainen viestintä toteutuu.

#### Esimerkki 6

##### MA4

Haastattelija: Onks lentäjiin helppoa ottaa yhteyttä lennon aikana?

Eeva: Mun mielestä on. Tai en mä tiedä, mä en koskaan ota siitä mitään ongelmaa. Jos on asiaa, niin en mä koskaan koe sitä vaikeeks. Vaikka se ois semmonenkin ihminen, joka ei halua, että mä lähestyn.

Anne: Ei mun mielestä kans oo, että se on hyvin meillä, että tota se on kuitenkin niin pidetty koko ajan, että lentäjien pitää olla ajan tasalla, meidän pitää olla, puolin ja toisin sen turvaoven, että niihin on helppo ottaa yhteyttä. Ei siinä oo niinkun mitään. [...] Ei oo mitään vaikeutta, vaikka se ihminen ois niinkun, ihan samalla tavalla hän voi ajatella musta, että, tai meistä, että...

Eeva: Onpas se hankala.

Anne: Onpas se hankala tai näin, niin silti se työ sujuu.

Haastattelija: Joo, just. Et se menee niinkun sen yli.

Anne: Joo sen yli joo, et se tulee se ammatti heti.

Haastateltavat toivat usein puheessaan esiin ohjaamon ja matkustamon välisen esteettömän viestinnän tärkeyden. Sen toteutuminen menee tärkeysjärjestyksessä mahdollisten henkilökohtaisissa suhteissa esiintyvien mieltymysten tai konfliktien edelle. Edellisessä esimerkissä Anne korostaa ammattimaista sääntöjen mukaista viestintää hankaliksi koettujen lentäjien kanssa sanomalla ”et se tulee se ammatti heti”. Hankalaksi koetun

viestintäkumppanin kanssa ammatillinen positionmukainen viestintä ja käyttäytyminen nostetaan etualalle. Eevan mukaan lentäjään otetaan tarvittaessa yhteyttä, ”vaikka se ois semmonenkin ihminen, joka ei halua, että mä lähestyn”. Lentäjän henkilökohtaiset ominaisuudet tai torjuva käytös eivät ole yhteydenoton este. Eevan kommentissa ”mun mielestä on. Tai en mä tiedä, mä en koskaan ota siitä mitään ongelmaa” on implisiittisesti läsnä myös mahdollisuus, että jonkun toisen kohdalla yhteydenotossa saattaisi olla ongelmia. Annen kommentissa ”että se on hyvin meillä” viitataan omaan lentoyhtiöön ja sen hyvään ja avoimeen viestintäilmapiiriin. Annen lausumasta voidaan tulkita, että on myös lentoyhtiöitä, joissa yhteydenotto lentäjiin ei ole helppoa. Annen ja Eevan lausumissa miehistönjäsenten erilaiset persoonat ja persoonattomat positiot ovat läsnä synkronisesti, yhtä aikaa. Positionmukaista viestintää suositaan ja se nostetaan etualalle.

Aineistossa esiintyi myös toisenlaisia näkemyksiä persoonan ja position välisestä kamppailusta. Vaikka position viestinnälle asettamat vaatimukset nähdään haastateltavien puheessa ensisijaisina ja tärkeimpinä, positiolla kulloinkin toimivan miehistönjäsenen persoona joskus ikään kuin kuultaa kuitenkin position läpi. Aina henkilökohtaisia ominaisuuksia ei onnistuta marginalisoimaan. Ideaalia, persoonatonta positionmukaista viestintää ei välttämättä aina saavuteta, koska todellisuudessa viestintäkumppanin persoonalliset ominaisuudet vaikuttavat viestintään.

#### Esimerkki 7

##### LE3

Jussi: No yleisesti ne persoonakysymykset siinä tota vaikuttaa paljon. Mä luulen, että sillä kapteenilla, eli tässä tapauksessa minulla on aika paljon niinkun aika iso mahdollisuus siihen vaikuttaa tai on niinku avainasemassa siinä ihan tervehtimisestä lähtien, että luonko itsestäni sellasen kuvan, että mua on helppo lähestyä tai mulle on helppo viestiä ja näin mä oon kokenutkin, että kyllä mä itte pystyn siihen vaikuttamaan ja pyrin tietysti niinkun, että itse olen niinkun helposti lähestyttävä. On siinä toinen puolikin sitten, ensisijaisesti se CC<sup>5</sup>. On sellasia, jotka on tai tuntuu, että niillä on ajatukset vähän muualla ehkä, ei nyt ihan sataprosenttisesti työtehtävässä tai sitten ollaan huonolla tuulella tai epäosiaalinen päivä tai muuten vaan sitten introvertimpi tyyppi, joita siellä kabiinissa kuitenkin vähemmän on. Pääasiassahan ne [matkustamomiehistön jäsenet] on hyvin kommunikoivia, ekstrovertejä reippaita tyyppisiä. Mutta kyllä se persoona siinäkin puolella sitten vaikuttaa, et, et tota millaseks se yhteys sitten esimerkiks työpäivän aikana sitten muodostuu.

Toisin kuin esimerkissä 6, jossa Eeva ja Anne häivyttävät persoonaa taka-alalle ja korostavat positionmukaista ammatillista viestintää, Jussi nostaa persoonan esille ja sanoo sen vaikuttavan viestintään ja yhteistyöhön. Jussin mukaan kyseessä eivät ole pelkästään persoonallisuuden piirteet, kuten ”introvertimpi tyyppi”, vaan hetkittäiset mielentilan

---

<sup>5</sup> CC = Chief of Cabin, matkustamon päällikkö, purseri

vaihtelut, ”ollaan huonolla tuulella tai epäsosiaalinen päivä”. Jussin puheessa miehistönjäsenten henkilökohtaisille ominaisuuksille annetaan enemmän tilaa kuin edellisessä Annen ja Eevan haastattelukatkelmassa: ”No yleisesti ne persoonakysymykset siitä tota vaikuttaa paljon.” Jussin puheessa muodostuu diskursiivinen hybridi (Baxter 2011; Baxter & Braithwaite 2010). Hybridissä kilpailevat diskurssit ovat edelleen toisistaan erillisiä, mutta niitä ei esitetä toisilleen vastakkaisina. Jussi yhdistää positionmukaiseen viestintään kapteenin henkilökohtaisen ominaisuuden. Kapteenin tulee pyrkiä olemaan ”helposti lähestyttävä”. Jussin puheessa kapteenin positionmukaisen viestinnän ja kapteenin ominaisuuden välillä ei ole ristiriitaa. Oikeanlaiseen kapteenin position viestintään liittyy tietynlainen ominaisuus, ”helposti lähestyttävyys”. Myöhemmin haastattelun kuluessa myös Jussi kuitenkin korostaa positionmukaisen viestinnän ensisijaisuutta sanomalla, että persoona ei saa vaikuttaa siihen miten tietoa miehistön kesken jaetaan. Jussin puheessa ideaali ja todellinen asetetaan vastakkain. Todellisessa tilanteessa viestintäkumppanin persoona vaikuttaa Jussin mukaan viestintään, mutta ideaalitulanteessa persoona ei saa olla positionmukaisen viestinnän esteenä.

Vaikka tiedon jakaminen kuuluu olennaisena osana hyvään ja tehokkaaseen miehistöyhteistyöhön, haastateltavat kertoivat myös tilanteista, joissa tiedon jakamisesta pidättäytyttiin. Näissä tilanteissa viestintäkumppanin henkilökohtaiset ominaisuudet nostettiin etualalle, positionmukaisen viestinnän ja toiminnan yläpuolelle. Seuraavassa esimerkissä perämies kertoo tilanteesta, jossa lentäjät joutuivat suunnittelemaan mahdollista reittimuutosta kesken lennon. Toteutuessaan reittimuutos olisi vaatinut ylimääräisen välilaskun tekemisen lisäpolttoaineen saamiseksi. Asiasta päätettiin kuitenkin olla kertomatta lennon toiselle purserille<sup>6</sup>.

Esimerkki 8

LE1

Ville: siinä oli semmoinen tilanne, et etupäässä tosi hyvä tommonen skarppi purseri ja takapään purseri mukava ihminen, tosi hyvä, mut semmoinen kauheen eläväinen ja puhelias kun mikä ja niinku siis todella et niinku tuntu et ei minkäänäköstä niinkun kynnystä oo siinä, et mitä päästää suustaan, siis niinku periaatteessa ihan hyvässä mielessä. Ja sitten kun tää homma kehitty siihen niin ja kippiari tuli leparilta<sup>7</sup> ja kerrottiin sille näistä niin tehtiin yhdessä päätös, että kerrotaan purserille, ykköspurserille, mutta ei kakkospurserille. Todettiin, että koska tässä ei oo mitään, mitään niinku, tää ei vielä oo realisoitunu sen kummemmin mitenkään. Huonoin tapaus on se, että me mennään tankkaamaan X:ään. Et meidän polttoaineet ei riitä perille tai ei edes kiertoon, jollonka me mennään X:ään tankkaamaan ja sit jatketaan sieltä niin. Kun me oltiin siinä vaiheessa vasta kaks ja puol tuntia lennetty, niin todettiin, että ihan turha kertoo takapäälle, koska jos hän rupee siellä niinku valmistelemaan ja kertoo ja höpöttää kaikille, niin se tavallaan luo aivan turhaa semmosta

<sup>6</sup> Kaukolentoilla matkustamossa työskentelee kaksi purseria, matkustamon esimiestä.

<sup>7</sup> lepari = lepuvuoro

niinkun, tota niinkun, turhaa rasittaa ajatuksia semmosilla asioilla, mihin ei voi vaikuttaa tällä hetkellä. Niin todettiin, että pidettiin niinku ykköspurseri siitä ajan tasalla ja kerrottiin, että tämmönen ja tämmönen, mutta sovittiin siinä, että pidetään tää nyt tässä etupään tietona. Ja sitte loppujen lopuksi kun tultiin laskuun, niin sitten pidettiin koko miehistölle briiffaus. Ei me siinä vaiheessa, missään vaiheessa niinkun kerrottu tälle kakkospurserille, et niin me ei tarkotuksella kerrottu sitä teille, mut tavallaan silleen vaan niinku sitten purettiin se homma ja se oli, se oli ihan ok.

Villen kuvaamassa tilanteessa norminmukaisesta virallisesta viestinnästä luovuttiin. Tilanteesta kerrottiin vain ensimmäiselle purserille, joka oli ”skarppi”. Yleensä lennolla tavoitteena on esteetön ja avoin viestintä, mutta tässä tapauksessa toisen purserin henkilökohtaiset ominaisuudet, ”eläväinen ja puhelias kuin mikä”, vaikuttivat siihen, mitä hänelle kerrottiin tilanteesta. Tiedon jakamisesta pidättäytyminen ei ole kuitenkaan Villen kertomuksessa itsestään selvää, eikä siihen päädytä kevein perustein. Ville perustelee ratkaisua sanomalla ”että koska tässä ei oo mitään, mitään niinku, tää ei vielä oo realisoitunu sen kummemmin mitenkään”. Perusteluista voi tulkita, että välilaskun mahdollisuus ei lentäjien mielestä ollut niin tärkeä asia, että siitä olisi pitänyt välttämättä kertoa molemmille pursereille jo hyvissä ajoin etukäteen. Kertomatta jättämistä perusteltiin myös tilanteen hypoteettisella luonteella ja sillä, että ”huonoin tapaus on se, että me mennään tankkaamaan X:ään”, mikä ei olisi kuitenkaan ollut varsinainen hätätilanne. Tiedon jakamisen nähtiin myös mahdollisesti häiritsevän miehistön työskentelyä ja rasittavan heitä, jos toinen purseri ryhtyisi ”niinku valmistelemaan ja kertoo ja höpöttää kaikille”. Tiedon jakaminen miehistön kesken on lentotyössä keskeistä, ideaalia ja norminmukaista. Kun Villen kertomassa tapauksessa norminmukaisesta toiminnasta pidättäydytään, Ville joutuu esittämään haastattelupuheessaan perusteluja lentäjien ratkaisulle. Villen puheenvuorossa tiedon jakamisesta pidättäytyminen on odotuksenvastaista. Odotuksenvastaisuus paljastaa positionmukaisen viestinnän ja henkilökohtaisten ominaisuuksien välisen diskursiivisen kilpailun. Diskurssien kilpailussa Villen puheessa on kyseessä segmentaatio (Baxter 2011). Segmentaatiossa tiettyä diskurssia suositaan tietyssä kontekstissa. Tässä tapauksessa mahdollisen poikkeustilanteen kontekstissa etualalle nostettiin toisen purserin henkilökohtaiset ominaisuudet ja tiedon jakamisesta pidättäytyminen. Segmentaatio näkyy myös Villen kertoessa lennonjälkeisistä tapahtumista, kun koko miehistölle pidettiin ”briiffaus”, jossa kaikille miehistönjäsenille kerrottiin tapahtuneesta. Tässä kontekstissa palattiin takaisin positionmukaiseen ja odotustenmukaiseen viestintään, jossa tietoa jaetaan avoimesti miehistönjäsenten kesken.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että vaikka matkustamomiehistön tulee aina kertoa tekemistään poikkeavista havainnoista ohjaamoon, näin ei kuitenkaan aina toiminta. Syitä tiedon jakamisesta pidättäytymiseen ovat esimerkiksi pelko torjutuksi tulemisesta tai naurunalaiseksi joutumisesta (Brown & Rantz 2010; Chute & Wiener 1996). Tämän tutkimuksen aineistosta löytyi seuraava esimerkki tilanteesta, jossa kapteenin toiminta vaikutti voimakkaasti matkustamomiehistön jäsenen halukkuuteen jakaa tietoa. Esimerkissä 9 Petra vastaa kysymykseen, onko lentäjiin helppoa ottaa yhteyttä lennon aikana. Petra vastaa kertomalla tilanteesta, jossa matkustaja oli tuonut matkatavaroissaan matkustamoon kemiallista ainetta, jonka kuljetus käsimatkatavaroissa on kielletty. Petra havaitsi aineen vuotavan matkustamoon aivan lennon loppuvaiheessa ja kertoi asiasta välittömästi ohjaamoon.

#### Esimerkki 9

##### MA2

Petra: Kyllä silloin ensimmäisten vuosien aikana, kun oli jotain tosi pahoja tilanteita, just meni sanomaan ja sai huudot. Ni se niinku pariks vuodeks pisti sellasen aika kovan kynnyksen.

Haastattelija: Sellasta tapahtuiko, siis?

Petra: Joo, tapahtui, joo. [Petra kuvailee tilannetta.] Se haju tuli niinku siis sinne matkustamoon. Mä rupesin etsimään sen niinku kohdetta, avasin yhen hattuhyllyn, josta oikein tulvahti lisää ja mä rupesin suoraan kysyyn, et mitä tossa laukussa on. Ja tota mä menin suoraan sitte tonne eteen ja sanoin niinku CC:lle, että hei, et pitääkö kertoo ohjaamoon, niinku totta kai. Se oli ekana kesänä peruskurssin jälkeen. Ni sitte tota menin ohjaamoon, sit CC sano suoraan, et ehdottomasti näin. Se oli *fastenien* ja *ten minutes to landingin* välissä<sup>8</sup>. Ja tulin siihen sitten ja avasin oven ja odotin, että ne kääntyivät<sup>9</sup> ja sanoin mikä on tilanne. Ne sano, että selvä, mä pistin oven kiinni, eikä tapahtunu muuta. Tultiin maahan niin kapteeni kutsu mut ohjaamoon ja huus mulle aivan naama punasena, että tos vaiheessa lentoo ei enää tulla sanomaan yhtään mitään. Mä muistan sen kipparin loppuelämän. Mutta tavallaan tää on niinku sitä tosi, tosi vanhaa kulttuuria silloin. Tommonen niinku kokemus mä voin sanoa, et se kyl henkilöity sit tähän yhteen kippariin, et mä totesin, että mä en hänelle suoraan kerro yhtään mitään enää jatkossa, et mä niinku puhun sitte perämiehelle tai jollekin, jos se on sit siinä, et tämmönen tilanne, et ottakaa tai jättäkää (nauraa), että tota tää nyt anyways siellä on.

Petra toimii sääntöjen ja määräysten mukaisesti ja kertoo havainnoistaan ohjaamoon sekä matkustamon vanhimmalle, CC:lle. Kapteenin reaktio määräystenmukaiseen toimintaan ei ole kuitenkaan odotuksenmukainen. Kapteeni ei halua kuulla matkustamosta mitään lennon loppuvaiheessa (lennon kriittinen vaihe, ns. *sterile cockpit* -sääntö), mutta Petraa on ohjeistettu kertomaan lentoturvallisuuteen liittyvistä asioista myös silloin. Tämän tilanteen seurauksena Petra sanoo, että ”mä totesin, että mä en hänelle suoraan kerro yhtään mitään enää jatkossa”. Kyseessä on segmentointi, sillä tietyssä kontekstissa, kyseisen lentäjän ollessa kapteenina, Petra on valmis painamaan positionmukaisen viestinnän marginaaliin ja

<sup>8</sup> Kyse oli lennon loppuvaiheesta, jolloin steriilin ohjaamon periaatteen mukaan ohjaamoon ei saa ottaa yhteyttä kuin lentoturvallisuuteen suoraan liittyvissä asioissa.

<sup>9</sup> Matkustamohenkilökunnan jäsenen tulee odottaa ohjaamon ovella, kunnes lentäjät ilmaisevat olevansa valmiita kuuntelemaan esim. kääntymällä kohti ovea. Näin pyritään varmistamaan se, ettei ohjaamotyöskentely, esim. keskustelu lennonjohdon kanssa keskeydy.



välttämään viestintää kapteenin kanssa. Petra viittaa puheessaan myös aikaisempaan aikaan ”mutta tavallaan tää on niinku sitä tosi, tosi vanhaa kulttuuria sillon.” Petran lausumassa viittaus menneeseen paljastaa diskurssien valta-aseman muuttuvan ajan myötä (*spiraling inversion*). Useat haastateltavat vertasivat nykyistä tilannetta aikaisempiin aikoihin ja sanoivat miehistöviestinnän tehokkuuden ja avoimuuden parantuneen huomattavasti ajan myötä. Haastateltavien mukaan miehistön CRM-koulutuksella on ollut tässä asiassa ratkaisevan tärkeä merkitys. Tämän tutkimuksen aineistossa Petran puheenvuoro on ainoa näin yksityiskohtainen kuvaus avoimesta konfliktitilanteesta lentäjän ja matkustamohenkilökunnan jäsenten välillä.

Ennustettavuus–yllätyksellisyys –jännitepariin liittyy myös jännitteisyys työtehtäviin liittyvän virallisen viestinnän ja epävirallisen keskustelunomaisemman viestinnän välillä. Tarkastelen seuraavaksi virallisen viestinnän ja epävirallisen viestinnän välistä jännitettä miehistöviestinnässä.

#### 4.1.2 Virallinen ja epävirallinen viestintä

Virallisella viestinnällä tarkoitan tässä tutkimuksessa ensinnäkin englanniksi sanoitettuja lennon eri vaiheissa käytettyjä fraaseja. Toiseksi, virallista viestintää on kaikki lentoturvallisuuteen ja työn suorittamiseen liittyvä keskustelu miehistönjäsenten välillä. Epävirallisella viestinnällä tarkoitan kaikkea sellaista muuta viestintää lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä, mikä ei suoraan liity lentoturvallisuuteen tai työtehtävien suorittamiseen.

Institutionaalisissa suhteissa rutiinimaisuus ja ennustettavuus liittyvät suhteiden tehtäväorientoituneeseen ja tavoitteelliseen luonteeseen ja yllätyksellisyys henkilökohtaisemman alueen keskusteluun (Gerlander, 2003, 83). Lentotyössä epävirallisia keskusteluja ei säädellä yhtä tiukoin määräyksin kuin virallista viestintää, joten yllätyksellisyydelle jää enemmän tilaa. Toisaalta määräyksillä vaikutetaan vahvasti siihen, milloin epävirallisia keskusteluja on soveliaista käydä, joten myös ennustettavuus liittyy lentotyön epävirallisiin keskusteluihin. Haastateltavien näkemykset epävirallisten keskustelujen määrästä vaihtelivat suuresti. Joidenkin mielestä sellaisille ei ollut juuri lainkaan aikaa tai edes tarvetta ja toiset kertoivat käyvänsä epävirallisia keskusteluja erittäin usein. Pidemmillä, esimerkiksi mannertenvälisillä lennoilla aikaa epävirallisempiin

keskusteluihin jäi haastateltavien mukaan enemmän kuin lyhyillä lennoilla. Epävirallinen jutustelu liittyi haastateltavien puheessa myös ihmisten erilaisuuteen. Kaikkien kanssa ei tule käytyä epävirallisia keskusteluja lainkaan. Yhteistä haastateltaville oli näkemys virallisen viestinnän ensisijaisuudesta ja tärkeydestä. Työtehtäviin liittyvä viestintä on ensisijaista ja muu keskustelu käydään, mikäli aikaa siihen jää. Sannan ja Leenan mielestä epäviralliselle viestinnälle lentäjien ja matkustamomiehistön välillä on vain vähän aikaa:

Esimerkki 10

MA1

Haastattelija: Tota ihan ekaks silleen niinku lämmittelyjuttuna niin, minkälaisia tilanteita lentäjien ja CA:iden välillä on. Jos miettii ihan niinku työpäivän aikana, työpäivän kuluessa, niin minkälaisia kohtaamisia siellä on, minkälaisia tilanteita, missä lentäjien kanssa ollaan tekemisissä. Kun te tuutte aamulla töihin, niin.

Sanna: No varmaan tietysti esittäydytään, sanotaan huomenta tai päivää tai iltaa tai mikä nyt vuodenaika onkin tai vuorokaudenaika onkin ja sitte tota, mitä kiireempi on, niin sitä vähemmän sitä vuorovaikutusta on. Perusasiat nyt yleensä, tää tervehtiminen, lentoajat, nopeet kuulumiset ehkä, nopeet toiveet niinku onko mitään erityistä ja siinä se oikeestaan on. Ja sit on hei hei ja kiitos.

Haastattelija: Okei. Mitens lennon aikana?

Sanna: Tosi vähän. Ei siis sehän on nykyisin ihan hirveen vähästä se vuorovaikutus, eihän siellä oo juuri mitään niinku, koska on niin kiire tavallaan tehdä sitä, suorittaa sitä työtehtävää. Ei siinä paljon niinku kommunikoida kahden osaston välillä, jollei oo jotain erityistä tietoo, tulee säämuutoksia tai jotain muuta, mutta se on todella vähän.

Haastattelija: Minkälaisia ne tilanteet vois olla, et jos ihan yksinkertaisuudessaan lentäjiin ollaan yhteydessä lennon aikana siis mitenkään?

Leena: No, mulle tulee mieleen et siis se joka on siellä etukeittiössä, niin sehän niinku hoitaa ne ruokailut, et se on, et onhan sekin niinku tavallaan...

Haastattelija: Juu, juuri!

Leena: Et soitetaan ja viedään ruuat. No siinä ehkä jotain pientä, mutta harvoin sitäkään. Sit sen jälkeen käytävä kutsuu sitte ja tietysti sitte toi vessassa käynti.<sup>10</sup> Silloinhan sinne mennään. Siinä on oikeestaan semmonen niinku aika jolloin vähän enemmän pystyy siinä sitten pystyy sen cockpitiin jäävän lentäjän kanssa jotain puhumaan tyyliin, millons loma oli, siis pientä small talkia, joka on tietysti ihan kiva niinku silleen. Mutta mä sanosin, että sen jälkeen kun tuli se, että ovet pitää olla kiinni, niin se on todellakin vähentynyt, ihan vois sanoa minimiin. Että mun mielestä se oli sellainen aika iso muutos silloin. Tää tapahtu kylläkin sillä välillä, kun mä olin poissa, mutta se oli semmonen, että kun palasin sitte takasin, että tää on nyt menny tällaseks.

Haastattelija: Niin aikasemmin sinnehän mentiin vaan.

Sanna: Niin, ovi oli auki välillä ja kuljeskeltiin kun tarvii.

Sanna tiivistää lentäjien ja matkustamomiehistön välisen vuorovaikutuksen lennolla lausumaan ”perusasiat nyt yleensä, tää tervehtiminen, lentoajat, nopeet kuulumiset ehkä, nopeet toiveet niinku onko mitään erityistä ja siinä se oikeestaan on. Ja sit on hei hei ja kiitos.” Sannan mukaan vuorovaikutus on sitä vähäisempää, mitä kiireisempi työtahti lennolla on. Sannan lausumassa sana ”yleensä” on mielenkiintoinen, sillä siitä voidaan tulkita, että on mahdollista, että joskus jopa nämä ”perusasiat” jäävät viestimättä. Tulkitsen perusasioiden tarkoittavan viralliseen viestintään liittyviä tilanteita, kuten esittäytymistä tai mahdollisista lentoon vaikuttavista sääolosuhteista tai muista poikkeustilanteista

<sup>10</sup> Ohjaamossa on aina oltava vähintään kaksi miehistönjäsentä, joten toisen lentäjän WC-käynnin ajaksi matkustamomiehistön jäsen siirtyy ohjaamoon.

tiedottamista. Epäviralliselle viestinnälle on aikaa tietyissä lennon vaiheissa. Leena mainitsee lentäjien ruokailun ohjaamossa ja lentäjien WC-käynnit tilanteina, joissa esiintyy epävirallista keskustelua. Kyseessä on segmentaatio (Baxter 2011), sillä näissä tilanteissa epävirallinen keskustelu on etualalla ja virallinen viestintä marginaalisempaa. Lentäjien ruokailuhetket ja lentäjien WC-käynnit mainittiin muissakin haastattelussa tyypillisinä tilanteina, joissa lentäjät ja matkustamohenkilökunta käyvät epävirallisia keskusteluja lennon aikana.

Sekä Sanna, että Leena vertaavat nykytilannetta menneeseen aikaan. Sanna sanoo, että ”sehän on *nykyisin* ihan hirveen vähästä se vuorovaikutus” ja Leena sanoo ohjaamon oven lukitsemisen vähentäneen vuorovaikutusta. Viittaus menneeseen aikaan on vihje diskurssien välisen kamppailun muutoksesta ajan kuluessa. Vaikka epävirallinen viestintä on haastateltujen puheessa työnnetty tällä hetkellä marginaaliin virallisen viestinnän tieltä, sillä on haastateltujen mukaan ollut vahvempi asema aikaisemmin. Kyseessä on aikaan sidottu diskurssien valta-aseman vaihtelu (*spiraling inversion*). Vaikka virallinen viestintä on haastateltujen mukaan aina ollut ensisijaista epäviralliseen viestintään verrattuna, sen nykyinen asema näyttäytyy haastateltavien puheessa entistä vahvempana. Haastateltavien mukaan vähentyneet miehistömäärät, lukittu ohjaamon ovi ja työtehtävien lisääntyminen ovat vähentäneet mahdollisuuksia käydä epävirallisia keskusteluja lennon aikana.

New Yorkissa vuonna 2001 tapahtuneiden terroristi-iskujen jälkeen ohjaamon ovea koskevia määräyksiä muutettiin ja ohjaamon ovi pidetään lukittuna lennon ajan. Ovea on pidetty jo aikaisemminkin esteenä lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa (Helmreich & Merritt 1998), mutta vuoden 2001 jälkeen lukittu ovi muodostaa entistä järeämmän fyysisen esteen lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välille (Brown & Rantz 2010). Tässä tutkimuksessa lyhyt lentoaika, kiire ja ohjaamon suljettu ovi mainittiin useassa haastattelussa vuorovaikutuksen vähäisyyden syiksi. Myös Brownin ja Rantzin (2010) tutkimuksessa käytettävissä olevaan aikaan liittyvät rajoitukset sekä ohjaamon lukittu ovi olivat miehistönjäsenten ilmoittamat suurimmat vuorovaikutuksen esteet. Ohjaamon suljettu ovi esitettiin haastateltavien puheessa yleensä vuorovaikutusta vähentävänä tekijänä. Haastateltavien mukaan virallinen viestintä hoituu ongelmitta, mutta lukittu ovi vähentää epävirallista viestintää. Ohjaamo ja matkustamohenkilökunta ovat toisiinsa yhteydessä lennon aikana pääasiassa lentokoneen sisäpuhelimien välityksellä. Anne kertoo seuraavassa esimerkissä sisäpuhelimien vaikutuksesta viestintään:

MA4

Anne: No vaikuttaahan se mun mielestä ihan suoraan siihen small talkin määrään. Sulla ei tuu sanottu niitä hauskoja tai mukavia pikku kommentteja tai et mitäs, et teillä on tuolla, ai teidän tuulilasi on lumessa tai mitä, semmosta *small talkia*, mitä se sit ikinä olisikaan. Niin sehän niinkun jää vähemmälle. Ja tota sitten just tässä viestinnässä, niin siinä kun se jää asiapohjalle, sitä ei viiti ihan pikkujutuista mennä kertomaan, et arvatkaa mitä, et joo tämmönen juttu kävi. Jos se [ovi] ois auki ja huomais siitä, et ai niillä on varmaan semmonen hetki, niin kertois, että näittekste muuten Iltasanomissa tämmösen jutun, et mä nauroin sille hirveesti. Ni tää tämmönehän jää, et sitä niinku sun pitää tavallaan miettii se aika ja paikka tarkemmin sille *small talkille*. Nää asia-asiat niinkun todettiin tulee hoidettua.

Annen mukaan sisäpuhelinta ei käytetä epäviralliseen *small talk* -jutusteluun, vaan ainoastaan viralliseen tiedonvälittämiseen. Kyseessä on segmentaatio, sillä sisäpuhelimen käytön yhteydessä etualalla on virallisen viestinnän diskurssi. Annen lausumassa segmentaatio näkyy myös eksplisiittisesti hänen sanoessaan, että ”sun pitää tavallaan miettii se aika ja paikka tarkemmin sille small talkille.” Epäviralliselle viestinnälle on aikansa ja paikkansa, jolloin sitä voidaan nostaa etualalle. Sisäpuhelimen käyttö ei vaikeuta virallista viestintää, vaan ”nää asia-asiat niinkun todettiin tulee hoidettua.” Virallinen viestintä nostetaan etualalle. Tästä huolimatta Anne sanoo, että kun viestintä ”jää asiapohjalle, sitä ei viiti ihan pikkujutuista mennä kertomaan”. Mikäli ohjaamon ovi vähentää kokonaisvuorovaikutusta lentäjien ja matkustamomiehistön välillä, on mielestäni vaarana, että jokin kertomatta jäänyt ”pikkujuttu” saattaa osoittautua myöhemmin tärkeäksi tiedottamisen arvoiseksi asiaksi.

Haastateltavat pitävät epävirallisia keskusteluja kuitenkin hyvin tärkeinä ja positiivisina, vaikka ne ovatkin toissijaisia viralliseen viestintään nähden. Useat haastateltavat sanoivat paluulennolla miehistöyhteistyön sujuvan yleensä vaivattomammin kuin menolennolla. Syiksi he arvelivat sitä, että menolennon aikana tai lentokohteessa yövyttäessä työtovereita oli oppinut jo hieman tuntemaan. On helpompi ennustaa työtoverin käytöstä ja ymmärtää häntä, jos työtoverista on saatu jotain tietoa epävirallisten keskustelujen kautta. Seuraavassa esimerkissä kapteeni Mikko kertoo tapauksesta, jossa matkustajan sairaskohtauksen, ”medikaalitapauksen”, hoitaminen koettiin helpommaksi, kun miehistö oli ehtinyt tutustua toisiinsa yöpymisen tai pitkän välilaskun aikana käydyissä epävirallisissa keskusteluissa.

LE1

Haastattelija: Mikä merkitys sillä on sillä niinku, mitä, mitä hyötyä tai haittaa siitä on, näistä *small talkeista* tai yhteisistä ravintolailloista tai?

Mikko: No sitä on ainaki yks kolle-, ei oo osunu omalle kohdalle, mutta yks kollega kerto, että niillä oli sitte medikaalitapaus siinä paluussa ja heil oli ollu, oliko se sit layoveri<sup>11</sup> vai oliko pitkä kääkiminen<sup>12</sup> tai muuta, ni sano, että se oli hirveen vapauttaavaa niinkun, niin, kun ikäänkuin tunsi pikkasen paremmin, joka sieltä soitti ja sillä oli sitten jotain taustaa tai muuta vastaavaa, niin oli hirveesti helpompi olla ohjaamon puolella, kun niinkun tunsi, että, että jo-. Niinkun ajatuksena se, että, että niinkun PT<sup>13</sup>-esimerkinä, jos joku sanoo, että on helvetisti savua, niin se on sille palopelkoperheen tyttärelle se helvetisti savua on se, kun sammutetaan seittemän kynttilää yhtäaikaa ja sit sille palomiehen tyttärelle se on se, kun poltetaan kaksikymmentä autonrengasta kokossa, niin se on helvetisti savua. Niin se, että kun sä tunnet sen henkilön, joka on siellä lähettimen päässä, niin sä osaat suhteuttaa, mitä se millä tarkoittaa.

Mikko tuo esiin sen, että lentomiehistöt koostuvat hyvin erilaisista ihmisistä. Epävirallisissa keskusteluissa on mahdollisuus saada lisää tietoa toisesta miehistönjäsenestä, mikä auttaa ennustamaan ja tulkitsemaan entuudestaan tuntemattoman ihmisen käytöstä ja viestintää. Epäviralliset keskustelut voivat saada virallisen viestinnän sujuvammaksi. Aikaisemmassa tutkimuksessa on esitetty, että mikäli miehistöllä ei ole mahdollisuutta vapaamuotoisempaan epäviralliseen keskusteluun, viestintä on vähäistä myös mahdollisessa poikkeustilanteessa (Skogstad ym. 1995). Usein haastateltavien puheessa epävirallinen ja virallinen viestintä segmentoitii selvästi eri lennon vaiheisiin ja tilanteisiin kuuluvaksi. Epäviralliset keskustelut esitettiin virallisesta viestinnästä täysin erillisinä. Mikon lausumassa epävirallinen ja virallinen viestintä kietoutuvat toisiinsa. Kyseessä on hybridi (Baxter 2011; Baxter & Braithwaite 2010.), jossa molemmat diskurssit ovat läsnä erillisinä, mutta tasa-arvoisina. Niitä ei nähdä toisilleen vastakkaisina.

Epävirallisen ja virallisen viestinnän välisessä jännitteessä voi nähdä yhtäläisyyksiä Rawlinsin (2000) välittämisen ja instrumentaalisuuden (*affection-instrumentality*) väliseen jännitteeseen opettaja-oppilas -suhteessa. Rawlins (2000) pohtii, missä määrin opettaja voi välittää oppilaistaan. Missä määrin välittäminen on itsessään päämäärä ja missä määrin se on apuna pedagogisten tavoitteiden saavuttamisessa? Samankaltainen jännite on myös Poutiaisen ja Gerlanderin (2009) asiakeskeisyyden ja henkilökohtaisuuden välinen jännite (*fact-orientating-personal relating*) tohtorikoulutettavien ja heidän ohjaajiensa välillä. Vaikka asiakeskeisyys, väitöskirjan tekeminen, onkin ohjaustapaamisissa keskustelun pääaihe, työn ohjaajalle saattaa olla hyötyä tietää ohjattavan aikaisemmasta työhistoriasta,

---

<sup>11</sup> layoveri = yöpyvä lento (engl. *layover*)

<sup>12</sup> kääkiminen = pitkään kestävä välilasku

<sup>13</sup> PT = pakkotilanne, hätätilanne

kielitaidosta tai muista kiinnostuksen kohteista esimerkiksi tutkimuksen rahoituksen järjestämisessä. Henkilökohtaisiin asioihin liittyvät keskustelut voivat marginaalisesta asemastaan huolimatta edesauttaa pääasian, väitöskirjan ohjaamisen tavoitetta. Miehistöviestinnässä virallisen viestinnän toteutuminen on haastateltavien puheessa etualalla. Epävirallisella viestinnällä ei ole samanlaista yhtä tärkeäksi koettua asemaa. Toisaalta kuitenkin haastateltavat kertovat epävirallisen viestinnän helpottavan virallista viestintä parantamalla muiden miehistönjäsenten toiminnan ennustettavuutta. Voidaankin kysyä, missä määrin epävirallinen viestintä voi olla apuna virallisen viestinnän tavoitteiden saavuttamisessa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastateltavien puheessa välittyi kuva ideaalitalanteen ja todellisen tilanteen välisestä kamppailusta. Epävirallinen viestintä edistää haastateltavien mukaan miehistöyhteistyötä ja vuorovaikutusta. Ideaalitalanteessa miehistöyhteistyö, miehistön viestintä ja vuorovaikutus on sujuvaa. Todellisuudessa kuitenkin käytettävissä oleva aika ja ohjaamon suljettu ovi vähentävät mahdollisuutta epäviralliseen keskusteluun. Toisaalta, vaikka epävirallisen viestinnän nähtiin helpottavan vuorovaikutusta, sen puuttuminen ei haastateltavien mukaan kuitenkaan estä hyvää ja tehokasta miehistöyhteistyötä. Haastateltavien mukaan miehistönjäsenten ammattitaito, koulutus ja kokemus auttavat heitä toimimaan tehokkaasti yhdessä, vaikka työtovereihin ei olisi ehtinyt tutustua epävirallisissa keskusteluissa. Osa haastateltavista kertoi jopa välttävänsä henkilökohtaisista asioistaan kertomista lennolla.

#### 4.2 Yksi miehistö vai kaksi miehistöä?

Lentäjiä ja matkustamomiehistöä yhdistää sama fyysinen toimintaympäristö, lentokone, ja turvallisuuden korostaminen kaikessa toiminnassa. Ammattiryhmät eroavat kuitenkin toisistaan monessa suhteessa. On esitetty, että ammattiryhmät edustavat kahta erillistä kulttuuria ja muodostavat kaksi erillistä miehistöä yhden yhtenäisen miehistön sijaan (Chute & Wiener 1995).

Tässä tutkimuksessa yksi yhtenäinen miehistö esitettiin ideaalina ja se tuotiin esiin kaikissa haastattelussa. Haastateltavat esittivät yhden yhtenäisen miehistön nimenomaan ideaalina, jota ei aina käytännössä kuitenkaan saavuteta.

LE2

Haastattelija: Kun mä kysyin noista lentoemäntien ja lentäjien eroista ja muista, niin jatkokysymyksenä siihen, ollaanks me teidän mielestä yks yhtenäinen miehistö koneessa, vai onks siellä kaks miehistöä, kaks osastoa?

Pekka: Mun tekis mieli ajatella niin, että me ollaan yks yhtenäinen miehistö ja mä ehkä niinku itse ajattelen niin. Mutta sitten ihan käytännössä niin tota kyllä meillä on vielä aika paljon matkaa siihen, että just me tullaan koneelle eri polkuja ja me briiffataan erillään toisistamme ja me tehdään työtä tavallaan niinku omien rutiiniemme mukaan puolin ja toisin ja pairingit<sup>14</sup> menee ristiin, miehistöt vaihtuu ja sitten lähdetään koneestakin vielä mahdollisesti, et niinku ohjaajat jää ja kabiini lähtee tai toisinpäin. Että meillä on kuitenkin aika vähän sellasia pisteitä, missä jotenkin sit aidosti kohdataan. Sanotaan terve ja käydään läpi tietyt perusjutut ennen lentoa ja muuta. Verrattuna esimerkiksi siihen, että tavattais tuolla miehistöaulassa yksissä tiloissa ja vaikka siinä tehtäskin vähän eri asioita, puhuttas eri asioista, mut et kuitenkin oltais jotenkin sillai niinku fyysisesti yhtenä porukkana, niin tota toishan se ihan erilaisen fiiliksen.

Haastattelija esittelee Pekalle kaksi diskurssia ja houkuttelee samalla Pekkaa tuomaan puheessaan esiin diskurssien välistä kamppailua. Haastattelija ja Pekka tuottavat yhdessä yhden miehistön ja kahden miehistön diskurssien välisen kilpailun. Pekan puheessa ideaalitalanne ja todellinen tilanne asetetaan vastakkain. Kahden miehistön diskurssi liitetään todelliseen tilanteeseen ja yhden miehistön diskurssi ideaalitalanteeseen. Pekka sanoo, että ”mun tekis mieli ajatella niin” ja ”mä ehkä niinku itse ajattelen niin”, jolloin *ehkä itse* ja konditionaali *tekis mieli* elättelevät mahdollisuutta myös toisenlaisen diskurssin, kahden erillisen miehistön olemassaolosta. Lisäksi Pekan lausumassa ”mutta sitten ihan käytännössä niin tota...”, sana *mutta* paljastaa yhden yhtenäisen miehistön diskurssin ja kahden erillisen miehistön diskurssin välisen kilpailun. Yhden miehistön ja kahden miehistön diskurssi esiintyvät Pekan puheessa synkronisesti, yhtä aikaa. Kahden miehistön diskurssi saa paljon tilaa ja se nostetaan etualalle. Pekka puhuu kahdesta erillisestä miehistöstä nimenomaan käytännön työn kautta. Yhteisiä konkreettisia kohtaamispisteitä on työpäivän aikana yhteisestä työympäristöstä huolimatta vähän.

Lentomiehistö muodostaa yhden tai kaksi miehistöä lennosta riippuen. Joskus yhden miehistön ideaali saavutetaan, joskus ei. Esittäytymisellä on aikaisemman tutkimuksen perusteella suuri rooli miehistön yhtenäisyyden kokemuksen muodostumiselle (Brown & Rantz 2010; Chute & Wiener 1996; McKinney, Barker, Davis & Smith 2005). Myös tämän tutkimuksen haastateltavat toivat esiin esittäytymisen merkityksen.

---

<sup>14</sup> Pairinki (engl. *pairing*) = työrupeama, johon voi sisältyä useampia lentoja

Esimerkki 14

MA2

Petra: On. Siis semmoinen just, jos on semmoinen tilanne, et pitkä lento läh-, alkaa sillä, et kippari ja molemmat perämiehet tai kaks kipparia ja perämies kiertää koneen ja kättelee kaiken, lento on yhtenäinen.

Katja: Se on totta. Se on. Just se siit tulee.

Petra: Se on jättimäinen juttu. Okei, ne on käyny kaikki läpi, ne on käyny koneen läpi ja ne menee tonne noin ja mennään yhdessä. Jos sä meet sinne sen jonkun ensimmäisen ruokatarjoilun jälkeen, kun sä ehdit ensimmäisen kerran sinne moikkaamaan niin kyllä siinä jää irralliseksi.

Petran mukaan ”siinä jää irralliseksi”, jos esittäytyminen tapahtuu vasta lennon aikana. Esittäytyminen ja miehistön yhtenäisyys liittyvät Petran ja Katjan lausumissa yhteen. Yhtenäisen miehistön luominen liitettiin haastateltavien, niin matkustamohenkilökunnan kuin lentäjienkin puheessa ensisijaisesti lentäjien ja erityisesti kapteenin toimintaan. Lennon päällikkönä hänellä on haastateltavien mukaan eniten mahdollisuuksia vaikuttaa miehistön yhtenäisyyteen.

Tämän tutkimuksen lentäjät ja matkustamohenkilökunta on sijoitettu lentoyhtiön organisaatiossa eri osastoille. Osa haastatelluista sanoi, ettei tämä näy käytännön työssä mitenkään, eikä sillä ole vaikutusta miehistön yhtenäisyyden tunteeseen. Varsinkin matkustamomiehistön jäsenet kuitenkin toivat usein esiin ammattiryhmien välisiä eroja vastatessaan kysymykseen, onko organisatorisella eriytymisellä merkitystä käytännön lentotyössä.

Esimerkki 15

MA2

Haastattelija: Näkyys se teidän mielestä, et me ollaan eri osastoilla organisatorisesti? Ni näkyys se missään niinku käytännön työssä? Onks sillä mitään merkitystä?

Petra: Joo, kyl se näkyy.

Haastattelija: Miten se näkyy?

Petra: Autopaikoissa. Ihan faktuaalisesti, me tullaan varmaan niinku tuntii ennen lentoa lentokentälle sen takii, että saadaan autopaikat xstä. Niillä on lämpimät paikat, varatut paikat. Siis kyllä semmoinen asia tekee hirveen ison eron. Siis tavallaan niinku se, että meidän, öö, ideologia usein on, me ollaan ehkä semmosii niinkun tunnemaailmalta niinkun eläväisempiä ja kanta-aottavampia, kun mitä taas niinku ohjaamopuolella ei ole. Mikä tarkoittaa siis sitä, että ne on hirveen usein enemmän niinku toteuttamassa niinkun vahvemmin osaston tämmösiä suuri juttuja ja ohittaa meidänkin edut usein siinä asiassa esimerkiks. Kyllä se niinku tommoset asiat tekee niitä, ne tottelee eri isäntää kuin me, tyylisesti, tai eri tavalla. Et ne on vähän sellasia priimusoppilaita verrattuna meihin takapenkin niinkun huutajiin (nauraa), jos pitää oikein karrkoida niin ne on niinku *good guys* niinku hattu päässä ja omena kädessä, enemmän.

Petran lausumassa lentäjät ja matkustamomiehistö erotetaan toisistaan erillisiksi ja erilaisiksi ryhmikseen. Petran mukaan ”ne tottelee eri isäntää kuin me”. Lentäjillä ja matkustamohenkilökunnalla on ikään kuin erilaiset tavoitteet ja intressit. Kahden erillisen miehistön diskurssia nostetaan voimakkaasti etualalle. Petra ei varsinaisesti kuitenkaan vastaa kysymykseen, sillä hänen mainitsemansa asiat eivät suoraan liity ammattiryhmien



sijoittumiseen organisaation eri osastoille. Petran vastaus on kuitenkin mielenkiintoinen, sillä siinä lentäjät ja matkustamomiehistö esitetään vahvasti erilaisina. Clark (2013) on havainnut, että matkustamohenkilökunta erottaa diskursiivisesti lentäjät ja matkustamohenkilökunnan omiksi ryhmikseen, vaikka CRM:n periaatteiden mukaisesti heidän olisi toiminnassaan pyrittävä yhtenäisen miehistön luomiseen. Vaikka miehistön koulutuksessa korostetaan yhden yhtenäisen miehistön ideaalia, matkustamomiehistön jäsenet tekevät kuitenkin puheessaan eroa lentäjien ja matkustamomiehistön välille. Selityksenä tähän Clark (2013) esittää, että matkustamohenkilökunta pyrkii näin vaalimaan oman ryhmänsä solidaarisuutta korostamalla, että matkustamohenkilökunnan jäsen on ei-lentäjä. Matkustamohenkilökunta jakaa yhteisen kokemuksen kuulumisesta lentäjiä alempaan hierarkiaryhmään, mikä saa aikaan solidaarisuuden tunteen matkustamohenkilökunnan keskuudessa. Tämän matkustamohenkilökunnan tekemän diskursiivisen erottelun taustalla on lentoliikenteen tapa erottaa lentäjät ja matkustamohenkilökunta sekä fyysisesti, että institutionaalisesti toisistaan. (Clark 2013).

Yhden yhtenäisen miehistön ja kahden erillisen miehistön välinen diskursiivinen kilpailu näyttäytyi haastateltavien puheessa myös hierarkian ja tasa-arvon, sekä tehokkaan viestinnän ja kohteliaan viestinnän välisenä jännitteenä lentotyössä. Tarkastelen seuraavaksi sitä, miten CRM:n tavoite tasa-arvoisesta miehistöstä ja toisaalta lentotyön komentoketjun hierarkkisuus kilpailevat miehistön haastattelupuheessa.

#### 4.2.1 Tasa-arvo ja hierarkia

Crew Resource Management (CRM) korostaa miehistön yhteistyön merkitystä lentoturvallisuuden varmistamisessa. Lentäjien ja matkustamohenkilökunnan tulisi työskennellä yhtenäisenä ryhmänä, tiiminä, jolloin miehistönjäsenet ovat toisiinsa nähden tasa-arvoisessa asemassa. Toisaalta miehistönjäsenet ovat samalla kuitenkin osa selkeän hierarkkista komentoketjua, jossa lentäjät ovat ketjun yläpäässä matkustamohenkilökunnan yläpuolella ja jossa lennon kapteenilla on ehdoton auktoriteettiasema muihin miehistönjäseniin nähden. Hierarkian ja tasa-arvoisen tiimityön välillä on mahdollinen jännite. (Clark 2013, 94–95.) Toisaalta matkustamomiehistön voidaan katsoa toimivan kapteenin silminä ja korvina matkustamossa. Tällöin hierarkian ja tiimityön välinen jännite katoaa, sillä matkustamomiehistön toimiessa eräänlaisina kapteenin aistien jatkeena kapteenin auktoriteettiasema tunnustetaan ja samalla toimitaan yhteistyössä pyrittäessä pitämään kapteeni ajan tasalla matkustamon tapahtumista. (Aschcraft 2005, 82.)

Kapteenin auktoriteettiasemaa ei kyseenalaistettu yhdessäkään haastattelussa. Matkustamomiehistön puheessa hierarkia toisaalta hyväksyttiin täysin, toisaalta korostettiin tasa-arvoa hierarkiasta huolimatta. Hierarkia ja tasa-arvo esitettiin usein niin, että ne eivät kilpailleet keskenään. Sanna ja Leena vastaavat seuraavassa esimerkissä kysymykseen, muodostavatko lentäjät ja matkustamomiehistö yhden yhtenäisen vai kaksi erillistä miehistöä.

#### Esimerkki 16

##### MA1

Sanna: Sit tavallaan se hierarkia-ajattelu nyt olis sitä vastaan, että jollain lailla vastaan, että me ollaan samaa, koska tota vaikka, jos ajateltas lentokonetta, että se olis normaali yritys, missä sulla on se tietty normaali hierarkia, niin joka tapauksessa, vaikka olis sitä hierarkiaa ja muuta, niin ollaan me sitä samaa, samaa tavoitetta ajetaan niinku tavallaan, yrityksen menestymistä tai meidän tapauksessa ihmisten kulettamista erittäin hyvään, kustannustehokkaaseen hintaan paikasta A paikkaan B ja sieltä kotiin.

Leena: Et oli se mikä tahansa yhteisö tai yritys tai joukko ihmisiä niin kyllähän siinä yleensä on ne, jotka vastaa siitä touhusta, että siinä mielessä se, mun mielestä tää hierarkia-ajattelu ei sodi sitä vastaan, että ollaanko me samaa miehistöä vai ei.

Sannan mukaan ”vaikka olis sitä hierarkiaa ja muuta, niin ollaan me sitä samaa, samaa tavoitetta ajetaan niinku tavallaan”. Sannan lausumassa hierarkian ja yhden miehistön diskurssien kilpailu näkyy *vaikka*-sanassa, joka paljastaa odotuksenvastaisuuden. Hierarkian käsitteeseen liittyy implisiittisesti eriarvoisuus ja sen voi käsittää miehistöä jakavana ilmiönä, mutta Sannan lausumassa hierarkiasta huolimatta miehistö voi muodostaa yhden yhtenäisen miehistön. Leena lisää, että kaikissa ihmisjoukoissa on yleensä ”ne, jotka vastaa siitä touhusta”, joten ”mun mielestä tää hierarkia-ajattelu ei sodi sitä vastaan, että ollaanko me samaa miehistöä vai ei”. Diskurssien välinen kilpailu näkyy Leenan lausumassa hänen käyttäessään ilmaisua ”mun mielestä”, jolloin kyseessä on mahdollisuuden elättely. Jonkun toisen miehistönjäsenen mielestä asia voi olla toisin. Lisäksi Leena käyttää negaatiota ”ei sodi”, jolloin läsnä on myös diskurssien kilpailun paljastava negaation vastakohta ”soti”. Edellä esimerkissä 16 lentäjät ja matkustamohenkilökunta erotettiin diskursiivisesti omiksi ryhmikseen, joilla on erilaiset tavoitteet. Esimerkissä 15 lentäjien ja matkustamomiehistön tavoitteet esitetään samanlaisina: ”samaa tavoitetta ajetaan niinku tavallaan”. Sannan ja Leenan lausumissa hierarkia ja yksi yhtenäinen miehistö esiintyvät synkronisesti yhtä aikaa. Miehistö voi olla hierarkiasta huolimatta yhtenäinen ja sillä voi olla yhtenäiset tavoitteet.

Haastateltavat toivat usein esiin muutoksen, joka on heidän mukaansa tapahtunut miehistön toimintatavoissa ja viestinnässä viime vuosina. Matkustamomiehistö on

aikaisemmin muodostanut hierarkkisemman ryhmän, jossa hierarkkinen etäisyys esimerkiksi purserin, matkustamon esimiehen, ja virkaiältään matkustamomiehistön nuorimman jäsenen välillä on ollut suuri. Aikaisemmin purseri oli se, joka kommunikoi ohjaamon kanssa. Muut matkustamomiehistön jäsenet saivat yhteyden lentäjiin hänen kautta. Nykyisen CRM-ajattelun myötä tilanne on haastateltavien mukaan muuttunut täysin. Seuraavassa esimerkissä Petra ja Katja ovat juuri kertoneet haastattelijalle, että lentotyön ”kulttuuri” on muuttunut paljon viimeisten vuosien aikana.

Esimerkki 17

MA2

Haastattelija: Osaatteko niinkun, onko teillä mitään ajatusta, että mikä on muuttanut kulttuuria?

Petra: Koulutus.

Katja: Mä luulen kans, et koulutus.

Petra: Se oli hyvin, silloin tuli, 2000-luvun alkupuolella tuli käsite CRM, *crew resource management* ja sen, sen kautta tuli kommunikointi, *human factors*, kaikki tällaiset asiat. Ja sen takia se niinku alko täsmentyä mielessä, että mikä on, et kommunikointi on yks tärkeimpiä elementtejä lentokoneen niinku tavallaan turvallisuudessa.

Katja: Ja sit se, et ei oo mitään hierarkiaa.

Petra: Juuri näin!

Katja: Et ei pidä mennä niinku jonkun kautta, vaan voi ihan suoraan kommunikoida, et se oli niinkun, mun mielestä...

Petra: Ja et kaikilla on oikeus ja velvollisuus tehdä niin.

Katja: Niinpä, juu, joo. Ja velvollisuus varsinkin. Mun mielestä se on vielä niinku tärkeä sana siinä sanottavissa.

Petra: Juu, kyllä.

--

Haastattelija: Näkyys hierarkia niinku missään sit koneessa, siis tai mitenkään siin meidän työssä? (Pitkä hiljaisuus)

Haastattelija: Tai onko se hyvä vai huono asia?

Petra: Se on oikein hyvä asia, ettei sitä ole.

Katja: Hyvä asia. Niin.

Petra: Ainakaan, siis tottakai meillä on kunnioitus ja arvostus. Sillä ei oo mitään tekemistä hierarkian kanssa.

Katja: Mut tietysti siinä, jos on joku semmonen erikoistilanne, et varmaan sekin, et, et piti tehdä joku päätös, että, niin tottakai se on kapteeni, et me ei voida tehdä mitään, et kapteeni päättää tässä tilanteessa, et tottakai siinä kohtaa sillä on se suurin auktoriteetti ja sen päätös on se mihin me sitten taivutaan, että.

Petra: Sillä on se suurin vastuu. Joo, kyllä, siihen on pakko luottaa.

Katja: Niin. Et sillä lailla se on se hierarkia siinä kohtaa niinku pätee.

CRM:n mukainen tasa-arvo on Petran ja Katjan lausumissa etualalla. Lausumista saa vihjeen siitä, että aikaisemmin hierarkia-diskurssi on ollut vahvempi kuin tasa-arvo -diskurssi. Kyseessä on aikaan sidottu diskurssien valta-aseman vaihtelu (*spiraling inversion*). Katjan mukaan hierarkia on hävinnyt CRM-koulutusten myötä. Jokainen matkustamomiehistön jäsen voi olla suoraan yhteydessä lentäjiin. CRM on Petran mukaan vaikuttanut siihen, että ”kommunikointi on yks tärkeimpiä elementtejä lentokoneen niinku tavallaan turvallisuudessa”. Kaikki haastatellut miehistönjäsenet toivat viestinnän esiin tärkeänä osana lentokoneen miehistön työtä. Jokaisella miehistönjäsenellä on oikeus ja

velvollisuus ilmoittaa havainnoistaan ohjaamoon. Katja painottaa velvollisuuden merkitystä sanomalla ”ja velvollisuus varsinkin. Mun mielestä se on vielä niinku tärkeä sana siinä sanottavissa.” Katjan lausumassa voi nähdä pyrkimyksen painottaa matkustamomiehistön lentoturvallisuuteen liittyvää toimintaa. Kyse ei ole pelkästään oikeudesta ilmoittaa havainnoistaan. Lentoemännän tai stuerin työn velvollisuuksiin kuuluu olla yhteydessä lentäjiin lentoturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Aivan kuten esimerkissä 16, myös tässä esimerkissä tasa-arvo ja hierarkia ovat yhtä aikaa läsnä. Toisaalta Katja ja Petra kieltävät hierarkian olemassaolon sanomalla, että jokaisella on velvollisuus viestiä ohjaamomiehistön kanssa suoraan. Toisaalta hierarkian olemassaolo tunnustetaan, koska kapteenilla on lentokoneessa ”suurin auktoriteetti”. ”Tottakai se on kapteeni, et me ei voida tehdä mitään”, sanoo Katja. Päätöksen tekee kapteeni, joka on komentoketjun huipulla ja ”sen päätös on se mihin me sitten taivutaan”. Katja tuo esiin komentoketjun hierarkkisen järjestyksen, jossa kapteenin sana on laki. Matkustamomiehistö voi olla asiasta eri mieltä, mutta he ”taipuvat” kapteenin tahtoon.

Lentomiehistön hierarkiasta huolimatta myös matkustamohenkilökunnalla on joissain tilanteissa mahdollisuus vaikuttaa voimakkaasti suuriin lennon kulkuun liittyviin päätöksiin. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi matkustajan sairastuminen lennon aikana. Matkustamomiehistö on lennolla toisaalta palvelemassa matkustajia ja huolehtimassa heidän viihtyvyydestään, toisaalta varmistamassa lentoturvallisuuden toteutumista. Lentoturvallisuuteen kuuluu myös matkustajien hyvinvoinnista huolehtiminen ja ensiavun antaminen mahdollisissa sairastapauksissa. Seuraavassa esimerkissä Petra kertoo miehistön viestinnästä ja päätöksenteosta lennolla, jossa matkustaja sai vakavan sairaskohtauksen.

#### Esimerkki 18

##### MA2

Petra: Me tehtiin sairausvälilasku tonne X:ään ja silloin oli tosi nopee niinku kommunikointi, se oli tosi nopee tilanne. Sit mentiin vauhdilla alaspäin. Mut siinä oli kans niinku, ei me ehitty siin kohtaa kommunikoida ohjaamon kaa mitään muuta kuin se, että purseri tuli kysymään multa, että mennäänks alas, mä sanoin, mennään alas. Purseri meni sanomaan vaan ohjaamoon ja sit lähettiin alaspäin ja lujaa. Et siitä kohdasta, kun mä sanoin et mennään alas, niin seittemän minuutin päästä me oltiin kiitotien päässä ja meillä oli medicit<sup>15</sup> koneen etuovella.

Haastattelija: Oho. Vau.

Katja: Tosi hienosti.

Petra: Se oli niinku, et siinä näki sen, et mikä on niinku Keski-Euroopan etu siihen, et jos sä oot jossain idässä, niin ei paljoo naurata kyllä.

Haastattelija: Sun kokemuksen mukaan on myös, onks yleistä siis tämä, että lentäjät tosiaan esimerkiks luottaa niinku meidän, lentoemäntien ja stuerrien arvioon tällasesta.

---

<sup>15</sup> Medicit = lääkintähenkilökunta

Petra: Kyllä, eihän ne oo itte paikalla kattomassa. Ne kuuntelee. Jos purseri sanoo, että tota tilanne on semmoinen, et mennään alas, niin silloin mennään alas. Ainakin siinä tilanteessa se oli niin, se oli niin nopee. Et sen ihmisen niinku tila heikkeni sellasta vauhtia, et koko ajan kun noustiin, meni huonommaksi ja huonommaksi, ni lähettiin vauhdilla alaspäin.

Haastattelija: Oisko toi esimerkki niinku hyvästä niinku yhteistyöstä?

Petra: Se oli aivan loistava. Se oli aivan loistava, täytyy sanoo niinku, et siinä kukaan ei kyseenalaistanu yhtään mitään, mitä kukakin niinku sano, että tota, et se meni ihan suoralinjaisesti ja se ihminen selvis siitä. Mut se lähti niinku paareilla harmaana koneesta ja, ja tota se oli hyvä vaan nähdä se, että, et sit me kyl pidettiin debriiffaus sen jälkeen, niin kyl kipparikin oli silleen niinku, että kyl se oli niinku pahan näkönen, kun se lähti. Et ne oli kauheen tyytyväisiä siihen, et oli niinku tehty nopeat päätökset.

Petran kertomassa tapauksessa matkustamohenkilökunta teki tilannearvion, jonka mukaan matkustajan tila heikkeni uhkaavasti. Petran mukaan lentäjät ovat ohjaamossa täysin matkustamomiehistön antamien tietojen varassa ja he toimivat matkustamohenkilökunnan tekemän tilannearvion perusteella. Petran sanoin ”eihän ne oo itte paikalla kattomassa.” Tilanne selvitetään lentäjille nopeasti ja laskeutuminen alkaa välittömästi. Lentäjät luottavat purserin ja Petran arvioon tilanteesta. Kaikki tässä tutkimuksessa haastatellut lentäjät kertoivat luottavansa täysin matkustamohenkilökunnan kykyyn toimia oikein ja tehokkaasti lentoturvallisuuteen liittyvissä asioissa lennolla. Lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välinen hierarkia ja komentoketju häivytetään Petran lausumassa täysin taka-alalle: ”Jos purseri sanoo, että tota tilanne on semmoinen, et mennään alas, niin silloin mennään alas.” Purseri näyttäytyy hierarkian huipulla. Kapteeni uskoo hänen sanaansa. Petran käyttämä ilmaus ”ainakin siinä tilanteessa” elättelee myös toisenlaista mahdollisuutta, jossa lentäjät neuvottelevat välilaskun suorittamisesta tarkemmin. Sairastapauksia varten on olemassa tarkat toimintaohjeet, joissa on yksityiskohtaisesti määritelty kunkin miehistönjäsenen tehtävät. Petran mukaan miehistön yhteistyö sujui tilanteessa erittäin hyvin: ”Se oli aivan loistava, täytyy sanoo niinku, et siinä kukaan ei kyseenalaistanu yhtään mitään, mitä kukakin niinku sano, että tota, et se meni ihan suoralinjaisesti ja se ihminen selvis siitä”. Kenenkään sanomisia ei kyseenalaistettu, vaan kaikki luottivat toistensa toimintaan. Kaikki miehistönjäsenet toimivat positiionsa liittyvien määräysten mukaisesti. Tämän voi tulkita myös tasa-arvon toteutumisenä miehistönjäsenten välillä.

Poutiainen ja Gerlander (2009, 106) sanovat tohtorikoulutettavien ja heidän ohjaajiensa välisestä epätasa-arvoisesta (*asymmetric*) suhteesta, että mikäli osapuolet voivat tunnustaa toistensa asiantuntijuuden omalla alallaan, ohjaussuhteesta saattaa muodostua tasa-arvoinen (*symmetric*) heti alusta lähtien. Lentäjät tunnustavat Petran kertomassa tilanteessa matkustamohenkilökunnan asiantuntijuuden sairaustapauksen hoidossa ja luottavat

matkustamomiehistön tilannearvioon. Matkustamohenkilökunta näyttäytyy tasa-arvoisena lentäjien rinnalla. Vihje hierarkiasta näkyy Petran lausumassa esimerkin lopussa hänen sanoessaan ”ne oli kauheen tyyvyäisiä siihen, et oli niinku tehty nopeet päätökset.” Lopuksi ikään kuin tuodaan esiin lentäjien hyväksyntä matkustamomiehistön tekemään tilannearvioon ja vahvistetaan se oikeaksi. Matkustamohenkilökunta asettautuu tässä esimerkissä omaksi lentäjien kanssa tasa-arvoiseksi ryhmäksi ja samalla sulautuu heidän kanssaan yhdeksi hyvässä yhteistyössä toimivaksi miehistöksi. Kyse ei ole vain siitä, että he pitävät kapteenin ajan tasalla matkustamon tapahtumista (vrt. Ashcraft 2005, 82). He eivät ole vain kapteenin silminä ja korvina, vaan myös aktiivisina lentoturvallisuuden varmistajina tehdessään tilannearviota matkustajan terveydentilanteesta ja vaikuttaessaan suoraan lennon etenemiseen. Matkustamomiehistön työhön kuuluu huolehtia matkustamopalvelusta ja lentoturvallisuudesta, kun taas lentäjien työ on perinteisesti liitetty vain lentoturvallisuuteen. Clark (2013) on havainnut matkustamomiehistön lainaavan poikkeustilanneraporteissaan lentäjien käyttämiä ilmaisuja korostaen näin omaa rooliaan lentoturvallisuuden asiantuntijana ja häivyttäneen hierarkkisia eroja ammattiryhmien välillä. Saattaa olla, että lentoturvallisuuteen liittyvässä poikkeustilanteessa, esimerkiksi matkustajan sairastuttua, matkustamomiehistön turvaroolin korostuminen lisää matkustamomiehistön tasa-arvoisuutta lentäjien kanssa ja häivyttää hierarkian marginaaliin.

Kaikki haastateltavat esittivät miehistön tasa-arvon ideaalina. Samalla kuitenkin kukaan ei kyseenalaistanut kapteenin auktoriteettiasemaa. Kuten edellisessä esimerkissä käy ilmi, osa matkustamomiehistön jäsenistä jopa kielsi hierarkian olemassaolon täysin, vaikka samalla hyväksyi komentoketjun ja kapteenin aseman siinä. Kapteeni esitettiin lennon päällikkönä, joka sanoo viimeisen sanan. Lentäjien puheessa hierarkiaa pyrittiin lentäjien puheessa häivyttämään esimerkiksi puhumalla ohjaamon matalasta kynnyksestä, matkustamomiehistön ottamisesta mukaan päätöksentekoon tai kapteenin velvollisuudesta tehdä itsestään helposti lähestyttävä (ks. esimerkki 7). Vaikka miehistönjäsenet korostavat tasa-arvoa ja esittävät sen ideaalina, hierarkia on kuitenkin vahvasti läsnä kaikissa haastatteluisissa komentoketjun muodossa. Kapteenin odotetaan tekevän päätökset. Seuraavassa esimerkissä Pekka kertoo kokemuksestaan hänen yrittäessään osallistaa matkustamomiehistöä päätöksentekotilanteessa.

LE2

Pekka: mulla on muutamia semmosia tilanteita, missä on ehkä vähän jotenkin aistinu, että kun pyrkii osallistamaan sitä matkustamohenkilökuntaa jonkunlaiseen päätöksentekoon, vaikka nyt sitten siihen, että onko ok, että sinne tulee jonnekin jumpparille istumaan ID-matkustajat<sup>16</sup>, vai häiritsee teidän työtänne tällä lennolla siinä määrin, että te ette niinkun toivois, että näitä tulis. Niin mulla on pari kertaa tullu suunnilleen sellanen vastaus, että sähän sen päätät (naurahtaa). Et vaikka sä kuinka yrität niinku sillai kysyä mielipidettä, niin tottakai mä päätän sitte lopulta jotain, mutta ajattelinpa vaan niinku koittaa mahdollisimman hyvin kartottaa sen tilanteen ennen sitä päätöstä. Et selkeesti huomaa, et joillain on vähän niinku semmonen, en mä tiedä, onks tää niinku jotenkin, et se on enemmän sitten niille, jotka on lentäny pidempään vai onks siinä tän tyyppistä tavallaan historiataustaa. Mut selkeesti semmonen ajattelutapa, että mitä se täällä, että kapteenihan nää päätökset tekee.

Pekka tuo itse esiin asemansa komentoketjun huipulla sanoessaan ”totta kai mä päätän sitte lopulta jotain”. Pekan lausumassa hierarkiaa ei kyseenalaisteta. Pekan mukaan matkustamomiehistö ei halua osallistua päätöksentekoon kertomalla omaa näkemystään tilanteesta. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa on havaittu matkustamomiehistön jäsenten olevan haluttomia kyseenalaistamaan lennon kapteenin päätöksiä ja arvostavan autoritääristä johtamistapaa (Helmreich & Merritt 1998). Pekan toiminta voidaan nähdä CRM:n suositusten mukaisena, sillä pyrkiessään ottamaan matkustamomiehistön mielipiteen huomioon, hän samalla pyrkii kohti CRM:n ihanteiden mukaista yhtenäistä miehistöä. Matkustamomiehistö ei kuitenkaan Pekan kokemuksen mukaan halua aina osallistua. Pekan puheessa matkustamomiehistö torjuu tasa-arvon ja vetoaa hierarkiaan ja kapteenin ylimpään päätäntävaltaan: ”Mitä se täällä, että kapteenihan nää päätökset tekee”. Kuten aikaisemmissakin esimerkeissä myös tässä mainitaan muutos, joka on haastateltavien mukaan tapahtunut viime vuosina, kun miehistöä on koulutettu viestintään ja yhteistyöhön liittyvissä kysymyksissä. Pekka sanoo, ettei tiedä, ”onks tää niinku jotenkin, et se on enemmän sitten niille jotka on lentäny pidempään vai onks siinä tän tyyppistä tavallaan historiataustaa.” Tulkitsen Pekan viittaavan samaan ilmiöön kuin esimerkissä 17, jossa viitattiin aikaan sidottuun diskurssien valta-aseman vaihteluun (*spiraling inversion*). Voi olla, että vanhemmat matkustamomiehistön jäsenet eivät ole täysin sisäistäneet uutta pyrkimystä tasa-arvoisempaan miehistöyhteistyöhön heidän pidättäytyessään osallistumisesta päätöksentekoon ja vedotessaan kapteenin päätösvaltaan. Pekan kuvaamassa matkustamomiehistön suhtautumisessa päätöksentekoon on yhtymäkohtia Gerlanderin (2003) havaintoihin potilaan osallistumisesta päätöksentekoon lääkäri-potilassuhteessa. Lääkäri tekee ratkaisut, koska hän on asiantuntija. Potilas on

---

<sup>16</sup> Vapaille miehistöistuille, jumppareille (engl. jump seat) on mahdollista ottaa yhtiön omia työntekijöitä, ID-matkustajia, mikäli koneessa ei ole vapaita matkustajapaikkoja.

tiedon vastaanottaja, joka voi kysyttäessä ilmaista tuntemuksiaan lääkärin tekemän ratkaisun suhteen, mutta hänellä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen. (Mt. 132–133).

Tasa-arvo liittyy myös tiedonjakamiseen. CRM:n periaatteiden mukaisesti kaikilla miehistönjäsenillä on oikeus ja velvollisuus kertoa tekemistään havainnoista muille (ks. esimerkki 17). Vaikka haastatellut miehistönjäsenet korostivat avoimen tiedonjakamisen merkitystä lentotyössä ja lentoturvallisuudessa, todellisuudessa tiedonjakaminen ei aina ole automaattista ja itsestään selvää. Tämän tutkimusraportin johdannossa kirjoitin, että tutkimusaiheen valintaan vaikutti oma havaintoni siitä, että matkustamomiehistön jäsenet esittävät lennolla usein kysymyksen ”pitäskö soittaa pojille”, kun he havaitsevat lennolla jotain tavallisuudesta poikkeavaa. Seuraavassa esimerkissä Katja ja Petra tunnistavat haastattelijan esittelemän tilanteen, jossa pohditaan yhteydenottoa lentäjiin.

#### Esimerkki 20

##### MA2

Haastattelija: Onks ikinä sellasia tilanteita, et niinku miettii, että pitäskö ilm-, kertoo vai eikö pitäis vai?

Katja: Joo! Kyllähän niit on ja yleensä sit sanoo sille lähimmälle kollegalle, et hei huomaaksä, et kun mun mielestä täällä niinku.

Haastattelija: Et siinä sun mukaan on, voi olla vähän jotain, et pitäskö soittaa ja just se, että just tommosii, et me kuullaan ääniä tai jotain, niin. Onko siinä jotain, vai onks se niinku, et sit aina kuitenkin otetaan yhteyttä?

Katja: Aina otetaan yhteyttä. Joo.

Petra: Aina mä otan yhteyttä. Joskus mä tiedän tuloksen jo etukäteen, mut silti mä otan yhteyttä.

Katja: Joo, mut kyl mä ensiks haluan kierrättää sen ehkä jonkun kollegan kautta.

Petra: Joo. Kyllä.

Katja: Et hei, kuuleksä tai haiseeks täällä tai tuntuuks tai näin, että haluan sen toisen mielipiteen siihen.

Petra: Kyllä! Sen on ehkä oppinu, kyllä joo.

Katja: Se on sitten paljon helpompi, että me (sanoo painokkaasti).

Petra: Ellei se oo siis, ellei se oo ilmeinen. Et sä näät ikkunasta, et jotain lepattaa etuovesta ulkona tai jotain.

Katja: Aivan. Joo, joo, joo, joo!

Petra: Niin siis se... ja sillonkin itse asiassa mä sanoisin kollegalle, et tsiisuus.

Katja: Et tuus katt-, et katos. Niin.

Petra: Et nääks mä niinku ihan omiani.

Katja: Niin, niin. Haluu jakaa sitä vastuuta. Niin, siinä vaiheessa.

Petra: Joo, second opinion. Se on, sen on oppinu kyllä joo.

Haastattelija: Mut se ei niinku haittaa se, et sit kun te meette ohjaamoon ja sit ne [lentäjät] on silleen et niinku joo ei näy mitään, niin se on ihan ok?

Petra: Se on ihan ok!

Katja: Joo, joo, ei se.

Petra: Ainaki tuli sanottuu ja...

Katja: Niin, et mä oon pessy käteni tästä jutusta, et mä oon ilmottanu ja jos he katsoo, että tilanne vaatii jatkotoimenpiteitä, niin he tarttuu siihen sitten.

Ensin Petra ja Katja tuovat esiin määräysten mukaisen toiminnan: matkustamomiehistö kertoo *aina* tekemistään havainnoista ohjaamoon. Matkustamomiehistön tehtäviin



lentoturvallisuuden varmistamisessa kuuluu kertoa lentäjille tekemistään havainnoista. Petra sanoo, että yhteyttä otetaan aina, vaikka ”joskus mä tiedän tuloksen jo etukäteen, mutta silti mä otan yhteyttä”. Tällä tulkitsen Petran tarkoittavan tilannetta, jossa matkustamomiehistö raportoi havainnostaan ohjaamoon ja lentäjät vain kiittävät ilmoituksesta, mutta ilmoitus ei johda lentäjien puolelta mihinkään toimenpiteisiin. Haastateltavien mukaan valtaosa matkustamomiehistön ohjaamoon ilmoittamista havainnoista osoittautuu täysin harmittomiksi. Esimerkin lopussa Petran kommentti ”ainaki tuli sanottu” ja Katjan lausumassa ”mä oon pessy käteni tästä jutusta” liittyvät lentäjien silminä ja korvina toimimiseen. Esimerkiksi oudon äänen havaitsevan matkustamomiehistön jäsenen ei tarvitse tehdä päätöstä siitä, onko havainto harmiton vai johtaako se toimenpiteisiin. Hän voi siirtää päätöksenteon lentäjille. Myös kahdessa muussa matkustamomiehistön haastatteluissa käytettiin ilmaisua ”pestään kädet” puhuttaessa matkustamomiehistön velvollisuudesta saattaa poikkeavat havainnot lentäjien tietoon.

Vaikka ohjaamoon otetaan aina yhteyttä, Katja sanoo, että ”mut ensiks mä haluan kierrättää sen ehkä jonkun kollegan kautta”. Mielenkiintoista on, että aikaisemmin esimerkissä 17 Katja ja Petra sanovat, että jokaisella on oikeus ja velvollisuus kertoa tekemistään havainnoista ohjaamoon. Tästä huolimatta Katja ja Petra sanovat molemmat haluavansa vahvistuksen havainnolleen toiselta matkustamomiehistön jäseneltä. Petra sanoo kahteen kertaan, että ”sen on oppinu”. Valitettavasti haastattelusta ei selviä tarkemmin, mitä Petra tarkoittaa tällä. Tulkitsen hänen viittaavan aikaisempiin kokemuksiinsa ja tilanteisiin, joissa hänen tekemänsä havainnon tueksi olisi kaivattu myös muiden matkustamomiehistön jäsenten havaintoja. Aikaisemmassa tutkimuksessa matkustamomiehistön haluttomuutta ottaa yhteyttä ohjaamoon on selitetty esimerkiksi matkustamohenkilökunnan epätietoisuudella havainnon tärkeydestä tai paikkansapitävyydestä (Brown & Rantz 2010; Chute & Wiener 1996). Katja painottaa pronominia me lausumassaan ”se on sitten paljon helpompi, että me”. Useamman matkustamomiehistön jäsenen tekemällä havainnolla on enemmän painoarvoa. Voi pohtia, onko matkustamomiehistön turvarooli niin keskeisessä asemassa, kuin miehistön koulutuksessa ja matkustamomiehistön haastattelupuheessa esitetään. Eikö yksittäisen matkustamomiehistön jäsenen tekemä havainto riitä? Matkustamomiehistön jäsenet on perinteisesti nähty asiakaspalvelijoina ja heidän turvallisuuteen liittyvät tehtävänsä toissijaisina (Chute & Wiener 1995). Murphyn (2001) mukaan asiakaspalvelurooli saattaa aiheuttaa sen, että lentäjät eivät huomioi matkustamohenkilökunnan tekemiä havaintoja.

Vaikka ideaalina esitetään tasa-arvo ja tiedonjakaminen, todellisuudessa matkustamomiehistö kuitenkin kaipaa työtoverinsa vahvistusta havainnolleen.

Yhden ja kahden miehistön väliseen diskursiiviseen kilpailuun liittyy tasa-arvon ja hierarkian lisäksi myös tehokkuuden ja kohteliaisuuden välinen jännite. Käsittelen tätä jänniteparia seuraavaksi pohtiessani palautteenantoon ja toisen miehistönjäsenen virheellisen toiminnan korjaamiseen liittyviä kysymyksiä.

#### 4.2.2 Tehokkuus ja kohteliaisuus

Lentotyössä lentoturvallisuuden varmistaminen on kaiken toiminnan lähtökohta. Miehistön viestintää säätelevillä määräyksillä pyritään tehokkaaseen ja turvalliseen toimintaan. Pyrkimys oikea-aikaiseen ja tehokkaaseen viestintään miehistönjäsenten välillä saattaa joskus olla ristiriidassa arkikeskustelulle tyypillisen kohteliaisuuden kanssa (Palukka & Auvinen, 2005; Auvinen, 2009). Fraaseista on riisuttu kaikki ylimääräinen, myös arkikeskustelulle ominaiset kohteliaisuussanat. Fraasit ovat englanninkielisiä, mutta niistä puuttuu usein kohteliaisuussana *please*, joka on arkikeskustelussa usein esiintyvä ja olennainen osa kohteliasta kielenkäyttöä.

Tehokkaaseen ja turvallisuutta korostavaan miehistöviestintään kuuluu myös mahdollisista epäkohdista ja epätavallisista havainnoista kertominen muille miehistönjäsenille. Epäkohtina voidaan pitää myös miehistönjäsenen määräystenvastaista tai epätavallista käytöstä ja toimintaa lennolla. Vaikka palautteen antamiseen tai toisten tekemiin virheisiin puuttumiseen suhtauduttiin haastateltavien puheessa toisaalta positiivisesti ja tärkeänä osana avointa viestintäilmapiiriä ja lentoturvallisuutta, ne näyttäytyivät haastatteluaineistossa myös mahdollisena konfliktin aiheuttajana.

Seuraavassa pitkässä aineistokatkelmassa (esimerkit 21–24) perämies Ville kertoo tilanteista, joissa hän puuttuu purserin toimintaan lennon valmisteluvaiheessa sekä puuttumisen seurauksista. Lopuksi Ville pohtii palautteen antamisen ja virheisiin puuttumisen sekä hyvän miehistöyhteistyön suhdetta. Analysoin katkelmaa osissa.

Aluksi Ville kuvaa tilannetta, jossa lentäjät ovat käymässä läpi lentoon liittyviä turvasi-  
asioita ennen lähtöä. Lennon purseri tulee keskeyttämään tilanteen.

LE1

Ville: Oli kaks lentoa peräkkäin, missä tapahtu ihan samat asiat. Ensimmäinen lento, siis tää ei ollu sama pairinki, vaan siis viikon välein olevat lennot, niin, niin, tota, mä olin lentovuorossa, mä briiffasin kapteenille just jotain ja purseri tuli siihen suoraan, laitto käden kapteenin olkapäälle, et kuulutaksä nyt vai kuulutaksä myöhemmin. Ja kippari sit siihen suoraan vaan sano, et hän kuuluttaa tossa kohta. Ja mä sitten niinkun oikeestaan, niin mä niinkun keskeytin sen, että anteeks, mulla on briiffaus tässä kesken, sanoin sille purserille ja ehkä vähän närkästyneeseen äänensävyyn. No, siitä tota sit se purseri vähän silleen niinku, et miks mä sanoin tohon tyyliin. Ja loppulennon aikana me ei kauheesti keskusteltu. Ei mun mielestä siis ei ollu niinkun, ehkä mä aistin sen vaan jotenkin väärin, tai siis silleen niinkun, mut mun henkkoht mielikuva on se, että musta se purseri ei kauheesti mun kanssa jutellu enää siinä loppulennon aikana, et hän jotenkin, kun mä vähän tölväsin hänelle takaisin, hän vähän niinku otti siitä, *fine*, ei sitte -tyylisesti. Ei mitään ongelmia niinku sinänsä muodostunu niinku yhteistyöstä sen jälkeen, mut tää oli tämmönen näin.

Matkustamomiehistön ohjeistuksen mukaan ohjaamomiehistön kanssa keskustellaan vasta silloin, kun lentäjät ilmaisevat olevansa valmiita keskusteluun. Säännöllä pyritään estämään tilanne, jossa matkustamomiehistön jäsenen yhteydenotto häiritsee ohjaamossa meneillään olevaa työskentelyä, esimerkiksi keskustelua lennonjohdon kanssa tai turvasioiden läpikäymistä, ns. turvabriiffausta. Tyypillisesti lentäjä kääntää katseensa ohjaamon ovea ja matkustamomiehistön jäsentä kohti ilmaistessaan, että hetki on sopiva keskustelulle. Villen mukaan purseri ”tuli siihen suoraan, laitto käden kapteenin olkapäälle”, eikä siis toiminut määräysten mukaisesti ja odottanut, että lentäjät ilmaisevat olevansa valmiita keskusteluun. Miehistöviestinnän tehokkuus vaarantui, kun turvasioiden läpikäyminen keskeytyi. Ville keskeyttää purserin väliintulon ”vähän närkästyneeseen äänensävyyn” sanomalla, että ”anteeks, mulla on briiffaus tässä kesken”. Ville puuttuu purserin määräystenvastaiseen toimintaan. Villen toiminta voidaan nähdä pyrkimyksenä varmistaa tehokas miehistöviestintä, kapteenin ja perämiehen häiriötön turvabriiffaus. Samalla hän kuitenkin rikkoo arkikeskustelulle ominaista kohteliaisuutta, jolle on tyypillistä konfliktin ja erimielisyyden välttely toisen virheiden korjauksen viivyttelyllä ja virheiden vähättelyllä (Auvinen 2009). Närkästynyt äänensävy voidaan tulkita epäkohteliaaksi ja Villen kertoman mukaan purseri sen myös tulkitsee sellaisena. Ville myöntää, että ”mä vähän tölväsin hänelle takaisin”, jolloin tölväseminen voidaan tulkita epäkohteliaaksi viestintätavaksi. Villen lausumassa tehokkuusdiskurssi asetetaan etualalle. Sitä suositaan ja kohteliaisuus painetaan marginaaliin tai jopa häivytetään kokonaan.

Toisen toiminnan korjaamisessa on vaarana ajautua konfliktiin. Auvinen (2009) ja Palukka ja Auvinen (2005) ovat tarkastelleet lentäjien tapoja korjata toistensa toimintaa ohjaamossa. Lentäjien toimintaan vaikuttavat sekä lentoturvallisuuden että tavallisen

arkikeskustelun normistot. Jos lentäjä puuttuu toisen lentäjän tekemään virheeseen, se on vuorovaikutusnormiston mukaisesti ei-toivottavaa käyttäytymistä, mutta lentoturvallisuuteen liittyvän normiston mukaan toivottavaa käyttäytymistä. Arkikeskustelussa pyritään usein viivyttämään toisen virheiden korjaamista ja välttämään erimielisyyksiä. Ohjaamokeskustelulle tyypillistä on toisen virheiden suora ja välitön korjaaminen lentoturvallisuuden maksimoimiseksi. Lentoturvallisuuden normisto menee ohjaamokeskustelussa arkikeskustelun kohteliaisuusnormiston edelle, koska keskustelun fokuksessa ei ole toisen kasvojen säilyttäminen, vaan lentoturvallisuuden varmistaminen. Virheiden korjaamisesta ei synny konfliktia, vaan korjaaminen on sosiaalisesti hyväksyttävää. (Auvinen 2009.) Villen toiminta esimerkissä 20 voidaan nähdä lentoturvallisuuden kannalta toivottavana toimintana. Vaikka tehokkuuden ja lentoturvallisuuden näkökulmasta Villen toiminta on hyväksyttävää, Villen toiminnan seurauksena purseri loukkaantuu, mistä saattaa myös olla seurauksena uhka lentoturvallisuudelle, jos purserin kynnyksessä viestiä perämiehen kanssa kasvaa. Pahimmassa tapauksessa kynnyksessä saattaa muodostua niin suureksi, että avoin viestintä ja miehistöyhteistyö estyvät kokonaan (vrt. luku 4.2.1, esimerkki 9). Villen sanoista ”ei mitään ongelmia niinku sinänsä muodostunu niinku yhteistyöstä sen jälkeen” voidaan tulkita, että olisi mahdollista, että jotain ongelmia yhteistyössä voisi muodostua tällaisen tilanteen jälkeen.

Ville jatkaa puheenvuoroaan samasta aiheesta kuvailemalla samantyyppistä tilannetta seuraavalla lennolla toisen purserin kanssa. Lentokone on juuri lähdössä lennolle ja miehistö tekee viimeisiä lentoonlähtövalmistelujaan. Ville kertoo, kuinka lennon purseri on jälleen tulossa keskeyttämään lentäjien turvabriiffauksen. Lisäksi purseri sulkee lentokoneen oven lähtöä varten kysymättä lupaa kapteenilta. Oven sulkemiseksi matkustamomiehistön on aina saatava kapteenin lupa.

#### Esimerkki 22

##### LE1

Ville: Ja sitte seuraavalla lennolla, niin, niin siinä mä taas olin käytäväperämiehenä<sup>17</sup>, eli siinä oli kapteeni ja toinen perämies oli lentovuorossa ja mä olin siinä niinkun takana odotin, katoin kun ne briiffas siinä niin ja tota. Sit mä näin, tai niillä oli briiffaus kesken ja purseri tuli siihen jotain ja mä niinku nousin siihen vähän hänen eteensä ja käänsin niinku kasvot hänelle ja niinku estin häntä menemästä ohjaamoon, et niillä on briiffaus kesken, et odota hetki. Ja sit se oli vähän silleen niinku, et ah, jaa, mä oisin vaan kysynyt jotain ja sit mä vaan niinku, et, et, sit mä niinku, et muistaakseni koitin vastata, jos mä nyt osasin siihen jotain vastata tälleen näin. No, okei, tää, ni sitte mä sen jälkeen huomaan, että ohjaamo-, et virkailija käy ohjaamossa, noni täs on kaikki, et viimeinen on

---

<sup>17</sup> käytäväperämies = lennon 2. perämies

päällä<sup>18</sup> ja lähtee pois koneesta ja sit kestää vähän aikaa, ni ohjaamo, tai koneen ovi menee kiinni. Et kukaan ei oo kysyny kapteenilta mitään. Ja sitten mä niinkun näin sen, että ovi menee kiinni ja just tää, että oli niinku tul-, oli tulossa keskeyttään briiffausta ja sit sen jälkeen mä katoin, niinku lähin siihen etukeittiöön odottaa. Sitten se purseri tulee sieltä niin ja mä kysyin häneltä, että, et voiks oven laittaa kiinni. Sit hän vaan, et ai, eh, ohjaamon oven vai? Sit mä, et eiku koneen oven. No, mut vir-, virkailija sano. Mä olin, et kysyitsä kapteenilta? E-ei, ku virkailija sano, et, et sen voi laittaa kii. Mä sanoin, et kapteeni, et ei virkailija ei päätä sitä, et laitetaanks ovi kiinni, vaan se on kippari, joka sen päättää, tälleen näin. Ja sit silt niinku valitettavasti vähän näki, et siltä meni vähän konseptit sekasin siltä purserilta sen jälkeen, kun...

Mikko: Taaskaan ei puhuttu loppulento.

Ville: (Nauraa)

Aluksi Ville estää purseria keskeyttämästä lentäjien turvabriiffausta fyysisesti estämällä purseria pääsemästä ohjaamoon. Kun purseri sitten sulkee ohjaamon oven kysymättä lupaa kapteenilta, Ville puuttuu tilanteeseen: ”Ja sitten mä niinkun näin sen, että ovi menee kiinni ja just tää, että oli niinku tul-, oli tulossa keskeyttään briiffausta ja sit sen jälkeen mä katoin, niinku lähin siihen etukeittiöön odottaa.” Ville ja purseri käyvät kysymys-vastaus-tyyppisen keskustelun, jossa Ville ikään kuin haastaa purseria vastaamaan määräystenmukaista toimintaa koskeviin kysymyksiin ja antaa itse lopulta oikean vastauksen ”et kapteeni, et ei virkailija ei päätä sitä, et laitetaanks ovi kiinni, vaan se on kippari, joka sen päättää”. Villen toiminta voidaan nähdä arkikeskustelun näkökulmasta epäkohteliaana. Villen noudattaa tehokkaan viestinnän vaatimuksia hänen antaessaan purserille palautetta virheellisestä toimintatavasta. Villen kuvaama purserin reagointi tilanteessa antaa viitteitä siitä, että purseri tulkitsee tilannetta kohteliaan viestinnän vaatimusten kautta. Ville jatkaa:

Esimerkki 23

LE1

Ville: Ei, eiku tää on ihan loistava esimerkki sit siitä, et tota, et ku se oli hyvä, se sitte yhes vaiheessa sitte soitti takas sinne ohjaamoon, et anteeks nyt, että mä kuulutin äsken nyt väärän kapteenin nimen, et mä oon jotenkin ihan sekasin, että mä nyt kuulutan uudestaan tässä näin, kun se oli niinku, sillä meni niinku konseptit sekasin ja, ja sit se niinku kuulutti kapteeni, öö, sit se heitti jonkun nimen ja sit sano väärän nimen ja tällasta näin ja. Mut se, mikä siinä oli mahtavaa, oli se, että mä lähin sitte siinä, kun oltiin taivaalle lähetty, niin mä lähin käymään vessassa, niin tää purseri tuli mulle, et hei, et anteeks, et sopiiks, et vähän jutellaan, et joo sopii. Et oonks mä tehny jotain väärin, kun sä jotenkin suhtaudut muhun kauheen niinkun negatiivisesti? Sit mä sanoin sille, hei loistavaa, et sä tulit kysymään, että anteeks, et mun ei ollu tarkoitus olla negatiivissävynen. Täs on nyt vaan, sanoin vaan, et täs on tylsää, kun täs on nyt kaks asiaa, mitkä on tapahtunu viikon välein niinkun kahella eri lennolla ihan sama juttu, et ovi pannaan kiinni ilman lupaa ja sit se, että tullaan keskeyttään briiffaus. Ja se oli ihan loistava. Me käytiin siinä se juttelu siinä läpi ja tää purseri, et aa, et sori joo, et kun hän ei niinkun oo tullu ajatelleeks tai jotain tälleen näin. Ja niinku pahotteli siinä, siinä ja sit pyys anteeks kipparilta ja koko loppulento meni aivan loistavasti ja, ja niinkun kaikki tosi hyvin. Että, että toi, toi. Kysymys ei oo siis siitä, että mä odotan, että ne purserit tulee niinkun, konttaa eteen ja pyytää anteeksi siis silleen. Ei niinku se, että, et tavallaan virheitä, virheitä sattuu ja näin.

---

<sup>18</sup> ”viimeinen on päällä” = kaikki matkustajat ovat koneessa

Esimerkissä 22 Ville kertoi, että purserilta ”meni vähän konseptit sekasin”. Purseri häkeltyy saamastaan palautteesta ja kuuluttaa väärän kapteenin nimen matkustajille. Villen poistuesssa ohjaamosta WC-käynnin ajaksi purseri haluaa keskustella Villen kanssa. Mikäli Villen aikaisempaa toimintaa katsotaan tehokkaan ja turvallisuuteen tähtäävän miehistöviestinnän näkökulmasta, Villen toiminta on ollut täysin määräysten mukaista. Mikäli Villen toimintaa tarkastellaan arkikohteliaisuuden näkökulmasta, Villen toiminta ei ole ollut sopivaa. Tehokkuus ja kohteliaisuus asettuvat tässä vastakkain, kilpaileviksi diskursseiksi. Lopuksi Ville vielä painaa kohteliaisuutta marginaaliin sanoessaan, että ”kysymys ei oo siis siitä, että mä odotan, että ne purserit tulee niinkun, konttaa eteen ja pyytää anteeksi siis silleen”. Virheiden sattuessa pääasia ei ole kohtelias käytös, eli anteeksipyyntö, vaan virheen huomioiminen ja korjaaminen eli tehokas viestintä ja miehistöyhteistyö.

Lentotyön tehokkuuden ja kohteliaisuuden välinen jännite on samankaltainen Rawlinsin (2000) esittämän arvioimisen ja hyväksymisen jännitteen (*judgment-acceptance*) kanssa opettaja-oppilas -suhteessa. Rawlins (2000) pohtii, miten samanaikaisesti viestiä hyväksyvänsä oppilaat ihmisinä, mutta myös huolehtia siitä, että opettajan tehtäviin kuuluva oppilaan arviointi tulee suoritettua. Myös Poutiainen ja Gerlander (2009) havaitsivat jännitteen arvioinnin ja hyväksymisen (*judgement-decency*) välillä tohtorikoulutettavien ja heidän ohjaajiensa välillä. Ohjaajan tehtävänä on arvioida ja kritisoida, jotta väitöskirjatyö etenee oikeaan suuntaan. Arvioinnissa on kuitenkin vaarana, että ohjattava tuntee itsensä loukatuksi tai pilkan kohteeksi. Ohjaajan tulisi samaan aikaan arvioida ohjattavaa ja kohdella häntä hyvin ja ystävällisesti. (Mt.). Lentotyössä toisen toiminnan korjaaminen saattaa herättää loukkaantumisen tunteita, vaikka tavoitteena ei olisikaan toisen persoonaan kohdistuva arvostelu, vaan työsuorituksen korjaaminen. Haasteena on, kuinka ilmaista toisen miehistönjäsenen hyväksyntää ihmisenä samalla, kun tehokkaan miehistöyhteistyön nimissä antaa palautetta virheellisistä toimintatavoista.

Villen haastattelukatkelman viimeisessä osassa Ville pohtii jännitettä hyvän miehistöyhteistyön ja virheisiin puuttumisen välillä. Hyvän miehistöyhteistyön varjolla saatetaan välttää negatiivisen palautteen antamista. Vaarana on, että havaituista epäkohdista ei välttämättä kerrota, vaikka tehokas ja turvallinen toiminta sitä edellyttäisikin.

LE1

Ville: Mut siis se vaan, että, et tää on jotenkin ja sit me itse asiassa juteltiin tästä yhen kokoneen tota toi, toi kipparin kanssa. Sit vaan puhuttiin siitä, et me, kun mä kerroin nää esimerkit, ni just vaan todettiin sitä, et niinku et meillä ei oo sellasta sanomisen kulttuuria, puuttumisen kulttuuri meillä on vähän heikko. Meillä on hirveen hyvä ohjaamoyhteistyö ja miehistöyhteistyö toimii tosi kivasti, hattukulma, kaikki kunnioittaa kapteenia ja tälleen ja näin. Mutta sitten jotenkin välillä tuntuu, että sitä vähän niinkun vaalitaan niinkun sen varjolla, että vaalitaan sitä niinkun hyvää ohjaamoilma-, tai tai miehistöyhteistyötä niin pitkälle sitä vaalitaan, että se niinkun laatu kärsii siitä niin. Elikä se, että joskus vaatis sen, että kippari vähän niinkun antas negatiivista palautetta, tai siis sanotaan niinku, et puuttus tämmösiin asioihin. Siinäkin just se, että se on osittain just se, että me ollaan niinku menty siihen mukaan, et me ei olla puututtu siihen, ohjaajat, että sieltä tullaan keskeyttämään briiffaukset ja tullaan kysymään väärissä kohdissa niinkun. Ja saattavat olla oikeita asioita, mut tavallaan tullaan keskeyttään asioita niin. Ja kun nää on semmosia juttuja, mitkä luokahuoneessa, kun näistä kysytään, et jos kysytään, et miten ohjaamoon mennään, mikä on proseduri, kaikki tietää sen. Mut sit se, että sit siinä on kabiinissa on hirveesti duunii siinä lennon valmisteluvaiheessa, on paljon asioita ja näin. Ja sitte se, et siis inhottaa niinku sanoo se, että sit sieltä tulee niinku se, että tullaan tyyliin tarjoamaan (osoittaa sanansa kapteeni Mikolle:) kuuntele tää on nyt tätä, tarjoillaan niinku kristallissa tullaan tuoremehuu, et hei et maistuuks, täs olis pari tuoremehuu jäillä, et saaks olla. Niin tavallaan sekin, että, et asiana aivan niinkun mahtava ja vilpitön ja kohtelias ja kiva, mut silti se saattaa keskeyttää lentoonlähtöbriiffauksen. Nyt jos sä kirjoitat tän sinne tutkimukseen, niin me ei enää ikinä saada tuoremehua. Mut siis tavallaan siis se, että, et vaikka asiat ois niinku, ajatus on kiva. Mut aika ja paikka on kaikelle. Ja siinä just tosiaan se, että se valmistelu on niinku hyvin kriittinen.

Villen lausumassa esitetään, että miehistöt suosivat joskus kohteliasta toimintaa ja viestintää tehokkaan toiminnan ja viestinnän kustannuksella. Ville sanoo, että ”meillä ei oo sellasta sanomisen kulttuuria, puuttumisen kulttuuri meillä on vähän heikko”. Arkikohteliaisuudelle tyypillinen toisen toiminnan korjaamisesta pidättäytyminen (Auvinen 2009) saattaa vaarantaa miehistön tehokkaan viestinnän ja toiminnan jopa niin, että ”se niinkun laatu kärsii siitä niin”. Pyrittäessä hyvään miehistöyhteistyöhön saatetaan Villen mukaan välttää negatiivisen palautteen antamista, vaikka tehokkaan miehistöyhteistyön kannalta se olisi suotavaa. Ideaalitalanteessa ”kippari vähän niinkun antas negatiivista palautetta, tai siis sanotaan niinku, et puuttus tämmösiin asioihin.” Todellisuudessa näin ei Villen mukaan kuitenkaan tapahdu tarpeeksi usein. Konditionaalimuodot ”antas” ja ”puuttus” elättelevät toisenlaisen diskurssin olemassaolon mahdollisuutta. Todellisuudessa negatiivista palautetta ei anneta, eikä asioihin puututa, mutta ideaalitalanteessa näin toimittaisiin. Ideaalitalanne ja todellinen tilanne asetetaan vastakkain ja ideaali nostetaan etualalle. Villen lausuma ”et siis inhottaa niinku sanoo se -- -- ,että tullaan tyyliin tarjoamaan, tarjoillaan niinku kristallissa tullaan tuoremehuu, et hei et maistuuks, täs olis pari tuoremehuu jäillä, et saaks olla” on mielenkiintoinen, sillä vaikka Ville on juuri itse kritisoinut negatiivisen palautteen puuttumista miehistön välisestä viestinnästä, Villeä ”inhottaa” antaa palautetta matkustamomiehistön tavasta tarjoilla lentäjille mehua. Ville ikään kuin tasapainoilee kohteliaan, hyvään miehistöyhteistyöhön tähtäävän toiminnan (mehun tarjoamisen) ja tehokkaan toiminnan välillä. Mehun

tarjoileminen on Villen mukaan ”asiana aivan niinkun mahtava ja vilpitön ja kohtelias ja kiva, mut silti se saattaa keskeyttää lentoonlähtöbriffauksen”. Kohteliaisuus ja tehokkuus asetetaan tässä toistensa kanssa kilpailevaan asemaan ”mut”-sanalla.

Esimerkissä 24 kuvattu mehun tarjoaminen lentäjille lentoonlähtövalmistelujen aikana voi näyttäytyä myös toisenlaisessa valossa. Seuraavassa esimerkissä purseri Anne kertoo samanlaisesta tilanteesta matkustamomiehistön näkökulmasta.

Esimerkki 25

MA4

Anne: Ja jopa näitä, mä oon opetellu tällasen tavan niinku näinä CC-vuosinani tai purserivuosina ollessa, että mä kysyn poikien nää vaikka juomat, et haluuks ne mitään juotavaa tässä vaiheessa. Vaikka siinä ois kuinka hektinen ja kiireinen se tilanne, että siinä ennen kuin lähetään lennolle, ni mä kysyn, että hei, että haluttekte, on aamu-, iltapäivä-, tai iltalähtö, et haluttekte lasilliset jotain mehua tai limua tai kahvia, jos sitä on siinä tai näin. Ja sillä mä yritän niinku sen jään särkeä, eli tarkoittaen sitä, että mä oon ihan samalla tavalla siinä niinkun heitä varten ja mä saan siinä sen ensimmäisen kontaktin ulkopuolelta sen, että ollaan sanottu kättäpäivää, et ketä ollaan ja mikä lentoaika on. Ja siinä mä jo kuulostelen ja katon, et aha toi on noin ja aha toi on noin ja ne on äärettömän mielissään. Mä huomaan niinku, et tällä pystyy, se on niin inhimillistä tää elämä, et tällä pystyy sen viimesenkin jään rippeen niinku. Niiden ei tarvi tehdä mitään, mä näen katseesta, et ai kiva kiitos, ehditsä antaa mehua, mä sanon, et joo ilman muuta ja sit mä-

Eeva: Ni ja sä ehdit ennen kun ne eh-, niiden tarvii pyytää, et hei saisinkmä vaivata sua, et saisinkmä kahvia, et sä oot jo ollu askelen edellä.

Anne: Joo, et tässä ollaan.

Annen ja Villen haastattelupuheen katkelmista näkyy kohteliaisuuden ja tehokkuuden välinen kilpailu miehistöviestinnässä. Ne ovat olemassa yhtä aikaa, mutta niitä nostetaan etualalle tai painetaan marginaaliin eri tavoin riippuen tilanteesta ja miehistönjäsenen näkökulmasta. Ville sanoo esimerkissä 24, että mehun tarjoaminen saattaa vaarantaa tehokkaan miehistöviestinnän keskeyttämällä lentoonlähtöbriffauksen. Annen lausumassa kohteliaisuus ja hyvän miehistöyhteistyön vaaliminen on etualalla. Tehokkuuden ja kohteliaisuuden välinen kilpailu näkyy Annen lausumassa ”Vaikka siinä ois kuinka hektinen ja kiireinen se tilanne” niin ”mä kysyn--- et haluttekte lasilliset jotain mehua tai limua tai kahvia”. Sana ”vaikka”, paljastaa odotuksenvastaisuuden, sillä ”hektinen ja kiireinen tilanne” ei odotuksenmukaisesti jätä aikaa millekään ylimääräiselle toiminnalle, ei kohteliaisuudelle eikä lentäjien juomatarjoilulle. Anne perustelee toimintaansa sanomalla ”Ja sillä mä yritän niinku sen jään särkeä”. Jään särkemisellä Anne pyrkii muodostamaan hyvät suhteet ohjaamomiehistöön.



Hyvä ja tehokas miehistöviestintä voi kuitenkin olla samanaikaisesti myös ystävällistä ja kohteliasta. Seuraavassa esimerkissä Sanna kertoo pyrkivänsä sekä selkeyteen että ystävällisyyteen viestiessään lentäjien kanssa.

Esimerkki 26

MA1

Sanna: Ja se ei missään tapauksessa mun mielestä tarkoita sitä, että vaikka se on niinku sinänsä ennalta määrättyä se, että mitä sanotaan, missä vaiheessa, se, että siitä ei niinku poistu se semmonen niinku ystävällisyys tai se toisen niinku huomioonottaminen, se tapa millä sanotaan ja miten toimitaan, niin se on silti mun mielestä kohteliasta. Tai ainakin itse pyrin siihen, että se on semmosta ystävällistä ja huomaavaista ja semmosta, mutta se on se, et yritän sanoo niinku oikein asiat ja toimia niin, että se on niinku selkeä. ... Mä yritän ehkä kiinnittää enemmän huomiota siihen siinä just lyhyessäkin kommunikoinnissa siihen sävyyn, että milläläilla asia esitetään.

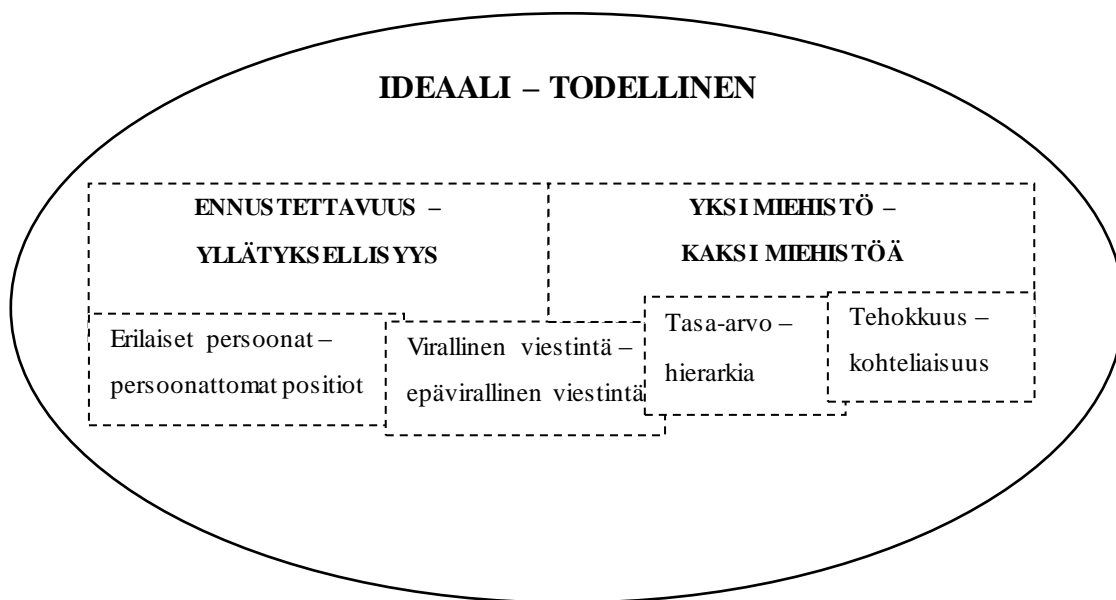
Kohteliaisuus ja tehokkuus voivat näkyä viestinnässä yhtä aikaa. Sannan puheenvuoro on esimerkki hybridistä (Baxter 2011; Baxter & Braithwaite 2010). Hän esittää kohteliaisuuden ja ennalta määrätyn selkeän viestinnän rinnakkain. Kohteliaisuus ja tehokkuus eivät ole vastakkaisia, eivätkä sulje pois toisiaan, vaan niille annetaan yhtä paljon tilaa. Hybridissä kilpailevat diskurssit ovat tunnistettavia ja läsnä puheessa, mutta ne eivät ole ristiriidassa keskenään. Vaikka viestin sanallinen sisältö olisi ennalta määrätty, oikea-aikainen ja tehokas, siinä voi silti olla kohteliaita piirteitä. Sannan mukaan ”se tapa millä sanotaan ja miten toimitaan” voi olla ystävällistä ja huomaavaista. Miehistöviestintä on Sannan mukaan lähtökohtaisesti ystävällistä ja toiset huomioon ottavaa, sillä ne ominaisuudet eivät ”poistu” viestinnästä, vaikka se onkin ”ennalta määrättyä” ja ”selkeä”. Negaatio ”ei poistu” paljastaa myös mahdollisuuden sanoittaa viestinsä niin, että ystävällisyys ja huomaavaisuus eivät ole läsnä. Lähtökohtaisesti virallisiin tilanteisiin liittyvä vuorovaikutus ei siis sisältäisi ystävällisyyttä ja toisen huomioonottamista. Vihe jännitteestä kohteliaisuuden ja tehokkuuden välillä, on luettavissa Sannan kommentista hänen sanoessaan, että ”se ei missään tapauksessa *mun mielestä* tarkoita sitä, että” ja ”tai ainakin *itse pyrin* siihen, että se on semmosta”. Sannan korostaessa omaa toimintaansa virallisissa viestintätilanteissa hänen puheenvuoroaan voidaan tulkita siten, että on mahdollista ilmaista ennalta määrättyt fraasit tavalla, joka voidaan tulkita epäkohteliaaksi tai epäystävälliseksi.

### 4.3 Tulosten yhteenveto: ideaali–todellinen

Tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa lentokoneen miehistön viestinnässä esiintyviä kilpailevia diskursseja ja tarkastella sitä, miten nämä kilpailevat diskurssit kamppailevat keskenään miehistönjäsenten viestinnässä. Tulosten perusteella lentäjien ja matkustamohenkilökunnan viestinnässä kilpailevia diskursseja ovat ennustettavuus ja yllätyksellisyys, sekä yksi miehistö ja kaksi miehistöä. Tässä tutkimuksessa ennustettavuuden ja yllätyksellisyyden välistä kilpailua miehistöviestinnässä on tarkasteltu ensinnäkin epävirallisen ja virallisen viestinnän välisen diskursiivisen kamppailun kautta sekä toiseksi miehistönjäsenten henkilökohtaisten ominaisuuksien ja persoonattomien positoiden välisen diskursiivisen kamppailun kautta. Yhden miehistön ja kahden miehistön välistä diskursiivista kamppailua on tarkasteltu tasa-arvon ja hierarkian sekä tehokkuuden ja kohteliaisuuden välisen diskursiivisen kamppailun näkökulmista. Nämä kilpailevat diskurssit kamppailevat näyttämöllä, jonka muodostavat ideaalidiskurssi ja todellisuuskurssi. Ideaalidiskurssin ja todellisuuskurssin välistä kamppailua voidaan pitää eräänlaisena sateenvarjojännitteenä, joka yhdistää muut miehistöviestinnän diskurssit. Ideaalitulanteen kuvailua, sitä miten asioiden pitäisi olla, kutsun ideaalidiskurssiksi. Todellisen tilanteen kuvailu muodostaa todellisuuskurssin. Miehistöviestinnän kilpailevat diskurssit on koottu seuraavalle sivulle kuvioon 1. Esittelen kuviota seuraavaksi tarkemmin. Sen jälkeen teen yhteenvedon niistä tavoista, joilla diskurssit kilpailivat haastateltujen miehistönjäsenten puheessa. Lopuksi palaan kuvioon 1 tarkastelemalla jokaista kuvion jänniteparia ideaali–todellinen -jänniteparin kautta.

Kuviossa kuvataan diskurssien yhteyttä toisiinsa. Kilpailevat diskurssit ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa myös muiden kilpailevien diskurssien kanssa (Baxter 2011). Kuvion tekstilaatikot ovat kiinni toisissaan ja jopa hieman päällekkäin, koska kilpailevat diskurssit eivät esiinny muista kilpailevista diskursseista erillisinä, vaan kaikki ovat olemassa yhtä aikaa miehistön viestinnässä. Ideaali–todellinen -jännitepari muodostaa näyttämön, jolla muut diskurssit kilpailevat. Katkoviivat jänniteparien ympärillä kuvaavat sitä, että kilpailevat diskurssit eivät ”pysy laatikoissaan”, vaan ne ovat kosketuksissa ja myös toisiin jännitepareihin ja vaikuttavat niihin. Esimerkiksi ennustettavuus ja yllätyksellisyys liittyvät tehokkuuteen ja kohteliaisuuteen siinä, että haastateltavien puheessa arkikohteliaisuuden sääntöjä rikkova viestintä nähdään yllätyksellisenä viestintänä, jonka seurauksena ”konseptit menevät sekaisin” (ks. esimerkit 22 ja 23). Tehokkuus ja kohteliaisuus liittyvät edelleen myös viralliseen ja epäviralliseen viestintään. Vaikka virallisten sääntöjen ja

määräysten mukainen tehokas viestintä toisaalta lisää ennustettavuutta, se voi myös olla yllätyksellistä esimerkiksi palautteenantotilanteissa, joissa toisen toiminnan korjaaminen on ristiriidassa arkikohteliaisuuden sääntöjen kanssa.



KUVIO 1 Miehistöviestinnän kilpailevat diskurssit

Esittämäni miehistöviestinnän jännitteiden tai diskurssien kilpailun ”kartta” ei ole missään mielessä lopullinen eikä täydellinen. Esimerkiksi miehistöviestintään olennaisesti kuuluva avoin tiedon jakaminen olisi voinut olla oma erillinen diskurssinsa, jonka kanssa kilpailisi tiedon jakamisesta pidättäytyminen. Sen sijaan, että olisin käsitellyt sitä omana jänniteparinaan, käsitelin tiedon jakamista ja siitä pidättäytymistä erilaisten miehistönjäsenten ja persoonattomien positoiden välisen diskursiivisen kamppailun yhteydessä. Lisäksi tiedon jakaminen liittyy olennaisesti myös tasa-arvon ja hierarkian kysymyksiin. Haastateltavat kertoivat, että kaikilla miehistönjäsenillä on oikeus ja velvollisuus kertoa tekemistään havainnoista muille. Myös palautteenannossa on kysymys tiedon jakamisesta. Koska kilpailevat diskurssit ovat vuorovaikutuksessa toisten kilpailevien diskurssien kanssa, lienee mahdollista tarkastella kaikkia esittämiäni jännitteitä toistensa kautta. Toisin sanoen, kuviossa 1 esittämäni kilpailevat diskurssit voitaisiin vuorotellen asettaa kuviossa ylimmäksi, näyttämölle ideaali–todellinen - jänniteparin tilalle ja tarkastella muita jännitepareja aina kulloinkin ylimpänä olevan parin

kautta. Näin voitaisiin tutkia esimerkiksi sitä, näkyykö miehistön lausumissa epävirallisen ja virallisen viestinnän välinen diskursiivinen kilpailu yhden yhtenäisen ja kahden erillisen miehistön välisessä diskursiivisessa kilpailussa. Koska kaikki diskurssit tai jännitteet ovat yhteydessä toisiinsa ja muodostavat jännitteiden verkon, on haasteellista nimetä juuri tiettyjä diskursseja keskenään kilpaileviksi. Tutkija joutuu kuitenkin tekemään valintoja ja ottamaan tarkasteluun vain osan jännitekimpusta kerrallaan (Gerlander 2003, 68).

Miehistöviestinnän diskurssit kilpailevat keskenään monin eri tavoin. Tässä tutkimuksessa ei löytynyt merkkejä monologista (Baxter 2011), jossa yksi diskurssi on niin vahva ja autoritäärinen, että se hiljentää kaikki muut. Aineistosta löytyi esimerkkejä diakronisesta diskurssien erottelusta, jolloin diskurssien välinen kamppailu sidotaan aikaan (*spiraling inversion*) (Baxter 2011). Yhtenä hetkenä yksi diskurssi on etualalla ja toisena hetkenä toinen. Aikaan sidottua diskurssien valta-aseman vaihtelua esiintyi haastateltavien puheessa heidän kertoessaan aikaisemmista kokemuksistaan ja verratessaan kokemuksiaan nykytilanteeseen. Esimerkiksi hierarkia on haastateltavien mukaan ollut aikaisemmin hallitsevammassa asemassa kuin nykyään. On kuitenkin syytä korostaa, että tämän tutkimuksen tutkimusaineistosta ei voida tehdä johtopäätöksiä siitä, onko diskurssien välinen valta-asema todellisuudessa muuttunut, koska diskurssien valta-aseman todellista muutosta ei pystytä havaitsemaan kuin eri aikojen viestintää vertaamalla. Tämän tutkimusaineiston perusteella voidaan vain tarkastella sitä, miten haastateltavat puhuvat muutoksesta ja kuvaavat sitä. Ajankulkuun liittyvän ulottuvuuden lisäksi diskurssien kilpailuun voi vaikuttaa tietyn hetken konteksti, se, mikä tilanne kulloinkin on kyseessä. Tietyissä tilanteissa suosittiin yhtä diskurssia ja toisessa tilanteessa toista. Tällaista segmentaatiota käytettiin esimerkiksi kuvattaessa epävirallisten ja virallisten viestintätilanteiden vaihtelua lennolla.

Kilpailevat diskurssit voivat esiintyä myös yhtä aikaa, synkronisesti (Baxter 2011). Aineistossa oli erittäin vähän esimerkkejä tilanteista, joissa yhden haastateltavan puheessa olisi selvästi suosittu jänniteparin toista ääripäätä, esimerkiksi tasa-arvoa, ja jonkin toisen haastateltavan puheessa taas toista ääripäätä, esimerkiksi hierarkiaa. Tyypillisimmin diskurssien esiintyessä synkronisesti, ne esiintyivät yhden ja saman miehistönjäsenen haastattelupuheessa. Tällöin molemmille diskursseille annettiin enemmän tai vähemmän tilaa. Esimerkiksi tasa-arvo nostettiin haastateltavien puheessa etualalle, mutta samalla hierarkia tunnustettiin kapteenin auktoriteetin muodossa. Haastateltujen miehistönjäsenten puheessa diskurssit kilpailivat hyvin samansuuntaisesti yksilöstä riippumatta. Yksilöllisiä

eroja toki oli, mutta ne olivat enemmänkin aste-eroja siinä, kuinka vahvasti toista diskurssia suosittiin, kuin jyrkkiä diskursiivisia eroja eri yksilöiden lausumien välillä. Tulkitsen tämän viittaavan siihen, että miehistönjäsenet tuottavat puheessaan yhteisesti jaettua kulttuurista käsitystä siitä, mitä lentäjien ja matkustamomiehistön yhteistyö ja vuorovaikutus lennolla ovat. Miehistönjäsenet ovat koulutuksensa ja kokemuksensa kautta sosiaalistuneet toimimaan miehistönjäseninä ja tämä toiminta vaatii tietynlaista viestintää ja vuorovaikutusta ollakseen ”oikeaa miehistöviestintää”.

Diskursiivisen kilpailun jatkumon toisessa päässä on transformatiivinen dialogi, jossa hybrideissä ja esteettisissä hetkissä diskurssien välinen kilpailu vaimenee kokonaan ja diskurssit lakkaavat olemasta toistensa vastakohtia (Baxter 2011). Tässä tutkimuksessa ei löytynyt esimerkkejä miehistöviestinnän esteettisistä hetkistä, joissa diskurssien välinen kilpailu häviää kokonaan ja diskurssien sulautuessa täydellisesti yhteen syntyy uusia merkityksiä. Aineistosta löytyi merkkejä miehistöviestinnän hybrideistä, joissa kilpailevat diskurssit esitetään tasa-arvoisina. Niissä diskurssit ovat edelleen erillisiä, mutta niitä ei esitetä toisilleen vastakkaisina. Hybridejä esiintyi esimerkiksi lausumissa, joissa tehokas viestintä esitettiin samanaikaisesti myös kohteliaana viestintänä.

Ideaali–todellinen -kamppailu esiintyi haastateltujen puheessa heidän kuvaillessaan sitä, miten heidän itsensä tai muiden miehistönjäsenten tulisi toimia ja mihin pyrkiä, mikä on määräysten mukaista ja oikeaa käyttäytymistä ja viestintää ja mikä määräysten vastaista ja vältettävää käyttäytymistä. Ideaali kuvastaa kulttuurissa vallalla olevia käsityksiä siitä, mikä on oikeaa ja hyväksyttävää. Jokaista lausumaa, muita diskursseja, voidaan tarkastella suhteessa ideaaliin, siihen mikä on kyseisessä kulttuurissa oikein ja hyväksyttävää (Baxter 2011). Ideaalidiskurssin taustalla ovat lentokoneen miehistön toimintaa ja viestintää säätelevät säännöt ja määräykset. Ideaalidiskurssi kuvaa sääntöjen ja määräysten mukaista toimintaa.

Jotkut kilpailevat diskurssit tuotiin haastateltavien puheessa esiin siten, että jänniteparin toinen ääripää liitettiin vahvasti ideaaliin. Tällaisia vahvasti ideaalidiskurssiin liitettyjä diskursseja olivat ennustettavuus, persoonattomat positiot ja yksi yhtenäinen miehistö. Ideaalitalanteessa miehistö muodostaa yhden yhtenäisen miehistön, jonka toiminta ja viestintä on ennustettavaa ja positioon liittyvien sääntöjen ja määräysten mukaista. Todellisuudessa miehistö kuitenkin muodostuu haastateltavien mukaan usein kahdesta erillisestä miehistöstä, jotka viestivät välillä yllätyksellisesti, määräysten vastaisesti, eivät

käytä oikeita fraaseja tai viestivät väärään aikaan esimerkiksi lentoonlähtövalmistelujen aikana.

Virallinen viestintä, tasa-arvo ja tehokkuus esitettiin myös ideaalina, muttei yhtä voimakkaasti ja selvästi kuin edellä ennustettavuuden, persoonattomien positoiden ja yhden miehistön kohdalla. Vaikka virallinen viestintä asetettiin etualalle kaikkien haastateltavien puheessa, epävirallisella viestinnällä nähtiin myös olevan merkitystä esimerkiksi miehistön yhtenäisyyden luomisessa. Epävirallinen viestintä ei haastateltavien mukaan ole lennolla välttämätöntä, mutta ideaalitalanteessa sekin saa tilaa miehistön viestinnässä, sillä se saattaa helpottaa miehistön virallista viestintää ja yhteistyötä lisäämällä miehistönjäsenten toiminnan ennustettavuutta. Myös tasa-arvo esitettiin miehistöyhteistyön ideaalina siten, että kilpaileva diskurssi, hierarkia, otettiin ideaalidiskurssiin mukaan. Ideaalimiehistö muodostaa tasa-arvoisen työyhteisön, jossa jokaisella on oikeus ja velvollisuus toimia positionsa edellyttämällä tavalla, mutta jossa kapteenilla on hierarkiassa ehdoton auktoriteettiasema komentoketjun ylimmällä positiolla. Hierarkia liitettiin haastateltavien puheessa osaksi ideaalidiskurssia nimenomaan kapteenin asemasta puhuttaessa. Myös tehokas, virallisten määräysten mukainen viestintä esitettiin haastattelussa ideaalina. Useat haastateltavat kuitenkin nostivat kohteliaisuuden osaksi ideaalidiskurssia ja esittivät kohteliaan viestinnän vaikuttavan miehistöyhteistyöhön. Lisäksi tehokas viestintä voi haastateltavien mukaan olla myös samaan aikaan kohteliasta.

## 5 POHDINTA

### 5.1 Johtopäätöksiä

Diskurssianalyysin käyttökelpoisuus ja voima tulevat mielestäni herkullisesti esiin tilanteessa, jossa jokin ihmisryhmä pyrkii tietoisesti muuttamaan yhteisössään vallitsevaa diskursiivista käytäntöä. Konstruktionistisen näkemyksen mukaisesti todellisuus rakentuu sosiaalisessa toiminnassa, ihmisten välisissä diskursseissa. Diskurssianalyysin avulla yhteisössä esiintyviä diskursseja voidaan saada selville ja tehdä näkyviksi. Ihmiset voivat tietoisesti arvostella vallitsevaa diskurssia ja pyrkiä muuttamaan sitä, sillä konstruktivistisen näkemyksen mukaisesti ihmiset itse luovat todellisuuden käyttämässään

diskursseissa. Voidaan esimerkiksi tietoisesti pyrkiä vaikuttamaan siihen, minkälaisia diskursseja jossakin tilassa tai organisaatiossa esiintyy. (Remes, 2006, 291, 307.) Ajatus todellisuuden rakentumisesta diskursiivisesti tuo jokaisen yksilön ulottuville mahdollisuuden muokata omaa todellisuuttaan. Se, miten puhumme ja toimimme omassa elinpiirissämme vaikuttaa osaltaan siihen, minkälaiseksi todellisuutemme rakentuu. Kun tulemme tietoisiksi eri näkökulmien olemassaolosta, voimme pyrkiä valitsemaan niistä haluamamme. Voimme siis pyrkiä rakentamaan todellisuutta mieleisemmme.

Miehistöviestinnän kontekstissa diskurssien eksplisiittinen esiintuominen ja niiden havaitseminen on osa lentoturvallisuuden rakentumista. Miehistöviestinnässä esimerkiksi viestinnän ennustettavuus, miehistöyhteistyö ja tehokas oikea-aikainen viestintä on lentoturvallisuuden kannalta ensiarvoisen tärkeää. Ne ovat diskursseja, joita haastateltavat uudelleentuottavat tässä tutkimuksessa. Näiden diskurssien kanssa esiintyy myös vastakkaisia, kilpailevia diskursseja, kuten esimerkiksi yllätyksellisyysdiskurssi tai kahden erillisen miehistön diskurssi. Näiden miehistöviestinnän marginaalissa olevien diskurssien olemassaolo on hyvä tunnistaa ja tunnustaa. Niiden kieltäminen ei hävitä niitä. Tietoisuus marginaalisempien, kielteisesti tulkittujen diskurssien olemassaolosta voi auttaa miehistönjäseniä pitämään ne marginaalisina ja sitä kautta tietoisemmin pyrkimään kohti viestintää, jolla parannetaan lentoturvallisuutta. Diskurssien nimeäminen ja niiden välisen kilpailun tunnistaminen voi edistää työntekijöiden yhteistyötä myös muilla työpaikoilla. Turvallisuuskriittisillä aloilla toimivissa yksiköissä, kuten sairaaloiden leikkaussaleissa, ydinvoimaloissa, kemiantehtaissa tai laivaliikenteessä viestinnällä on tärkeä tehtävä hyvän turvallisuuskulttuurin muodostumisessa. Sääntöjen ja määräysten avulla toisaalta määritellään oikeat ja turvalliset toimintatavat, toisaalta autetaan työntekijöitä työssään. Säännöillä ja määräyksillä voidaan myös vaikuttaa siihen, minkälainen diskurssi kussakin yhteisössä esitetään ideaalina.

Tietoisuus jännitteiden olemassaolosta, erilaisten diskurssien kilpailusta, voi lisätä työhyvinvointia ja työssä jaksamista esimerkiksi lisäämällä ymmärrystä ja yhteistyökykyä työtoverien välillä tilanteissa, joissa toisen toiminta tai viestintä herättää kummastusta tai joissa on vaarana ajautua avoimeen konfliktiin työtovereiden kesken. Lentotyössä jännitteiden olemassaolon tunnistaminen voisi helpottaa vuorovaikutusta esimerkiksi silloin, kun arkikeskusteluille ominainen kohtelias viestintä joutuu väistymään lentotyöhön liittyvän tehokkaan viestinnän tieltä. Rawlinsin (2000) mukaan opettaja-oppilassuhteessa vallitsee jännite ilmaisemisen ja suojaamisen välillä (*expressiveness-protectiveness*).

Vaikka toisaalta tulee pyrkiä avoimeen viestintään, on samalla mietittävä, kuinka viestiä kunnioittavasti ja huomaavaisesti, jottei loukkaa tai uhkaa toista. Kun miehistöviestinnän kontekstissa avoimuutta ja tehokkuutta pyritään suosimaan, kohteliaisuus ja toisen huomioonottaminen saattavat jäädä marginaalisempaan asemaan. Mikäli kohteliaisuus nostetaan etualalle, tehokkuus saattaa vaarantua. Mielenkiintoista on, että lentokoneen ohjaamossa toisen korjaaminen on sosiaalisesti hyväksyttävää eikä johda konfliktiin (Auvinen 2009), mutta tämä tutkimus antaa viitteitä siitä, että lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välillä toisen toiminnan korjaaminen tulkitaan negatiiviseksi. Jos esimerkiksi toisen virheisiin puuttuminen ja niiden korjaaminen on ohjaamokeskusteluissa preferoitua toimintaa, miksei niin voisi olla myös lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa. Tehokkuuden ja kohteliaisuuden välisen jännitteen eksplisiittinen nimeäminen ja tunnistaminen saattaa auttaa konfliktin välttämässä myös ohjaamon ja matkustamon välillä.

Niin lentotyössä kuin missä tahansa muussakin työyhteisössä olisi mielestäni hyvä tuoda eksplisiittisesti esiin niitä arvoja, joita kyseisessä yhteisössä liitetään viestintään ja vuorovaikutukseen. Ei välttämättä riitä, että ohjekirjoissa tai uusien työntekijöiden perehdytysmateriaalissa kerrotaan, minkälaista viestintää kyseisessä työyhteisössä arvostetaan. Esimerkiksi lentotyössä lennon kapteeni voisi ennen jokaista lentoa sanoa ääneen, että hän haluaa mielellään tietää, mitä matkustamoon kuuluu lennon aikana, vaikkei olisikaan mitään erityistä ilmoitettavaa tai että hän kuulee mielellään palautetta työskentelystään. Näin hän olisi osaltaan luomassa sellaisia viestinnällisiä arvoja (McKinney ym. 2005), joiden avulla edistetään tiedon kulkua ja palautteenantoa ohjaamon ja matkustamon välillä.

Vaikka tämän tutkimuksen haastateltavien puheessa epävirallinen ja virallinen viestintä kilpailivat keskenään, epävirallisilla keskusteluilla oli haastateltavien mukaan vaikutusta myös virallisen viestinnän sujuvuuteen. Esimerkiksi esittäytyminen lennon aluksi on toisaalta virallista viestintää ja toisaalta mahdollisuus käydä epävirallisia keskusteluja ja saada muista miehistönjäsenistä lisää tietoa. On ymmärrettävää, että lentotyössä epävirallinen viestintä painetaan marginaaliin virallisen määräystenmukaisen viestinnän tieltä pyrittäessä varmistamaan turvallinen ja sujuva lento. On mielestäni kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, että vaikka positiot ovat persoonattomia, ne miehitetään jokaisella lennolla yksilöllä. Yksilöiden välistä viestintää ei pidä mielestäni rajoittaa vain virallisen viestinnän sallimiseksi. Epävirallinen jutustelu, small talk, vaikuttaa esimerkiksi ryhmän



koheesioon ja vähentää sosiaalisin tilanteisiin liittyvää uhkaa. Tästä huolimatta epävirallinen jutustelu siirretään usein sivuun ”oikean” tai ”hyödyllisen” asiapuheen tieltä. (Coupland 2003.) Mikäli viestintä lennolla rajoittuu vain viralliseen määräysten mukaiseen viestintään, yhteenkuuluvaisuuden tunne jää helposti pienemmäksi, kuin silloin, kun miehistöllä on ollut aikaa myös epävirallisempiin keskusteluihin. Normaalitylanteessa tällä ei liene suurtakaan merkitystä, mutta poikkeustilanteessa viestintä saattaa helpottua, mikäli toisesta tiedetään jotain ja hänen toimintansa on ennustettavampaa. (Skogstad ym. 1995.)

Lisäksi epävirallisissa keskusteluissa käsitellään myös työhön liittyviä aiheita, jolloin niiden avulla voidaan saada lisää tietoa toisen osapuolen työstä ja tehtävistä. Epävirallisen viestinnän merkitys ei tietenkään rajoitu pelkästään miehistöviestinnän kontekstiin. Kaikissa työyhteisöissä käydään työhön liittyvän virallisen viestinnän lisäksi myös epävirallisia keskusteluja, joissa on mahdollisuus lisätä tietoa esimerkiksi toisen työtehtävistä ja vaikuttaa sitä kautta työnteon sujuvuuteen.

Esimerkkinä toisen työn tuntemisen merkityksestä ovat esimerkiksi haastateltujen lentäjien kertomat lento-ohjelmien valmistelujen keskeytykset. Vaikuttaa siltä, että matkustamomiehistö ei tunne lentäjien työtehtäviä tarpeeksi osatakseen sovittaa omat tehtävänsä ohjaamomiehistön toimintaan. Toisen työn tunteminen auttaisi oman työn koordinoimisessa ja edistäisi yhteistyötä. Vaikka haastateltavat toivat esiin yhden yhtenäisen miehistön ideaalin, he puhuivat myös lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisistä eroista. Mielestäni on mahdollista, että mikäli ammattiryhmät erotetaan diskursiivisesti omiksi erillisiksi ryhmikseen (ks. Clark 2013), yhtenäisen miehistön luominen vaikeutuu. On selvää, että lentäjät ja matkustamomiehistön jäsenet ovat monessa suhteessa erilaisia (ks. Chute & Wiener 1995). CRM-koulutuksissa on käsitelty yhtenäisen miehistön merkitystä lentoturvallisuudessa jo parikymmentä vuotta, mutta miehistöjä tutkittaessa havaitaan edelleen, ettei yhteistyö ole ongelmaton (Clark 2013, Brown & Rantz 2010). Mielestäni ammattiryhmien erojen näkeminen ja korostaminen yhteistyön esteenä ei välttämättä ole paras ratkaisu yhden yhtenäisen miehistön luomisessa. Hedelmällisempi lähestymistapa saattaisi olla toisen työn tuntemisen lisääminen, jolloin lentäjät ja matkustamohenkilökunta muodostaisivat toisiaan täydentävän komplementaarisen suhteen, jossa molemmilla ryhmillä on tietoja ja taitoja, joita toisella ei ole. Mikäli osapuolet voivat tunnustaa toistensa asiantuntijuuden, suhteesta tulee tasa-arvoisempi (ks. Poutiainen ja Gerlander 2009).

Relationaalisen dialektiikan avulla voidaan tarkastella diskurssien välistä kilpailua niin epävirallisissa ja yksityisissä kuin virallisissa ja julkisissakin tilanteissa. Pohdin tämän luvun loppuksi relationaalisen dialektiikan näkökulman soveltuvuutta lentomiestöjen viestinnän tarkasteluun. Vaikka relationaalisen dialektiikan ensimmäisessä versiossa (Baxter & Montgomery 1996) keskityttiin henkilökohtaisiin suhteisiin, pari-, ystävyys- ja perhesuhteiden tarkasteluun, teorian uudemmissa kehittelyissä (Baxter 2011) jako henkilökohtaisen ja julkisen alueen välillä hylätään. Julkisen elämän ja yksityisen elämän diskurssit kietoutuvat toisiinsa. Relationaalisen dialektiikan näkökulmasta viestintä, jota pidetään ongelmallisena tai haasteellisena, on konteksti, jossa kilpailevat diskurssit ovat todennäköisesti selvästi havaittavissa (Baxter 2011, 153). Aikaisempien tutkimusten valossa (ks. luku 2.2) lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välinen vuorovaikutus vaikuttaa ongelmalliselta. Ammattiryhmien väliset erot esimerkiksi työtehtävissä tai fyysisessä toimintaympäristössä voivat vaikeuttaa viestintää ja johtaa väärinkäsityksiin. Miestöviestinnän konteksti oli siis lähtökohdiltaan otollinen relationaalisen dialektiikan avulla tarkasteltavaksi.

Vaikka miehistön viestinnästä löytyi tässä tutkimuksessa kilpailevia diskursseja ja erilaisia tapoja, joilla diskurssit olivat vuorovaikutuksessa keskenään, teoria ei aivan kaikilta osiltaan kuitenkaan täysin taipunut kuvaamaan miehistöviestintää. Syynä tähän saattaa olla teorian sovittaminen kontekstiin, jossa suhteen osapuolten toimintaa rajoitetaan sääntöjen ja määräysten avulla ja toiminta ja viestintä suhteessa ei perustu täysin vapaaehtoisuuteen. Esimerkiksi relationaalisen dialektiikan ensimmäisessä versiossa (Baxter & Montgomery 1996) esitettiin, että suhde on jatkuvassa muutoksessa ja aina kohti jännitteen toista tai toista ääripäätä. Kun suhteessa ollaan esimerkiksi ennustettavuus-ääripäässä, yllätyksellisyys-ääripää näyttää automaattisesti haluttavana ja suhteessa pyritään sen suuntaan. Suhde muuttuu, koska se jännitteen ääripää, joka jonakin hetkenä on suhteessa vähemmän läsnä, näyttää automaattisesti haluttavana ja tavoiteltavana ja saa suhteen muuttumaan suhteen siirtyessä kohti tätä ääripäätä. Relationaalisen dialektiikan ensimmäinen versio ei tässä kohtaa taivu miehistöviestinnän kuvaukseen, koska ennustettavuus on miehistöviestinnän näkökulmasta pysyvästi tavoiteltavampaa kuin yllätyksellisyys. Miestöviestintää koskevat säännöt ja määräykset pyrkivät estämään siirtymisen kohti jännitteen yllätyksellisyys-ääripäätä. Teorian uudempi versio (Baxter 2011) sopii miehistöviestinnän kontekstiin paremmin, sillä siinä otetaan huomioon kulttuurin merkitys diskurssien välisessä kilpailussa. Tiettyssä kulttuurissa jokin diskurssi voidaan esittää ideaalina, johon sallitaan poikkeuksia vain erikoistapauksissa, tiettyinä

hetkinä tai tietyssä kontekstissa (Baxter 2011). Miehistöviestinnässä esimerkiksi virallinen viestintä esitetään preferoituna diskurssina, mutta tietyissä lennon vaiheissa epävirallinen viestintä on sallittua ja jopa etualalla.

Toinen esimerkki relationaalisen dialektiikan näkökulman haasteellisuudesta miehistöviestinnän kontekstissa liittyy uusien merkitysten syntymiseen. Relationaalisen dialektiikan mukaan diskurssit kilpailevat keskenään jatkumolla, jonka toisessa päässä on autoritäärinen monologi ja toisessa transformatiivinen dialogi. Monologi hiljentää kaikki muut diskurssit, jolloin yksi näkemys estää uusien merkitysten synnyn ja muutoksen. Monologia tulee relationaalisen dialektiikan näkökulmasta pyrkiä välttämään. Diskurssien kamppailun ideaali lopputulos relationaalisen dialektiikan mukaan on transformatiivinen dialogi, hybridit ja esteettiset hetket, koska niissä diskurssien kamppailu häviää ja syntyy jotain uutta, uusia merkityksiä. (Baxter 2011.) Miehistöviestinnän kontekstissa tämä näkemys on hankala, sillä lentoturvallisuuskohdat edellyttävät esimerkiksi ennustettavuuden ja avoimen tiedonkulun painottamista kaikessa viestinnässä. Miehistöviestinnän kontekstissa ja erityisesti lentoturvallisuuden varmistamisessa monologia kohti pyrkivä, ennustettavuutta korostava diskurssi ei ole negatiivinen käsite. Täydellistä monologia on miehistöviestinnässäkin silti syytä välttää, sillä silloin diskursiivisesti esitetään vain yksi totuus, joka ikään kuin estää mahdollisuuden muutokseen. Erilaisten diskurssien välinen kilpailu pitää viestinnän joustavana ja sallii merkitysten ikään kuin elävän tilanteesta toiseen. Vaikka tietyt diskurssit esitetäänkin miehistöviestinnässä ideaaleina ja niitä nostetaan etualalle, on myös tärkeää tunnistaa marginaalisemmassa asemassa olevien diskurssien olemassaolo. Ekspliisiittinen tunnistaminen voi auttaa esimerkiksi pyrkimyksessä kohti ennustettavuuden lisäämistä. Haastateltujen miehistönjäsenten mukaan miehistön viestinnässä ei ole suuria ongelmia. Tämän tutkimuksen perusteella miehistöviestinnässä keskenään kilpailevien diskurssien kamppailussa on kuitenkin vaarana, että lentoturvallisuuskulmasta ei-toivottu diskurssi nostetaan tietyissä tilanteissa etualalle.

Relationaalisessa dialektiikassa tarkastelun kohteena ovat diskurssit, ei yksilö ja hänen sisäinen maailmansa (Baxter 2011). Baxterin (2011, 12) kokemuksen mukaan tämä näkemys on teorian vaikeimmin ymmärrettävä osa. Teorian ensimmäisessä versiossa (Baxter & Montgomery 1996) huomio kiinnitettiin suhteeseen, suhteen osapuolten välille, ”*in the between*”, jossa erilaiset jännitteet ovat jatkuvassa dynaamisessa ”köydenvedossa” keskenään. Teorian uudempi versio (Baxter 2011) korostaa tätä puhumalla diskursseista ja

niiden välisestä kilpailusta. Diskurssin ottaminen tarkastelun kohteeksi auttaa mielestäni paljon huomion siirtämisessä pois yksilöstä. Vaikka teorian ensimmäisessäkään versiossa ei tarkastella yksilöä, käytetty sanasto liittyy välillä yksilöiden motivaatioon ja tavoitteisiin. Baxter ja Montgomery (1996) puhuvat esimerkiksi *valinnoista* ja *strategioista*, joita suhteen osapuolilla on suhteen jännitteiden hallitsemiseksi. Diskurssin käsite auttaa ymmärtämään, mitä ”*in the between*” tarkoittaa. Yksittäisellä puhujalla on tietenkin odotuksia, tietoa, motiiveja, asenteita ja niin edelleen, mutta relationaalisen dialektiikan fokus ei ole niissä, vaan diskursseissa, joille yksittäinen puhuja antaa äänen. Diskursseissa voi tietenkin kuulua yksilön mielipide tai käsitykset, mutta mielenkiinto ei ole niissä, vaan lausumassa osana lausumaketjua. Relationaalinen dialektiikka ei näe yhteyttä yksilön ja hänen lausumansa lausuman välillä, vaan yhteys löytyy edellisen, nykyisen ja tulevan lausuman väliltä (Baxter 2011).

## 5.2 Tutkimuksen arviointi

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on Mäkelän (1990) mukaan kiinnitettävä huomiota aineiston merkittävyyteen, aineiston riittävyteen, analyysin kattavuuteen sekä analyysin arvioitavuuteen ja toistettavuuteen. Aineiston merkittävyyttä tarkasteltaessa on huomioitava, että ihmiset puhuvat samoista asioista eri tavoin tilanteesta riippuen. Tutkijan on osattava määritellä, mitä puhetta hän haluaa tutkia. (Mäkelä 1990, 49.) Tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena olivat miehistöviestinnän diskurssit ja niiden välinen kilpailu. Aineisto kerättiin pari- ja yksilöhaastattelulla. Haastattelu sopii diskurssianalyysin materiaaliksi hyvin, sillä diskurssianalyysissä tavoitteena ei ole selvittää ihmisten motiiveja tai asenteita, vaan tarkastella todellisuutta sellaisena, kuin se diskursseissa ilmenee (Jokinen, Juhila & Suoninen, 1999, 38). Lisäksi kieli ja sen käyttö eivät ole sidoksissa pelkästään tiettyyn vuorovaikutustilanteeseen, vaan siihen yhteisöön, jossa vuorovaikutus tapahtuu ja jossa kieltä käytetään (Luukka, 2000, 151). Vaikka haastattelutilanne ei ollut matkustamomiehistön jäsenen ja lentäjän välinen vuorovaikutustilanne, sen avulla saatiin kuitenkin tietoa tässä vuorovaikutussuhteessa käytetyistä diskursseista. Diskurssianalyysissä ei tarvitse olla kiinnostunut totuudesta, siitä mitä oikeasti tapahtui vaan siitä, miten ja mitä puhutaan. Konstruktivistisen näkemyksen mukaan sosiaalista todellisuutta ei edes ole olemassa sellaisenaan, vaan se rakennetaan diskursseissa. Aikaisemmin käydystä keskustelusta tuotettu tarina ei suoraan kerro itse keskustelusta mitään. Se on yksi versio tapahtuneesta, yhdenlainen diskurssi.

Diskurssianalyyssissä tämä ei kuitenkaan ole ongelma. Diskurssianalyyssissä tarkastellaan juuri näitä kertomisen tapoja. Diskurssianalyyssissä totuuden kaunistelu tai suoranainen valehtelukaan ei ole ongelma, koska kiinnostuksen kohteena on kommunikaatiossa tuotettu puhe tai teksti, diskurssi itse (Remes, 2006, 340.)

Tässä tutkimuksessa litteroitua haastattelupuhetta kertyi 181 sivua. Haastateltavia oli yhteensä 14. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole käytössä määrälliselle tutkimukselle tyypillisiä tapoja määrittää, kuinka suuri aineiston tulee olla (Mäkelä 1990, 52). Aineiston koolla ei ole suoraa vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineistoa on oltava riittävästi, jotta tutkija voi muodostaa ymmärryksen tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 61–62). Tässä tutkimuksessa aineistoa oli riittävästi miehistöviestinnän diskurssien kilpailun havaitsemiseksi. Samat diskurssit kamppailivat useiden haastateltavien puheessa. Analyysin kattavuudella tarkoitetaan juuri sitä, että tulkinnat eivät perustu satunnaispoimintoihin aineistosta. (Mäkelä 1990, 53).

Analyysin arvioitavuus ja toistettavuus laadullisessa tutkimuksessa edellyttää, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä ja että luokittelut ja tulkinnat on esitetty selkeän yksiselitteisesti (Mäkelä 1990, 53). Olen pyrkinyt kuvaamaan tämän tutkimuksen analyysin etenemistä luvussa 3.6.2 vaihe vaiheelta. Lisäksi tutkimustulosten raportoinnin yhteydessä esitetyt aineistokatkelmat ja niistä tehdyt tulkinnat antavat lukijalle mahdollisuuden olla tutkijan kanssa samaa tai eri mieltä tulkintojen oikeellisuudesta (Eskola & Suoranta 1998, 216–217). Tärkeää on, että lukija ei ole vain tutkijan intuition varassa, vaan että hänelle on annettu edellytykset arvioida, hyväksyä tai hylätä tutkijan tekemät ratkaisut (Mäkelä 1990, 59). Käytännössä analyysin tekeminen ei edennyt täysin siististi ja selvärajaisesti Baxterin (2011) esittämän kontrapunktisen analyysin vaiheiden kautta. Esimerkiksi koska olin aineistoa lukiessani jo tutustunut teoriakirjallisuuteen, kiinnitin huomiota yksittäisten diskurssien tunnistamisen sijaan aineistosta löytyviin kilpaileviin diskursseihin jo analyysin alkuvaiheessa. Tutkimusraporttia kirjoittaessani palasin säännöllisesti aineistoon ja muokkasin valitsemiani diskurssien kilpailemisen tapoja uudelleen. Lopullinen versio on esitetty kuviossa 1. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkimuksen eri vaiheet eivät ole selkeärajaisia, vaan kietoutuvat toisiinsa (Eskola & Suoranta 1998). Kysymys analyysin toistettavuudesta on relationaalisen dialektiikan kannalta ongelmallinen siinä, että käytettäessä sitä tutkimuksen arviointikriteerinä, vain yksi ”totuus”, pääsee esille kaikkien mahdollisten muiden ”totuuksien” joukosta. Epäjatkuvuudet ja ristiriitaisuudet tuloksissa eivät ole välttämättä

osoitus tutkimuksen epäonnistumisesta, vaan merkki onnistuneesta tutkimuksesta, koska relationaalisen dialektiikan tavoitteena on tuoda esiin useita yhtä aikaa olemassa olevia erilaisia merkityssysteemejä (Baxter & Montgomery 1996, 210–211) eli diskursseja (Baxter 2011).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijaa ei voi erottaa tutkimuksesta. Hän on tutkimuksensa keskeisin tutkimusväline. Laadullisen tutkimuksen objektiivisuus syntyy tutkijan subjektiivisuuden tunnustamisesta. (Eskola & Suoranta 1998). Käytän tutkimuksen toteutusta kuvatessani minä-muotoa korostaakseni, että kyseessä ovat minun tulkintani. Olen osa tutkimusta ja sen tuloksia. Vaikka pyrin esimerkiksi litteroimaan haastateltavien puheen tarkkaan, litterointi on kuitenkin seurausta valinnoistani ja tulkinnoistani. Tutkija ei koskaan pysty täysin irtaantumaan omista teoreettisista ja epistemologisista sitoumuksistaan, eikä aineiston koodaus koskaan tapahdu epistemologisessa tyhjiössä (Braun & Clarke 2006, 84). Litteraatio on aina epätäydellinen versio alkuperäisestä haastattelutilanteesta ja tutkijan havaintojen ja valintojen tuote (Nikander 2010). Jätin litteroimatta sellaiset kertomukset, joiden katsoin olevan lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisen viestinnän ulkopuolella, enkä litteroinut kaikkia haastateltavien käyttämiä täytesanoja.

Haastatteluissa olin tietoinen omasta jäsenyydestäni yhteisössä, enkä pyrkinyt tätä seikkaa mitenkään erityisesti häivyttämään. Käytin esimerkiksi usein me-muotoa esittäessäni kysymyksiä.

Esimerkki 27

LE1

Haastattelija: Mä oon siis kiinnostunu ihan kaikenlaisesta viestinnästä, vuorovaikutuksesta. Ei pelkästään niistä meidän virallisista määräysten mukaisista jutuista. Nekin on kiinnostavia, mut ihan mitä tahansa siis. Tää että miten siis, minkälaista yhteistyö on, miten me tullaan toimeen, onks jotain tosiaan joka ottaa päähän, onks jotain sellasta, joka ilahduttaa?

Selvensin kuitenkin haastateltaville haastattelun aluksi, että vaikka olenkin lentoemäntä ja työtoveri, olen tilanteessa tutkijan roolissa. Kerroin, että osa kysymyksistä voi tuntua itsestäänselvyyksien kertaamiselta, mutta että halusin kuulla heidän kertovan omin sanoin vuorovaikutuksesta työpäivän aikana. Toisaalta tutun työyhteisön tutkiminen voi olla vaikeaa, koska omista käsityksistä lennoilla tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja viestinnästä on mahdotonta päästä eroon. Omasta aktiivisesta lentotyöstäni oli

haastattelujen suorittamisen aikaan kulunut kaksi vuotta, joten osa haastateltavien esille tuomista työnteon yksityiskohdista oli minulle vieraita, koska ne perustuivat poissaoloaikani muuttuneisiin määräyksiin ja käytäntöihin. Tällaiset pienet muuttuneet yksityiskohdat toivat haastattelutilanteeseen eräänlaista vierauden tuntua, mikä osaltaan auttoi minua kuuntelemaan haastateltavien kertomuksia ulkopuolisen tutkijan roolissa.

Lentäjien haastatteluissa ulkopuolisuuden tunne oli selvästi vahvempi. Omat kokemukseni matkustamomiestön jäsenenä toimimisesta vaikuttivat selvästi siihen, että matkustamomiestön kuvaamat vuorovaikutustilanteet lentäjien kanssa olivat tuttuja, helposti avautuvia ja ymmärrettäviä. Lentäjiä haastatellessani koin olevani ulkopuolinen ja saavani todella jotain minulle ennestään tuntematonta tietoa. Toisaalta oma kokemukseni työskentelystä lentoemäntänä teki ylipäättään mahdolliseksi tutkimuksen tekemisen. Itse tutkimusaihekin löytyi omien työssä tekemiäni havaintojen pohjalta. Pelkkä teorian ja metodologian tunteminen ei riitä, vaan tutkijalla tulee olla kulttuurista tietoa lentokoneessa käytetystä kielestä, terminologiasta, toimintatavoista jne. (Palukka & Auvinen, 2005, 64). Mikäli lentokoneen miehistöä ei päästä tarkkailemaan todellisessa työympäristössä työpäivän aikana, eikä syvällistä lentotyön kulttuurin tuntemusta ole, vaan aineisto kerätään esimerkiksi koulutustilaisuuksissa lentosimulaattorissa, tieto saattaa jäädä pinnalliseksi tai jopa virheelliseksi. Esimerkiksi Arminen, Auvinen ja Palukka (2010, 448) ovat keränneet aineistonsa simulaattorikoulutuksissa ja he kirjoittavat, että

”The pilots’ talk-in-interaction mainly orients to the performance of the flight tasks in the cockpit – the pilots seldom engage in casual conversation.”

Näin varmaan onkin lentosimulaattorissa, epäluonnollisessa tilanteessa, jossa huomio on täysin suoritettavassa tehtävässä ja suoritusta arvioimassa on ulkopuolinen tarkkailija, kouluttaja. Oikealla lennolla matkalennon aikana lentäjillä on kuitenkin lentoajan salliessa aikaa myös epävirallisille keskusteluille ja omien kokemusten ja haastateltavien kertomusten mukaan lentäjät käyvät tällaisia keskusteluja paljon.

Käytin haastateltavien valinnassa lumipallo-otantaa ja eliittiotantaa. Neljästätoista haastatellusta miehistönjäsenestä kuusi oli toiminut tai toimi parhaillaan lentotyön ohella myös lentoyhtiön koulutustehtävissä. Haastatelluilla voitiin olettaa siis olevan erityistä kiinnostusta miehistöyhteistyöhön liittyviin kysymyksiin ja haasteisiin. Haastatteluaineistossa on vain miehistön vuorovaikutukseen ja viestintään positiivisesti ja

kiinnostuneesti suhtautuvia lentäjiä ja matkustamomiehistön jäseniä, vaikka haastateltujen puheessa viitattiin muutaman kerran myös miehistönjäseniin, jotka haastateltujen mukaan suhtautuvat vuorovaikutukseen lentokoneen eri ammattiryhmien kanssa välinpitämättömästi. Näiden välinpitämättömästi miehistöviestinnän merkitykseen suhtautuvien miehistönjäsenten ääni ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa kuulu. Tämä on lumipallo-otannan ja eliittiotannan varjopuoli. Haastateltaviksi valikoitui vain kiinnostuneesti miehistöviestintään ja miehistöyhteistyöhön suhtautuvia miehistönjäseniä.

Teemahaastatteluun valitut teemat osoittautuivat onnistuneiksi ja asiaankuuluviksi, sillä haastateltavat toivat itse usein spontaanisti esille teemoihin liittyviä käsityksiään ja kokemuksiaan jo ennen kuin ehdin tuoda teemoja esille. Tehtäväkseni jäi usein vain haastattelun lopussa tarkastaa haastattelurungosta, että olimme käyneet kaikki teemat läpi. Oma toimintani haastattelijana vaikutti luonnollisesti suuresti siihen, mitä diskursseja haastateltavat toivat puheessaan esille ja miten he kuvailivat diskurssien välistä kamppailua. Esittäessäni kysymyksiä, tarjosin haastateltaville usein jo yhden tai useamman diskurssin, johon pyysin heitä ottamaan kantaa. Kysyin esimerkiksi suoraan, muodostuiko lentokoneen miehistö yhdestä vai kahdesta miehistöstä tai onko lentäjiin helppoa ottaa yhteyttä lennon aikana ja näin ohjasin heitä tuomaan esiin tiettyjä diskursseja. Pyytäessäni haastateltavia kuvailemaan tyypillistä lentäjää tai tyypillistä matkustamomiehistön jäsentä houkuttelin haastateltavia vertailuihin ja sitä kautta diskursiivisiin erotteluihin. Tämä ei kuitenkaan ole välttämättä ongelmallista tutkimuksen kannalta, sillä mikäli haastateltavat kykenevät pohtimaan haastattelijan esille nostamia diskursseja, on se osoitus siitä, että diskurssit eivät ole haastattelijan omaa keksintöä, vaan haastateltavien tunnistamia kyseisessä kulttuurissa liikkeellä olevia diskursseja (Norwood 2011, 186).

Sulkusen (1990, 264) mukaan ryhmähaastattelun etuna yksilöhaastatteluun verrattuna on se, että haastateltavien tavoittaminen ja tutkimuksen esittely vaatii vähemmän vaivannäköä. Tämän tutkimuksen aineistonkeruun perusteella olen eri mieltä. Oli välillä erittäin vaikeaa löytää monelle haastateltavalle sopivaa yhteistä haastattelu-aikaa. Lentotyö on erittäin epäsäännöllistä ja jokaisella työntekijällä on erilainen työaikataulu. Parihaastatteluihin päädyttiin isompien ryhmähaastattelujen sijasta, jotta haastattelut saatiin toteutettua kohtuullisen ajan kuluessa. Lentäjien kohdalla osa haastatteluista päädyttiin suorittamaan yksilöhaastatteluina, sillä lentäjien saaminen ylipäättään haastateltaviksi osoittautui vaikeaksi.



Yksilöhaastatteluilla ja parihaastatteluilla kerätystä aineistosta ei löytynyt mitään näkyvää sisällöllistä eroa. Teemoitellessani aineistoa samoja diskursseja löytyi sekä pari- että yksilöhaastatteluista. Haastattelutilanteet olivat tietenkin erilaisia, sillä oma roolini oli aktiivisempi yksilöhaastattelussa kuin parihaastattelussa. Parihaastattelussa keskityin enemmän keskustelun ohjailuun, kun taas yksilöhaastattelussa olin enemmän keskustelun toinen osapuoli. Ryhmähaastattelussa haastateltavat kontrolloivat toisiaan ja osaltaan vaikuttavat siihen, mitä ja miten asioita tuodaan haastattelutilanteessa esille (Sulkunen, 1990, 264). Vaarana voi olla, että epäkohdista tai negatiivisiksi mielletyistä asioista ei haluta kertoa. Haastattelutilanteessa ihmiset antavat mielellään sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia (Hirsjärvi ym. 1997, 193). Lentotyössä ja lentäjien ja matkustamomiehistön koulutuksessa kuitenkin korostetaan voimakkaasti avoimen viestinnän merkitystä lentoturvallisuudelle, sekä jokaisen oikeutta ja velvollisuutta puuttua havaitsemiinsa epäkohtiin ja raportoida niistä. Tässä yhteisössä on siis norminmukaista ja sosiaalisesti suotavaa nostaa esiin tilanteita, joissa kaikki ei ole sujunut parhaalla mahdollisella tavalla. Lentoliikenteen vaaratilanteissa olennaista ei ole syyllisten löytäminen, vaan tilanteiden tunnistaminen ja niiden syiden ymmärtäminen.

### 5.3 Jatkotutkimusaiheita

Matkustamohenkilökunnan merkitystä ja roolia lentoturvallisuudessa korostetaan lentoemäntien ja stuerttien koulutuksessa. Matkustamohenkilökunnan tärkein tehtävä lennolla on lentoturvallisuuden varmistaminen. Lennon aikana turvaroolia ei pyritä tuomaan matkustajien näkyville, sillä tavoitteena on luoda viihtyisä ja rentoutunut ilmapiiri matkustamoon. Vaikka lentoemäntien ja stuerttien turvaroolia korostetaan koulutuksessa ja matkustamohenkilökunnan omassa puheessa, tutkimuskirjallisuudessa lentoemännät ja stuertit ovat jääneet lentäjien varjoon. Useissa lentoturvallisuutta käsittelevissä teoksissa korostetaan lentoturvallisuuden rakentuvan monen eri toimijan työn tuloksena. Lentäjät ja lennonjohto mainitaan yleisesti, mekaanikot ja muu lentoliikenteen maahenkilökunta silloin tällöin. Matkustamohenkilökuntaa ei hämmästyttävän usein mainita lainkaan. Voi olla, että matkustamohenkilökunnan rooli matkustajien viihtyvyydestä huolehtivina ”tarjoilijoina” peittää työhön kuuluvan turvaroolin myös lentotyön ulkopuolisilta tutkijoilta. Suurelle lentävälle yleisölle, myös tutkijoille, lentäjien toiminnan merkitys lentoturvallisuudessa on itsestään selvä, mutta matkustamomiehistön turvarooli jää pimentoon tarjoiluvaunun taakse. Tutkijoiden mielenkiinnon kohdistuminen

matkustamomiehistön turvarooliin toisi uskoakseni myös enemmän arvostusta matkustamohenkilökunnan vaativaan työhön. Tutkimus voisi tarkastella esimerkiksi sitä, onko turvaroolin ja asiakaspalveluroolin välillä jännitettä? Minkälaista on miehistöjen lentoturvallisuuskurssi tai asiakaspalvelukurssi? Kilpailevatko ne keskenään? Miten? Miten lentäjät tuovat esiin asiakaspalvelullista näkökulmaa käyttämässään diskursseissa? Myös muiden turvallisuusalan toimijoiden diskursseja olisi mielenkiintoista tutkia. Miten esimerkiksi suomalaisten poliisien lausumissa näkyvät turvallisuuteen ja järjestyksenvalvontaan liittyvät diskurssit tai yleisön palvelijan ja avunantajan diskurssit ja kilpailevatko ne keskenään?

Tässä tutkimuksessa haastatellut lentäjät olivat miehiä ja matkustamomiehistön jäsenet naisia. Mielenkiintoinen tutkimuskohde olisi tarkastella sitä, eroavatko miesten ja naisten käyttämät miehistöviestinnän diskurssit toisistaan. Onko naislentäjän ja stuerin käyttämässä diskursseissa eroa mieslentäjän tai lentoemännän diskursseihin verrattuna? Kilpailevatko diskurssit samalla tavalla kaikkien miehistönjäsenten puheessa sukupuolesta riippumatta?

Lentokone fyysisenä ympäristönä asettaa rajoituksia lentomiehistön vuorovaikutukselle ja viestinnälle. Esimerkiksi ohjaamon suljettu ovi saattaa vähentää epävirallista viestintää lentäjien ja matkustamomiehistön välillä. Eri konetyypeissä tehtävä työ on periaatteessa samanlaista, mutta fyysinen ympäristö tuo siihen kuitenkin oman erityislaatuisuutensa. Pienemmässä koneessa fyysinen etäisyys ohjaamon ja matkustamon välillä on pienempi ja myös miehistön jäseniä on vähemmän. Toisaalta pienemmillä koneilla lennettävät lennot ovat ajallisesti lyhyempiä, jolloin fyysisestä etäisyydestä huolimatta vuorovaikutukselle jää vähemmän aikaa. Suuremmissa koneissa aikaa on yleensä enemmän, mutta fyysinen etäisyyskin on suurempi. Jatkotutkimus voisi selvittää, miten lentokone fyysisenä toimintaympäristönä ja sosiaalis-teknisenä ympäristönä vaikuttaa miehistön vuorovaikutukseen ja viestintään ja siinä esiintyviin kilpaileviin diskursseihin. Tämän tutkimuksen haastateltavat sanoivat lentokoneen esimerkiksi sisäpuhelimien käytön vähentävän epävirallista viestintää. Toisaalta epävirallisella viestinnällä nähtiin olevan miehistön virallista viestintää ja yhteistyötä edistävä vaikutus. Tutkimuksessa voitaisiin selvittää esimerkiksi sitä, mikä merkitys viestintäteknologialla on epävirallisen viestinnän määrään niin lentokoneympäristössä kuin muissakin työyhteisöissä ja vaikuttaako epävirallisen viestinnän vähyys työn suorittamiseen tai työtoverien väliseen yhteistyöhön. Kiinnostavaa olisi tarkastella esimerkiksi kohteliaisuuden ja tehokkuuden välistä

diskursiivista kilpailua, kun viestintä tapahtuu teknologian välityksellä esimerkiksi sähköpostitse tai puhelimitse.

Lentotyölle ominaista ovat toisilleen tuntemattomat työtoverit ja lentokone suljettuna, muusta maailmasta fyysisesti erillisenä ympäristönä. Olisi mielenkiintoista vertailla diskursseja ja niiden kilpailua myös muissa työyhteisöissä, joissa yhteisön jäsenet ovat toisilleen ainakin osittain tuntemattomia. Päiväkodit, koulut, sairaalat ja esimerkiksi ravintolat käyttävät paljon sijaistyöntekijöitä. Pitkiä aikoja muusta maailmasta eristyksissä työskentelevät esimerkiksi öljynporauslauttojen tai rahtilaivojen työntekijät. Minkälaiset diskurssit kilpailevat näissä työyhteisöissä? Aivan kuten lentoliikenteessä myös esimerkiksi merenkulussa turvallisuusnäkökohdat ovat ensiarvoisen tärkeitä. Mikäli työyhteisössä esiintyvät diskurssit ovat ristiriidassa turvallisuuteen liittyvien diskurssien kanssa, tutkimuksessa voitaisiin etsiä ja tarkastella niitä keinoja, joilla työyhteisön diskursseja voitaisiin tarvittaessa pyrkiä muuttamaan.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin haastattelupuhetta, jossa miehistönjäsenet kuvailivat lentäjien ja matkustamomiehistön välistä viestintää. Lentokoneympäristö on haasteellinen ympäristö tutkimusaineiston keruun kannalta fyysisten tilan vähyyden, melun ja erilaisten lentoturvallisuuteen liittyvien luottamuksellisten toimintatapojen vuoksi. Tästä huolimatta tutkimuksen avulla voitaisiin tehdä näkyviksi niitä diskursseja, jotka esiintyvät miehistön puheessa työpäivän aikana. Näin käsitys diskurssien välisestä kilpailusta laajenisi viestinnän kuvauksessa esiintyvien diskurssien lisäksi koskemaan myös itse viestintätilanteissa esiintyviä diskursseja.

## KIRJALLISUUS

- Arminen, I., Auvinen, P. & Palukka, H. (2010). Repairs as the last orderly provided defense of safety in aviation. *Journal of Pragmatics*, 42, 443–465.
- Aschcraft, K. L. (2005). Resistance through consent?: Occupational identity, organizational form and the maintenance of masculinity among commercial airline pilots. *Management Communication Quarterly*, 19, 67–90.
- Auvinen, P. (2009). *Achievement of intersubjectivity in airline cockpit interaction*. (Acta Universitatis Tamperensis 1465). Tampere: Tampere University Press.
- Banks, S.P. (1994). Performing public announcements: the case of flight attendants' work discourse. *Text and Performance Quarterly*, 14, 253–267.
- Barish, R. (2004). In-flight radiation exposure during pregnancy. *Obstetrics & Gynecology*, 103, 1326–1330.
- Baxter, L.A. (2004). Relationships as dialogues. *Personal Relationships*, 11, 1–22.
- Baxter, L.A. (2011). *Voicing relationships. A dialogic perspective*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Baxter, L.A. & Braithwaite, D.O. (2010). Relational dialectics theory, applied. Teoksessa S.W. Smith & S.R. Wilson (toim.). *New directions in interpersonal communication research* (s. 48–66). Los Angeles: Sage.
- Baxter, L.A. & Montgomery, B.M. (1996). *Relating. Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77–101.

- Bridge, K. & Baxter, L.A. (1992). Blended relationships: friends as work associates. *Western Journal of Communication*, 56, 200–225.
- Brown, L.J. & Rantz, W.G. (2010). The efficacy of flight attendant/pilot communication in a post 9/11 environment: viewed from both sides of the fortress door. *International Journal of Applied Aviation Studies*, 10, 227–248.
- Burström, L., Linberg, L. & Lindgren, T. (2006). Cabin attendants' exposure to vibration and shocks during landing. *Journal of Sound and Vibration*, 298, 601–605.
- Carbaugh, D. (1995). "Are Americans really superficial?": Notes on Finnish and American cultures in linguistic action. Teoksessa Liisa Salo-Lee (toim.), *Kieli & kulttuuri oppimisessa ja opettamisessa* (s. 53–60). (Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 12). Jyväskylän yliopisto.
- Chute, R.D. & Wiener, E.L. (1995). Cockpit-cabin communication: I. A tale of two cultures. *International Journal of Aviation Psychology*, 5, 257–276.
- Chute, R.D. & Wiener, E.L. (1996). Cockpit-Cabin Communication: II. Shall we tell the pilots?. *International Journal of Aviation Psychology*, 6, 211–231.
- Clark, B. (2013). *Safety talk and service culture: Flight attendant discourse in commercial aviation*. Väitöskirja. School on Languages, Linguistics and Film, Queen Mary, University of London. Haettu 15.5.2013 osoitteesta [https://dl.dropboxusercontent.com/u/7651480/B\\_Clark\\_thesis\\_final.pdf](https://dl.dropboxusercontent.com/u/7651480/B_Clark_thesis_final.pdf)
- Coupland, J. (2003). Small talk: Social functions. *Research on Language & Social Interaction*, 36, 1–6
- Department of Transport. Air Accident Investigation Branch. (1990). *Aircraft accident report 4/90*. Haettu 8.12.2011 osoitteesta [http://www.aaib.gov.uk/cms\\_resources.cfm?file=/4-1990%20G-OBME.pdf](http://www.aaib.gov.uk/cms_resources.cfm?file=/4-1990%20G-OBME.pdf)
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Ford, J.R. (2011). *The effects of joint flight attendant and flight crew CRM training programmes on intergroup teamwork and communication*. Väitöskirja. University of Otago, Department of Psychology, Uusi-Seelanti. Haettu 7.12.2011 osoitteesta <http://otago.ourarchive.ac.nz/bitstream/handle/10523/1614/JaneFordR2011PhDpdf..pdf?sequence=1>

Gerlander, M. (2003). *Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa*. (Jyväskylä Studies in Humanities 3). Jyväskylän yliopisto.

Gerlander, M. & Kostiainen, E. (2005). Jännitteisyys opettajan ja oppijan vuorovaikutussuhteessa. Teoksessa T.-R. Välikoski, E. Kostiainen, E. Kyllönen & L. Mikkola (toim.), *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2005* (s. 68–87). Jyväskylä: Prologos.

Gerlander, M. & Isotalus, P. (toukokuu 2011). How relational dynamics are manifest and produced in pharmacist-client interaction: an empirical perspective. Esitelmä konferenssissa International Communication Association Convention. Boston, MA, USA.

Guerrero, L. K., Andersen, P. A. & Afifi, W. A. (2011). *Close encounters: Communication in relationships* (3. painos). Thousand Oaks, CA: Sage.

Helmreich, R.L. & Foushee, H.C. (2010). Why CRM? Empirical and theoretical bases of human factors training. Teoksessa B.G. Kanki, R.L. Helmreich & J. Anca (toim.), *Crew Resource Management* (s.3–57) (2.painos). San Diego, CA: Elsevier.

Helmreich, R.L. & Merritt, A.C. (1998). *Culture at work in aviation and medicine. National, organizational and professional influences*. Aldershot: Ashgate.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2009). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1997). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hochschild, A.R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. (2. painos). Berkeley, CA: University of California Press.

Howard, J.W. (2008). "Tower am I cleared to land?": Problematic communication in aviation discourse. *Human Communication Research*, 34, 370–391.

Imlulaki 22.12.2009/1194. Haettu 14.6.2013 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091194#L7P61>

Jones, R.K. (2003). Miscommunication between pilots and air traffic control. *Language Problems & Language Planning*, 27, 233–248.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen E. (1999). *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino.

Kanki, B.G., Folk, V.G. & Irwin, C.M. (1991). Communication variations and aircrew performance. *International Journal of Aviation Psychology*, 1, 149–162.

Krivonos, P.D. (helmikuu, 2005). Communication in aircraft cabin safety: Lessons learned and lessons required. Esitelmä konferenssissa 22nd Annual International Cabin Safety Symposium. Universal City, CA, USA. Haettu 7.7.2013 osoitteesta [http://www.ukfsc.co.uk/files/Safety%20Briefings%20\\_%20Presentations/Cabin%20-%20Comms%20in%20Aircraft%20Cabin%20Safety%20Oct%20%202011.pdf](http://www.ukfsc.co.uk/files/Safety%20Briefings%20_%20Presentations/Cabin%20-%20Comms%20in%20Aircraft%20Cabin%20Safety%20Oct%20%202011.pdf)

Leeds-Hurwitz, W. (toim.) (1995). *Social approaches to communication*. New York: Guilford Press.

Luukka, M-R. (1995). *Puhuttua ja kirjoitettua tiedettä. Funktionaalinen ja yhteisöllinen näkökulma tieteen kielen interpersonaalisiin piirteisiin*. (Jyväskylän Studies in Communication 4). Jyväskylän yliopisto.

Martin, J.R. & White, P.R.R. (2005). *The language of evaluation: Appraisal in English*. New York: Palgrave Macmillan.

McKinney, E.H., Barker, J.R., Davis, K.J. & Smith, D. (2005). How swift starting action teams get off the ground: What United Flight 232 and airline flight crews can tell us about team communication. *Management Communication Quarterly*, 19, 198–237.

- Munro P.A., Kanki, B.G. & Jordan, K. (2008). Beyond 'inop': Logbook communication between airline mechanics and pilots. *International Journal of Aviation Psychology*, 18, 86–103.
- Murphy, A.G. (2001). The flight attendant dilemma: an analysis of communication and sensemaking during in-flight emergencies. *Journal of Applied Communication Research*, 29, 30–53.
- Mäkelä, K. (1990). Kvalitatiivisen aineiston arviointiperusteet. Teoksessa K. Mäkelä (toim.), *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, 42–49. Helsinki: Gaudeamus.
- Nevile, M. (2007). Talking without overlap in the airline cockpit: Precision timing at work. *Text & Talk*, 27, 225–249.
- Nikander, P. (2010). Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa J. Ruusuvaori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s.432–445). Tampere: Vastapaino.
- Norwood, K. M. (2010). *Here and gone: competing discourses in the communication of families with a transgender member*. Väitöskirja. University of Iowa, Department of Communication Studies. Haettu 10.4.2013 osoitteesta <http://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1749&context=etd>
- Palukka, H. & Auvinen, P. (2005). *Ilmailuvuorovaikutus - lennonjohtajien ja lentäjien yhteistoiminnalliset työkäytänteet*. Tietotyön uudet muodot -hankkeen tutkimusraportti. Sosiologian ja sosiopsykologian laitos. Tampereen yliopisto. Haettu 1.3.2012 osoitteesta [http://www.etampere.fi/etre\\_old/ilmoittamis/pics/772.pdf](http://www.etampere.fi/etre_old/ilmoittamis/pics/772.pdf)
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Poutiainen, S. & Gerlander, M. (2009). Cultural dialectics in Finnish advising relationships. Teoksessa R. Wilkins & P. Isotalus (toim.), *Speech culture in Finland* (s. 85–116). Lanham, MN: University Press of America.



- Pukkala, E. & Auvinen, A. (1995). Incidence of cancer among Finnish airline cabin attendants 1967–92. *British Medical Journal*, 311, 649–652.
- Rawlins, W.K. (2000). Teaching as a mode of friendship. *Communication Theory*, 10, 5–26.
- Remes, L. (2006). Diskurssianalyysin perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.), *Laadullisen tutkimuksen käsikirja* (s. 288–374). Helsinki: International Methelp.
- Sexton, J.B. & Helmreich, R.L. (2000). Analyzing cockpit communications: The links between language, performance, error, and workload. *Human Performance in Extreme Environments*, 5, 63–69.
- Sias, P. (2009). *Organizing relationships. Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Sigman, S.J. (1995.) Order and continuity in human relationships. Teoksessa W. Leeds-Hurwitz (toim.), *Social approaches to communication* (s. 188–200). New York: Guilford Press.
- Skogstad, A., Dyregrov, A. & Hellesøy, O.H. (1995). Cockpit-cabin crew interaction: Satisfaction with communication and information exchange. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 66, 841–848.
- Sulkunen, P. (1990). Ryhmähaastattelujen analyysi. Teoksessa K. Mäkelä (toim.), *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta* (s. 264–285). Helsinki: Gaudeamus.
- Tajima, A. (2004). Fatal miscommunication: English in aviation safety. *World Englishes*, 23, 451–470.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Wilkins, R. (2005). The optimal form: Inadequacies and excessiveness within the "asiallinen" [matter-of-fact] nonverbal style in public and civic settings in Finland. *Journal of Communication*, 55, 383–401.

Williams, C. (2003). Sky service: The demands of emotional labour in the airline industry. *Gender, Work and Organization*, 10, 513–550.

## LIITE 1 TEEMAHAASTATTELURUNKO

Haastattelun aluksi taustatietoja:

ikä, sukupuoli, tehtävä (kapteeni/perämies/purseri/ns. riviemäntä), lentokokemus (vuosina), mitä konetyyppejä lentää

- Kertokaa kokemuksianne sujuvista ja/tai hankalista viestintätilanteista lentäjien ja CA<sup>19</sup>:iden välillä työpäivän aikana.  
Mitä tapahtui? Miksi tilanteessa onnistuttiin/epäonnistuttiin?
- Minkälaisia lentäjien ja CA:iden väliset viestintätilanteet lennolla ovat?  
Milloin viestitään? Mitä aiheita käsitellään?  
Mitä merkitystä sujuvalla viestinnällä on?
- Onko lentäjiin/CA:ihin helppoa ottaa yhteyttä lennon aikana? Jos ei, niin miksi?
- Onko lentäjien ja CA:iden välillä erimielisyyksiä työpäivän aikana?  
Mistä aiheista? Miten tilanteet ratkaistaan? Onko helppoa/vaikeaa esittää eriäviä mielipiteitä lentäjille/CA:ille?
- Miten lennon kriittiset vaiheet vaikuttavat viestintään? Onko sterile cockpit -sääntö vaikeuttanut viestintää? Miten? Onko ohjaamoon helppo soittaa kriittisten vaiheiden aikana?
- Onko lentoturvallisuuteen liittyvistä asioista helppoa keskustella lentäjien/CA:iden kanssa? Miksi on/ei ole?
- Tiedättekö mielestänne tarpeeksi lentäjien/CA:iden työstä ja tehtävistä lennon aikana?
- Tietävätkö lentäjät/CA:t tarpeeksi työstänne ja tehtävistänne lennon aikana?
- Saatteko tarpeeksi tietoa lentoturvallisuuteen liittyvistä asioista lentäjiltä/CA:ilta lennon aikana? (esim. turbulenssi, säätila, häiriikkömatkustajat) Haluaisitteko kuulla jostain asiasta enemmän/vähemmän?
- Muodostavatko lentäjät ja CA:t yhden yhtenäisen miehistön vai kaksi erillistä miehistöä? Miten se näkyy käytännössä?

---

<sup>19</sup> CA = Cabin attendant, matkustamomiehistön jäsen

- Näkykö päivittäisessä lentotyössä mitenkään se, että lentäjät ja matkustamohenkilökunta ovat organisaatiossa eri osastoilla?
- Minkälaisia lentäjät/CA:t ovat? Onko jotain yhteisiä, tyypillisiä piirteitä? Miten kuvailisit tyypillistä lentäjää/CA:ta?
- Entä CA:t/lentäjät? Miten kuvailisit tyypillistä CA:ta/lentäjää?

## LIITE 2 OSALLISTUMISPYYNTÖ TUTKIMUKSEEN

Hyvä lentäjä/CA,

olen opintovapaalla oleva CA ja teen parhaillaan puheviestinnän pro gradu -työtäni Helsingin yliopistossa. Graduni aiheena on matkustamomiehistön ja lentäjien välinen viestintä ja vuorovaikutus. Minua kiinnostavat kaikki tilanteet, joissa olemme tekemisissä toistemme kanssa työpäivän aikana. Minkälaisia vuorovaikutustilanteita lennoilla on? Miten yhteistyö sujuu? Onko ongelmia? Mikä ilahduttaa tai harmittaa?

Olisin kiinnostunut kuulemaan käsityksiäsi ja kokemuksiasi aiheesta. Tule haastateltavaksi!

Haastattelut voidaan suorittaa yliopiston tiloissa Helsingin keskustassa tai jossain muussa rauhallisessa paikassa (nauhoitan haastattelun). Haastatteluun kuluu aikaa arviolta 1,5 tuntia.

Haastattelussa kerättyä aineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Esille tulleet asiat esitetään tutkimuksessa siten, ettei nimeäsi tai muita tunnistamisen mahdollistavia tietoja paljasteta missään tilanteessa.

Tule siis haastatteluun! Soita minulle numeroon 050-xxx xx xx tai vastaa tähän viestiin, niin etsitään sinulle sopiva haastattelu-aika ja -paikka.

Kiitos etukäteen avustasi!

Ystävällisin terveisin,

CA Paula Salo

## LIITE 3 SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Paula Salo

[paula.salo@helsinki.fi](mailto:paula.salo@helsinki.fi)

puh. 050-xxx xx xx

Käyttäytymistieteiden laitos/puheviestintä

Helsingin yliopisto

### SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Tässä pro gradu -tutkielmassa on tarkoitus selvittää, minkälaisia käsityksiä lentäjillä ja matkustamomiehistöllä on työpäivän aikana tapahtuvasta lentäjien ja matkustamohenkilökunnan välisestä viestinnästä.

Tutkimusaineisto kerätään ryhmähaastatteluilla. Haastattelut nauhoitetaan. Nauhoituksia ja niiden litterointeja voidaan käyttää jatkossa tämän tutkimuksen lisäksi jatkotutkimuksissa, opetustilanteissa, tieteellisissä ja ei-tieteellisissä julkaisuissa sekä tieteellisissä ja muissa julkisissa esityksissä. Haastatteluissa kerättyä aineistoa käsitellään luottamuksellisesti. Esille tulleet asiat esitetään tutkimuksessa siten, ettei nimeäsi, haastattelussa mainitsemiasi henkilöitä tai muita tunnistamisen mahdollistavia tietoja tulla missään tilanteessa paljastamaan.

Tutkielman ohjaajana toimii puheviestinnän yliopistonlehtori Saira Poutiainen Helsingin yliopiston käyttäytymistieteiden laitokselta ([saira.poutiainen@helsinki.fi](mailto:saira.poutiainen@helsinki.fi)).

Minulla on ollut mahdollisuus kysyä tutkimuksesta ja kysymyksiini on vastattu. Olen lukenut yllä olevan tekstin ja suostun osallistumaan haastatteluun. Tätä lomaketta on kaksi kappaletta, joista toisen pidän itse ja toisen palautan Paula Salolle.

Aika ja paikka:

Allekirjoitus ja nimenselvennys: